



ที่ พท ๐๐๑๗.๒/ว ๖๖๖๖

ศาลากลางจังหวัดพัทลุง

ถนนราเมศวร์ พท ๙๓๐๐๐

๗ ธันวาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอแจ้งผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๔

เรียน หัวหน้าส่วนราชการทุกส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง นายอำเภอทุกอำเภอ
นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดพัทลุง และนายกเทศมนตรีเมืองพัทลุง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี ๒๕๖๔
จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดพัทลุง ได้รับแจ้งผลการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๔ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้ดำเนินโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี ๒๕๖๔ โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น ๑,๙๒๒ หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๑,๘๕๒ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๓๖) ประกอบด้วย ๑. หน่วยงานภาครัฐส่วนกลาง จำนวน ๓๑๑ หน่วยงาน มีหน่วยงานตอบแบบสำรวจฯ กลับจำนวน ๒๘๘ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๘๒) ๒. หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดทั้ง ๗๖ จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ) จำนวน ๑,๖๐๙ หน่วยงาน ซึ่งมีหน่วยงานตอบแบบสำรวจกลับ ๑,๕๕๒ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๖) และ ๓. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน ๒ หน่วยงาน ตอบแบบสำรวจฯ กลับ จำนวน ๒ หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐)

จังหวัดพัทลุง จึงขอส่งผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี ๒๕๖๔ เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปใช้ประกอบการวางแผนและการดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงาน ทั้งนี้สามารถดูผลสำรวจฯ และเอกสารประกอบอื่นๆ ได้ผ่านทางเว็บไซต์ <https://bit.ly/3C6U4eM> อนึ่ง ให้อำเภอแจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ทราบด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายฉัตรชัย อุตสาหะ)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดพัทลุง

สำนักงานจังหวัดพัทลุง

กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด

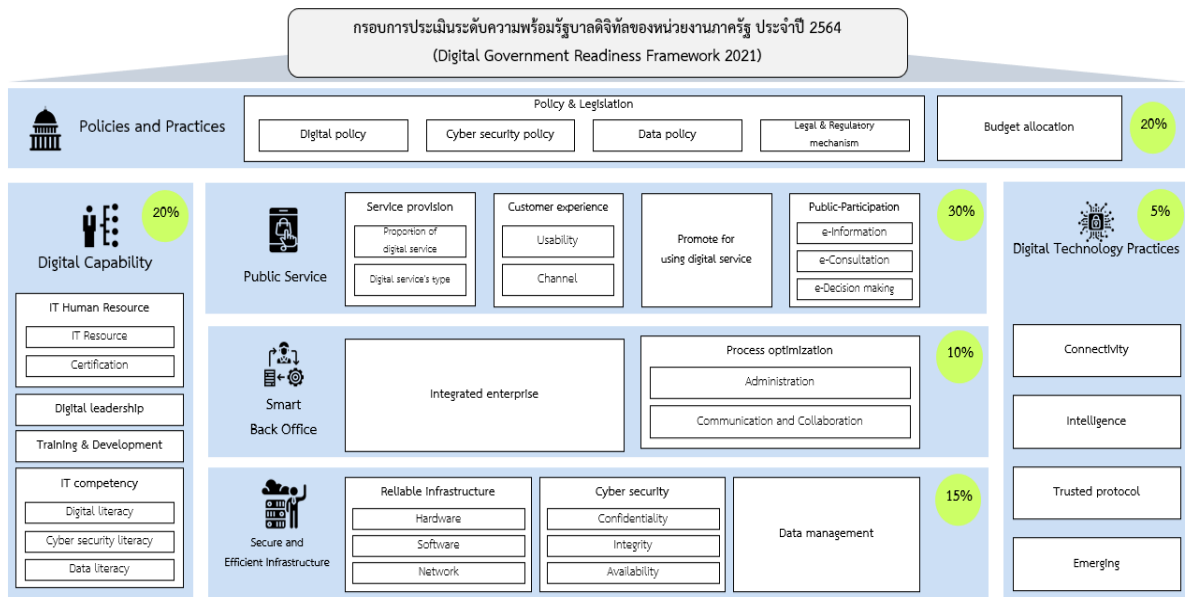
โทร/โทรสาร ๐-๗๕๖๑-๓๔๐๙

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ในฐานะหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จำเป็นต้องทราบสถานภาพการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อประโยชน์ในการวางแผน การกำหนดนโยบาย ตลอดจนการดำเนินโครงการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศ อีกทั้งหน่วยงานต่าง ๆ จะได้ทราบถึงสถานการณ์การพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา และยกระดับขีดความสามารถในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลภายในหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้นอย่างต่อเนื่องมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 โดยมุ่งหวังว่า ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการจัดทำนโยบายและการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม

โครงการสำรวจฯ ประจำปี 2564 สพร. ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาแบบสำรวจฯ ปี 2564 ให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง จัดการประชุมกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนารอบการสำรวจแบบจำลองการสำรวจ และแบบสำรวจ เพื่อนำข้อคิดเห็นมาพัฒนาแบบสำรวจให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และเป็นไปตามบริบทการทำงานของภาครัฐไทย ซึ่งสามารถสรุปกรอบการสำรวจ และแบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2564 ได้ดังต่อไปนี้

กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2564



แบบจำลองระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2564

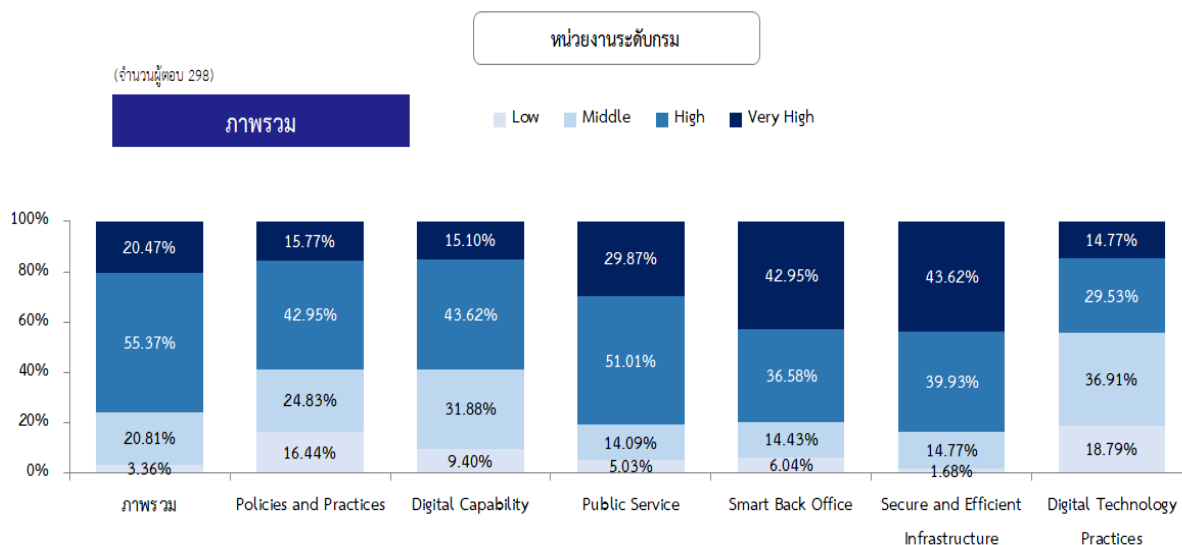
	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
Factors	Initial (E-Government)	Developing (Open)	Defined (Data-centric)	Integrated (Fully Digital)	Optimizing (Smart)
Policies and Practices	Compliance	Transparency	Constituent value	Insight-driven transformation	Sustainability
Digital Capability	Inefficient	Elementary	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

ในการสำรวจของปี 2564 จะยังคงกรอบแนวคิดในการจัดทำแบบสำรวจและเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักคะแนนเดิม เพื่อใช้เป็นตัวสะท้อนภาพความพร้อมของด้านรัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐที่มีแนวคิดสอดคล้องกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล โดยระดับความพร้อมในภาพรวมของหน่วยงานจะคำนวณจากระดับความพร้อมโดยเฉลี่ยของตัวชี้วัดทั้งหมด ซึ่งมีการคำนวณระดับความพร้อมจากระดับความพร้อมโดยเฉลี่ยของตัวชี้วัดย่อยของรายตัวชี้วัดนั้นอีกทีหนึ่ง

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ปี 2564 ได้ทำการสำรวจหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 311 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 298 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 95.82 และทำการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดทั้งหมด 1,609 หน่วยงาน โดยมีหน่วยงานที่ตอบกลับจำนวน 1,552 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 96.46

โดยสามารถสรุปผลการสำรวจผ่านการจัดกลุ่มหน่วยงานเป็นระดับ Very High (มีคะแนนปกติตั้งแต่ ร้อยละ 75 ขึ้นไป), High (มีคะแนนปกติตั้งแต่ร้อยละ 50 ขึ้นไป แต่ไม่เกินร้อยละ 75), Middle (มีคะแนนปกติตั้งแต่ ร้อยละ 25 ขึ้นไป แต่ไม่เกินร้อยละ 50) และ Low (มีคะแนนปกติไม่เกินร้อยละ 25) ได้พอสังเขป ดังนี้

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2564
การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวม และรายตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับกรม



จากผลการสำรวจในปี 2564 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจ 298 ส่วนใหญ่มีคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 55.37) รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.81) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.47) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 3.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดในระดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1: Policies and Practices หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 42.95) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 24.83) กลุ่ม Low (ร้อยละ 16.44) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 15.77)

ตัวชี้วัดที่ 2: Digital Capability หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 43.62) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 31.88) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 15.10) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 9.40)

ตัวชี้วัดที่ 3: Public Service หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 51.01) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 29.87) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 14.09) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 5.03)

ตัวชี้วัดที่ 4: Smart Back Office หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 42.95) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 36.58) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 14.43) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 6.04)

ตัวชี้วัดที่ 5: Secure and Efficient Infrastructure หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 43.62) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 39.93) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 14.77) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.68)

ตัวชี้วัดที่ 6: Digital Technology Practices หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 36.91) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 29.53) กลุ่ม Low (ร้อยละ 18.79) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 14.77)

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกรม หรือเทียบเท่า

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม High และ Middle ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนที่เกาะกลุ่มกันในช่วงคะแนนระดับปานกลางไปจนถึงคะแนนระดับสูง โดยมีคะแนนที่โดดเด่นที่สุดในตัวชี้วัดด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) และรองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในระดับเดียวกัน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างสองตัวชี้วัดคือ เมื่อหน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพที่ดีจะส่งผลให้หน่วยงานมีระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงานในระบบงานด้านต่างๆ ที่ดีควบคู่ไปด้วยได้เช่นกัน โดยเมื่อพิจารณาการกระจายตัวของคะแนนหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในแต่ละตัวชี้วัด จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับ Very High หรือสูงที่สุด และ high จึงแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมมีความโดดเด่นในตัวชี้วัดด้านนี้มากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ และมีการดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลในด้านต่างๆ ทั้งด้านการจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake (ร้อยละ 62.4) การดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data masking) (ร้อยละ 73.2) และการตรวจสอบแก้ไขข้อมูลก่อนเก็บ (Data Cleansing) (ร้อยละ 81.5) รวมถึงเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานแล้ว (ร้อยละ 99.0) โดยมีการอัปเดตข้อมูลแบบ Real time มากที่สุด (ร้อยละ 79) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับกรมยังคงต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกที่มากขึ้น ในด้านการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) เนื่องจากปัจจุบันยังมีหน่วยงานที่นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ในด้านดังกล่าวอยู่ที่ ร้อยละ 58.8 และ ร้อยละ 55.1 ตามลำดับ
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์คเพียงพอ (ร้อยละ 60.7) รองลงมาเป็นเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ โดยมีหน่วยงานกรมระบุว่าเพียงพอร้อยละ 57.7 และเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์เพียงพอร้อยละ 53.7 ทั้งนี้ในกลุ่มหน่วยงานที่มีการระบุว่ายังมีโครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอ นั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดสรรงบประมาณ โดยมีร้อยละ 36.2 ของหน่วยงานที่ระบุว่าโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ไม่เพียงพอ และร้อยละ 53.2 ของหน่วยงานที่ระบุว่าไม่มีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ ที่ระบุปัญหาเรื่องการจัดสรรงบประมาณ
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) (ร้อยละ 88.9) และด้านการใช้งานได้ของระบบ

(Availability) (ร้อยละ 86.2) แต่มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) (ร้อยละ 52.7) ยังมีการดำเนินการอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่น ในส่วนของการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แล้ว (ร้อยละ 71.1) โดยมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด (ร้อยละ 61.3) ซึ่งอาจชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการที่ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจนออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 2 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมา โดยที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับ very high และ high โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- ในด้านระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 91.9) และงานสารบรรณ (ร้อยละ 89.6) ซึ่งระบบบริหารจัดการภายในที่มีการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นระบบที่หน่วยงานดำเนินการเอง โดยส่วนใหญ่มีการดำเนินการในงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ร้อยละ 99.6) และงานด้านการจัดประชุม (ร้อยละ 96.2) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับกรมยังมีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานด้านต่างๆ อยู่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าเล็กน้อย โดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 83.3) แต่ในงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ ยังมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีการดำเนินการใช้ระบบกลางของภาครัฐ (ร้อยละ 4.5)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกันแล้ว (ร้อยละ 83.2) ซึ่งในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเชื่อมโยงเพียงบางระบบ (ร้อยละ 84.7) ในขณะที่หน่วยงานที่เชื่อมโยงทุกระบบที่มีเข้าด้วยกันแล้วยังมีอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 15.3 เท่านั้น นอกเหนือจากนี้ ในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (ร้อยละ 59.4) มากกว่าการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 38.6) ซึ่งระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเชื่อมต่อ คือระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) (ร้อยละ 83.1)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัลและสามารถใช้ช่องทางได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน โดยส่วนใหญ่จะใช้แพลตฟอร์มในเรื่องการติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing) ผ่าน Microsoft Team มากที่สุด

(ร้อยละ 95.6) และใช้แพลตฟอร์มในเรื่องการแชร์เอกสารดิจิทัล (File Sharing) ผ่าน Google Suite มากที่สุด (ร้อยละ 95.3)

- ในด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีรองรับการทำงานภายในหน่วยงานภาครัฐ พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีรองรับการทำงานจากที่บ้าน (ร้อยละ 93.6) และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ (ร้อยละ 83.2) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน (ร้อยละ 78.9) โดยส่วนมากนำมาช่วยลดขั้นตอนการทำงานในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 67.2) อย่างไรก็ตามพบว่าหน่วยงานที่ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน มีสาเหตุหลักอันเนื่องมาจาก ขาดงบประมาณ (ร้อยละ 42.9) และยังไม่มียุทธศาสตร์หรือโครงการที่จะจัดทำ (ร้อยละ 39.7)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 98.6) อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานระดับกรม เพียงร้อยละ 52.7 ที่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) นอกเหนือจากนี้พบว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ (ร้อยละ 92.6) ถึงแม้ว่าจะมียุทธศาสตร์การบังคับใช้การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลในปี 2563

ตัวชี้วัดอันดับที่ 3 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Public Service) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนอยู่ในระดับ high และ very high โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 95.0) โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Website มากที่สุด (ร้อยละ 100.0) ซึ่งช่องทางดิจิทัลที่มีการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานรองลงมาคือ Facebook (ร้อยละ 97.9) และ Line/Line Official (ร้อยละ 67.5)
- ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ (Public participation) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 95.3) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่างๆอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 97.0) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 92.3) มีการติดตามและตอบกลับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.6) และมีการนำผลข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ (ร้อยละ 88.3) อย่างไรก็ตาม ในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน มีหน่วยงานระดับกรมที่เปิดให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการลงมติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงานเพียงร้อยละ

ละ 44.3 และเปิดให้ส่วนการให้ภาคเอกชน/ ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความ
ร่วมมือระหว่างองค์กรเพียงร้อยละ 22.5

- ในส่วนของช่องทางของบริการดิจิทัลหลักที่ให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ พบว่าหน่วยงาน
ระดับกรมส่วนใหญ่มีช่องทางดิจิทัลที่ให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
มากที่สุด (ร้อยละ 85.4) และรองลงมาคือ ช่องทางเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Counter
Service) ผ่านหน่วยบริการส่วนกลาง (ร้อยละ 71.6) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับกรมยังขาดการ
ผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางดิจิทัลอื่นๆ เช่น Mobile Application (ร้อยละ 21.3) และ
การบริการผ่าน เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service (ร้อยละ 6.5)
- หน่วยงานระดับกรมสามารถปรับรูปแบบบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้วร้อยละ 61.7 โดยมี
บริการที่เป็นดิจิทัล 2,789 บริการ จากบริการทั้งหมด 4,521 บริการ จากทั้งหมด 298 หน่วยงาน
โดยร้อยละ 87.6 ของหน่วยงานทั้งหมด หรือ 261 หน่วยงาน มีจัดทำบริการหลักที่เป็นดิจิทัลแล้ว
โดยมีการระบุจำนวนบริการหลักที่เป็นดิจิทัลทั้งหมด 1,090 บริการ ซึ่งจากจำนวนบริการหลักที่
เป็นดิจิทัลทั้งหมดนั้นเป็นบริการรูปแบบบริการภาคประชาชน (G2C) ร้อยละ 79.3 บริการภาค
ธุรกิจ (G2B) ร้อยละ 54.2 และบริการภาครัฐ (G2G) ร้อยละ 53.5
- ในด้านการเชื่อมต่อบริการหลักของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มต่างๆ พบว่าในบริการหลักดิจิทัล
ทั้งหมด มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) มากที่สุด (ร้อย
ละ 23.5) อย่างไรก็ตาม พบว่าแพลตฟอร์มที่เล็งเห็นว่าจำเป็นแต่ยังไม่ได้มีการเชื่อมต่อนานที่สุด
คือ แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature โดยมีสัดส่วนบริการที่ยังไม่ได้เชื่อมต่อร้อยละ
25.3 และ แพลตฟอร์ม e-Certificate/e-License ร้อยละ 20.5
- จากหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 298 หน่วยงาน มีสัดส่วนหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้โดยไม่
เรียกสำเนาเอกสารได้ คิดเป็นร้อยละ 71.8 อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 54.4 ที่สามารถยกเลิก
การเรียกสำเนาโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัดอันดับที่ 4 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) หน่วยงานระดับกรม
ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle และกลุ่ม High โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่า
หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตาม
รายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมมีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานจนถึงสามารถนำไป
ประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นส่วนใหญ่ โดยทักษะที่มีความสามารถมากที่สุดคือ ด้านความ
เข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (3.71 เต็ม 5) ส่วนด้านที่บุคลากรถูกประเมิน
ว่ามีทักษะต่ำที่สุด คือ ด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) (3.37 เต็ม 5) ซึ่งไม่
สอดคล้องกับลำดับหัวข้อที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการอบรมและให้ความรู้ โดยด้าน
กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นด้านที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีการให้ความรู้มากเป็นอันดับ
4 (ร้อยละ 57.4) จากทักษะทั้งหมด 11 ด้าน

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 2.1) โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ร้อยละ 68.0 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็นร้อยละ 32.0 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกเหนือจากนี้ ยังมีเพียงร้อยละ 29.5 ของหน่วยงานระดับกรมที่มีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล
- ในด้านการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากร ใน 1 ปี ที่ผ่านมา และการวัดผลหลังอบรมพบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรแล้วแต่ยังไม่ครอบคลุมทักษะทั้งหมด รวมถึงยังไม่มีการวัดผลหลังอบรมมากเท่าที่ควร โดยสามารถแบ่งประเภทหน่วยงานเรื่องการอบรมและการวัดผลได้เป็น 4 กลุ่มหลักคือ 1. หน่วยงานระดับกรมที่ยังไม่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและยังไม่มีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 17.1) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 3.05) 2. หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและยังไม่มีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 31.8) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 3.29) 3. หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลหลังการอบรม แต่น้อยกว่า 50% ของทักษะทั้งหมด (ร้อยละ 33.6) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 3.65) และ 4. หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลมากกว่า 50% ของทักษะทั้งหมด (ร้อยละ 17.4) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 4.05) โดยทักษะที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้มากที่สุดคือทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (ร้อยละ 69.5) ซึ่งเป็นทักษะที่บุคลากรได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (3.71 เต็ม 5) นอกเหนือจากนี้ยังพบว่าหน่วยงานระดับกรมที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลมากกว่า 50% มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอีก 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการอบรมและวัดผลที่น้อยกว่า ดังนั้นหน่วยงานระดับกรมควรมีผลักดันการส่งเสริมและให้ความรู้รวมถึงการวัดผลหลังการอบรมควบคู่กัน เนื่องจากการส่งเสริมและให้ความรู้รวมถึงการวัดผลหลังการอบรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญให้บุคลากรในหน่วยงานมีทักษะด้านดิจิทัลที่มากขึ้น
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า (Department Chief Information Officer: DCIO) มีจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO ในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 1.76 ปี โดยเกือบครึ่งดำรงตำแหน่งมาน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 47.0) ทั้งนี้มี CIO ส่วนน้อยที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 35.9) โดยส่วนใหญ่เป็นการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (GCIO) (ร้อยละ 42.1) นอกเหนือจากนี้พบว่าร้อยละ 26.7 ของ DCIO ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมการอบรม (ร้อยละ 64.1) ระบุเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง DCIO ในช่วงปี 2563-2564 ในด้านการผลักดันโครงการดิจิทัลพบว่า DCIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 3 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

2 ปี โดยมีสาเหตุหลักที่ CIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จคือ ขาดงบประมาณ และมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงในด้านของการจัดสรรงบประมาณซึ่งมีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลและรักษาระบบมากที่สุด รวมถึงการมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีต่อหน่วยงานที่ไม่เพียงพอ

ตัวชี้วัดอันดับที่ 5 ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม high และกลุ่ม middle โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน (ร้อยละ 68.5) โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ที่พบอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน (ร้อยละ 31.5) ระบุว่าอุปสรรคที่พบ คือ 1.กฎระเบียบไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน (ร้อยละ 38.3) 2.มีระบบการทำงานบางอย่างที่ยังไม่ไปสู่การพัฒนาดิจิทัล/ล้ำซ้ำ/ใช้เอกสารเป็นหลักฐานอยู่ (ร้อยละ 29.8) 3.ขาดผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงาน/ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 20.2)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 78.5) โดยมีการดำเนินการตามมาตรการแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในแต่ละมาตรการเฉลี่ยร้อยละ 57 ซึ่งในยุทธศาสตร์ด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีมาตรการที่หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการแล้วมากที่สุด คือ มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ด้วยการบูรณาการร่วมกัน (ร้อยละ 71.1) และรองลงมาคือ มาตรการการเพิ่มสมรรถนะ ชีตความสามารถหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงบุคลากรรัฐมี Digital Mindset และมีทักษะที่จำเป็น (ร้อยละ 64.1) นอกเหนือจากนี้ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการจัดทำแผนให้สอดคล้องกับการพัฒนาดิจิทัลในอนาคต (ร้อยละ 85.9) โดยแผนฯ ที่จัดทำมีความสอดคล้องกับการนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัลในเรื่องแผนระยะยาวสำหรับปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ มากที่สุด (ร้อยละ 75.4)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีส่วนการใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานมากที่สุด (ร้อยละ 21.7) และรองลงมา คือ เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานหรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐ (ร้อยละ 16.4) ในทางกลับกัน หน่วยงานระดับกรมมีส่วนการใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรน้อยสุด (ร้อยละ 1.5) และรองลงมาคือ เพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 1.9) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานมากกว่าด้านอื่นๆ

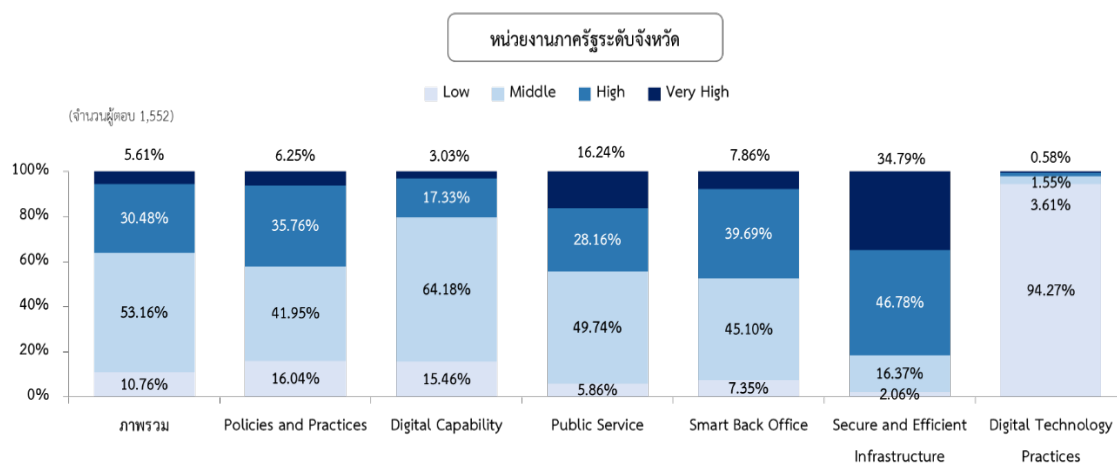
- ในด้านตัวชี้วัดย่อย Data Policy ซึ่งเป็นตัวชี้วัดย่อยที่ทำคะแนนได้น้อยที่สุด พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการดำเนินการในด้าน Data Governance, PDPA และ Cyber Security ให้สำเร็จอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย
 - ในด้านดำเนินการด้านการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) มีหน่วยงานเพียง ร้อยละ 4.4 ที่มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลครบถ้วนทั้งหมดและประกาศใช้แล้ว และมีหน่วยงานถึงร้อยละ 58.4 ที่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการจัดทำ, อยู่ระหว่างการดำเนินการ และจัดทำแล้วแต่ยังไม่ได้ประกาศใช้ โดยด้านที่มีการจัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วที่น้อยสุด 2 อันดับ มีดังนี้ 1. มีระบบบริหารและ กระบวนการจัดการและ คัดกรองข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (ร้อยละ 13.1) 2. มีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้ (ร้อยละ 13.1)
 - ในด้านการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พบว่ามีหน่วยงานระดับกรมร้อยละ 12.4 ที่มีการกำหนดฐานกฎหมายแล้วอย่างน้อย 1 กิจกรรม มีดำเนินการจัดทำประกาศความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล (Privacy Notice) แล้วร้อยละ 26.8 มีการจัดทำข้อตกลงในการประมวลผลข้อมูล (Data Processing Agreement (DPA)) สำหรับกิจกรรมที่หน่วยงานมีบทบาทเป็นผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) แล้วร้อยละ 11.4 และมีการจัดทำบันทึกการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing Activities: ROPA) อย่างน้อย 1 กิจกรรม เพียงร้อยละ 8.7 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยมาก ดังนั้นควรผลักดันให้หน่วยงานมีการดำเนินการในด้านนี้มากขึ้นเพื่อให้พร้อมรับการบังคับใช้พรบ. PDPA ในปี 2565
 - ในการดำเนินการเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พบว่าหน่วยงานระดับกรมโดยเฉลี่ยมีการจัดทำมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber security) อยู่ที่ร้อยละ 56.2 ในทุกๆ ข้อ อย่างไรก็ตามด้านที่หน่วยงานมีการดำเนินการน้อยที่สุด คือ มาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ (Administrative Safeguard) เรื่องมีการจัดให้มีการซ้อมรับภัยโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) (ร้อยละ 36.2)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ที่มีการเปิดเผยข้อมูลบน Data.go.th (ร้อยละ 47) มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์ขั้นพื้นฐาน เช่น PDF, DOC, TXT, XLS แต่ยังคงขาดการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ โดยในปี 2564 หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนการเปิดเผยในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SH, KMZ อยู่ที่ ร้อยละ 43.48 และเปิดเผยในรูปแบบ RDF (URI) อยู่ที่ ร้อยละ 0.46

ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม middle และกลุ่ม high โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะ

พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับกรมทำคะแนนได้โดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น โดยหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงานนั้นสอดคล้องกับเรื่องสัดส่วนการใช้งบประมาณเพื่อศึกษาศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เนื่องจากสัดส่วนที่มีอยู่ยังค่อนข้างน้อยมากเมื่อเทียบกับการใช้งบในด้านอื่นๆ (ร้อยละ 1.9)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) (ร้อยละ 80.5) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์ (ร้อยละ 76.7) รองลงมา ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ API (ร้อยละ 69.2) อย่างไรก็ตามมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ IoT ในการเชื่อมต่อและสื่อสาร (ร้อยละ 26.3)
- หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการทำงานต่างๆ เฉพาะขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 46.0) และมากกว่าขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 45.3) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ ส่วนใหญ่มีการใช้ Security Control รูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาจัดการข้อมูล และการทำงานภายในองค์กรตามความเหมาะสม อาทิ การให้ระบบเข้ารหัสข้อมูลก่อนการส่งไปยังอุปกรณ์อื่น, การยืนยันตัวตนผ่านสองขั้นตอน, การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล หรือระบบต่างๆ ของคนภายในองค์กร (ร้อยละ 96.3) รองลงมาได้แก่ การใช้ระบบการดูแลความปลอดภัยแบบเบ็ดเสร็จ (Security Platform) ในการบริหารความปลอดภัยของข้อมูล และการทำงานภายในองค์กร (ร้อยละ 40.7) อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานระดับกรมเพียงส่วนน้อยที่มีการใช้เข้ารหัส และอัปเดตข้อมูลแบบแยกศูนย์ (Decentralized) บนเครือข่ายแบบภายในองค์กร เพื่อสร้างความโปร่งใส และป้องกันการปลอมแปลง (ร้อยละ 17.8)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven decision making) ในเฉพาะขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 59.1) ซึ่งมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีมากกว่าขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 27.2) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ การปรับใช้โปรแกรมที่ออกแบบมาสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติ โดยเฉพาะ และสามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลในปริมาณที่มากกว่าโปรแกรมพื้นฐาน (ร้อยละ 74.1) รองลงมาได้แก่ การปรับใช้โปรแกรมโดยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) หรือการวิเคราะห์ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น (ร้อยละ 58.0) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับกรมยังไม่มีมีการปรับใช้โปรแกรมวิเคราะห์สิ่งที่มีความซับซ้อนหรือสมการขั้นสูงผ่าน Quantum computing

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัดประจำปี 2564
การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวม
และรายตัวชี้วัดของหน่วยงานระดับจังหวัด



หน่วยงานระดับจังหวัดที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 1,552 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 53.16) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 30.48) กลุ่ม Low (ร้อยละ 10.76) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 5.61) เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดอยู่ในกลุ่ม Middle เป็นส่วนใหญ่ ดังนี้

Pillar 1: Policies and Practices หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 41.95) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 35.76) กลุ่ม Low (ร้อยละ 16.04) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 6.25)

Pillar 2: Digital Capability หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 64.18) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 17.33) กลุ่ม Low (ร้อยละ 15.46) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 3.03)

Pillar 3: Public Service หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 49.74) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 28.16) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 16.24) และ กลุ่ม Low (ร้อยละ 5.86)

Pillar 4: Smart Back Office หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 45.10) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 39.69) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 7.86) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 7.35)

Pillar 5: Secure and Efficient Infrastructure หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 46.78) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 34.79) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.37) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.06)

Pillar 6: Digital Technology Practices หน่วยงานจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Low (ร้อยละ 94.27) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 3.61) กลุ่ม High (ร้อยละ 1.55) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 0.58)

บทวิเคราะห์หน่วยงานระดับจังหวัด

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Middle ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่อยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด จึงสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนภาพรวมได้น้อยกว่ากรมอย่างเห็นได้ชัด โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีความโดดเด่นในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น เนื่องจากการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานของกรมมาช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นรองลงมาคือด้านบริการภาครัฐ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือเมื่อหน่วยงานมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ดีจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการให้เป็นดิจิทัลมากขึ้นได้ โดยเมื่อพิจารณาการกระจายตัวของคะแนนหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในแต่ละตัวชี้วัด จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำได้โดดเด่นมากที่สุด โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่ม High และ Very high มากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดด้านอื่น เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดอาจสามารถประยุกต์ใช้โครงสร้างพื้นฐานจากหน่วยงานระดับกรมได้ จึงส่งผลให้ทำคะแนนด้านนี้ได้ดีด้วยเช่นกัน โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ (ร้อยละ 73.3) และเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์ค (ร้อยละ 76.3) เพียงพอ ในส่วนของเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดร้อยละ 47.2 ยังมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ไม่เพียงพอ โดยสิ่งที่ขาดด้านฮาร์ดแวร์มากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (ร้อยละ 76.5) และรองลงมาคือ โน้ตบุ๊ก (ร้อยละ 74.6) ซึ่งเป็นอุปกรณ์พื้นฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ในตัวชี้วัดย่อยเรื่อง Data Management หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อมูล (Data Cleansing) ก่อนเก็บ (ร้อยละ 80.3) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานแล้ว (ร้อยละ 93.9) แต่ยังมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีการอัปเดตข้อมูล แบบ Real-time ที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม (ร้อยละ 51.3) และมีการอัปเดตข้อมูลเป็นรายเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 55.5) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ (ร้อยละ 69.2) โดยพบว่าหน่วยงานที่ยังไม่มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ส่วนใหญ่มีข้อมูลอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ (ร้อยละ 62.3) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับจังหวัดยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกที่มากขึ้นในด้านการอธิบายถึงสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น ปัจจัย และความสัมพันธ์ต่างๆ (Diagnostic Analytic) และการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) เนื่องจากปัจจุบันยังมีหน่วยงานที่นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ในด้านดังกล่าวอยู่ที่ ร้อยละ 45.7 และ ร้อยละ 49.0 ตามลำดับ

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) (ร้อยละ 91.7) และมีการสำรองข้อมูล (Backup) ในด้านการใช้งานได้ของระบบ (Availability) (ร้อยละ 88.3) นอกเหนือจากนี้ ในด้านการจัดเก็บข้อมูลในการทำงานในรูปแบบดิจิทัล พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่เก็บข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลส่วนตัวหรือฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง (ร้อยละ 98.9) โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่เก็บในคอมพิวเตอร์สำนักงานมากที่สุด (ร้อยละ 92.7) และมีร้อยละ 77.8 ที่เก็บข้อมูลในอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น Thumb drive รวมถึงมีร้อยละ 73.5 เก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องข้อมูลรั่วไหล และมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงส่วนน้อยที่เก็บข้อมูลผ่านฐานข้อมูลกลางภาครัฐ (ร้อยละ 22.0) ซึ่งมีสัดส่วนหน่วยงานระดับจังหวัดที่เก็บผ่านระบบคลาวด์กลางภาครัฐเพียงร้อยละ 18.4 ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในเรื่องการเก็บและส่งข้อมูลมากเท่าที่ควร

ตัวชี้วัดอันดับที่ 2 ด้านบริการภาครัฐ (Public Service) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมาโดยมีคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม middle และ high โดยหน่วยงานมีการจัดทำบริการดิจิทัลของตัวเองได้ โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- จากการสำรวจหน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัดในด้าน Public Participation ในด้านการให้ข้อมูล e-Information และการให้ประชาชนมีส่วนในการให้ข้อเสนอแนะ e-Consultation พบว่าหน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัดส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 94.7) มีช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องขอข้อมูลที่ต้องการ/จำเป็น (ร้อยละ 93.4) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่างๆอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 98.7) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัดส่วนใหญ่ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 96.1) มีการติดตามและตอบกลับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 92.1) และมีการนำผลข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ (ร้อยละ 90.8)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 90.5) โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Website มากที่สุด (ร้อยละ 95.7) ซึ่งช่องทางดิจิทัลที่มีการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานรองลงมาคือ Facebook (ร้อยละ 93.5) และช่องทางอื่นๆ (ร้อยละ 87.6) ซึ่งประกอบด้วย Youtube และ QR Code เป็นต้น
- ในส่วนของช่องทางดิจิทัลที่ให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีช่องทางดิจิทัลที่เป็นแบบ counter service ผ่านหน่วยบริการส่วนภูมิภาคมากที่สุด (ร้อยละ 76.9) และรองลงมาคือช่องทางแบบ self service ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 69.4) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับจังหวัดยังขาดการผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางดิจิทัลอื่นๆ เช่น

Mobile Application (ร้อยละ 31.3) และการบริการผ่าน เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service (ร้อยละ 13.9) เช่นเดียวกันกับหน่วยงานระดับกรม เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการให้ตอบโจทย์ผู้บริการให้ครอบคลุมที่สุด

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีปรับรูปแบบบริการหลักที่เป็นดิจิทัล โดยมีการปรับบริการอยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้ว 1,663 บริการ จากบริการทั้งหมด 2,379 บริการ (ร้อยละ 70.0) โดยมีจำนวนบริการดิจิทัลที่หน่วยงานได้พัฒนาขึ้นเอง 1,707 บริการ ซึ่งจากจำนวนบริการที่จัดทำขึ้นเองดังกล่าว นั้น เป็นบริการรูปแบบบริการภาคประชาชน (G2C) มากที่สุด (ร้อยละ 72.6) รองลงมา ได้แก่ บริการภาครัฐ (G2G) (ร้อยละ 59.2) และ บริการภาคธุรกิจ (G2B) (ร้อยละ 32.1) โดยสัดส่วนบริการ G2B ที่ค่อนข้างน้อยอาจเกิดขึ้นจากบริบทการให้บริการของหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งอาจเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก อย่างไรก็ตามหน่วยงานจังหวัดมีจำนวนการจัดทำบริการดิจิทัลขึ้นเองอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 1.1 บริการต่อหน่วยงานเท่านั้น (1,707 บริการ จาก 1,552 หน่วยงาน)
- ในด้านการเชื่อมต่อบริการของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มต่างๆ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัด มีบริการที่เชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) มากที่สุด (ร้อยละ 41.0) อย่างไรก็ตาม พบว่าแพลตฟอร์มที่หน่วยงานระดับจังหวัดเล็งเห็นว่าจำเป็นแต่ยังไม่ได้มีการเชื่อมต่อมากที่สุด คือ แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature (ร้อยละ 19.8) และ รองลงมาคือ แพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) (ร้อยละ 19.2)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่สามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาเอกสารได้ (ร้อยละ 74.7) อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 54.1 ที่สามารถยกเลิกการเรียกสำเนาโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และยังมีหน่วยงานบางส่วนที่ให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาเอกสารได้ โดยการถ่ายสำเนาเอกสารจากเอกสารตัวจริง (ร้อยละ 39.4)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 3 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) โดยมีสัดส่วนหน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม middle และ high ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับจังหวัดมีสัดส่วนการมีเทคโนโลยีรองรับการทำงานจากที่บ้านในสัดส่วนที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับกรม (ร้อยละ 56.4) ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ที่ยังไม่เพียงพอ
- ถึงแม้ว่าจะมีนโยบายการบังคับใช้การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลในปี 2563 หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ (ร้อยละ 92.8) เช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับจังหวัดมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แล้วร้อยละ 69.5
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในรูปแบบดิจิทัล และสามารถใช้องค์ทางได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน โดยส่วนใหญ่จะใช้

แพลตฟอร์มในเรื่องการติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing) ผ่าน Microsoft Team มากที่สุด (ร้อยละ 83.8) และใช้แพลตฟอร์มในเรื่องการแชร์เอกสารดิจิทัล (File Sharing) ผ่าน Google Suite มากที่สุด (ร้อยละ 80.7)

- ในด้านระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลในงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 81.9) และงานด้านการเงินการบัญชี (ร้อยละ 78.0) ในทางกลับกันพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล ในงานด้านตรวจสอบ (ร้อยละ 16.0) งานด้านเลขานุการ (ร้อยละ 18.6) และงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ร้อยละ 21.9) ซึ่งมีสัดส่วนที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรมอย่างชัดเจน

ตัวชี้วัดอันดับที่ 4 ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นใกล้เคียงกับหน่วยงานระดับกรม เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินงานภายใต้กรอบของกรมเป็นหลัก โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัล (ร้อยละ 90.0) และสำหรับหน่วยงานที่มีอุปสรรค (ร้อยละ 10) ตัวอย่างของอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ (ร้อยละ 39.4) รองลงมาคือ งบประมาณไม่เพียงพอ (ร้อยละ 16.1) และกฎระเบียบไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน (ร้อยละ 13.5) นอกเหนือจากนี้ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีอุปสรรคส่วนใหญ่ ยังไม่มีการขอการสนับสนุนจากต้นสังกัดเพื่อแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 54.8) และมีหน่วยงานบางระดับจังหวัดบางส่วนที่ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ยังไม่ได้รับการสนับสนุน (ร้อยละ 21.9)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการดำเนินการตามแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัด (ร้อยละ 60.7) โดยแบ่งเป็น ไม่ทราบเกี่ยวกับแผนฯ ร้อยละ 26.2 และทราบแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ ร้อยละ 34.5 โดยมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 39.3 ที่ทราบและดำเนินการตามแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ทราบเรื่องการใช้อธิปไตยข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) ตามหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว (ร้อยละ 88.3) แต่จากหน่วยงานที่ทราบแล้ว ยังมีหน่วยงานส่วนน้อยที่ดำเนินการกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว (ร้อยละ 42.5) และมีร้อยละ 46.3 ที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการดังกล่าว
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงาน (ร้อยละ 72.7) โดยช่องทางที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ คือการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน (ร้อยละ 95) อย่างไรก็ตาม ยังมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงส่วนน้อยที่ไม่มีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูล (ร้อยละ 3) โดยพบว่าสาเหตุหลักที่หน่วยงานระดับจังหวัดไม่มีการเปิดเผยข้อมูลคือ มีการ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางช่องทางอื่น (ร้อยละ 28.3) และรองลงมา คือ ข้อมูลของหน่วยงานเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้ หรือ เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เปิดเผยไม่ได้ (ร้อยละ 15.2)

- มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 10.2 ที่จัดทำงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่หน่วยงานต้นสังกัดจัดสรรให้ โดยวัตถุประสงค์ของการใช้งบประมาณที่จัดทำมาเพิ่มมากที่สุดคือ เพื่อจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 65.8) รองลงมาได้แก่ เพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่างๆ (ร้อยละ 56.3)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 5 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในกลุ่ม middle ซึ่งมีความโดดเด่นน้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจจะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- บุคลากรหน่วยงานระดับจังหวัดมีค่าเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลอยู่ที่ 3.23 ซึ่งหมายถึงบุคลากรของหน่วยงานระดับจังหวัดมีทักษะด้านดิจิทัลเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับพื้นฐาน โดยทักษะที่มีความสามารถมากที่สุดคือ ด้านการจัดทำการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) (3.46 เต็ม 5) ส่วนด้านที่บุคลากรถูกประเมินว่ามีทักษะต่ำที่สุด คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) (2.96 เต็ม 5)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 6.1) เช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเพียง ร้อยละ 26.1 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็น ร้อยละ 73.9 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกจากนี้ ยังมีเพียงร้อยละ 13.0 ของหน่วยงานระดับจังหวัด ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีใบรับรองผ่านการฝึกทักษะทางด้านดิจิทัล จึงแสดงให้เห็นว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานระดับจังหวัดยังขาดแคลนทั้งในด้านของปริมาณบุคลากร และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากร
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัด (Provincial Chief Information Officer: PCIO) มีจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง PCIO ในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 1.38 ปี โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งมาน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 59.2) ทั้งนี้ PCIO ส่วนน้อยที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 21.1) โดยหลักสูตรที่เข้าอบรมมากที่สุดคือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (รอส.) (e-GCEO) หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-GEP) หลักสูตรการสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล (DTP) เท่ากัน (ร้อยละ 18.8) นอกเหนือจากนี้พบว่า ร้อยละ 26.7 ของ PCIO ที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม (ร้อยละ 78.9) ระบุเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง PCIO ในช่วงปี 2563-2564 ทั้งนี้ ในด้านการผลักดันโครงการดิจิทัล พบว่า PCIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 2 โครงการต่อระยะเวลาในการ

ดำรงตำแหน่ง 2 ปี โดยส่วน PCIO ที่ยังไม่ได้ผลักดันโครงการด้านดิจิทัลจนประสบความสำเร็จ (ร้อยละ 40.8) ให้เหตุผลเนื่องจากเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง PCIO (ร้อยละ 22.6)

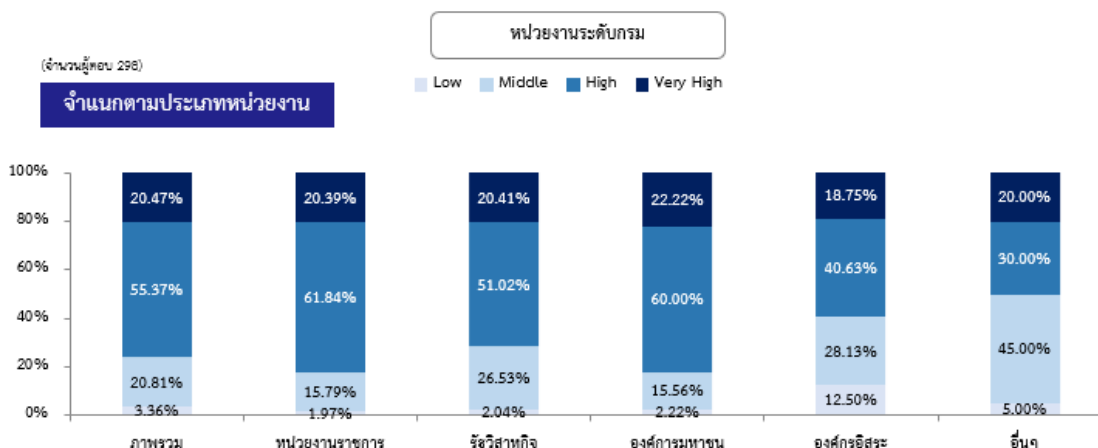
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ได้ยังไม่ได้มีการดำเนินการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและการวัดผลหลังอบรม โดยสามารถแบ่งประเภทหน่วยงานเรื่องการอบรมและการวัดผลได้เป็น 3 กลุ่มหลักคือ 1.หน่วยงานระดับจังหวัดที่ยังไม่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและไม่มีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 57) 2.หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและยังไม่มี การวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 22) 3.หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 21) โดยด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีการส่งเสริมและให้ความรู้มากที่สุด คือด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 35.1 ที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้ โดยแตกต่างจากสัดส่วนของหน่วยงานระดับกรมที่มีการอบรมในทักษะด้าน Digital Literacy มากถึงร้อยละ 69.5 ในขณะเดียวกัน ด้านที่มีการวัดผลมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 16.3 ที่มีการวัดผล ดังนั้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดควรต้องเร่งพัฒนาและดำเนินการในด้านการส่งเสริม ให้ความรู้และพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการวัดผลหลังอบรม

ตัวชี้วัดอันดับที่ 6 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม low และกลุ่ม middle โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ พบว่าตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่นเช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม แต่หน่วยงานระดับจังหวัดนั้นมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับกรม

- หน่วยงานระดับจังหวัดมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) เพียงร้อยละ 12.4 ในขณะที่หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร ถึงร้อยละ 80.5 ในด้านถัดมา มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 4.6 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) และมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 4.3 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำงานต่างๆ (Trusted Protocol) ทั้งนี้หน่วยงานระดับกรมอาจต้องมีการพิจารณาเรื่องการสนับสนุนหน่วยงานได้สังกัดเพื่อนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับหน่วยงานระดับจังหวัดให้ได้มากขึ้น

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับกรมประจำปี 2564
การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวม
และรายตัวชี้วัดโดยจำแนกตามประเภทหน่วยงาน



เมื่อจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมจำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีคะแนนความพร้อมฯ ในกลุ่ม High ดังนี้

1) หน่วยงานราชการ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 61.84) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.39) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 15.79) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.97)

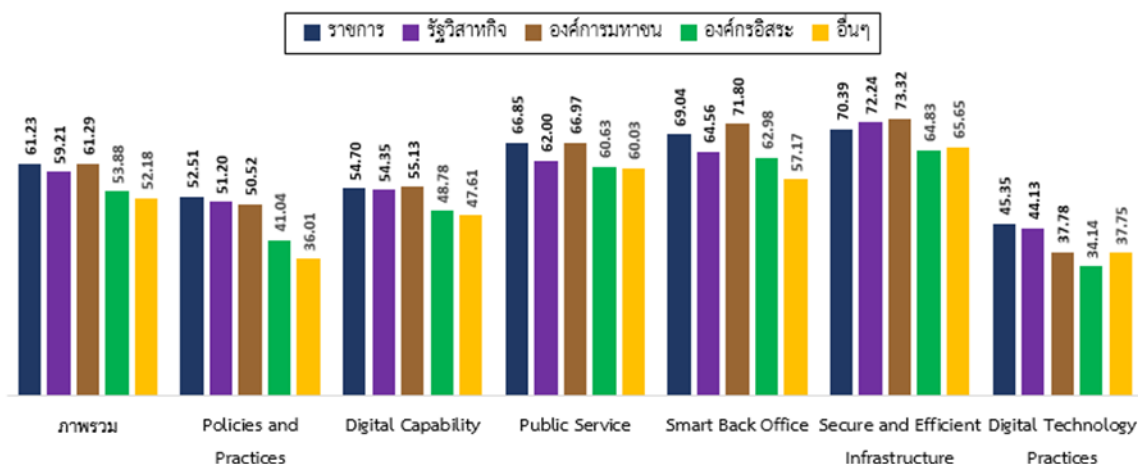
2) รัฐวิสาหกิจ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 51.02) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.53) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.41) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.04)

3) องค์การมหาชน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 60.0) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 22.22) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 15.56) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.22)

4) องค์การอิสระ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 40.63) รองลงมาได้แก่ Middle (ร้อยละ 28.13) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 18.75) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 12.5)

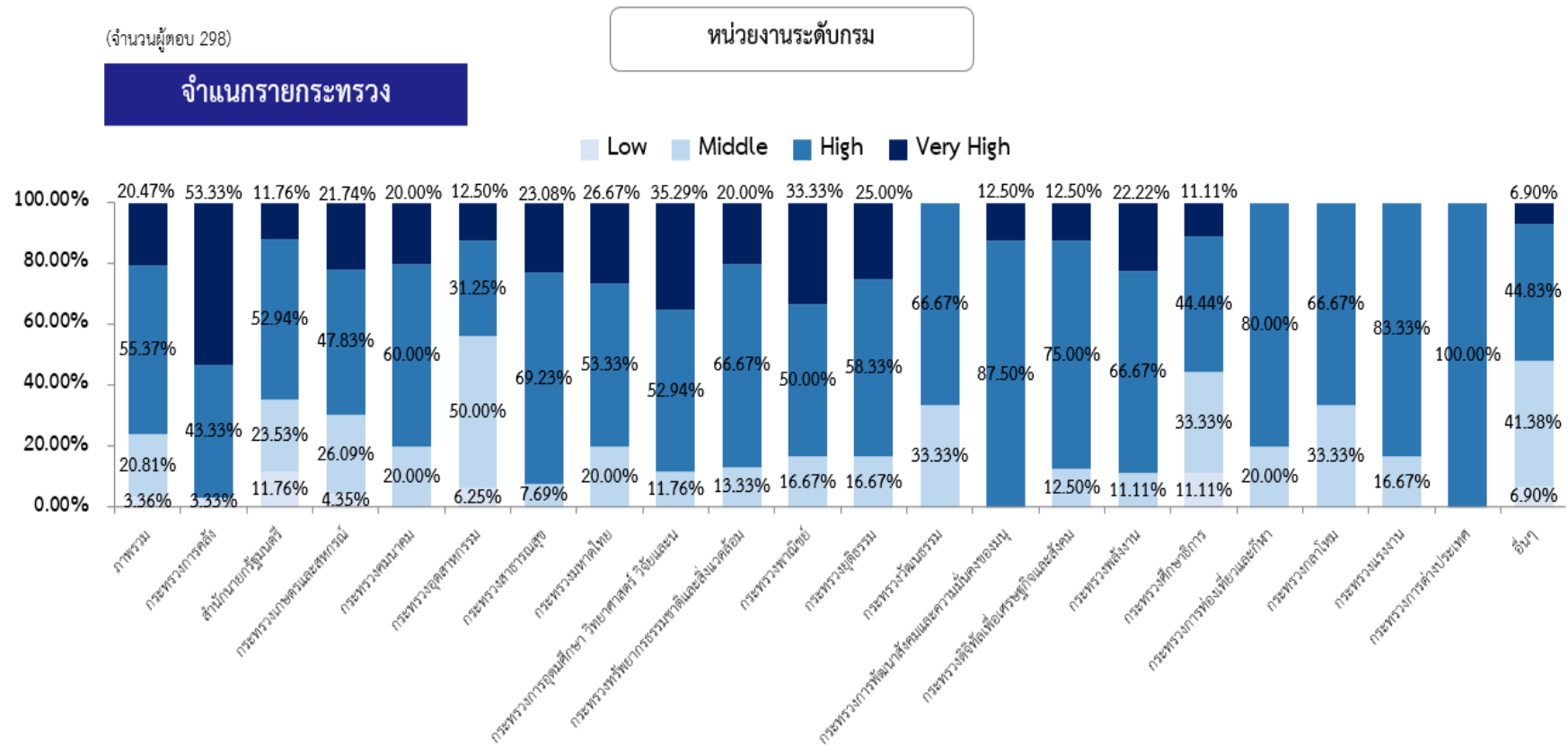
บทวิเคราะห์การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานตามประเภท

เมื่อพิจารณาการกระจายตัวของคะแนนตามประเภทหน่วยงานพบว่า หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และองค์การมหาชน มีการกระจายตัวของคะแนนอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยองค์การมหาชนมีความโดดเด่นมากที่สุด กล่าวคือมีหน่วยงานอยู่ในกลุ่ม High และ Very high รวมกันมากที่สุดที่ร้อยละ 82.2 ในขณะที่องค์กรอิสระมีความโดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น ซึ่งมีหน่วยงานในคะแนนกลุ่ม High และ Very High ร้อยละ 53.2 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานองค์การมหาชนมีแนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานตนเองตามกรอบการพัฒนาดิจิทัลโดยรวมได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น



อย่างไรก็ตาม ถ้าดูในระดับตัวชี้วัดนั้นจะพบว่าหน่วยงานองค์การมหาชนจะมีความโดดเด่นในด้านตัวชี้วัดที่ 2 3 4 และ 5 แต่ในตัวชี้วัดที่ 1 และ 6 หน่วยงานประเภทราชการจะสามารถทำได้ดีกว่า โดยในตัวชี้วัดที่ 1 หน่วยงานราชการสามารถดำเนินเรื่อง Digital Policy และ Data Policy ได้ดีกว่าองค์การมหาชน โดยคะแนนอยู่ที่ 65.7 และ 35.5 คะแนน เทียบกับองค์การมหาชนที่ 65.0 และ 31.6 คะแนน และในตัวชี้วัดที่ 6 หน่วยงานราชการสามารถดำเนินเรื่องการปรับใช้เทคโนโลยี Connectivity, Intelligence และ Trusted Protocol ได้ดีกว่าโดยคะแนนอยู่ที่ 64.5 33.0 และ 42.6 คะแนน เทียบกับองค์การมหาชนที่ 47.2 29.4 และ 39.2 จึงแสดงให้เห็นว่า แม้้องค์การมหาชนจะโดดเด่นด้านคะแนนโดยรวม แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่างๆ รวมถึงเพิ่มการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ในขณะที่หน่วยงานราชการสามารถดำเนินการด้านนโยบายและมาตรการได้ดี รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้สูง เมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่นทั้งหมด ทว่ายังต้องพัฒนาในส่วนของบุคลากร การให้บริการดิจิทัล การเชื่อมต่อระบบภายในภายนอก รวมถึงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มเติมด้วยเช่นกัน

ผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวมของหน่วยงานระดับจังหวัดประจำปี 2564
การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวมและรายตัวชี้วัด จำแนกรายกระทรวง (เฉพาะหน่วยงานในระดับกรม)



เมื่อจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมจำแนกตามกระทรวง พบว่า กระทรวงส่วนใหญ่มีคะแนนความพร้อมฯ ในกลุ่ม High ดังนี้

1) กระทรวงการคลัง มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Very High มากที่สุด (ร้อยละ 53.37) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 43.33) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 3.33)

2) สำนักงานรัฐมนตรี มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 52.94) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 23.53) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 11.76) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 11.76)

3) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 47.83) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.09) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 21.74) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 4.35)

4) กระทรวงการคมนาคม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.00 เท่ากัน)

5) กระทรวงอุตสาหกรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (31.25) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 12.50) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 6.25)

6) กระทรวงสาธารณสุข มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 69.23) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 23.08) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 7.69)

7) กระทรวงมหาดไทย มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 53.33) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 26.67) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.00)

8) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 52.94) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very high (ร้อยละ 35.29) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 11.76)

9) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.00) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 13.33)

10) กระทรวงพาณิชย์ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 33.33) และ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.67)

11) กระทรวงยุติธรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 58.33) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 25.00) และ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.67)

12) กระทรวงวัฒนธรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.33)

13) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 87.50) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 12.50)

14) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 75.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 12.50 เท่ากัน)

15) กระทรวงพลังงาน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 22.22) และ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 11.11)

16) กระทรวงศึกษาธิการ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 44.44) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.33) กลุ่ม Very High และ กลุ่ม Low (ร้อยละ 11.11 เท่ากัน)

17) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 80.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.00)

18) กระทรวงกลาโหม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.33)

19) กระทรวงแรงงาน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 83.33) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.67)

20) กระทรวงการต่างประเทศ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 100.0)

ทั้งนี้เมื่อนำสัดส่วนหน่วยงานกลุ่ม Very High และ High มาจัดลำดับกระทรวงจะสามารถเรียงลำดับ
กระทรวงที่มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีคะแนนค่อนข้างสูงได้ดังนี้

กระทรวง	สัดส่วนกลุ่ม Very High - High	สัดส่วนกลุ่ม Very High	สัดส่วนกลุ่ม High
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	100.0%	12.5%	87.5%
กระทรวงการต่างประเทศ*	100.0%	-	100.0%
กระทรวงการคลัง	96.6%	53.3%	43.3%
กระทรวงสาธารณสุข	92.3%	23.1%	69.2%
กระทรวงพลังงาน	88.9%	22.2%	66.7%
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	88.2%	35.3%	52.9%
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	87.5%	12.5%	75.0%
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	86.7%	20.0%	66.7%
กระทรวงแรงงาน	83.3%	-	83.3%
กระทรวงยุติธรรม	83.3%	25.0%	58.3%
กระทรวงพาณิชย์	83.3%	33.3%	50.0%
กระทรวงมหาดไทย	80.0%	26.7%	53.3%
กระทรวงคมนาคม	80.0%	20.0%	60.0%
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	80.0%	-	80.0%
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	69.5%	21.7%	47.8%
กระทรวงวัฒนธรรม	66.7%	-	
กระทรวงกลาโหม	66.7%	-	66.7%
สำนักนายกรัฐมนตรี	64.7%	11.8%	52.9%
กระทรวงศึกษาธิการ	55.5%	11.1%	44.4%
กระทรวงอุตสาหกรรม	43.8%	12.5%	31.3%

*หมายเหตุ: มีการตอบมาแบบรวมศูนย์ รวมทั้งหมดแค่ 2 หน่วยงาน

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกระทรวง

โดยภาพรวมหน่วยงานระดับกระทรวงมีคะแนนอยู่ในระดับ High ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการกระจายตัวของคะแนนของหน่วยงานภายใต้กระทรวงค่อนข้างเกาะกลุ่มกันอยู่ในช่วงคะแนนระดับสูง โดยมีกระทรวงที่คะแนนปกติของความพร้อมด้านดิจิทัลที่ทำคะแนนสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่ม Very High – High มากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (100.0%) 2. กระทรวงการต่างประเทศ (100.0%) 3. กระทรวงการคลัง (96.6%) 4. กระทรวงสาธารณสุข (92.3%) และ 5. กระทรวงพลังงาน (88.9%) โดยกระทรวงต่างประเทศนั้นมีการตอบแบบรวมศูนย์รวม โดยตอบมาแค่ 2 หน่วยงาน จึงอาจต้องมีการสำรวจเพิ่มเติมในปีต่อไป ทั้งนี้หากดูกระทรวงที่มีสัดส่วนหน่วยงานในกลุ่ม Very High มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1. กระทรวงการคลัง (53.3%) 2. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (35.3%) และ 3. กระทรวงพาณิชย์ (33.3%) ในขณะที่กระทรวงที่มีสัดส่วนหน่วยงานกลุ่ม Very High – High น้อยที่สุด 5 อันดับได้ 1. กระทรวงวัฒนธรรม (66.7%) 2. กระทรวงกลาโหม (66.7%) 3. สำนักนายกรัฐมนตรี (64.7%) 4. กระทรวงศึกษาธิการ (55.5%) และกระทรวงอุตสาหกรรม (43.8%) ดังนั้นกระทรวงเหล่านี้ควรผลักดันหน่วยงานภายใต้สังกัดของตนเองให้พัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อสอดคล้องกับกรอบการพัฒนาดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย

ด้าน Data Policy

1. ผลักดันและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในการแลกเปลี่ยน บูรณาการ และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
2. ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) เพื่อให้ภาคธุรกิจ และประชาชนนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด และเพื่อตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลเพื่อความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภาครัฐในการเชื่อมต่อข้อมูลที่เปิดจากช่องทางอื่นๆ ให้สามารถมาเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th อีกทั้ง ควรผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์ต่างๆ เช่น การจัดประกวดการนำข้อมูลภาครัฐไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบ Hackathon การสนับสนุนงานวิจัยต่างๆ เป็นต้น
3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Machine Readable ระดับ 4-5 ดาว ให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น
4. ส่งเสริมการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเฉพาะการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic)

ด้าน Digital leadership

1. พิจารณาให้ตำแหน่ง DCIO เป็นตำแหน่งระยะยาว เพื่อให้ DCIO มีเวลาในการเข้าอบรม และดำเนินโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงคุณสมบัติของ DCIO ควรมีความรู้ทางด้านดิจิทัล เพื่อความพร้อมในการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงองค์กรให้เป็นดิจิทัล
2. ควรกำหนดแผนการอบรมและกฎเกณฑ์ในการเข้าอบรมของ DCIO และ PCIO ให้ครอบคลุมและชัดเจน ครอบคลุมท่าน รวมถึงกำหนดระยะเวลาที่ควรเข้ารับการอบรมหลังจากการเข้ารับตำแหน่ง
3. พิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการอบรม และการวัดผลสมรรถนะของ DCIO ในรูปแบบใหม่ เช่น การอบรมอาจจัดเป็นการทำงานเป็นกลุ่ม (Assignment) หรือการทำโครงการร่วมกัน และควรประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการเข้าอบรมหลักสูตรสำหรับ DCIO ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบ

ด้าน Training and development

1. กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการจ้างงานและผลตอบแทนสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถในด้านดิจิทัลโดยเฉพาะ (Digital talent)
2. กำหนดหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานกลาง ให้สอดคล้องตามทักษะด้านดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อการสร้างและพัฒนาบุคลากรให้ปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่ ก.พ. กำหนด 7 กลุ่มความสามารถ และควรจัดการอบรมและทดสอบผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการออกไปประกาศนียบัตรได้จากระบบ

3. กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแผนการพัฒนาด้านบุคลากรโดยกำหนดเป็น KPI รายบุคคล ด้วยการจัดทำแผนพัฒนาด้านดิจิทัล (Digital Transformation Roadmap) เพื่อให้หน่วยงานทราบถึงทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่จำเป็น และสามารถวางแผนการพัฒนาด้านบุคลากรภายในหน่วยงานได้

สารบัญ

บทสรุปผู้บริหาร.....	2
1. บทนำ.....	31
1.1 ความเป็นมา.....	31
วัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ	32
2. กรอบการสำรวจประจำปี 2564	33
3. การจัดกลุ่มหน่วยงานตามผลการสำรวจ.....	37
4. ภาพรวมของสัดส่วนจำนวนหน่วยงานตามกลุ่มคะแนนจากผลของการสำรวจ	39
5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.....	63
ภาคผนวก ข้อมูลน่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding).....	65

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมา

จากนโยบายภาครัฐที่มุ่งผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทย โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ที่ผ่านมา รัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนผ่าน กฎหมาย นโยบาย และมติ ครม. ต่าง ๆ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งหนึ่งในกฎหมายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ คือ การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยเมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป เพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐอยู่ในระบบดิจิทัล อันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัยมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม เป็นหน่วยงานในการกำกับดูแลของนายกรัฐมนตรี สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยนายกรัฐมนตรีได้มอบหมายให้ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี (นายอนุชา นาคาศัย) เป็นผู้กำกับดูแล โดยมาตรา 10 (3) ของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ได้ระบุให้ สพร. สำรวจ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และวิจัย เพื่อจัดทำตัวชี้วัด ดัชนีสนับสนุนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล นอกจากนี้ สพร. เล็งเห็นว่าในการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยจำเป็นต้องทราบสถานะและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการดำเนินงาน รวมถึงระดับความพร้อมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของแต่ละหน่วยงาน สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 อย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยมุ่งหวังว่าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจจะสามารถสะท้อนถึงปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเป็นแหล่งข้อมูลด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ และให้หน่วยงานระดับนโยบายได้นำไปประกอบการจัดทำแผนและติดตามงานด้านนโยบายอย่างเหมาะสม

โดยการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาประกอบด้วย การพัฒนากรอบการประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐในระดับภาพรวมประเทศไทยซึ่งเทียบเคียงกับการประเมินด้านรัฐบาลดิจิทัลในระดับสากล การสำรวจระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานภาครัฐทั้งระดับกรมและระดับจังหวัด การวิเคราะห์ผลการสำรวจและจัดทำรายงานผลการสำรวจ

เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการสำรวจติดตามความพร้อมในการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเพื่อปรับปรุงกรอบการสำรวจให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์หลัก ได้แก่

- (1) กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)
- (2) การปฏิรูปการทำงานและการให้บริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitalization)
- (3) การเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล (Integration)

(4) การบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One-stop Service)

(5) ศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (Open Government Data)

สพร. จึงได้จัดทำโครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2564 ขึ้น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพร้อมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย โดยปรับปรุงกรอบการสำรวจและการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ให้สามารถสะท้อนสถานภาพความพร้อมการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่แท้จริงของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น

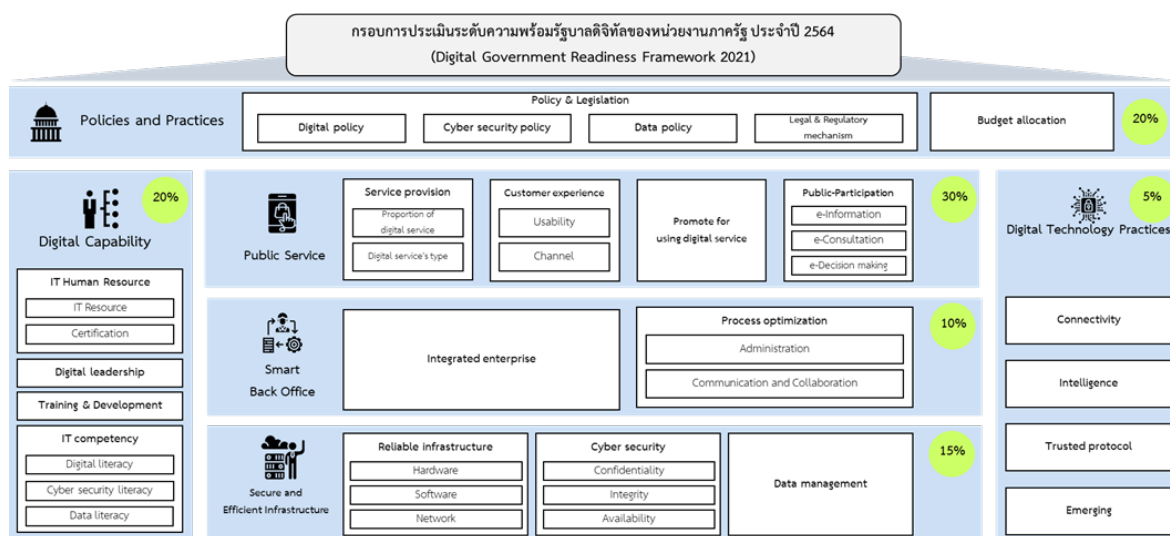
วัตถุประสงค์การดำเนินโครงการ

โครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินโครงการ ดังนี้

1. ทบทวนแบบสำรวจและเกณฑ์การคำนวณน้ำหนักคะแนนรายข้อ เพื่อใช้ประเมินระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ให้มีความเหมาะสม เป็นปัจจุบัน สอดคล้องกับ (ร่าง)แผนพัฒนาระบบดิจิทัล ตามที่พระราชบัญญัติบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 กำหนดไว้
2. สำรวจระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐระดับกรมและหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสามารถสะท้อนปัญหา ความท้าทาย อุปสรรค รวมถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อันจะเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการวางแผน, จัดทำนโยบาย, วางมาตรการ และการจัดสรรงบประมาณด้านการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลอย่างเหมาะสม อีกทั้งใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาอัตรากำลังรัฐบาลดิจิทัลให้แก่หน่วยงานที่มีความโดดเด่นด้านรัฐบาลดิจิทัล
3. จัดทำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลจากผลสำรวจ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละหน่วยงานนำไปใช้วางแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภาครัฐกลางนำไปใช้วางแผนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ
4. จัดทำฐานข้อมูลจากผลสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2561 จนถึงปัจจุบันเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

2. กรอบการสำรวจประจำปี 2564

กรอบการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2564



โดยกรอบการสำรวจฯ ประจำปี 2564 ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด 6 เสาหลัก ได้แก่

1. นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices)
2. ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐ (Digital Capabilities)
3. บริการภาครัฐ (Public Services)
4. การบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office)
5. โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
6. เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

ตัวชี้วัดที่ 1 นโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies/ Practices) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 20 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผน/นโยบายและการปฏิบัติ กฎ แนวทางที่วางไว้และการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายระยะยาวของรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
1.1 Policy & Legislation	
1.1.1 Digital Government Policy	วัดความสอดคล้องของนโยบายด้านดิจิทัลในมิติต่าง ๆ เช่น การเปิดเผยข้อมูล สิทธิในการเข้าถึงข้อมูล การมีส่วนร่วมของประชาชน และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน
1.1.2 Data Policy	วัดการแบ่งปันข้อมูลและความสอดคล้องของนโยบายด้านข้อมูล
1.1.3 Cyber Security Policy	วัดการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
1.1.4 Legal & Regulatory Mechanism	วัดด้านกฎระเบียบและข้อบังคับที่มีผลต่อการพัฒนาด้านดิจิทัล
1.2 Budget Allocation	วัดการจัดสรรงบประมาณเพื่อรองรับแนวนโยบายและแผนปฏิบัติงานเพื่อการไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 20 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความสามารถ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ความรับผิดชอบและความต่อเนื่องของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) และการส่งเสริมทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของหน่วยงานและการวัดผล ประกอบด้วย ตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
2.1 IT Human Resource	วัดการจัดสรรทรัพยากรบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในการดำเนินการเพื่อให้เกิดระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และดิจิทัล ซึ่งประกอบไปด้วย - IT Resource - Certification
2.2 Digital Leadership	วัดบทบาทและความสามารถของผู้นำในการริเริ่มรัฐบาลดิจิทัล
2.3 IT Competency	วัดทักษะความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัล ข้อมูล และความปลอดภัยทางไซเบอร์
2.3.1 Digital Literacy	วัดทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (โดยถูกจัดให้อยู่ภายใต้หัวข้อ IT Competency)
2.3.2 Data Literacy	วัดความสามารถในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่จัดเก็บ (โดยถูกจัดให้อยู่ภายใต้หัวข้อ IT Competency)
2.3.3 Cyber Security Literacy	วัดความสามารถในการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ (โดยถูกจัดให้อยู่ภายใต้หัวข้อ IT Competency)
2.4 Training and Development	วัดความสามารถในการอบรมและพัฒนาบุคลากร

ตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Services) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 30 โดย ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินสัดส่วนรูปแบบบริการดิจิทัลของภาครัฐ การออกแบบบริการดิจิทัลให้ง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ หรือแสดงความคิดเห็นต่อนโยบายต่าง ๆ ของภาครัฐ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
3.1 Service Provision	วัดสัดส่วนจำนวนบริการดิจิทัลต่อการให้บริการหลักของหน่วยงานและประเภทของบริการดิจิทัลของหน่วยงาน

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
3.1.1 Proportion of Digital Services	วัดสัดส่วนจำนวนบริการดิจิทัลต่อการให้บริการหลักของหน่วยงานทั้งหมด
3.1.2 Digital Service Type	วัดสัดส่วนประเภทของบริการดิจิทัลของหน่วยงาน
3.2 Customer Experience	วัดการสร้างเครื่องมือหรือกลไก เพื่อช่วยแนะนำ (Guideline) ให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัลด้วยตนเอง
3.2.1 Usability	วัดการออกแบบบริการดิจิทัลที่ง่ายต่อการใช้งานหรือเป็นมิตรกับผู้ใช้
3.2.2 Channel	วัดช่องทางการเข้าถึงบริการดิจิทัล
3.3 Promotion of digital service usage	วัดการส่งเสริมให้ภาคส่วนต่าง ๆ ในการใช้บริการของหน่วยงานผ่านช่องทางดิจิทัล
3.4 Public-Participation	วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ หรือการมีความคิดเห็นต่อโครงการของภาครัฐ
3.4.1 e-Information	วัดการมีส่วนร่วมตั้งแต่การเปิดเผยข้อมูล การจัดทำช่องทางการเข้าถึงข้อมูล
3.4.2 e-Consultation	วัดการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายหรือการบริการจากทางภาครัฐของประชาชน
3.4.3 e-Decision making	วัดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการร่วมเสนอทางเลือกหรือมีส่วนร่วมในการบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 10 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน กระบวนการทำงานต่าง ๆ รวมถึงการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 2 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
4.1 Integrated Enterprise	วัดประสิทธิภาพในการนำเอาระบบดิจิทัลมาบริหารงานในหน่วยงาน
4.2 Process Optimization	วัดประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
4.2.1 Administration	วัดกระบวนการทางด้านดิจิทัลที่เกี่ยวกับงานทั่วไป
4.2.2 Collaboration	วัดกระบวนการติดต่อสื่อสาร การทำงานระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและข้ามองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 15 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวกับการประเมินความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล และการบริหารจัดการฐานข้อมูลของหน่วยงาน รวมทั้งความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 3 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
5.1 Reliability Infrastructure	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และเน็ตเวิร์คไวใช้งาน
5.1.1 Hardware	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์
5.1.2 Software	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์
5.1.3 Network	วัดการมีและความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับเน็ตเวิร์ค
5.2 Data Management	วัดการจัดเตรียมข้อมูล การตรวจสอบ อพเทฐานข้อมูลของหน่วยงานที่เก็บไว้
5.3 Cyber Security	วัดวัตรระบบความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์
5.3.1 Confidentiality	วัดการควบคุมและการอนุญาตให้เข้าถึง หรือเปิดเผยข้อมูล
5.3.2 Integrity	วัดการปกป้องข้อมูลและระบบจากการดัดแปลงหรือทำลายโดยไม่สมควร
5.3.3 Availability	วัดคุณสมบัติของข้อมูลและระบบที่จะต้องพร้อมใช้งานและเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว และมีความเสถียร

ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) โดยค่าน้ำหนักร้อยละ 5 ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบใหม่ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัดย่อย 4 เรื่อง ได้แก่

ตัวชี้วัดย่อย	วัตถุประสงค์
6.1 เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/การสื่อสาร (Connectivity)	วัดการใช้เทคโนโลยีการเชื่อมต่อ/ การสื่อสาร เช่น Mobile, IoT, QR Code เป็นต้น
6.2 เทคโนโลยีอัจฉริยะ (Intelligence)	วัดการใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ เช่น AI, Big Data Analytic, Machine Learning, Deep Learning, Robotics
6.3 เทคโนโลยีด้านความมั่นคง (Trusted Protocol)	วัดการใช้เทคโนโลยีด้านความมั่นคง เช่น Block Chain
6.4 เทคโนโลยีเกิดใหม่ (Emerging Technology)	วัดการใช้เทคโนโลยีเกิดใหม่ เช่น Quantum Computing, AR, VR

3. การจัดกลุ่มหน่วยงานตามผลการสำรวจ

การสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2564 ได้ทำการติดต่อและส่งแบบสำรวจไปยังหน่วยงานทั้งหมด 1,922 หน่วยงาน มีหน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจรวมจำนวนทั้งสิ้น 1,852 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 96.36) จำแนกเป็นหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจ 298 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 95.82) หน่วยงาน อปท. ตอบแบบสำรวจ 2 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 100.0) และหน่วยงานระดับจังหวัดตอบแบบสำรวจ 1,552 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 96.50)

การจัดกลุ่มหน่วยงานมีจุดประสงค์เพื่อแบ่งกลุ่มหน่วยงานเป็นระดับ โดยอิงคะแนนของหน่วยงานทั้งหมดที่ทำแบบสำรวจในปีนั้น ซึ่งเป็นวิธีการทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบคะแนนของแต่ละหน่วยงาน โดยใช้ช่องว่างระหว่างคะแนนสูงที่สุดกับคะแนนต่ำที่สุด เป็นกรอบในการเปรียบเทียบผ่านการคำนวณคะแนนปกติ (Normalization) โดยใช้วิธีการคำนวณคะแนนปกติคือ Min – Max Normalization เพื่อดูความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบของคะแนนหน่วยงานในปีนั้น เช่นเดียวกับการคำนวณคะแนนเพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์ระหว่างปี และเป็นวิธีการที่ใช้โดย UN ในการจัดกลุ่มประเทศ ตามวิธีการคำนวณดังต่อไปนี้

$$z_i = \frac{x_i - \min(x)}{\max(x) - \min(x)}$$

โดย

z_i = คะแนนปกติของหน่วยงาน

x_i = คะแนนของหน่วยงาน

$\min(x)$ = คะแนนต่ำสุดภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

$\max(x)$ = คะแนนสูงสุดภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

โดยผลลัพธ์ของคะแนนปกติจะอยู่ในช่วงระหว่าง 0.00 – 1.00

เนื่องจากคะแนนดิบก่อนการคำนวณคะแนนปกติมีการแบ่งสัดส่วนน้ำหนักของคะแนนไว้ตั้งแต่การคำนวณในตอนต้นแล้ว การคำนวณคะแนนปกติที่ออกมาจึงได้รับลักษณะเดียวกันของข้อมูลมาด้วย โดยจากผลลัพธ์ที่ออกมาสามารถจัดหน่วยงานออกเป็น 4 กลุ่ม โดยได้ดังนี้

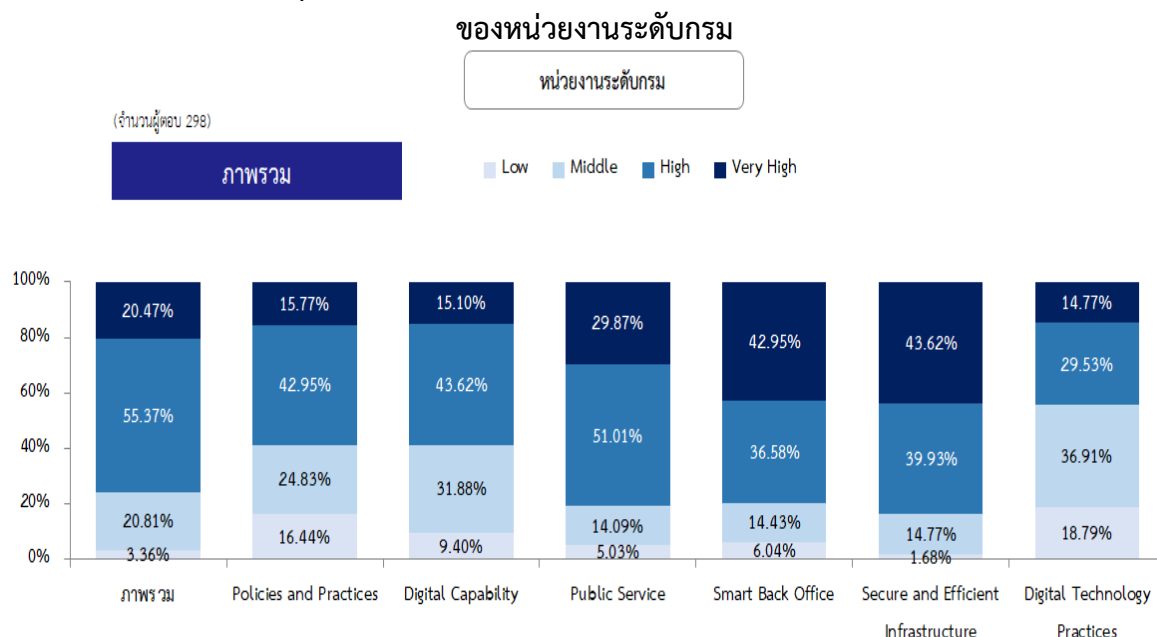
1. กลุ่ม Low (คะแนนปกติน้อยกว่า 0.25)
2. กลุ่ม Middle (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.25 ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 0.5)
3. กลุ่ม High (คะแนนปกติตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป แต่ไม่เกิน 0.75)
4. กลุ่ม Very High (คะแนนปกติมากกว่า 0.75)

โดยหน่วยงานในแต่ละกลุ่มจะเป็นหน่วยงานในระดับเดียวกันเท่านั้น เพื่อให้คะแนนที่นำมาเปรียบเทียบในกลุ่มเดียวกันมีความสอดคล้องกัน โดยมีจำนวนหน่วยงานแต่ละกลุ่ม ในแต่ละระดับดังต่อไปนี้

	ตามระดับหน่วยงาน		ตามประเภทหน่วยงาน (เฉพาะกรม)				
	กรม	จังหวัด	หน่วยงานราชการ	รัฐวิสาหกิจ	องค์การมหาชน	องค์กรอิสระ	อื่น ๆ
Low	10	87	3	1	1	3	1
Middle	62	473	19	12	7	9	9
High	165	825	76	23	23	9	5
Very High	61	167	28	10	9	4	2
รวม	298	1552	126	46	40	25	17

4. ภาพรวมของสัดส่วนจำนวนหน่วยงานตามกลุ่มคะแนนจากผลของการสำรวจ

4.1 การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวมและรายตัวชี้วัด



จากผลการสำรวจในปี 2564 พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่ตอบแบบสำรวจ 298 ส่วนใหญ่มีคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 55.37) รองลงมา ได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.81) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.47) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 3.36) เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่า หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดในระดับที่แตกต่างกัน ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 1: Policies and Practices หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 42.95) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 24.83) กลุ่ม Low (ร้อยละ 16.44) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 15.77)

ตัวชี้วัดที่ 2: Digital Capability หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 43.62) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 31.88) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 15.10) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 9.40)

ตัวชี้วัดที่ 3: Public Service หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 51.01) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 29.87) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 14.09) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 5.03)

ตัวชี้วัดที่ 4: Smart Back Office หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 42.95) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 36.58) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 14.43) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 6.04)

ตัวชี้วัดที่ 5: Secure and Efficient Infrastructure หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Very High (ร้อยละ 43.62) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 39.93) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 14.77) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.68)

ตัวชี้วัดที่ 6: Digital Technology Practices หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนน
อยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 36.91) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 29.53) กลุ่ม Low (ร้อยละ 18.79)
และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 14.77)

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกรม หรือเทียบเท่า

หน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม High และ Middle ซึ่งแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าส่วนใหญ่มีคะแนนที่เกาะกลุ่มกันในช่วงคะแนนระดับปานกลางไปจนถึงคะแนนระดับสูง โดยมีคะแนนที่โดดเด่นที่สุดในตัวชี้วัดด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) และรองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) เมื่อเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานในระดับเดียวกัน ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างสองตัวชี้วัดคือ เมื่อหน่วยงานมีโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพที่ดีจะส่งผลให้หน่วยงานมีระบบบริหารจัดการภายในหน่วยงานในระบบงานด้านต่างๆ ที่ดีควบคู่ไปด้วยได้เช่นกัน โดยเมื่อพิจารณาการกระจายตัวของคะแนนหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในแต่ละตัวชี้วัด จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับ Very High หรือสูงที่สุด และ high จึงแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมมีความโดดเด่นในตัวชี้วัดด้านนี้มากที่สุด โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจ และส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ และมีการดำเนินการด้านการเก็บข้อมูลในด้านต่างๆ ทั้งด้านการจัดทำ Data Warehouse และ/หรือ Data Lake (ร้อยละ 62.4) การดำเนินการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data masking) (ร้อยละ 73.2) และการตรวจสอบแก้ไขข้อมูลก่อนเก็บ (Data Cleansing) (ร้อยละ 81.5) รวมถึงเรื่องของการอัปเดตข้อมูล ซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานแล้ว (ร้อยละ 99.0) โดยมีการอัปเดตข้อมูลแบบ Real time มากที่สุด (ร้อยละ 79) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับกรมยังคงต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกที่มากขึ้น ในด้านการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic) เนื่องจากปัจจุบันยังมีหน่วยงานที่นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ในด้านดังกล่าวอยู่ที่ ร้อยละ 58.8 และ ร้อยละ 55.1 ตามลำดับ
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์คเพียงพอ (ร้อยละ 60.7) รองลงมาเป็นเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ โดยมีหน่วยงานกรมระบุว่าเพียงพอร้อยละ 57.7 และเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์เพียงพอร้อยละ 53.7 ทั้งนี้ในกลุ่มหน่วยงานที่มีการระบุว่ายังมีโครงสร้างพื้นฐานไม่เพียงพอ นั้น ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับเรื่องการจัดสรรงบประมาณ โดยมีร้อยละ 40.5 ของหน่วยงานที่ระบุว่าโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ไม่เพียงพอ และร้อยละ 47.6 ของหน่วยงานที่ระบุว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอ ที่ระบุปัญหาเรื่องการจัดสรรงบประมาณ
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) (ร้อยละ 88.9) และด้านการใช้งานได้ของระบบ

(Availability) (ร้อยละ 86.2) แต่มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity) (ร้อยละ 52.7) ยังมีการดำเนินการอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับด้านอื่น ในส่วนของการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์แล้ว (ร้อยละ 71.1) โดยมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามวิธีการแบบปลอดภัยตาม พ.ร.บ. ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด (ร้อยละ 61.3) ซึ่งอาจชี้ให้เห็นว่าหน่วยงานส่วนใหญ่จะเริ่มดำเนินการที่ต่อเมื่อมีนโยบายที่ชัดเจนออกมาเป็นแนวทางให้หน่วยงานปฏิบัติตามได้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 2 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมา โดยที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในระดับ very high และ high โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- ในด้านระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 91.9) และงานสารบรรณ (ร้อยละ 89.6) ซึ่งระบบบริหารจัดการภายในที่มีการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลส่วนใหญ่เป็นระบบที่หน่วยงานดำเนินการเอง โดยส่วนใหญ่มีการดำเนินการในงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ร้อยละ 99.6) และงานด้านการจัดประชุม (ร้อยละ 96.2) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับกรมยังมีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานด้านต่างๆ อยู่ในสัดส่วนที่น้อยกว่าเล็กน้อย โดยส่วนใหญ่มีการใช้ระบบกลางของภาครัฐในงานจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 83.3) แต่ในงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ ยังมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีการดำเนินการใช้ระบบกลางของภาครัฐ (ร้อยละ 4.5)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกันแล้ว (ร้อยละ 83.2) ซึ่งในจำนวนนี้ ส่วนใหญ่เป็นการเชื่อมโยงเพียงบางระบบ (ร้อยละ 84.7) ในขณะที่หน่วยงานที่เชื่อมโยงทุกระบบที่มีเข้าด้วยกันแล้วยังมีอยู่ในสัดส่วนร้อยละ 15.3 เท่านั้น นอกเหนือจากนี้ ในด้านการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอก พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการเชื่อมโยงกับระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (ร้อยละ 59.4) มากกว่าการดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น (ร้อยละ 38.6) ซึ่งระบบ/ศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการดำเนินการเชื่อมต่อ คือระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) (ร้อยละ 83.1)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัลและสามารถใช้ช่องทางได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน โดยส่วนใหญ่จะใช้แพลตฟอร์มในเรื่องการติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing) ผ่าน Microsoft Team มากที่สุด

(ร้อยละ 95.6) และใช้แพลตฟอร์มในเรื่องการแชร์เอกสารดิจิทัล (File Sharing) ผ่าน Google Suite มากที่สุด (ร้อยละ 95.3)

- ในด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีรองรับการทำงานภายในหน่วยงานภาครัฐ พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีรองรับการทำงานจากที่บ้าน (ร้อยละ 93.6) และมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อให้สอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ (ร้อยละ 83.2) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน (ร้อยละ 78.9) โดยส่วนมากนำมาช่วยลดขั้นตอนการทำงานในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ 67.2) อย่างไรก็ตามพบว่าหน่วยงานที่ยังไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน มีสาเหตุหลักอันเนื่องมาจาก ขาดงบประมาณ (ร้อยละ 42.9) และยังไม่มียุทธศาสตร์หรือโครงการที่จะจัดทำ (ร้อยละ 39.7)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆในรูปแบบดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 98.6) อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานระดับกรม เพียงร้อยละ 52.7 ที่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) นอกเหนือจากนี้พบว่า หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ (ร้อยละ 92.6) ถึงแม้ว่าจะมียุทธศาสตร์การบังคับใช้การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลในปี 2563

ตัวชี้วัดอันดับที่ 3 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Public Service) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ทำคะแนนอยู่ในระดับ high และ very high โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 95.0) โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Website มากที่สุด (ร้อยละ 100.0) ซึ่งช่องทางดิจิทัลที่มีการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานรองลงมาคือ Facebook (ร้อยละ 97.9) และ Line/Line Official (ร้อยละ 67.5)
- ในด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้บริการ (Public participation) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานที่ครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 95.3) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่างๆอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 97.0) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 92.3) มีการติดตามและตอบกลับข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ (ร้อยละ 90.6) และมีการนำผลข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ (ร้อยละ 88.3) อย่างไรก็ตาม ในด้านการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน มีหน่วยงานระดับกรมที่เปิดให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการลงมติที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบริการของหน่วยงานเพียงร้อยละ

ละ 44.3 และเปิดให้ส่วนการให้ภาคเอกชน/ ภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการความ
ร่วมมือระหว่างองค์กรเพียงร้อยละ 22.5

- ในส่วนของช่องทางของบริการดิจิทัลหลักที่ให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ พบว่าหน่วยงาน
ระดับกรมส่วนใหญ่มีช่องทางดิจิทัลที่ให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน
มากที่สุด (ร้อยละ 85.4) และรองลงมาคือ ช่องทางเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Counter
Service) ผ่านหน่วยบริการส่วนกลาง (ร้อยละ 71.6) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับกรมยังขาดการ
ผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางดิจิทัลอื่นๆ เช่น Mobile Application (ร้อยละ 21.3) และ
การบริการผ่าน เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service (ร้อยละ 6.5)
- หน่วยงานระดับกรมสามารถปรับรูปแบบบริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้วร้อยละ 61.7 โดยมี
บริการที่เป็นดิจิทัล 2,789 บริการ จากบริการทั้งหมด 4,521 บริการ จากทั้งหมด 298 หน่วยงาน
โดยร้อยละ 87.6 ของหน่วยงานทั้งหมด หรือ 261 หน่วยงาน มีจัดทำบริการหลักที่เป็นดิจิทัลแล้ว
โดยมีการระบุจำนวนบริการหลักที่เป็นดิจิทัลทั้งหมด 1,090 บริการ ซึ่งจากจำนวนบริการหลักที่
เป็นดิจิทัลทั้งหมดนั้นเป็นบริการรูปแบบบริการภาคประชาชน (G2C) ร้อยละ 79.3 บริการภาค
ธุรกิจ (G2B) ร้อยละ 54.2 และบริการภาครัฐ (G2G) ร้อยละ 53.5
- ในด้านการเชื่อมต่อบริการหลักของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มต่างๆ พบว่าในบริการหลักดิจิทัล
ทั้งหมด มีการเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) มากที่สุด (ร้อย
ละ 23.5) อย่างไรก็ตาม พบว่าแพลตฟอร์มที่เล็งเห็นว่าจำเป็นแต่ยังไม่ได้มีการเชื่อมต่อกับมากที่สุด
คือ แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature โดยมีสัดส่วนบริการที่ยังไม่ได้เชื่อมต่อร้อยละ
25.3 และ แพลตฟอร์ม e-Certificate/e-License ร้อยละ 20.5
- จากหน่วยงานระดับกรมทั้งหมด 298 หน่วยงาน มีสัดส่วนหน่วยงานที่สามารถให้บริการได้โดยไม่
เรียกสำเนาเอกสารได้ คิดเป็นร้อยละ 71.8 อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 54.4 ที่สามารถยกเลิก
การเรียกสำเนาโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ตัวชี้วัดอันดับที่ 4 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) หน่วยงานระดับกรม
ส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle และกลุ่ม High โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่า
หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตาม
รายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมมีเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานจนถึงสามารถนำไป
ประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นส่วนใหญ่ โดยทักษะที่มีความสามารถมากที่สุดคือ ด้านความ
เข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (3.71 เต็ม 5) ส่วนด้านที่บุคลากรถูกประเมิน
ว่ามีทักษะต่ำที่สุด คือ ด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) (3.37 เต็ม 5) ซึ่งไม่
สอดคล้องกับลำดับหัวข้อที่หน่วยงานให้ความสำคัญในการอบรมและให้ความรู้ โดยด้าน
กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นด้านที่หน่วยงานส่วนใหญ่มีการให้ความรู้มากเป็นอันดับ
4 (ร้อยละ 57.4) จากทักษะทั้งหมด 11 ด้าน

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 2.1) โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง ร้อยละ 68.0 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็นร้อยละ 32.0 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกเหนือจากนี้ ยังมีเพียงร้อยละ 29.5 ของหน่วยงานระดับกรมที่มีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประกาศนียบัตรวิชาชีพด้านดิจิทัล
- ในด้านการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากร ใน 1 ปี ที่ผ่านมา และการวัดผลหลังอบรมพบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการส่งเสริมและให้ความรู้แก่บุคลากรแล้วแต่ยังไม่ครอบคลุมทักษะทั้งหมด รวมถึงยังไม่มีการวัดผลหลังอบรมมากเท่าที่ควร โดยสามารถแบ่งประเภทหน่วยงานเรื่องการอบรมและการวัดผลได้เป็น 4 กลุ่มหลักคือ 1. หน่วยงานระดับกรมที่ยังไม่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและยังไม่มีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 17.1) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 3.05) 2. หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและยังไม่มีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 31.8) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 3.29) 3. หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลหลังการอบรม แต่น้อยกว่า 50% ของทักษะทั้งหมด (ร้อยละ 33.6) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 3.65) และ 4. หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลมากกว่า 50% ของทักษะทั้งหมด (ร้อยละ 17.4) (ค่าเฉลี่ยทักษะ 4.05) โดยทักษะที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้มากที่สุดคือทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) (ร้อยละ 69.5) ซึ่งเป็นทักษะที่บุคลากรได้คะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (3.71 เต็ม 5) นอกเหนือจากนี้ยังพบว่าหน่วยงานระดับกรมที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลมากกว่า 50% มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.05 ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอีก 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่มีการอบรมและวัดผลที่น้อยกว่า ดังนั้นหน่วยงานระดับกรมควรมีผลักดันการส่งเสริมและให้ความรู้รวมถึงการวัดผลหลังการอบรมควบคู่กัน เนื่องจากการส่งเสริมและให้ความรู้รวมถึงการวัดผลหลังการอบรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญให้บุคลากรในหน่วยงานมีทักษะด้านดิจิทัลที่มากขึ้น
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่า (Department Chief Information Officer: DCIO) มีจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง CIO ในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 1.76 ปี โดยเกือบครึ่งดำรงตำแหน่งมาน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 47.0) ทั้งนี้มี CIO ส่วนน้อยที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 35.9) โดยส่วนใหญ่เป็นการอบรมหลักสูตรผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานภาครัฐ (GCIO) (ร้อยละ 42.1) นอกเหนือจากนี้พบว่าร้อยละ 26.7 ของ DCIO ที่ยังไม่เคยเข้าร่วมการอบรม (ร้อยละ 64.1) ระบุเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง DCIO ในช่วงปี 2563-2564 ในด้านการผลักดันโครงการดิจิทัลพบว่า DCIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 3 โครงการต่อระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง

2 ปี โดยมีสาเหตุหลักที่ CIO ผลักดันโครงการดิจิทัลไม่สำเร็จคือ ขาดงบประมาณ และมีบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงในด้านของการจัดสรรงบประมาณซึ่งมีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลและรักษาระบบมากที่สุด รวมถึงการมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีต่อหน่วยงานที่ไม่เพียงพอ

ตัวชี้วัดอันดับที่ 5 ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม high และกลุ่ม middle โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน (ร้อยละ 68.5) โดยหน่วยงานส่วนใหญ่ที่พบอุปสรรคด้านกฎระเบียบที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน (ร้อยละ 31.5) ระบุว่าอุปสรรคที่พบ คือ 1.กฎระเบียบไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน (ร้อยละ 38.3) 2.มีระบบการทำงานบางอย่างที่ยังไม่ไปสู่การพัฒนาดิจิทัล/ล้ำซ้ำ/ใช้เอกสารเป็นหลักฐานอยู่ (ร้อยละ 29.8) 3.ขาดผู้เชี่ยวชาญในการดำเนินงาน/ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 20.2)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 78.5) โดยมีการดำเนินการตามมาตรการแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในแต่ละมาตรการเฉลี่ยร้อยละ 57 ซึ่งในยุทธศาสตร์ด้านการยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีมาตรการที่หน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการแล้วมากที่สุด คือ มาตรการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ด้วยการบูรณาการร่วมกัน (ร้อยละ 71.1) และรองลงมาคือ มาตรการการเพิ่มสมรรถนะ ชีตความสามารถหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงบุคลากรรัฐมี Digital Mindset และมีทักษะที่จำเป็น (ร้อยละ 64.1) นอกเหนือจากนี้ หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการจัดทำแผนให้สอดคล้องกับการพัฒนาดิจิทัลในอนาคต (ร้อยละ 85.9) โดยแผนฯ ที่จัดทำมีความสอดคล้องกับการนำไปสู่รัฐบาลดิจิทัลในเรื่องแผนระยะยาวสำหรับปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์ มากที่สุด (ร้อยละ 75.4)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีส่วนการใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานมากที่สุด (ร้อยละ 21.7) และรองลงมา คือ เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานหรือให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ/ภาครัฐ (ร้อยละ 16.4) ในทางกลับกัน หน่วยงานระดับกรมมีส่วนการใช้งบประมาณเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรน้อยสุด (ร้อยละ 1.5) และรองลงมาคือ เพื่อศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน (ร้อยละ 1.9) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลสำหรับใช้ภายในหน่วยงานมากกว่าด้านอื่นๆ

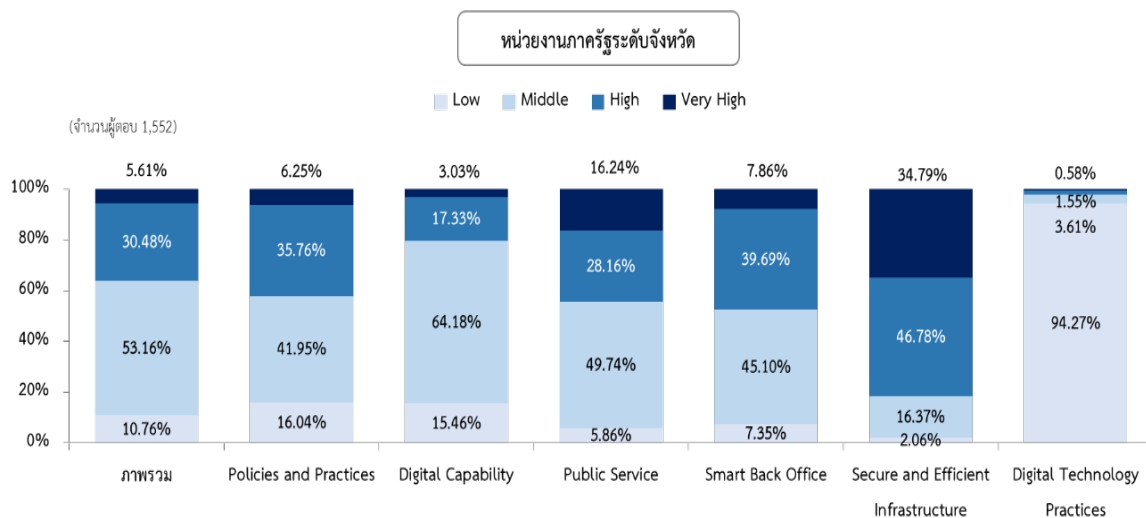
- ในด้านตัวชี้วัดย่อย Data Policy ซึ่งเป็นตัวชี้วัดย่อยที่ทำคะแนนได้น้อยที่สุด พบว่าหน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ยังมีการดำเนินการในด้าน Data Governance, PDPA และ Cyber Security ให้สำเร็จอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย
 - ในด้านดำเนินการด้านการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) มีหน่วยงานเพียง ร้อยละ 4.4 ที่มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลครบถ้วนทั้งหมดและประกาศใช้แล้ว และมีหน่วยงานถึงร้อยละ 58.4 ที่ยังไม่ได้เริ่มดำเนินการจัดทำ, อยู่ระหว่างการดำเนินการ และจัดทำแล้วแต่ยังไม่ได้ประกาศใช้ โดยด้านที่มีการจัดทำเสร็จเรียบร้อยแล้วที่น้อยสุด 2 อันดับ มีดังนี้ 1. มีระบบบริหารและ กระบวนการจัดการและ คัดกรองข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (ร้อยละ 13.1) 2. มีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูลได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้ (ร้อยละ 13.1)
 - ในด้านการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) พบว่ามีหน่วยงานระดับกรมร้อยละ 12.4 ที่มีการกำหนดฐานกฎหมายแล้วอย่างน้อย 1 กิจกรรม มีดำเนินการจัดทำประกาศความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล (Privacy Notice) แล้วร้อยละ 26.8 มีการจัดทำข้อตกลงในการประมวลผลข้อมูล (Data Processing Agreement (DPA)) สำหรับกิจกรรมที่หน่วยงานมีบทบาทเป็นผู้ประมวลผลข้อมูล (Data Processor) แล้วร้อยละ 11.4 และมีการจัดทำบันทึกการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing Activities: ROPA) อย่างน้อย 1 กิจกรรม เพียงร้อยละ 8.7 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการดำเนินการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อยมาก ดังนั้นควรผลักดันให้หน่วยงานมีการดำเนินการในด้านนี้มากขึ้นเพื่อให้พร้อมรับการบังคับใช้พรบ. PDPA ในปี 2565
 - ในการดำเนินการเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พบว่าหน่วยงานระดับกรมโดยเฉลี่ยมีการจัดทำมาตรการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber security) อยู่ที่ร้อยละ 56.2 ในทุกๆ ข้อ อย่างไรก็ตามด้านที่หน่วยงานมีการดำเนินการน้อยที่สุด คือ มาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ (Administrative Safeguard) เรื่องมีการจัดให้มีการซ้อมรับภัยโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Drill) (ร้อยละ 36.2)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่ที่มีการเปิดเผยข้อมูลบน Data.go.th (ร้อยละ 47) มีการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบไฟล์ขั้นพื้นฐาน เช่น PDF, DOC, TXT, XLS แต่ยังคงขาดการเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกได้ โดยในปี 2564 หน่วยงานระดับกรมมีสัดส่วนการเปิดเผยในรูปแบบ CSV, ODS, XML, JSON, KML, SH, KMZ อยู่ที่ ร้อยละ 43.48 และเปิดเผยในรูปแบบ RDF (URI) อยู่ที่ ร้อยละ 0.46

ตัวชี้วัดที่ 6 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม middle และกลุ่ม high โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะ

พบว่าหน่วยงานระดับกรมมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- ตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับกรมทำคะแนนได้โดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น โดยหนึ่งในปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงานนั้นสอดคล้องกับเรื่องสัดส่วนการใช้งบประมาณเพื่อศึกษาศึกษาวิจัยและนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มาประยุกต์ใช้ภายในหน่วยงาน เนื่องจากสัดส่วนที่มีอยู่ยังค่อนข้างน้อยมากเมื่อเทียบกับการใช้งบในด้านอื่นๆ (ร้อยละ 1.9)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) (ร้อยละ 80.5) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่ดำเนินการมากที่สุดคือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านอุปกรณ์ (ร้อยละ 76.7) รองลงมา ได้แก่ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ API (ร้อยละ 69.2) อย่างไรก็ตามมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับ IoT ในการเชื่อมต่อและสื่อสาร (ร้อยละ 26.3)
- หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการทำงานต่างๆ เฉพาะขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 46.0) และมากกว่าขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 45.3) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ ส่วนใหญ่มีการใช้ Security Control รูปแบบต่างๆ เพื่อนำมาจัดการข้อมูล และการทำงานภายในองค์กรตามความเหมาะสม อาทิ การให้ระบบเข้ารหัสข้อมูลก่อนการส่งไปยังอุปกรณ์อื่น, การยืนยันตัวตนผ่านสองขั้นตอน, การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล หรือระบบต่างๆ ของคนภายในองค์กร (ร้อยละ 96.3) รองลงมาได้แก่ การใช้ระบบการดูแลความปลอดภัยแบบเบ็ดเสร็จ (Security Platform) ในการบริหารความปลอดภัยของข้อมูล และการทำงานภายในองค์กร (ร้อยละ 40.7) อย่างไรก็ตามยังมีหน่วยงานระดับกรมเพียงส่วนน้อยที่มีการใช้เข้ารหัส และอัปเดตข้อมูลแบบแยกศูนย์ (Decentralized) บนเครือข่ายแบบภายในองค์กร เพื่อสร้างความโปร่งใส และป้องกันการปลอมแปลง (ร้อยละ 17.8)
- หน่วยงานระดับกรมส่วนใหญ่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven decision making) ในเฉพาะขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 59.1) ซึ่งมีหน่วยงานเพียงส่วนน้อยที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีมากกว่าขั้นพื้นฐาน (ร้อยละ 27.2) โดยระดับการปรับใช้เทคโนโลยีที่มากกว่าขั้นพื้นฐานคือ การปรับใช้โปรแกรมที่ออกแบบมาสำหรับการวิเคราะห์เชิงสถิติ โดยเฉพาะ และสามารถรองรับการวิเคราะห์ข้อมูลในปริมาณที่มากกว่าโปรแกรมพื้นฐาน (ร้อยละ 74.1) รองลงมาได้แก่ การปรับใช้โปรแกรมโดยภาษาคอมพิวเตอร์เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลปริมาณมาก (Big data) หรือการวิเคราะห์ที่เฉพาะเจาะจงมากขึ้น (ร้อยละ 58.0) อย่างไรก็ตาม หน่วยงานระดับกรมยังไม่มีมีการปรับใช้โปรแกรมวิเคราะห์สิ่งที่มีความซับซ้อนหรือสมการขั้นสูงผ่าน Quantum computing

4.2 การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวม และรายตัวชี้วัด ของหน่วยงานระดับจังหวัด



หน่วยงานระดับจังหวัดที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด 1,552 หน่วยงาน ส่วนใหญ่มีคะแนนโดยภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 53.16) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 30.48) กลุ่ม Low (ร้อยละ 10.76) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 5.61) เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวชี้วัด พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนระดับความพร้อมในแต่ละตัวชี้วัดอยู่ในกลุ่ม Middle เป็นส่วนใหญ่ ดังนี้

Pillar 1: Policies and Practices หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 41.95) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 35.76) กลุ่ม Low (ร้อยละ 16.04) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 6.25)

Pillar 2: Digital Capability หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 64.18) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 17.33) กลุ่ม Low (ร้อยละ 15.46) และกลุ่ม Very High (ร้อยละ 3.03)

Pillar 3: Public Service หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 49.74) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 28.16) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 16.24) และ กลุ่ม Low (ร้อยละ 5.86)

Pillar 4: Smart Back Office หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Middle (ร้อยละ 45.10) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 39.69) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 7.86) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 7.35)

Pillar 5: Secure and Efficient Infrastructure หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 46.78) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 34.79) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.37) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.06)

Pillar 6: Digital Technology Practices หน่วยงานจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม Low (ร้อยละ 94.27) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 3.61) กลุ่ม High (ร้อยละ 1.55) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 0.58)

บทวิเคราะห์หน่วยงานระดับจังหวัด

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม Middle ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าที่อยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด จึงสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนภาพรวมได้น้อยกว่ากรมอย่างเห็นได้ชัด โดยหน่วยงานระดับจังหวัดมีความโดดเด่นในเรื่องของโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุดเช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่น เนื่องจากการปรับใช้โครงสร้างพื้นฐานของกรมมาช่วยสนับสนุนในการดำเนินงาน ตัวชี้วัดที่มีความโดดเด่นรองลงมาคือด้านบริการภาครัฐ ซึ่งมีความสอดคล้องกัน กล่าวคือเมื่อหน่วยงานมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ดีจะส่งผลให้หน่วยงานสามารถพัฒนาและปรับปรุงบริการให้เป็นดิจิทัลมากขึ้นได้ โดยเมื่อพิจารณาการกระจายตัวของคะแนนหน่วยงานระดับกรมหรือเทียบเท่าในแต่ละตัวชี้วัด จะสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

ตัวชี้วัดอันดับที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำได้โดดเด่นมากที่สุด โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่ม High และ Very high มากที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดด้านอื่น เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดอาจสามารถประยุกต์ใช้โครงสร้างพื้นฐานจากหน่วยงานระดับกรมได้ จึงส่งผลให้ทำคะแนนด้านนี้ได้ดีด้วยเช่นกัน โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านซอฟต์แวร์ (ร้อยละ 73.3) และเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และเน็ตเวิร์ค (ร้อยละ 76.3) เพียงพอ ในส่วนของเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดร้อยละ 47.2 ยังมีเทคโนโลยีโครงสร้างพื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ไม่เพียงพอ โดยสิ่งที่ขาดด้านฮาร์ดแวร์มากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (ร้อยละ 76.5) และรองลงมาคือ โน้ตบุ๊ก (ร้อยละ 74.6) ซึ่งเป็นอุปกรณ์พื้นฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- ในตัวชี้วัดย่อยเรื่อง Data Management หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อมูล (Data Cleansing) ก่อนเก็บ (ร้อยละ 80.3) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานแล้ว (ร้อยละ 93.9) แต่ยังมีสัดส่วนหน่วยงานที่มีการอัปเดตข้อมูล แบบ Real-time ที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม (ร้อยละ 51.3) และมีการอัปเดตข้อมูลเป็นรายเดือนมากที่สุด (ร้อยละ 55.5) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ (ร้อยละ 69.2) โดยพบว่าหน่วยงานที่ยังไม่มีการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ส่วนใหญ่มีข้อมูลอยู่ในสภาพที่ไม่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ (ร้อยละ 62.3) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับจังหวัดยังต้องพัฒนาในด้านการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงลึกที่มากขึ้นในด้านการอธิบายถึงสาเหตุของสิ่งที่เกิดขึ้น ปัจจัย และความสัมพันธ์ต่างๆ (Diagnostic Analytic) และการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) เนื่องจากปัจจุบันยังมีหน่วยงานที่นำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ในด้านดังกล่าวอยู่ที่ ร้อยละ 45.7 และ ร้อยละ 49.0 ตามลำดับ

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีมาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality) (ร้อยละ 91.7) และมีการสำรองข้อมูล (Backup) ในด้านการใช้งานได้ของระบบ (Availability) (ร้อยละ 88.3) นอกเหนือจากนี้ ในด้านการจัดเก็บข้อมูลในการทำงานในรูปแบบดิจิทัล พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่เก็บข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลส่วนตัวหรือฐานข้อมูลของหน่วยงานเอง (ร้อยละ 98.9) โดยมีสัดส่วนหน่วยงานที่เก็บในคอมพิวเตอร์สำนักงานมากที่สุด (ร้อยละ 92.7) และมีร้อยละ 77.8 ที่เก็บข้อมูลในอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น Thumb drive รวมถึงมีร้อยละ 73.5 เก็บข้อมูลในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงในเรื่องข้อมูลรั่วไหล และมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงส่วนน้อยที่เก็บข้อมูลผ่านฐานข้อมูลกลางภาครัฐ (ร้อยละ 22.0) ซึ่งมีสัดส่วนหน่วยงานระดับจังหวัดที่เก็บผ่านระบบคลาวด์กลางภาครัฐเพียงร้อยละ 18.4 ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่ได้ให้ความสำคัญด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ในเรื่องการเก็บและส่งข้อมูลมากเท่าที่ควร

ตัวชี้วัดอันดับที่ 2 ด้านบริการภาครัฐ (Public Service) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นรองลงมาโดยมีคะแนนส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม middle และ high โดยหน่วยงานมีการจัดทำบริการดิจิทัลของตัวเองได้ โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- จากการสำรวจหน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัดในด้าน Public Participation ในด้านการให้ข้อมูล e-Information และการให้ประชาชนมีส่วนในการให้ข้อเสนอแนะ e-Consultation พบว่าหน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัดส่วนใหญ่มีการให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน อย่างครบถ้วน ถูกต้อง (ร้อยละ 94.7) มีช่องทางให้ประชาชนสามารถร้องขอข้อมูลที่ต้องการ/จำเป็น (ร้อยละ 93.4) รวมถึงมีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่างๆอย่างสม่ำเสมอ (ร้อยละ 98.7) นอกเหนือจากนี้หน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัดส่วนใหญ่ยังมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน (ร้อยละ 96.1) มีการติดตามและตอบกลับข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (ร้อยละ 92.1) และมีการนำผลข้อเสนอแนะมาปรับปรุงบริการ (ร้อยละ 90.8)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัลแล้ว (ร้อยละ 90.5) โดยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ผ่านทาง Website มากที่สุด (ร้อยละ 95.7) ซึ่งช่องทางดิจิทัลที่มีการประชาสัมพันธ์บริการหลักของหน่วยงานรองลงมาคือ Facebook (ร้อยละ 93.5) และช่องทางอื่นๆ (ร้อยละ 87.6) ซึ่งประกอบด้วย Youtube และ QR Code เป็นต้น
- ในส่วนของช่องทางดิจิทัลที่ให้บริการกับประชาชน/ภาคธุรกิจ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีช่องทางดิจิทัลที่เป็นแบบ counter service ผ่านหน่วยบริการส่วนภูมิภาคมากที่สุด (ร้อยละ 76.9) และรองลงมาคือช่องทางแบบ self service ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน (ร้อยละ 69.4) อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับจังหวัดยังขาดการผลักดันให้เกิดการบริการผ่านช่องทางดิจิทัลอื่นๆ เช่น

Mobile Application (ร้อยละ 31.3) และการบริการผ่าน เว็บไซต์กลางที่เป็น One stop service (ร้อยละ 13.9) เช่นเดียวกันกับหน่วยงานระดับกรม เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงบริการให้ตอบโจทย์ผู้บริการให้ครอบคลุมที่สุด

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีปรับรูปแบบบริการหลักที่เป็นดิจิทัล โดยมีการปรับบริการอยู่ในรูปแบบดิจิทัลแล้ว 1,663 บริการ จากบริการทั้งหมด 2,379 บริการ (ร้อยละ 70.0) โดยมีจำนวนบริการดิจิทัลที่หน่วยงานได้พัฒนาขึ้นเอง 1,707 บริการ ซึ่งจากจำนวนบริการที่จัดทำขึ้นเองดังกล่าว นั้น เป็นบริการรูปแบบบริการภาคประชาชน (G2C) มากที่สุด (ร้อยละ 72.6) รองลงมา ได้แก่ บริการภาครัฐ (G2G) (ร้อยละ 59.2) และ บริการภาคธุรกิจ (G2B) (ร้อยละ 32.1) โดยสัดส่วนบริการ G2B ที่ค่อนข้างน้อยอาจเกิดขึ้นจากบริบทการให้บริการของหน่วยงานระดับจังหวัด ซึ่งอาจเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก อย่างไรก็ตามหน่วยงานจังหวัดมีจำนวนการจัดทำบริการดิจิทัลขึ้นเองอยู่ในสัดส่วนที่ค่อนข้างน้อย โดยคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ 1.1 บริการต่อหน่วยงานเท่านั้น (1,707 บริการ จาก 1,552 หน่วยงาน)
- ในด้านการเชื่อมต่อบริการของหน่วยงานกับแพลตฟอร์มต่างๆ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัด มีบริการที่เชื่อมต่อกับแพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) มากที่สุด (ร้อยละ 41.0) อย่างไรก็ตาม พบว่าแพลตฟอร์มที่หน่วยงานระดับจังหวัดเล็งเห็นว่าจำเป็นแต่ยังไม่ได้มีการเชื่อมต่อมากที่สุด คือ แพลตฟอร์ม Digital ID and Digital Signature (ร้อยละ 19.8) และ รองลงมาคือ แพลตฟอร์ม Service request and tracking (e-form) (ร้อยละ 19.2)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่สามารถให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาเอกสารได้ (ร้อยละ 74.7) อย่างไรก็ตาม มีเพียงร้อยละ 54.1 ที่สามารถยกเลิกการเรียกสำเนาโดยการเชื่อมต่อฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และยังมีหน่วยงานบางส่วนที่ให้บริการได้โดยไม่เรียกสำเนาเอกสารได้ โดยการถ่ายสำเนาเอกสารจากเอกสารตัวจริง (ร้อยละ 39.4)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 3 ด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) โดยมีสัดส่วนหน่วยงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่ม middle และ high ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับจังหวัดมีสัดส่วนการมีเทคโนโลยีรองรับการทำงานจากที่บ้านในสัดส่วนที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับกรม (ร้อยละ 56.4) ซึ่งสอดคล้องกับเรื่องโครงสร้างพื้นฐานทางด้านฮาร์ดแวร์ที่ยังไม่เพียงพอ
- ถึงแม้ว่าจะมีนโยบายการบังคับใช้การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลในปี 2563 หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังมีความจำเป็นต้องใช้การรับส่งเอกสารกระดาษ (ร้อยละ 92.8) เช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม อย่างไรก็ตามหน่วยงานระดับจังหวัดมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แล้วร้อยละ 69.5
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการใช้ช่องทางในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กรในรูปแบบดิจิทัล และสามารถใช้อย่างได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ในการใช้งาน โดยส่วนใหญ่จะใช้

แพลตฟอร์มในเรื่องการติดต่อคนในองค์กรผ่านวิดีโอ (Video-conferencing) ผ่าน Microsoft Team มากที่สุด (ร้อยละ 83.8) และใช้แพลตฟอร์มในเรื่องการแชร์เอกสารดิจิทัล (File Sharing) ผ่าน Google Suite มากที่สุด (ร้อยละ 80.7)

- ในด้านระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัลในงานด้านจัดซื้อจัดจ้าง (ร้อยละ 81.9) และงานด้านการเงินการบัญชี (ร้อยละ 78.0) ในทางกลับกันพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล ในงานด้านตรวจสอบ (ร้อยละ 16.0) งานด้านเลขานุการ (ร้อยละ 18.6) และงานด้านอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ร้อยละ 21.9) ซึ่งมีสัดส่วนที่น้อยกว่าหน่วยงานระดับกรมอย่างชัดเจน

ตัวชี้วัดอันดับที่ 4 ด้านนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) ซึ่งเป็นด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นใกล้เคียงกับหน่วยงานระดับกรม เนื่องจากหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินงานภายใต้กรอบของกรมเป็นหลัก โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ จะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ไม่มีอุปสรรคด้านกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับนโยบายหรือแผนในการพัฒนาด้านดิจิทัล (ร้อยละ 90.0) และสำหรับหน่วยงานที่มีอุปสรรค (ร้อยละ 10) ตัวอย่างของอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ (ร้อยละ 39.4) รองลงมาคือ งบประมาณไม่เพียงพอ (ร้อยละ 16.1) และกฎระเบียบไม่สอดคล้องกับการดำเนินงานในปัจจุบัน (ร้อยละ 13.5) นอกเหนือจากนี้ พบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดที่มีอุปสรรคส่วนใหญ่ ยังไม่มีการขอการสนับสนุนจากต้นสังกัดเพื่อแก้ไขปัญหา (ร้อยละ 54.8) และมีหน่วยงานบางระดับจังหวัดบางส่วนที่ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดเพื่อแก้ไขปัญหา แต่ยังไม่ได้รับการสนับสนุน (ร้อยละ 21.9)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ยังไม่ได้มีการดำเนินการตามแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัด (ร้อยละ 60.7) โดยแบ่งเป็น ไม่ทราบเกี่ยวกับแผนฯ ร้อยละ 26.2 และทราบแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ ร้อยละ 34.5 โดยมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 39.3 ที่ทราบและดำเนินการตามแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ทราบเรื่องการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) ตามหน่วยงานต้นสังกัดแล้ว (ร้อยละ 88.3) แต่จากหน่วยงานที่ทราบแล้ว ยังมีหน่วยงานส่วนน้อยที่ดำเนินการกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว (ร้อยละ 42.5) และมีร้อยละ 46.3 ที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการดังกล่าว
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงาน (ร้อยละ 72.7) โดยช่องทางที่ใช้ในการเปิดเผยข้อมูลส่วนใหญ่ คือการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์หน่วยงาน (ร้อยละ 95) อย่างไรก็ตาม ยังมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงส่วนน้อยที่ไม่มีการดำเนินการเปิดเผยข้อมูล (ร้อยละ 3) โดยพบว่าสาเหตุหลักที่หน่วยงานระดับจังหวัดไม่มีการเปิดเผยข้อมูลคือ มีการ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางช่องทางอื่น (ร้อยละ 28.3) และรองลงมา คือ ข้อมูลของหน่วยงานเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้ หรือ เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เปิดเผยไม่ได้ (ร้อยละ 15.2)

- มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 10.2 ที่จัดทำงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่หน่วยงานต้นสังกัดจัดสรรให้ โดยวัตถุประสงค์ของการใช้งบประมาณที่จัดทำมาเพิ่มมากที่สุดคือ เพื่อจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ร้อยละ 65.8) รองลงมาได้แก่ เพื่อดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์และระบบต่างๆ (ร้อยละ 56.3)

ตัวชี้วัดอันดับที่ 5 ด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability) หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ทำคะแนนได้อยู่ในกลุ่ม middle ซึ่งมีความโดดเด่นน้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจจะพบว่าหน่วยงานระดับจังหวัดมีการดำเนินการในตัวชี้วัดย่อยที่น่าสนใจและส่งผลกระทบต่อระดับคะแนนในตัวชี้วัดหลักตามรายละเอียดดังนี้

- บุคลากรหน่วยงานระดับจังหวัดมีค่าเฉลี่ยทักษะด้านดิจิทัลอยู่ที่ 3.23 ซึ่งหมายถึงบุคลากรของหน่วยงานระดับจังหวัดมีทักษะด้านดิจิทัลเฉลี่ยทั้งหมดอยู่ในระดับพื้นฐาน โดยทักษะที่มีความสามารถมากที่สุดคือ ด้านการจัดทำการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data) (3.46 เต็ม 5) ส่วนด้านที่บุคลากรถูกประเมินว่ามีทักษะต่ำที่สุด คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) (2.96 เต็ม 5)
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่น้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ร้อยละ 6.1) เช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม โดยมีผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงเพียง ร้อยละ 26.1 จากผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้ว่าผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ จึงต้องมีเจ้าหน้าที่สายงานอื่นที่ได้รับมอบหมายมาสนับสนุนในการปฏิบัติงานโดยคิดเป็น ร้อยละ 73.9 ของผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด นอกจากนี้ ยังมีเพียงร้อยละ 13.0 ของหน่วยงานระดับจังหวัด ที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีใบรับรองผ่านการฝึกทักษะทางด้านดิจิทัล จึงแสดงให้เห็นว่าบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานระดับจังหวัดยังขาดแคลนทั้งในด้านของปริมาณบุคลากร และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของบุคลากร
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงหน่วยงานระดับสำนักงานจังหวัด (Provincial Chief Information Officer: PCIO) มีจำนวนปีที่ดำรงตำแหน่ง PCIO ในหน่วยงานปัจจุบันเฉลี่ย 1.38 ปี โดยส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งมาน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 59.2) ทั้งนี้ PCIO ส่วนน้อยที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (ร้อยละ 21.1) โดยหลักสูตรที่เข้าอบรมมากที่สุดคือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้บริหารระดับสูง (รอส.) (e-GCEO) หลักสูตรนักบริหารรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-GEP) หลักสูตรการสร้างกระบวนการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่รัฐบาลดิจิทัล (DTP) เท่ากัน (ร้อยละ 18.8) นอกเหนือจากนี้พบว่า ร้อยละ 26.7 ของ PCIO ที่ยังไม่เคยเข้ารับการอบรม (ร้อยละ 78.9) ระบุเหตุผลที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง PCIO ในช่วงปี 2563-2564 ทั้งนี้ ในด้านการผลักดันโครงการดิจิทัล พบว่า PCIO มีการผลักดันโครงการสำเร็จเฉลี่ย 2 โครงการต่อระยะเวลาในการ

ดำรงตำแหน่ง 2 ปี โดยส่วน PCIO ที่ยังไม่ได้ผลักดันโครงการด้านดิจิทัลจนประสบความสำเร็จ (ร้อยละ 40.8) ให้เหตุผลเนื่องจากเพิ่งเข้ารับตำแหน่ง PCIO (ร้อยละ 22.6)

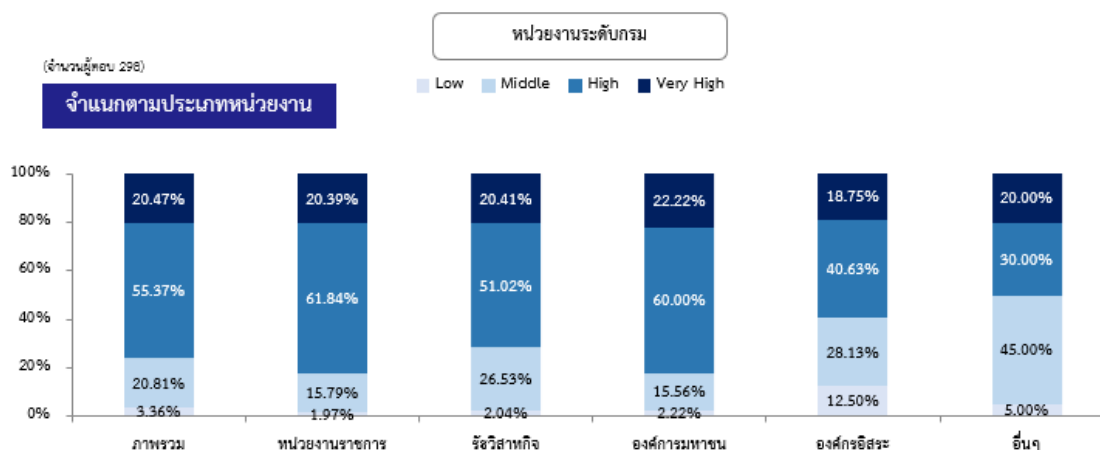
- หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่ได้ยังไม่ได้มีการดำเนินการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและการวัดผลหลังอบรม โดยสามารถแบ่งประเภทหน่วยงานเรื่องการอบรมและการวัดผลได้เป็น 3 กลุ่มหลักคือ 1.หน่วยงานระดับจังหวัดที่ยังไม่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและไม่มีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 57) 2.หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและยังไม่มี การวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 22) 3.หน่วยงานที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้บุคลากรและมีการวัดผลหลังการอบรม (ร้อยละ 21) โดยด้านที่หน่วยงานระดับจังหวัดมีการส่งเสริมและให้ความรู้มากที่สุด คือด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 35.1 ที่มีการส่งเสริมและให้ความรู้ โดยแตกต่างจากสัดส่วนของหน่วยงานระดับกรมที่มีการอบรมในทักษะด้าน Digital Literacy มากถึงร้อยละ 69.5 ในขณะเดียวกัน ด้านที่มีการวัดผลมากที่สุด คือ ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งมีหน่วยงานเพียงร้อยละ 16.3 ที่มีการวัดผล ดังนั้นจึงสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานทั้งระดับกรมและระดับจังหวัดควรต้องเร่งพัฒนาและดำเนินการในด้านการส่งเสริม ให้ความรู้และพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรในหน่วยงาน รวมถึงการวัดผลหลังอบรม

ตัวชี้วัดอันดับที่ 6 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices)

หน่วยงานระดับจังหวัดส่วนใหญ่มีคะแนนอยู่ในกลุ่ม low และกลุ่ม middle โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลจากผลสำรวจ พบว่าตัวชี้วัดด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technological Practices) เป็นตัวชี้วัดที่หน่วยงานระดับจังหวัดทำคะแนนได้โดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับตัวชี้วัดอื่นเช่นเดียวกับหน่วยงานระดับกรม แต่หน่วยงานระดับจังหวัดนั้นมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานระดับกรม

- หน่วยงานระดับจังหวัดมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร (Connectivity) เพียงร้อยละ 12.4 ในขณะที่หน่วยงานระดับกรมมีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการสร้างเชื่อมต่อและการสื่อสาร ถึงร้อยละ 80.5 ในด้านถัดมา มีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 4.6 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven Decision Making) และมีหน่วยงานระดับจังหวัดเพียงร้อยละ 4.3 ที่มีการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือในการทำงานต่างๆ (Trusted Protocol) ทั้งนี้หน่วยงานระดับกรมอาจต้องมีการพิจารณาเรื่องการสนับสนุนหน่วยงานได้สังกัดเพื่อนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับหน่วยงานระดับจังหวัดให้ได้มากขึ้น

4.3 การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวม โดยจำแนกตามประเภทหน่วยงาน



เมื่อจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมจำแนกตามประเภทหน่วยงาน พบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีคะแนนความพร้อมฯ ในกลุ่ม High ดังนี้

1) หน่วยงานราชการ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 61.84) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.39) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 15.79) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 1.97)

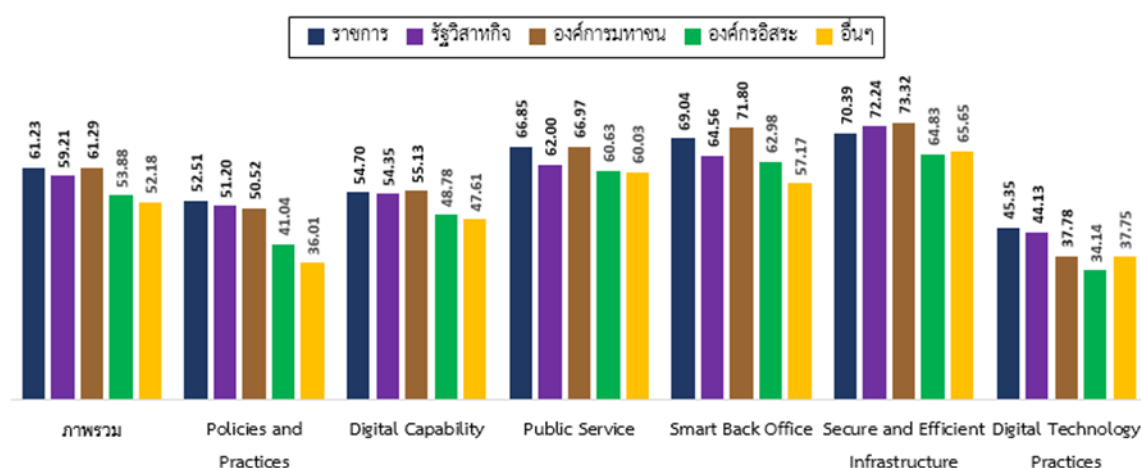
2) รัฐวิสาหกิจ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 51.02) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.53) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.41) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.04)

3) องค์การมหาชน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 60.0) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 22.22) กลุ่ม Middle (ร้อยละ 15.56) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 2.22)

4) องค์การอิสระ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 40.63) รองลงมาได้แก่ Middle (ร้อยละ 28.13) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 18.75) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 12.5)

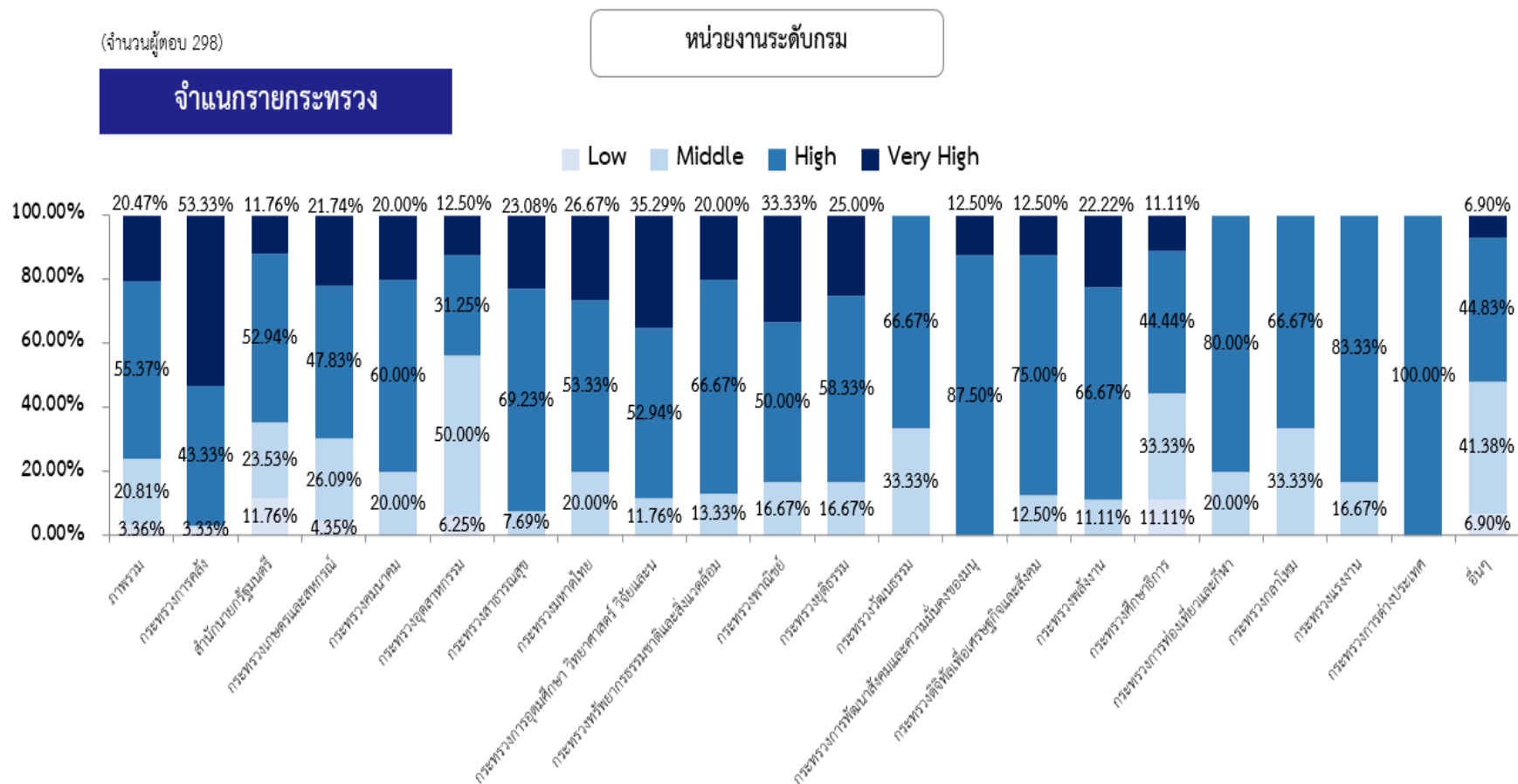
บทวิเคราะห์การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ของหน่วยงานตามประเภท

เมื่อพิจารณาการกระจายตัวของคะแนนตามประเภทหน่วยงานพบว่า หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชน มีการกระจายตัวของคะแนนอยู่ในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน โดยองค์การมหาชนมีความโดดเด่นมากที่สุด กล่าวคือมีหน่วยงานอยู่ในกลุ่ม High และ Very high รวมกันมากที่สุดที่ร้อยละ 82.2 ในขณะที่องค์กรอิสระมีความโดดเด่นน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น ซึ่งมีหน่วยงานในคะแนนกลุ่ม High และ Very High ร้อยละ 53.2 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงาน องค์การมหาชนมีแนวโน้มในการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานตนเองตามกรอบการพัฒนาดิจิทัลโดยรวมได้ดีที่สุดเมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่น



อย่างไรก็ตาม ถ้าดูในระดับตัวชี้วัดนั้นจะพบว่าหน่วยงานองค์การมหาชนจะมีความโดดเด่นในด้านตัวชี้วัดที่ 2 3 4 และ 5 แต่ในตัวชี้วัดที่ 1 และ 6 หน่วยงานประเภทราชการจะสามารถทำได้ดีกว่า โดยในตัวชี้วัดที่ 1 หน่วยงานราชการสามารถดำเนินเรื่อง Digital Policy และ Data Policy ได้ดีกว่าองค์การมหาชน โดยคะแนนอยู่ที่ 65.7 และ 35.5 คะแนนเทียบกับองค์การมหาชนที่ 65.0 และ 31.6 คะแนน และในตัวชี้วัดที่ 6 หน่วยงานราชการสามารถดำเนินเรื่องการปรับใช้เทคโนโลยี Connectivity, Intelligence และ Trusted Protocol ได้ดีกว่าโดยคะแนนอยู่ที่ 64.5 33.0 และ 42.6 คะแนนเทียบกับองค์การมหาชนที่ 47.2 29.4 และ 39.2 จึงแสดงให้เห็นว่า แม้้องค์การมหาชนจะโดดเด่นด้านคะแนนโดยรวม แต่ยังคงต้องมีการพัฒนาด้านการปฏิบัติตามนโยบายและมาตรการต่างๆ รวมถึงเพิ่มการปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันหน่วยงานราชการสามารถดำเนินการด้านนโยบายและมาตรการได้ดี รวมถึงมีการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้สูง เมื่อเทียบกับหน่วยงานประเภทอื่นทั้งหมด ทว่ายังต้องพัฒนาในส่วนของคุณภาพ การให้บริการดิจิทัล การเชื่อมต่อระบบภายในภายนอก รวมถึงพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพิ่มเติมด้วยเช่นกัน

4.4 การจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ตามคะแนนปกติในภาพรวมและรายตัวชี้วัด จำแนกรายกระทรวง (เฉพาะหน่วยงานในระดับกรม)



เมื่อจัดกลุ่มระดับความพร้อมฯ ในภาพรวมจำแนกตามกระทรวง พบว่า กระทรวงส่วนใหญ่มีคะแนนความพร้อมฯ ในกลุ่ม High ดังนี้

1) กระทรวงการคลัง มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Very High มากที่สุด (ร้อยละ 53.37) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (ร้อยละ 43.33) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 3.33)

2) สำนักนายกรัฐมนตรี มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 52.94) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 23.53) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 11.76) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 11.76)

3) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 47.83) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 26.09) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 21.74) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 4.35)

4) กระทรวงการคมนาคม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 60.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.00 เท่ากัน)

5) กระทรวงอุตสาหกรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม Middle มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม High (31.25) กลุ่ม Very High (ร้อยละ 12.50) และกลุ่ม Low (ร้อยละ 6.25)

6) กระทรวงสาธารณสุข มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 69.23) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 23.08) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 7.69)

7) กระทรวงมหาดไทย มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 53.33) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 26.67) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.00)

8) กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 52.94) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very high (ร้อยละ 35.29) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 11.76)

9) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 20.00) และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 13.33)

10) กระทรวงพาณิชย์ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 33.33) และ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.67)

11) กระทรวงยุติธรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 58.33) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 25.00) และ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.67)

12) กระทรวงวัฒนธรรม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.33)

13) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 87.50) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 12.50)

14) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 75.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High และกลุ่ม Middle (ร้อยละ 12.50 เท่ากัน)

15) กระทรวงพลังงาน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Very High (ร้อยละ 22.22) และ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 11.11)

16) กระทรวงศึกษาธิการ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 44.44) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.33) กลุ่ม Very High และ กลุ่ม Low (ร้อยละ 11.11 เท่ากัน)

17) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 80.00) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 20.00)

18) กระทรวงกลาโหม มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 66.67) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 33.33)

19) กระทรวงแรงงาน มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High มากที่สุด (ร้อยละ 83.33) รองลงมาได้แก่ กลุ่ม Middle (ร้อยละ 16.67)

20) กระทรวงการต่างประเทศ มีคะแนนความพร้อมฯ ในภาพรวมอยู่ในกลุ่ม High (ร้อยละ 100.0)

ทั้งนี้เมื่อนำสัดส่วนหน่วยงานกลุ่ม Very High และ High มาจัดลำดับกระทรวงจะสามารถเรียงลำดับ
กระทรวงที่มีสัดส่วนหน่วยงานที่มีคะแนนค่อนข้างสูงได้ดังนี้

กระทรวง	สัดส่วนกลุ่ม Very High - High	สัดส่วนกลุ่ม Very High	สัดส่วนกลุ่ม High
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	100.0%	12.5%	87.5%
กระทรวงการต่างประเทศ*	100.0%	-	100.0%
กระทรวงการคลัง	96.6%	53.3%	43.3%
กระทรวงสาธารณสุข	92.3%	23.1%	69.2%
กระทรวงพลังงาน	88.9%	22.2%	66.7%
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม	88.2%	35.3%	52.9%
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	87.5%	12.5%	75.0%
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	86.7%	20.0%	66.7%
กระทรวงแรงงาน	83.3%	-	83.3%
กระทรวงยุติธรรม	83.3%	25.0%	58.3%
กระทรวงพาณิชย์	83.3%	33.3%	50.0%
กระทรวงมหาดไทย	80.0%	26.7%	53.3%
กระทรวงคมนาคม	80.0%	20.0%	60.0%
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	80.0%	-	80.0%
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	69.5%	21.7%	47.8%
กระทรวงวัฒนธรรม	66.7%	-	
กระทรวงกลาโหม	66.7%	-	66.7%
สำนักนายกรัฐมนตรี	64.7%	11.8%	52.9%
กระทรวงศึกษาธิการ	55.5%	11.1%	44.4%
กระทรวงอุตสาหกรรม	43.8%	12.5%	31.3%

*หมายเหตุ: มีการตอบมาแบบรวมศูนย์ รวมทั้งหมดแค่ 2 หน่วยงาน

บทวิเคราะห์ผลการสำรวจระดับความพร้อมฯ หน่วยงานระดับกระทรวง

โดยภาพรวมหน่วยงานระดับกระทรวงมีคะแนนอยู่ในระดับ High ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการกระจายตัวของคะแนนของหน่วยงานภายใต้กระทรวงค่อนข้างเกาะกลุ่มกันอยู่ในช่วงคะแนนระดับสูง โดยมีกระทรวงที่คะแนนปกติของความพร้อมด้านดิจิทัลที่ทำคะแนนสัดส่วนหน่วยงานที่อยู่ในกลุ่ม Very High – High มากที่สุด 5 อันดับแรกคือ 1. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (100.0%) 2. กระทรวงการต่างประเทศ (100.0%) 3. กระทรวงการคลัง (96.6%) 4. กระทรวงสาธารณสุข (92.3%) และ 5. กระทรวงพลังงาน (88.9%) โดยกระทรวงต่างประเทศนั้นมีการตอบแบบรวมศูนย์รวม โดยตอบมาแค่ 2 หน่วยงาน จึงอาจต้องมีการสำรวจเพิ่มเติมในปีต่อไป ทั้งนี้หากดูกระทรวงที่มีสัดส่วนหน่วยงานในกลุ่ม Very High มากที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ 1. กระทรวงการคลัง (53.3%) 2. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (35.3%) และ 3. กระทรวงพาณิชย์ (33.3%) ในขณะเดียวกันกระทรวงที่มีสัดส่วนหน่วยงานกลุ่ม Very High – High น้อยที่สุด 5 อันดับได้ 1. กระทรวงวัฒนธรรม (66.7%) 2. กระทรวงกลาโหม (66.7%) 3. สำนักนายกรัฐมนตรี (64.7%) 4. กระทรวงศึกษาธิการ (55.5%) และกระทรวงอุตสาหกรรม (43.8%) ดังนั้นกระทรวงเหล่านี้ควรผลักดันหน่วยงานภายใต้สังกัดของตนเองให้พัฒนาศักยภาพขององค์กรเพื่อสอดคล้องกับกรอบการพัฒนาดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

5. ข้อเสนอแนะในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย

ด้าน Data Policy

1. ผลักดันและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการด้านธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance) ซึ่งถือเป็นพื้นฐานในการแลกเปลี่ยน บูรณาการ และใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ
2. ผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐผ่านศูนย์กลางข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th) เพื่อให้ภาคธุรกิจ และประชาชนนำข้อมูลเปิดภาครัฐไปใช้ต่อยอด และเพื่อตรวจสอบการทำงานของรัฐบาลเพื่อความโปร่งใส และอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภาครัฐในการเชื่อมต่อข้อมูลที่เปิดจากช่องทางอื่นๆ ให้สามารถมาเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์ data.go.th อีกทั้ง ควรผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐส่งเสริมการนำข้อมูลเปิดไปใช้ประโยชน์ต่างๆ เช่น การจัดประกวดการนำข้อมูลภาครัฐไปใช้ประโยชน์ในรูปแบบ Hackathon การสนับสนุนงานวิจัยต่างๆ เป็นต้น
3. ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบ Machine Readable ระดับ 4-5 ดาว ให้มากขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่นำข้อมูลไปใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น
4. ส่งเสริมการนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเฉพาะการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการคาดการณ์หรือทำนายสิ่งที่จะเกิดขึ้น (Predictive Analytic) และการวิเคราะห์ วางแผนรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Prescriptive Analytic)

ด้าน Digital leadership

1. พิจารณาให้ตำแหน่ง DCIO เป็นตำแหน่งระยะยาว เพื่อให้ DCIO มีเวลาในการเข้าอบรม และดำเนินโครงการต่างๆ อย่างต่อเนื่อง รวมถึงคุณสมบัติของ DCIO ควรมีความรู้ทางด้านดิจิทัล เพื่อความพร้อมในการเป็นผู้นำในการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นดิจิทัล
2. ควรกำหนดแผนการอบรมและกฎเกณฑ์ในการเข้าอบรมของ DCIO และ PCIO ให้ครอบคลุมและชัดเจน ครบทุกท่าน รวมถึงกำหนดระยะเวลาที่ควรเข้ารับการอบรมหลังจากการเข้ารับตำแหน่ง
3. พิจารณาปรับเปลี่ยนรูปแบบการอบรม และการวัดผลสมรรถนะของ DCIO ในรูปแบบใหม่ เช่น การอบรมอาจจัดเป็นการทำงานเป็นกลุ่ม (Assignment) หรือการทำโครงการร่วมกัน และควรประชาสัมพันธ์ความสำคัญของการเข้าอบรมหลักสูตรสำหรับ DCIO ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบ

ด้าน Training and development

1. กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบการจ้างงานและผลตอบแทนสำหรับกลุ่มบุคลากรที่มีความสามารถในด้านดิจิทัลโดยเฉพาะ (Digital talent)
2. กำหนดหลักสูตรที่เป็นมาตรฐานกลาง ให้สอดคล้องตามทักษะด้านดิจิทัลมีวัตถุประสงค์เฉพาะ เพื่อการสร้างและพัฒนาบุคลากรให้ปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่ ก.พ. กำหนด 7 กลุ่ม

ความสามารถ และควรจัดการอบรมและทดสอบผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงการออกไป
ประกาศนียบัตรได้จากระบบ

3. กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐวางแผนการพัฒนาด้านบุคลากรโดยกำหนดเป็น KPI รายบุคคล ด้วยการ
จัดทำแผนพัฒนาด้านดิจิทัล (Digital Transformation Roadmap) เพื่อให้หน่วยงานทราบถึง
ทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีที่จำเป็น และสามารถวางแผนการพัฒนาด้านบุคลากรภายใน
หน่วยงานได้

ภาคผนวก ข้อมูลน่าสนใจที่พบจากผลสำรวจ (Fact Finding)

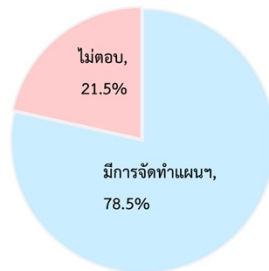
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.1 Digital policy

การจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 298)



การทราบและดำเนินการตามแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลจากหน่วยงานต้นสังกัด

หน่วยงานระดับจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 1,552)



ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.1 Digital policy

การจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 298)

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

1.1 เพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย สะดวก ด้วยกระบวนการร่วมกัน

มี 71.1% ไม่มี 28.9%

1.2 พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกการให้บริการประชาชน รองรับวิถีชีวิตแนวใหม่ (New Normal)

มี 57.0% ไม่มี 43.0%

1.3 เพิ่มสมรรถนะ ขีดความสามารถหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงบุคลากรรัฐมี Digital Mindset และมีทักษะที่จำเป็น

มี 64.1% ไม่มี 35.9%

1.4 เพิ่มความสามารถ ความมั่นคง ปลอดภัยในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งจัดหาเทคโนโลยี การปกป้องคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน

มี 57.4% ไม่มี 42.6%

ยุทธศาสตร์ที่ 2: อำนาจความสะดวกภาคธุรกิจไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

(จำนวนผู้ตอบ 298)

2.1 จัดให้มีระบบบริการดิจิทัลอำนวยความสะดวกผู้ประกอบการ

มี 42.6% ไม่มี 57.4%

2.2 พัฒนา หรือเชื่อมต่อกับแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐอื่นๆ ที่เอื้อต่อการดำเนินธุรกรรมดิจิทัลในภาคธุรกิจ

มี 43.0% ไม่มี 57.0%

2.3 ทบทวน ปรับปรุง และพัฒนากฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐานที่เอื้อต่อผู้ประกอบการในการดำเนินธุรกิจ

มี 20.8% ไม่มี 79.2%

2.4 อำนาจความสะดวก ให้ภาคธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปพัฒนาบริการและนวัตกรรม

มี 30.5% ไม่มี 69.5%

2.5 มีการศึกษา หรือนำเทคโนโลยีพร้อมใช้จากผู้ประกอบการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มโอกาสทางการตลาด

มี 17.4% ไม่มี 82.6%

หมายเหตุ: จากระยะที่ไม่มี รวมหน่วยงานที่ไม่ได้ตอบเรื่องการจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล จำนวน 64 หน่วยงาน

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.1 Digital policy

การจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม

ยุทธศาสตร์ที่ 3: ผลักดันให้เกิดธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในทุกกระบวนการทำงานของรัฐ

(จำนวนผู้ตอบ 298) มี ไม่มี

3.1 มีการเปิดเผยแลกเปลี่ยน เชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ อย่างบูรณาการ

60.7% 39.3%

3.2 ส่งเสริมให้มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเปิดเพื่อความโปร่งใส สร้างการมีส่วนร่วม และส่งเสริมนวัตกรรม

45.3% 54.7%

3.3 พัฒนากลไก การเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อ จัดจ้างให้โปร่งใส มีมาตรการป้องกันการทุจริต

30.5% 69.5%

ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนร่วมขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

(จำนวนผู้ตอบ 298) มี ไม่มี

4.1 จัดให้มีระบบดิจิทัล ให้ทุกภาคส่วนได้แสดงข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา

37.6% 62.4%

4.2 เปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะของหน่วยงานในรูปแบบและช่องทางดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงได้โดยสะดวก
มีส่วนร่วมและตรวจสอบการดำเนินงานของรัฐ

49.0% 51.0%

4.3 จัดให้มีเวทีหรือช่องทางดิจิทัลเพื่อรับฟังความเห็นในการกำหนดนโยบาย กฎหมาย กฎระเบียบ มาตรฐาน มาตรการ

26.2% 73.8%

หมายเหตุ: จากร้อยละที่ไม่มี รวมหน่วยงานที่ไม่ได้ตอบเรื่องการจัดทำแผนเพื่อรองรับการก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล จำนวน 64 หน่วยงาน

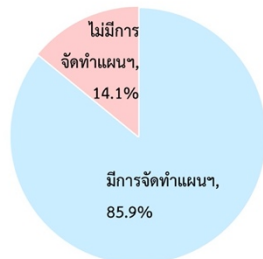
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.1 Digital policy

การจัดทำแผนให้สอดคล้องกับการพัฒนาดิจิทัลในอนาคต

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 298)



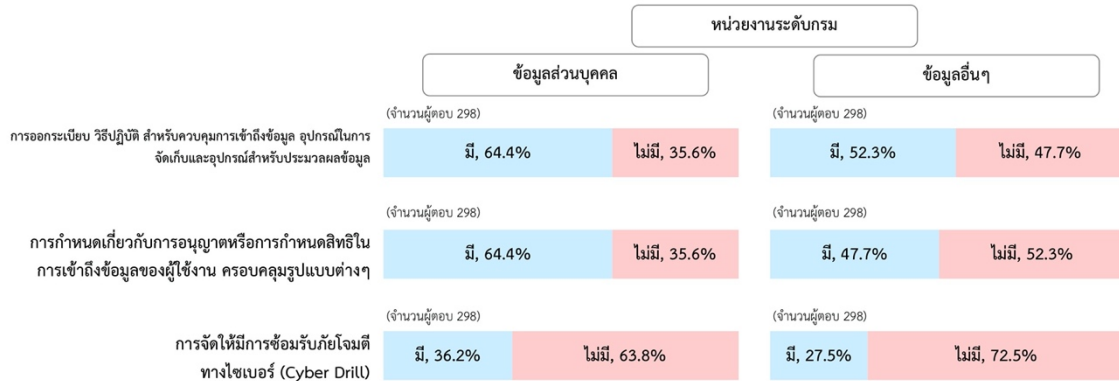
แผนฯ ที่จัดทำ (จำนวนผู้ตอบ 256)	
แผนระยะยาวสำหรับปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของหน่วยงานเป็นดิจิทัลโดยสมบูรณ์	75.4%
การศึกษาและพัฒนากระบวนการบริการที่มุ่งเน้นความต้องการของประชาชนรายบุคคล	32.0%
จัดสร้างช่องทางในการรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับทุกภาคส่วน เพื่อร่วมออกนโยบาย ทำประชาคมติ และบริการของรัฐ	28.9%
อื่นๆ	23.4%

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Cyber Security Policy

การดำเนินการเพื่อรองรับ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

มาตรการป้องกันด้านการบริหารจัดการ (Administrative Safeguard)



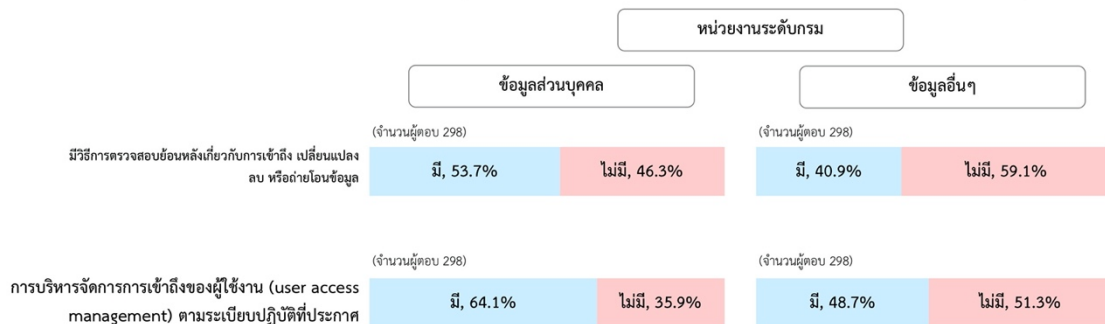
หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Cyber Security Policy

การดำเนินการเพื่อรองรับ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

มาตรการป้องกันทางเทคนิค (Technical Safeguard)



หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Cyber Security Policy

การดำเนินการเพื่อรองรับ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

มาตรการป้องกันทางเทคนิค (Technical Safeguard)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 298)

มีระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล เพื่อให้ระบบ และ/หรือ
บริการหลักต่าง ๆ สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง

มี, 80.5% ไม่มี, 19.5%

(จำนวนผู้ตอบ 298)

มีระบบควบคุมและความสามารถในการ detect/respond
โดยมี SOC และ Incident Response Team

มี, 82.2% ไม่มี, 17.8%

หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Cyber Security Policy

การดำเนินการเพื่อรองรับ พ.ร.บ. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

มาตรการป้องกันทางกายภาพ (Physical Safeguard) ในเรื่องการเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานข้อมูลส่วนบุคคล (Access Control)

หน่วยงานระดับกรม

ข้อมูลส่วนบุคคล

(จำนวนผู้ตอบ 298)

การควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและอุปกรณ์
ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลโดยคำนึงถึง
การใช้งานและความมั่นคงปลอดภัย

มี, 72.8% ไม่มี, 27.2%

ข้อมูลอื่นๆ

(จำนวนผู้ตอบ 298)

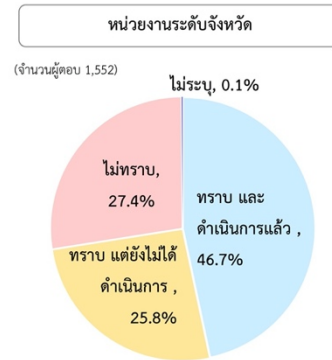
มี, 51.0% ไม่มี, 49.0%

หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Cyber Security Policy

การทราบและดำเนินการเรื่องการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ตามที่หน่วยงานต้นสังกัด

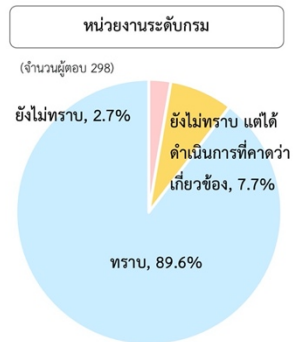


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับกรม

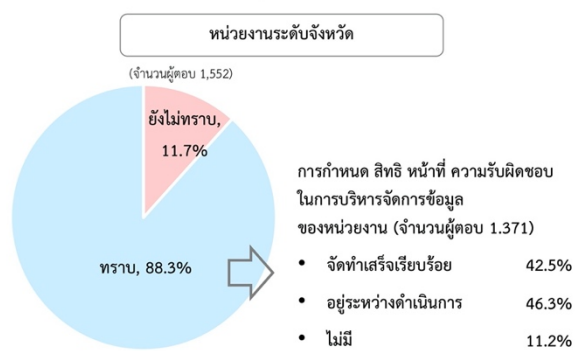
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy

การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ
(Data Governance)



การทราบและดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ
(Data Governance) ตามหน่วยงานต้นสังกัด

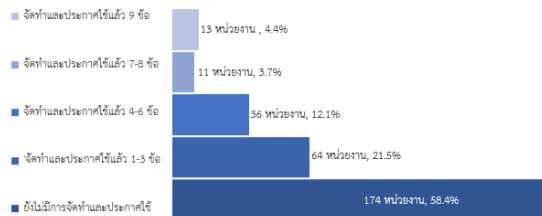


ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy

การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

หน่วยงานระดับกรม

จำนวนและสัดส่วนหน่วยงานที่มีการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลและประกาศใช้แล้ว
ทั้ง 9 ข้อ (N=298)

หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

1 มีการกำหนด สิทธิ หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงาน

2 จัดตั้งและกำหนดบทบาทของทีมบริหารข้อมูล (Data Steward Team)

3 กำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ครอบครองข้อมูล และ ผู้ควบคุมข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/discard, inspect, terminate)

4 มีระบบบริหารและ กระบวนการจัดการและ คุ้มครองข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/discard, inspect, terminate)

5 มีการกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล

6 มีการกำหนดมาตรการ หรือ กระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพข้อมูล ได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกัน เป็นปัจจุบัน ตรงความต้องการผู้ใช้ และพร้อมใช้

7 มีการจัดทำบัญชีรายชื่อข้อมูล (Data Catalog) คำอธิบายข้อมูล (Metadata) และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary)

8 มีการกำหนดรายชื่อข้อมูลเปิด และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำหรับนำไปบูรณาการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

9 มีการประกาศบัญชีรายชื่อข้อมูลกลาง และคำอธิบายชุดข้อมูลดิจิทัลกลาง ผ่านระบบ Website หน่วยงาน, GD Catalog, data.go.th, GDx หรือ Linkage Center

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy

การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 290)

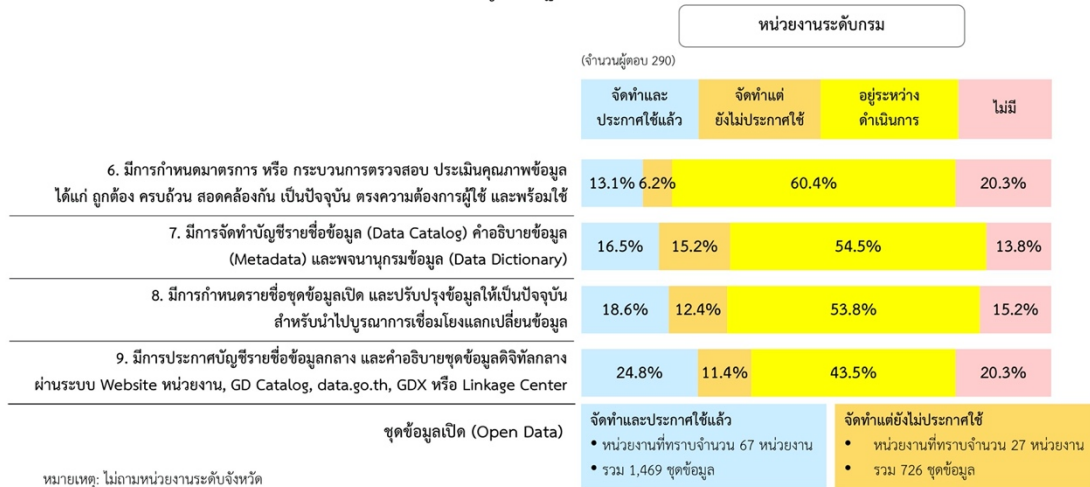
	จัดทำและประกาศใช้แล้ว	จัดทำแต่ยังไม่ประกาศใช้	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ไม่มี
1 มีการกำหนด สิทธิ หน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการข้อมูลของหน่วยงาน	29.0%	5.9%	53.0%	12.1%
2 จัดตั้งและกำหนดบทบาทของทีมบริหารข้อมูล (Data Steward Team)	23.1%	5.9%	52.4%	18.6%
3 กำหนดสิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบ ของผู้ครอบครองข้อมูล และ ผู้ควบคุมข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/discard, inspect, terminate)	16.2%	4.8%	59.7%	19.3%
4 มีระบบบริหารและ กระบวนการจัดการและ คุ้มครองข้อมูล ตามวงจรชีวิตข้อมูล (create, collect, classify, process/use, store, publish/discard, inspect, terminate)	13.1%	5.2%	61.7%	20.0%
5 มีการกำหนดนโยบาย/กฎเกณฑ์การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากข้อมูล	22.1%	6.2%	57.6%	14.1%

หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

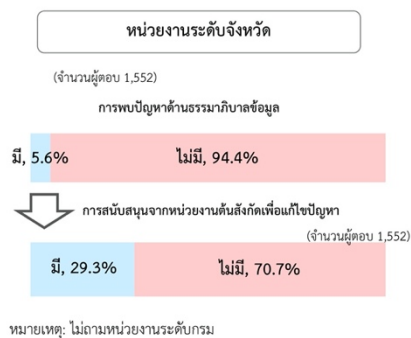
1.3 Data policy

การดำเนินการใช้ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ (Data Governance)



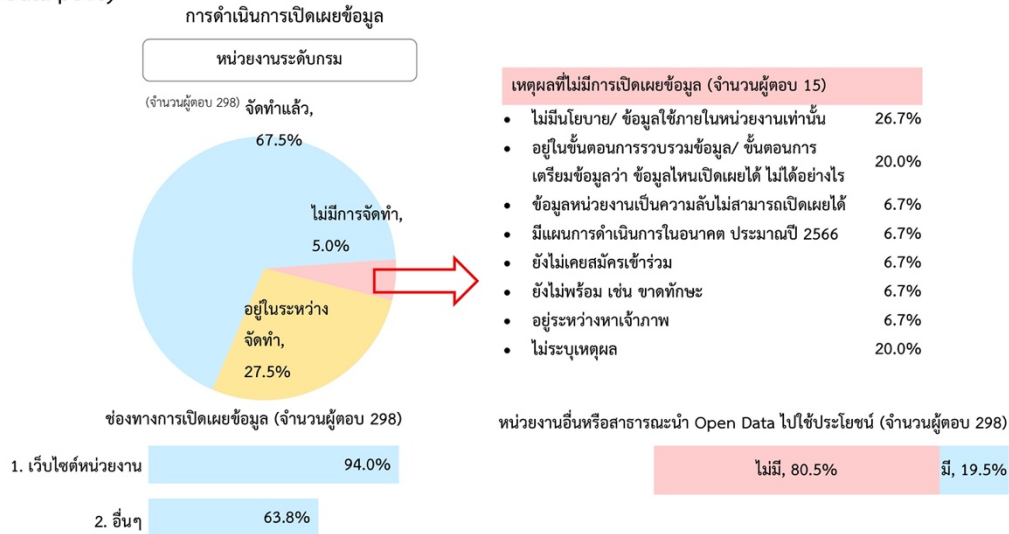
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy



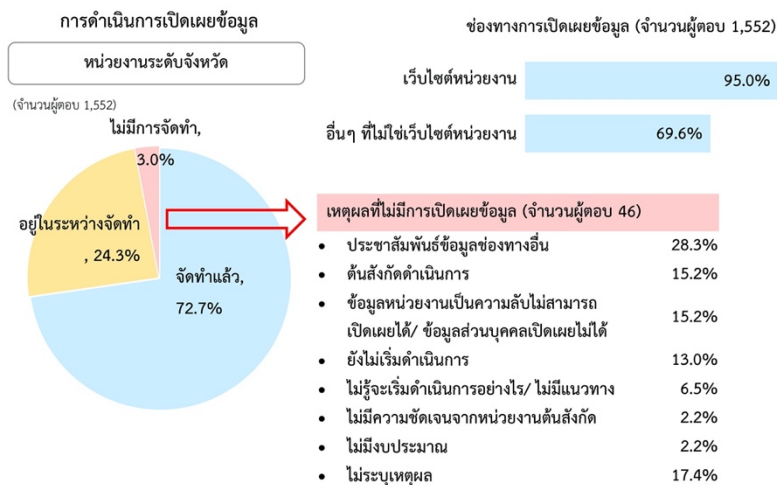
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy



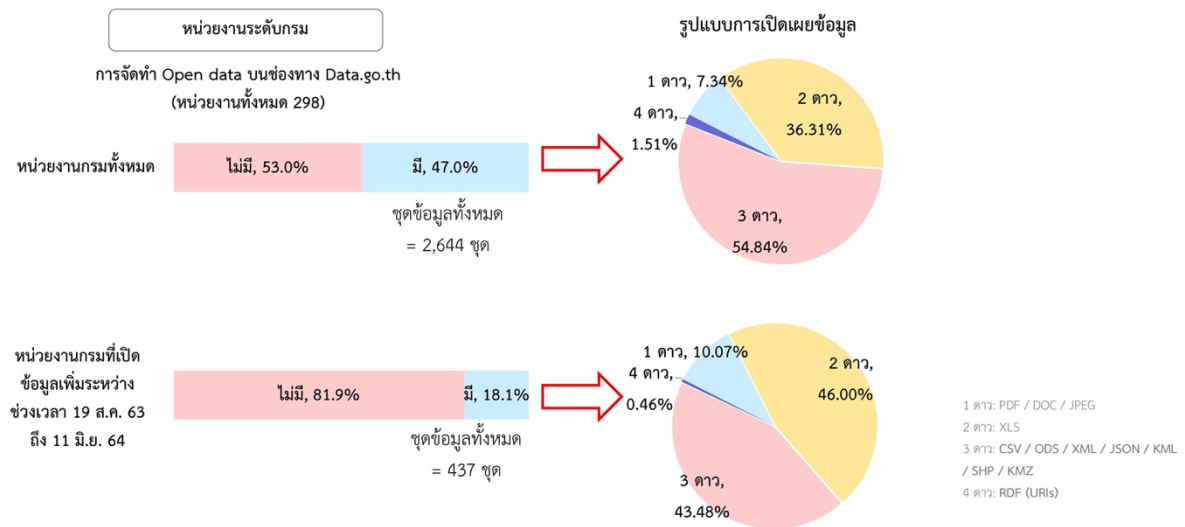
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy



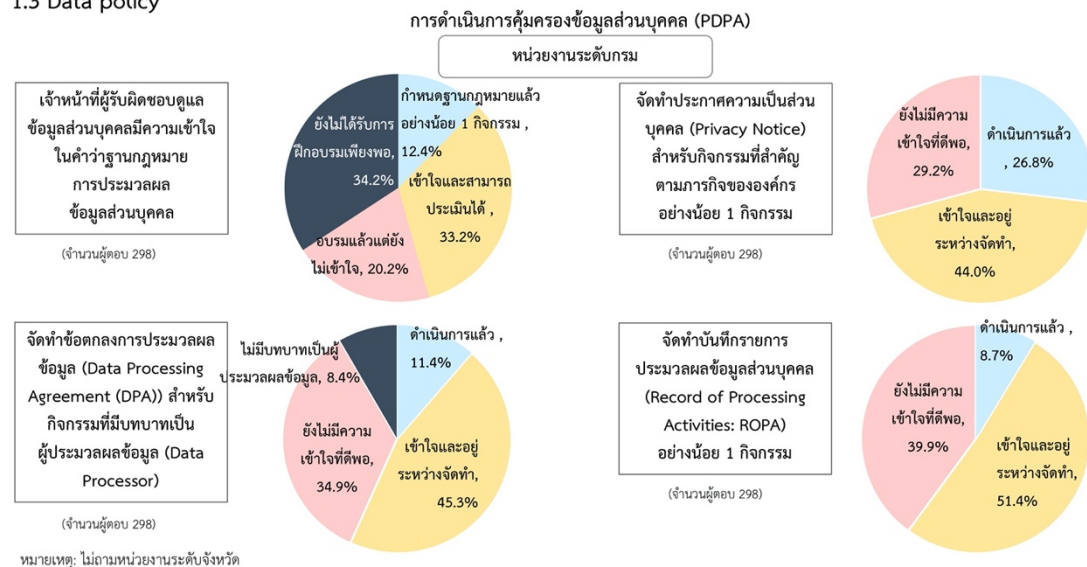
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.2 Data policy



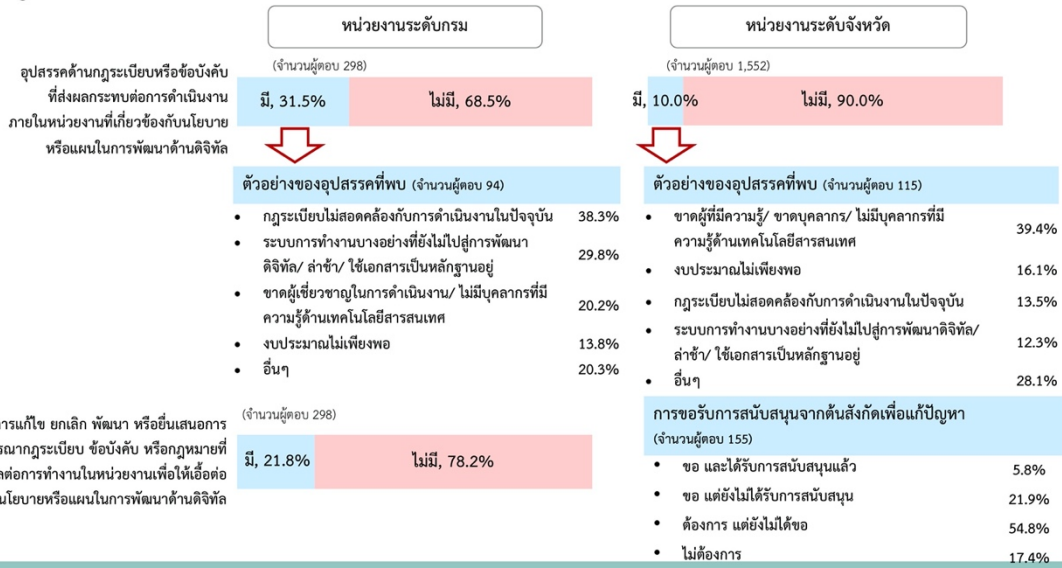
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.3 Data policy



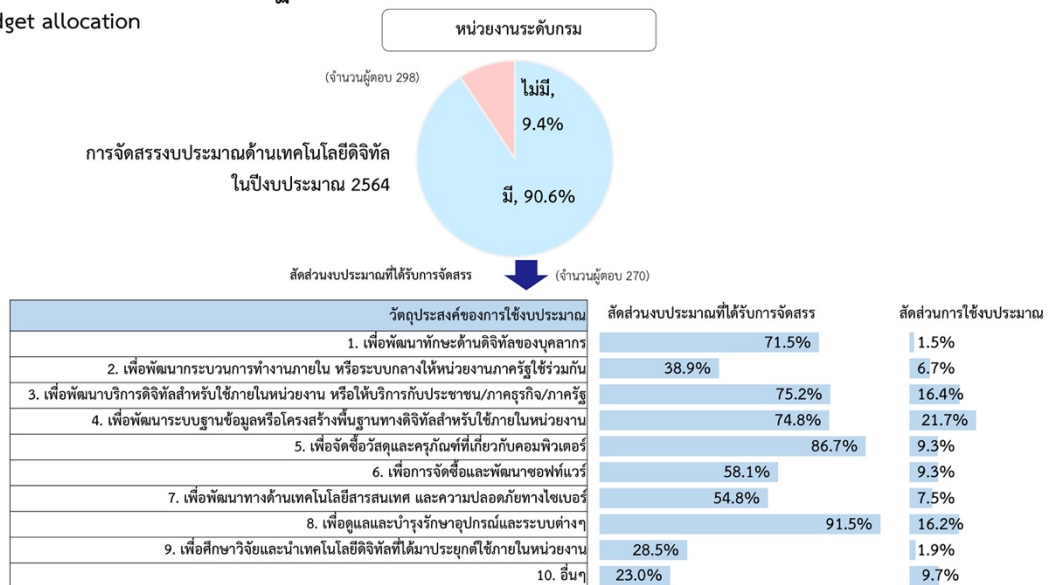
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.4 Legal mechanism



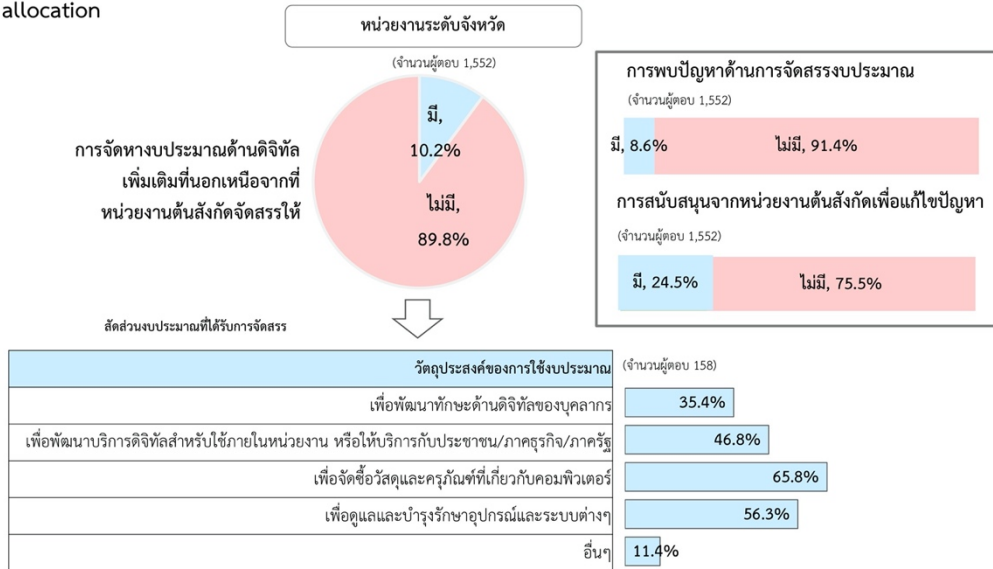
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.5 Budget allocation



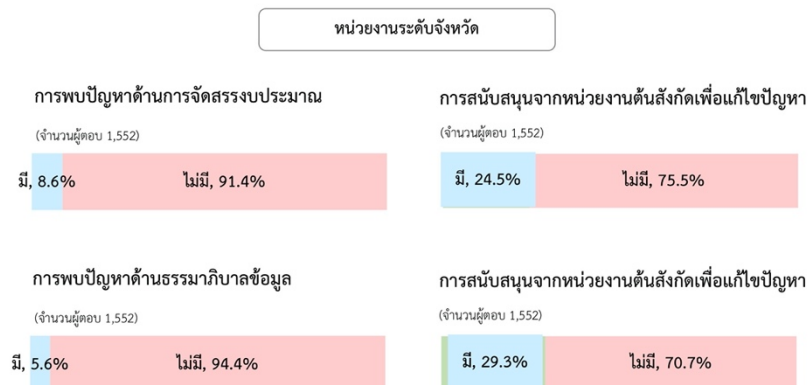
ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

1.5 Budget allocation



ตัวชี้วัดที่ 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices)

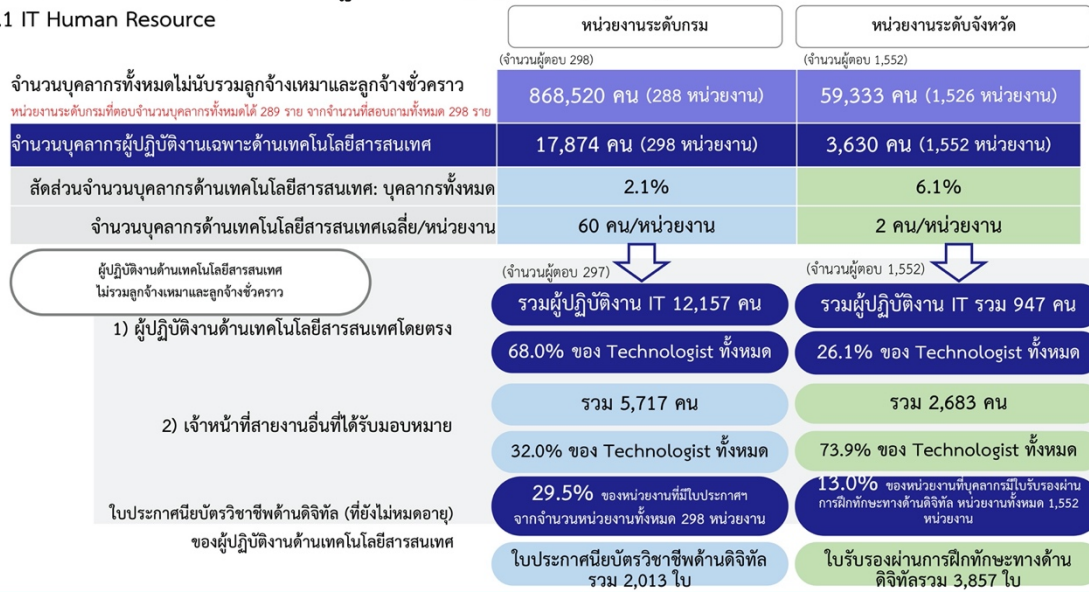
1.5 Budget allocation



หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับกรม

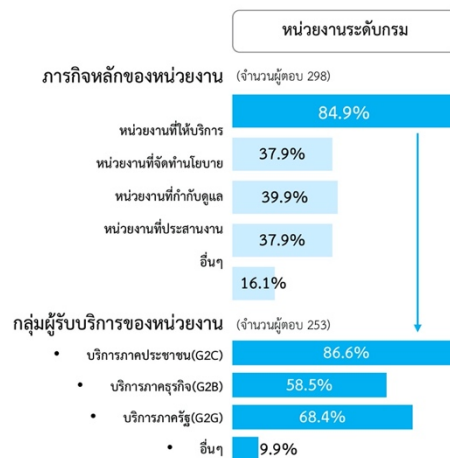
ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.1 IT Human Resource



ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.2 Digital leadership

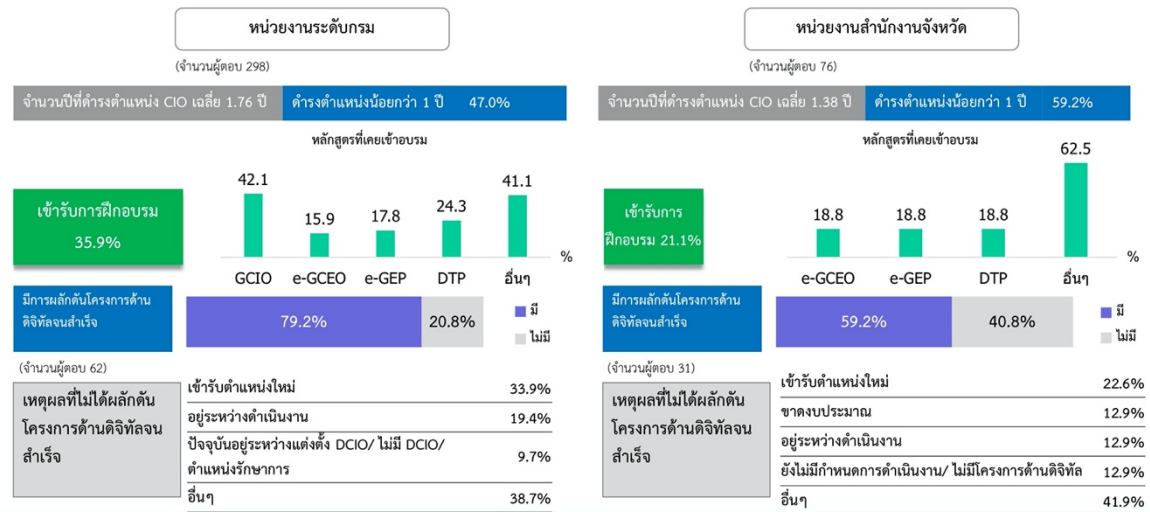


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.2 Digital leadership

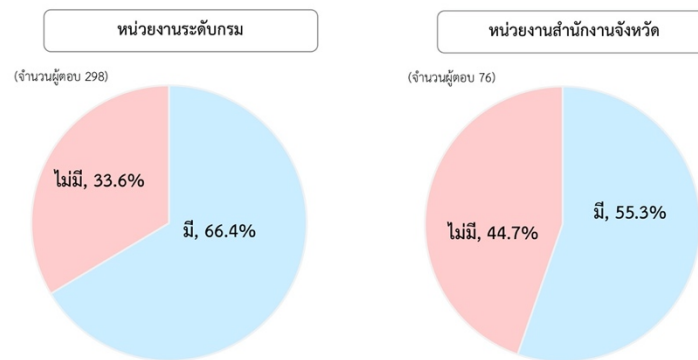
การดำรงตำแหน่งผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ



ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.2 Digital leadership

ปัญหาหรืออุปสรรคที่ส่งผลให้การพัฒนาหน่วยงานไปสู่องค์กรรัฐบาลดิจิทัลไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด



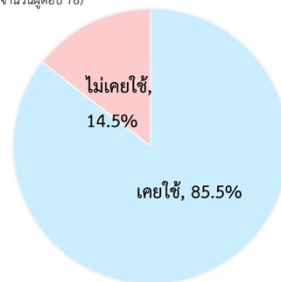
ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.2 Digital leadership

การใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ (ทั้งที่อาจดูแลโดยหน่วยงานเอง
หรือหน่วยงานอื่น) ในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

หน่วยงานสำนักงานจังหวัด

(จำนวนผู้ตอบ 76)



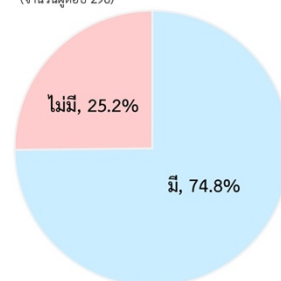
ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.3 Training and Development

การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร/แผนพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 298)

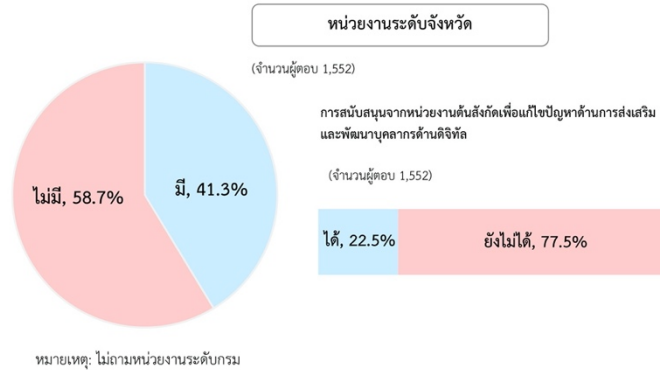


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities)

2.3 Training and Development

อุปสรรคด้านการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล



ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.3 Training and Development

การส่งเสริม ให้ความรู้และพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรในหน่วยงานในช่วง 1 ปี

	หน่วยงานระดับกรม (จำนวนผู้ตอบ 298)		หน่วยงานระดับจังหวัด (จำนวนผู้ตอบ 1,552)	
	มี (%)	ไม่มี (%)	มี (%)	ไม่มี (%)
1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	69.5%	30.5%	35.1%	64.9%
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)	60.1%	39.9%	26.5%	73.5%
3. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)	39.6%	60.4%	15.1%	84.9%
4. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	36.9%	63.1%	12.9%	87.1%
5. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)	48.7%	51.3%	15.8%	84.2%
6. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	53.4%	46.6%	15.5%	84.5%
- ด้านธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)	58.1%	41.9%	18.0%	82.0%
- ด้านการจัดทำการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)	50.3%	49.7%	19.1%	80.9%
- ด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	57.4%	42.6%	13.4%	86.6%
7. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	30.2%	69.8%	12.5%	87.5%
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)	54.7%	45.3%	16.4%	83.6%
9. ทักษะดิจิทัลด้านอื่นๆ	94.4%	5.6%	70.3%	29.7%

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.3 Training and Development

การวัดผลหลังอบรม/จบหลักสูตร

	หน่วยงานระดับกรม		หน่วยงานระดับจังหวัด	
	(จำนวนผู้ตอบ 207)	มี ■ ไม่มี ■	(จำนวนผู้ตอบ 544)	มี ■ ไม่มี ■
1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	51.2%	48.8%	45.6%	54.4%
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)	49.2%	50.8%	46.0%	54.0%
3. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)	47.5%	52.5%	45.3%	54.7%
4. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	50.0%	50.0%	47.0%	53.0%
5. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)	45.5%	54.5%	47.8%	52.2%
6. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	34.0%	66.0%	43.6%	56.4%
- ด้านธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)	34.7%	65.3%	41.6%	58.4%
- ด้านการจัดทำการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)	36.0%	64.0%	39.5%	60.5%
- ด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	33.9%	66.1%	41.8%	58.2%
7. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	42.2%	57.8%	45.4%	54.6%
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)	40.5%	59.5%	44.7%	55.3%
9. ทักษะดิจิทัลด้านอื่นๆ	50.8%	49.2%	53.1%	46.9%

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.4 IT Competency

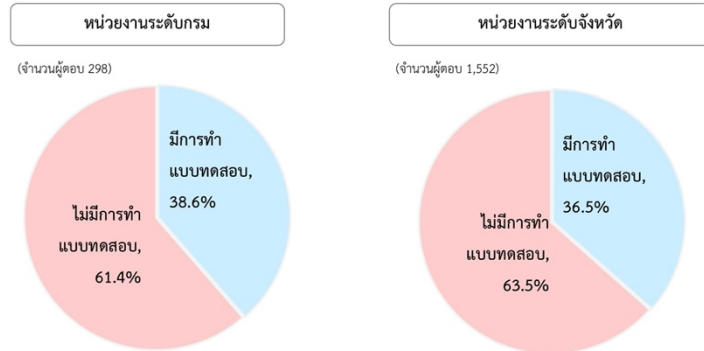
ระดับทักษะด้านดิจิทัลแบ่งเป็น 7 กลุ่ม (ตามเกณฑ์ ก.พ.)

	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับจังหวัด
	(จำนวนผู้ตอบ 298)	(จำนวนผู้ตอบ 1,552)
คะแนนเฉลี่ยเต็ม 5		
1. ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	3.71	3.45
2. ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)	3.62	3.26
3. ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)	3.58	3.24
4. ด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)	3.54	3.13
5. ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)	3.54	3.15
6. ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล	3.51	3.20
6.1 ด้านธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance)	3.52	3.36
6.2 ด้านการจัดทำการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ (Open Data)	3.49	3.46
6.3 ด้านกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)	3.37	3.25
7. ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ	3.52	3.04
8. ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)	3.59	2.96

ตัวชี้วัดที่ 2 ศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capability)

2.4 IT Competency

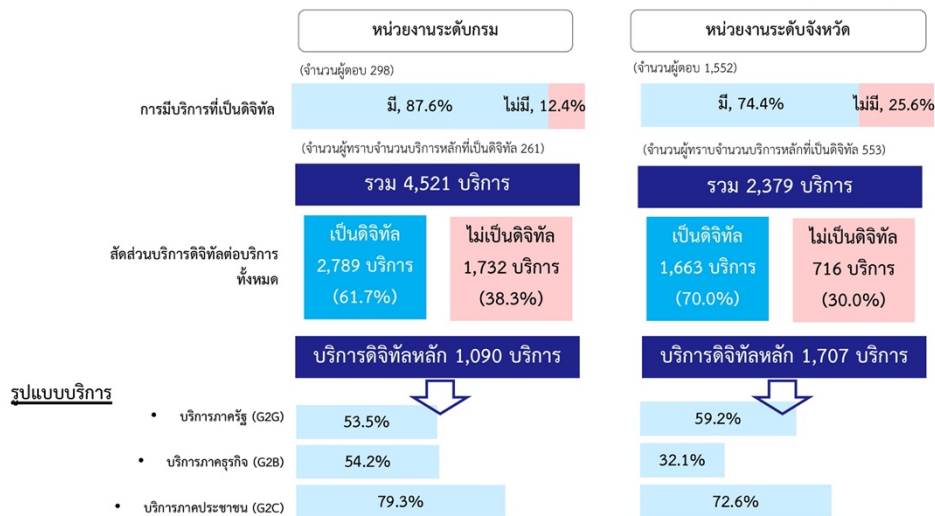
การส่งเสริมให้บุคลากรทำแบบทดสอบการประเมินทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
(Digital Government) ผ่านทาง <https://dg-sa.tpqi.go.th>



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

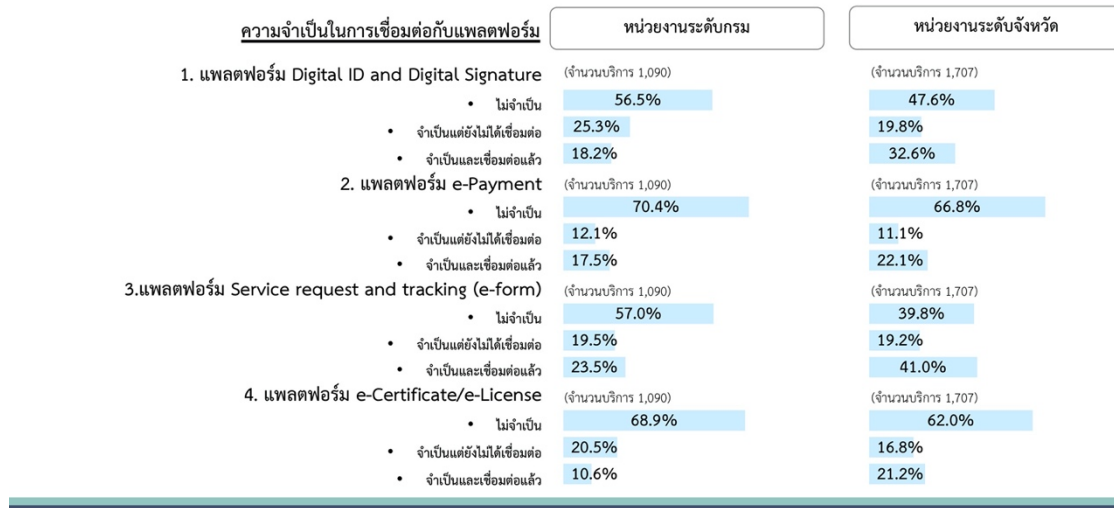
3.1 Proportion of digital service & Digital service type & Channel

บริการของหน่วยงานที่พัฒนาเองและให้บริการกับประชาชน/ภาครัฐกิจ/ภาครัฐ



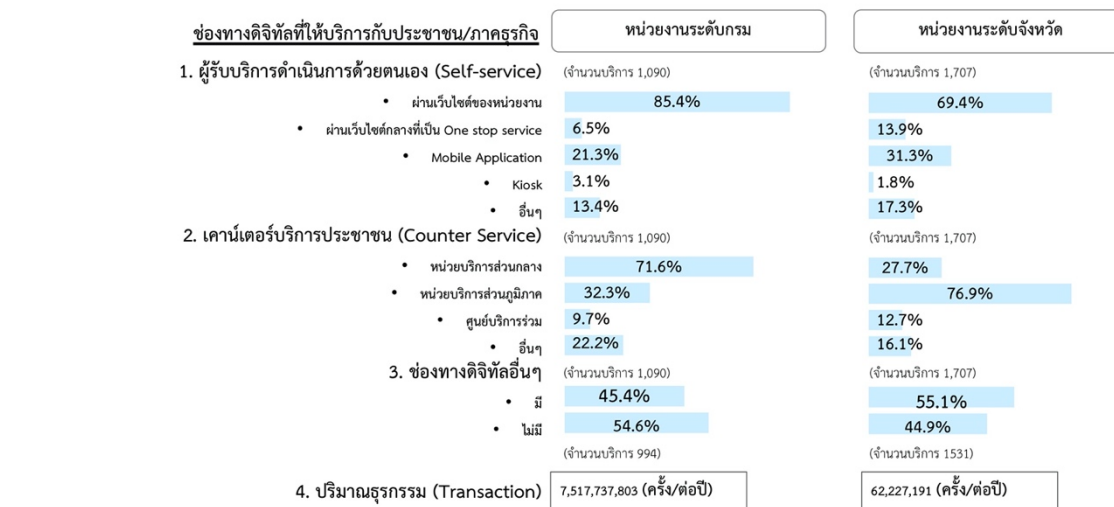
มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.1 Proportion of digital service & Digital service type & Channel



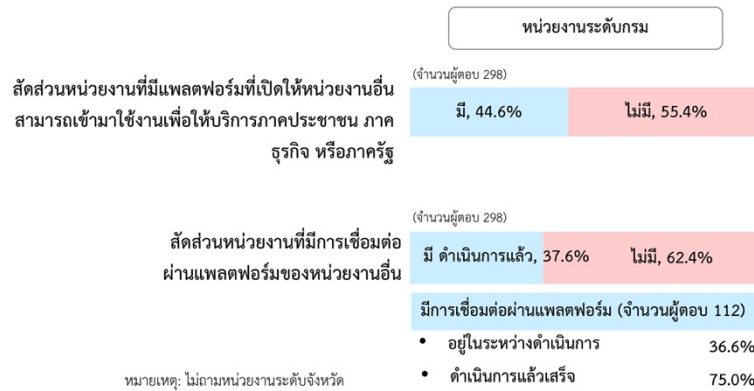
มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.1 Proportion of digital service & Digital service type & Channel



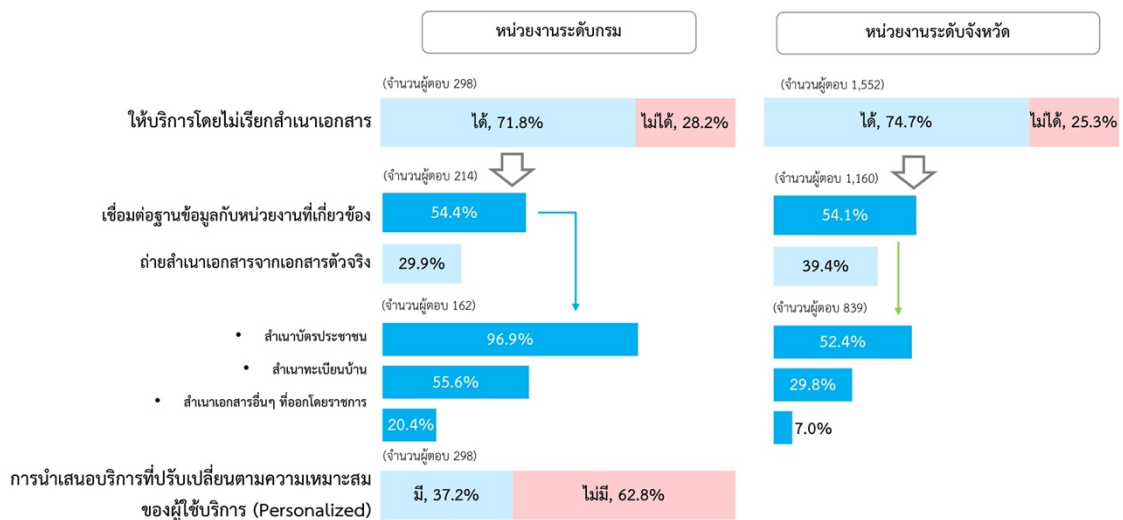
มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.1 Proportion of digital service & Digital service type & Channel



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

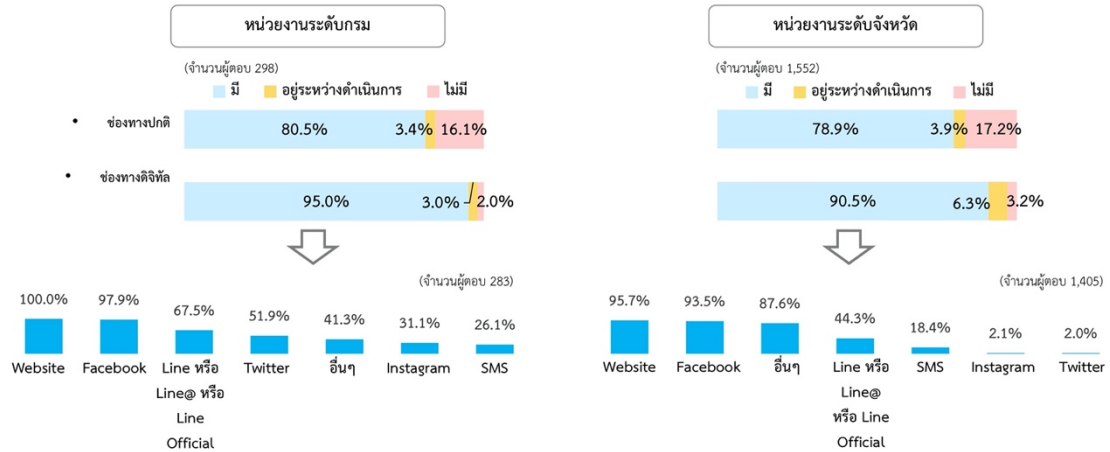
3.1 Proportion of digital service & Digital service type & Channel



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.2 Promote for using digital service

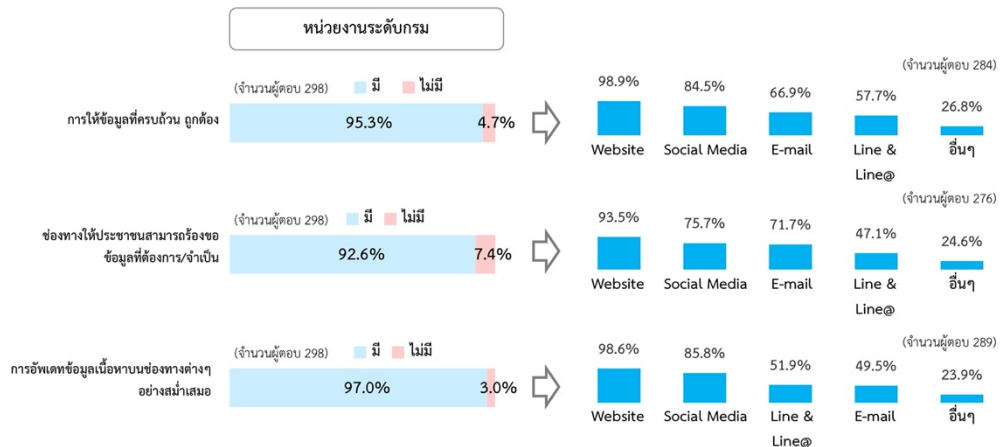
ช่องทางการประชาสัมพันธ์บริการดิจิทัลของหน่วยงาน



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

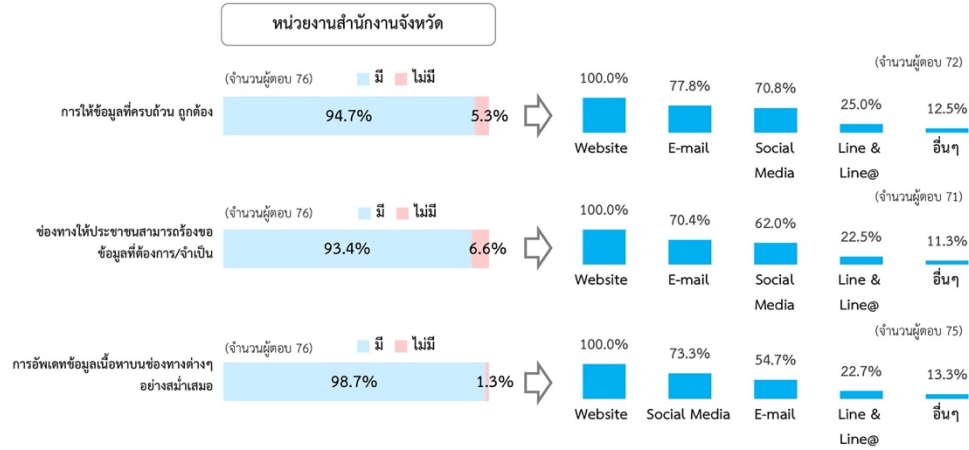
การให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานอย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

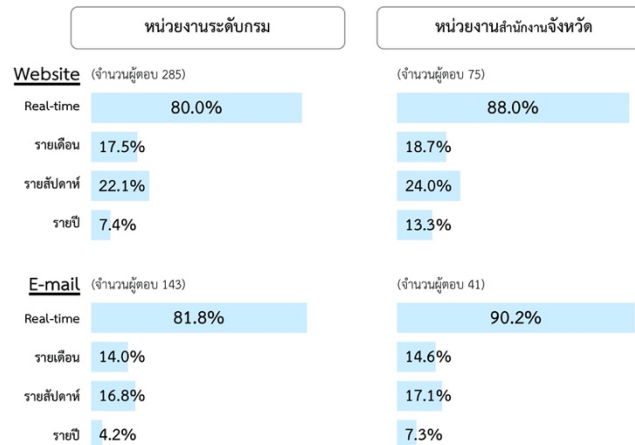
การให้ข้อมูล (e-Information) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงานอย่างครบถ้วน ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

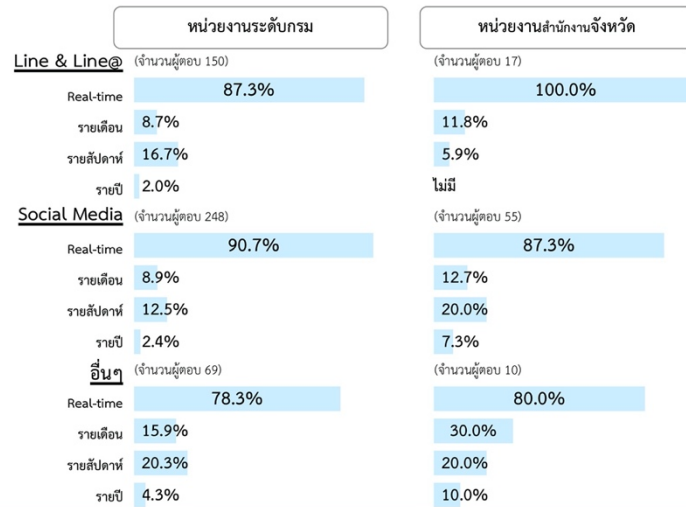
e-Information: ความถี่ในการอัปเดตแต่ละช่องทางที่มีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

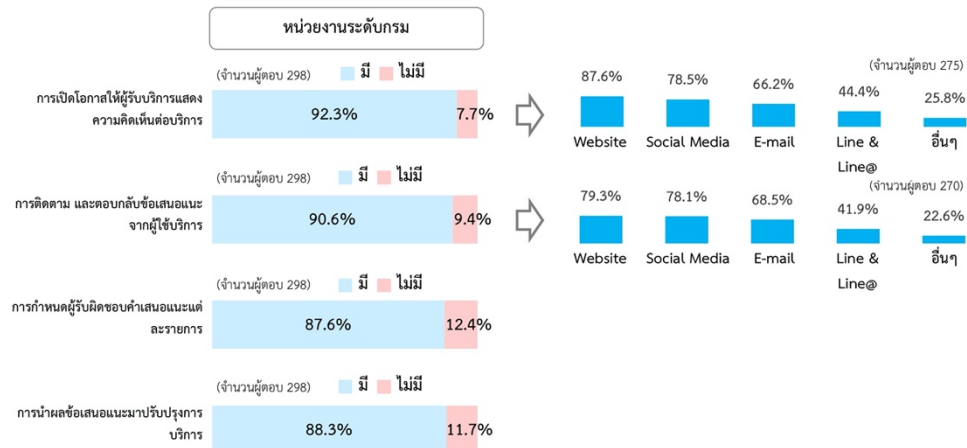
e-Information: ความถี่ในการอัปเดตแต่ละช่องทางที่มีการอัปเดตข้อมูลเนื้อหาบนช่องทางต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

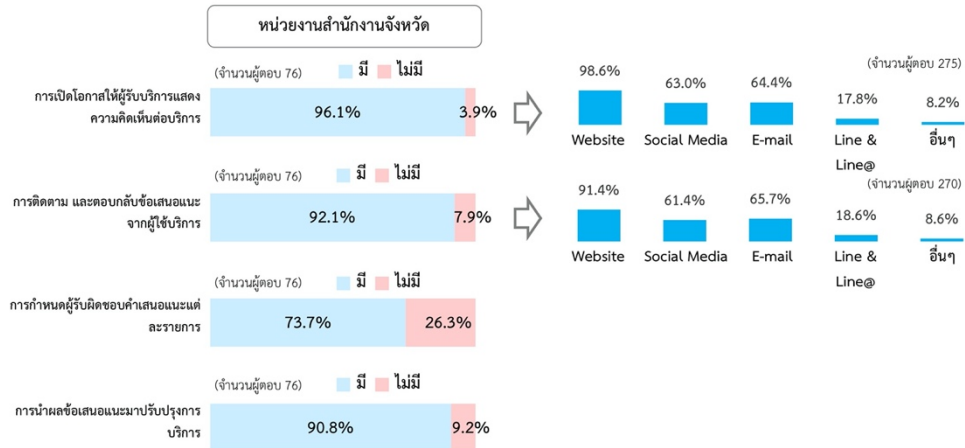
การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

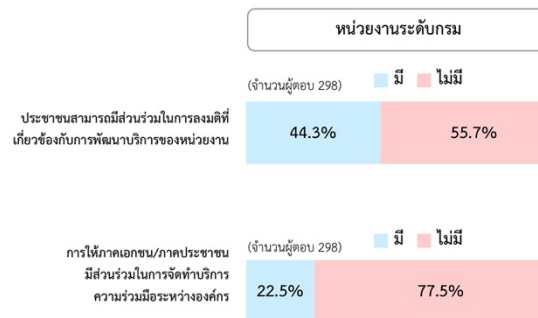
การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็น (e-Consultation) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน



มิติตัวชี้วัดที่ 3 บริการภาครัฐ (Public Service)

3.3 Public Participation

การเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็น (e-Decision-making) เกี่ยวกับบริการของหน่วยงาน

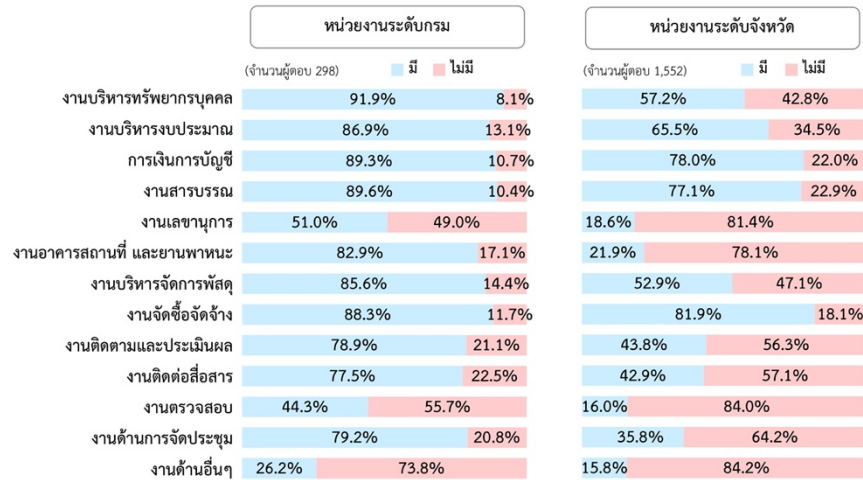


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

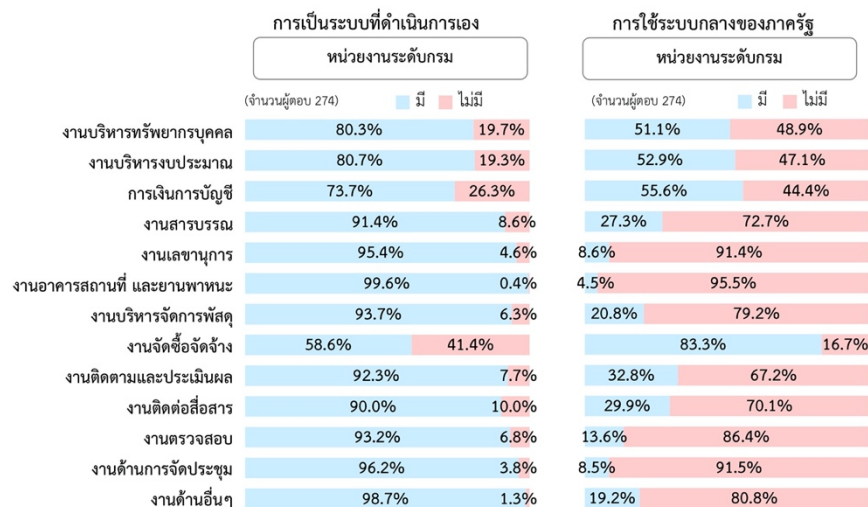
4.1 Integrated enterprise & Process optimization

ระบบบริหารจัดการภายในที่ดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.1 Integrated enterprise & Process optimization



หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.1 Integrated enterprise & Process optimization

แหล่งที่มาของการบริหารจัดการระบบภายในหน่วยงานที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานระดับกรม

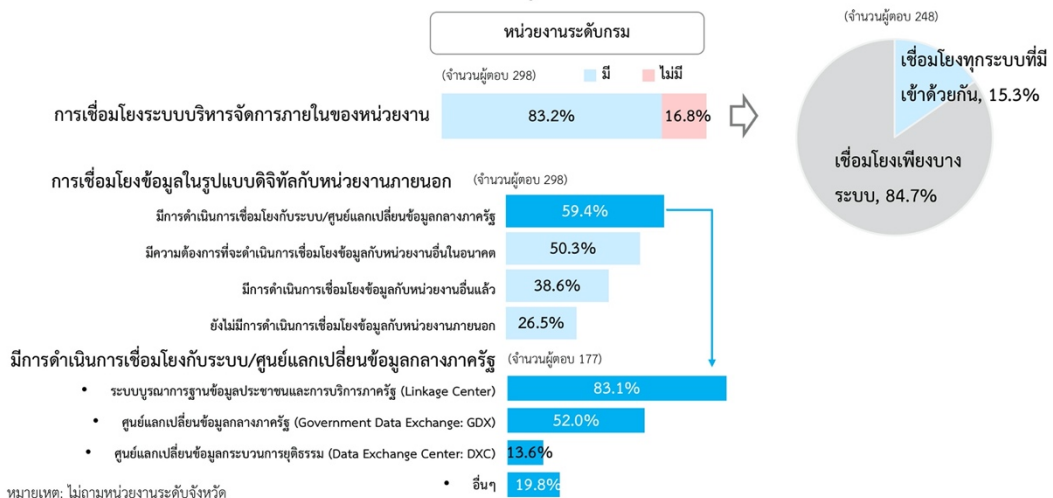
	อันดับหนึ่ง	อันดับสอง	อันดับสาม	อันดับสุดท้าย
ดำเนินการเอง	งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ 99.6%	งานด้านการจัด ประชุม 96.2%	งานเลขานุการ 95.4%	งานจัดซื้อจัดจ้าง 58.6%
เชื่อมโยงกับระบบ กลางของภาครัฐ	งานจัดซื้อจัดจ้าง 83.3%	การเงินการบัญชี 55.6%	งานบริหาร งบประมาณ 52.9%	งานอาคารสถานที่ และยานพาหนะ 4.5%

หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

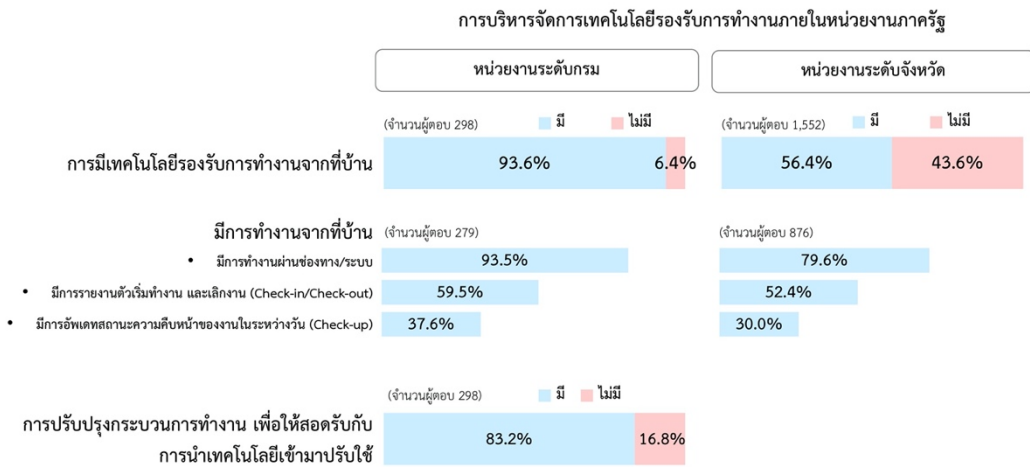
4.1 Integrated enterprise & Process optimization

การเชื่อมโยงระบบบริหารจัดการภายในที่เป็นรูปแบบดิจิทัลของหน่วยงานเข้าด้วยกัน



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

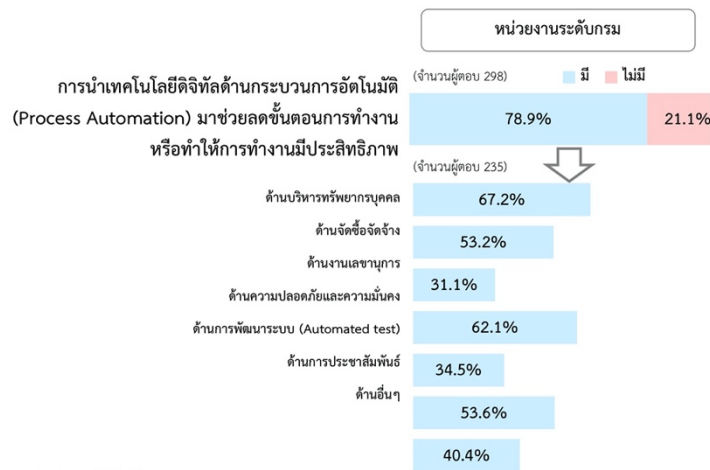
4.2 Administration



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.2 Administration

งานด้านที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลด้านกระบวนการอัตโนมัติ (Process Automation) มาใช้

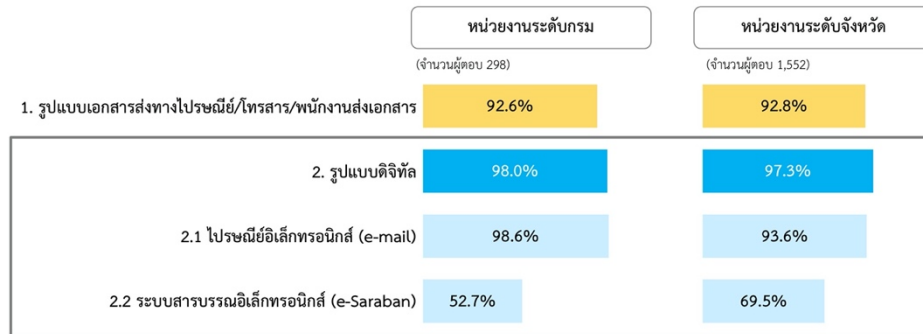


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.2 Administration

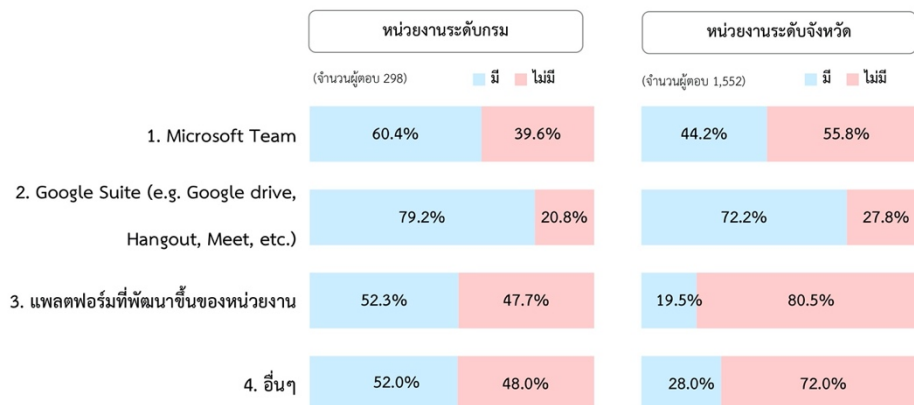
รูปแบบของการส่งเอกสารติดต่อราชการกับหน่วยงานอื่นๆ อย่างเป็นทางการ



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

4.3 Communication and Collaboration

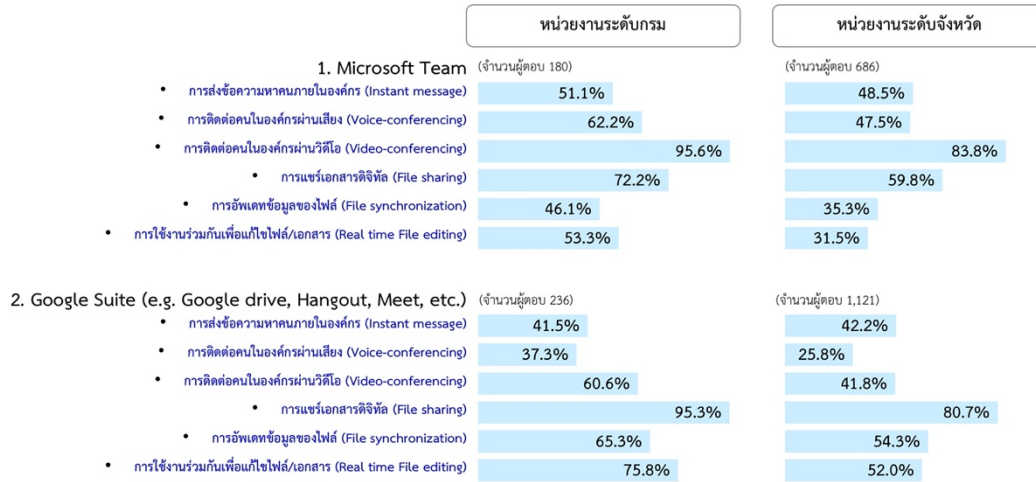
แพลตฟอร์มในการสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน



ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

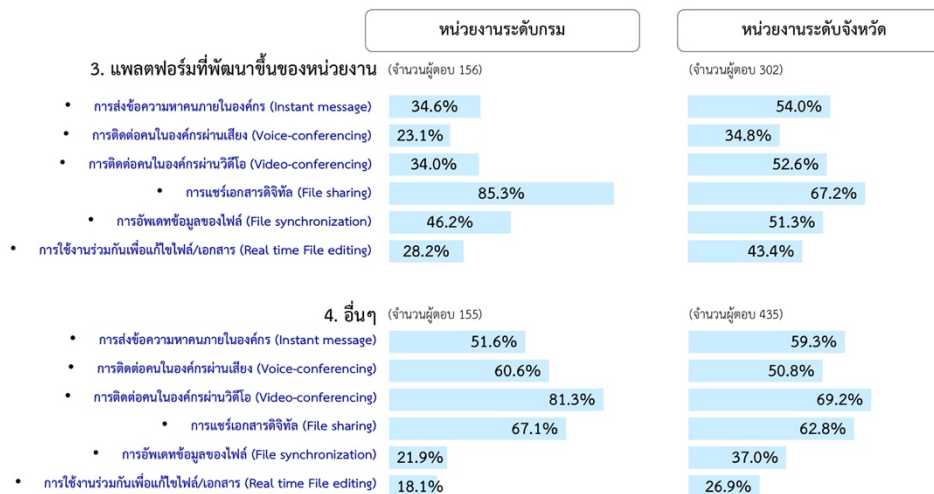
4.3 Communication and Collaboration

รูปแบบการใช้งานแพลตฟอร์มในการสื่อสารและทำงานร่วมกันภายในหน่วยงาน

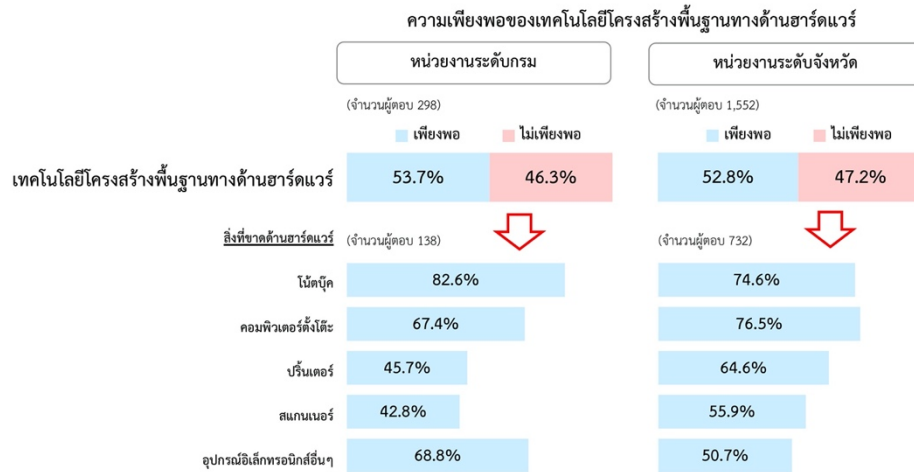


ตัวชี้วัดที่ 4 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office)

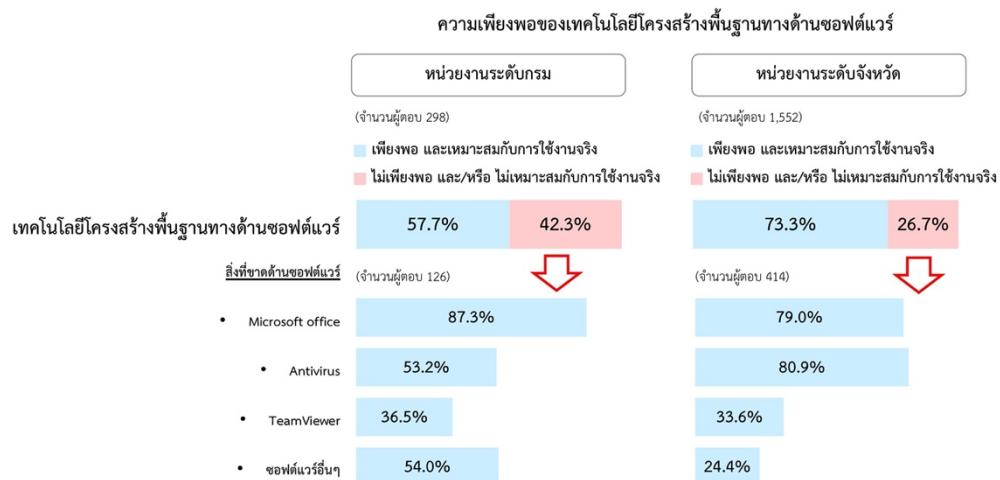
4.3 Communication and Collaboration



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
5.1 Reliable infrastructure

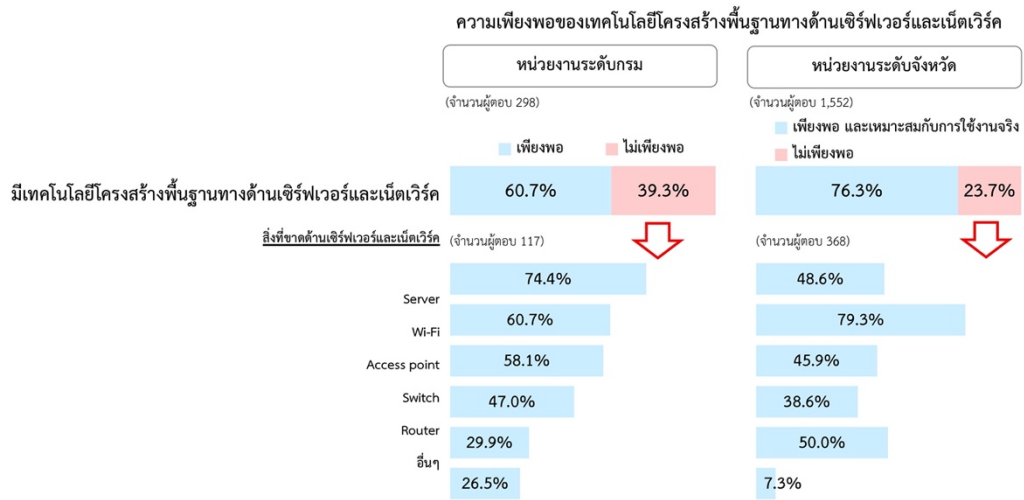


ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
5.1 Reliable infrastructure



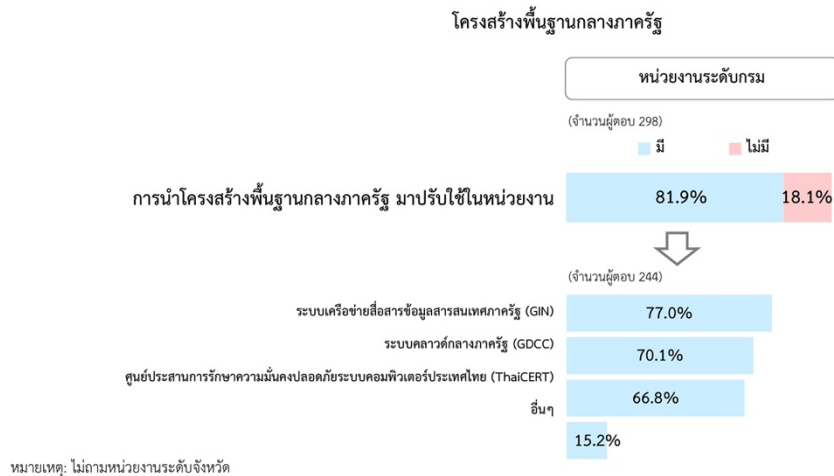
ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.1 Reliable infrastructure



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

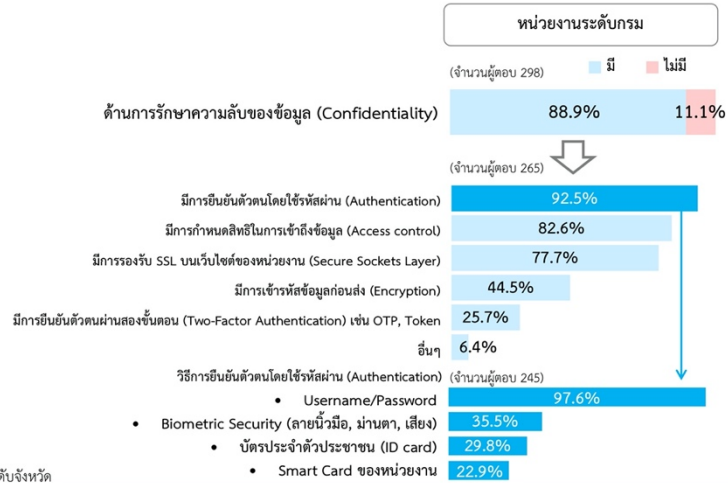
5.1 Reliable infrastructure



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber security

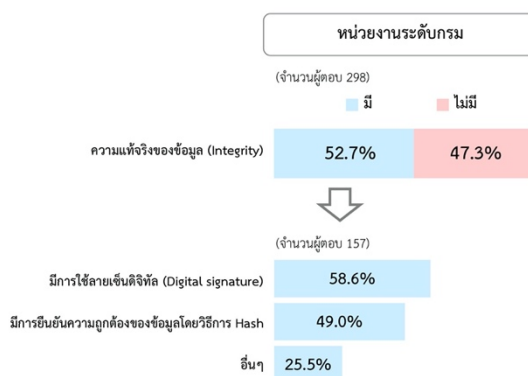
มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality)



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber security

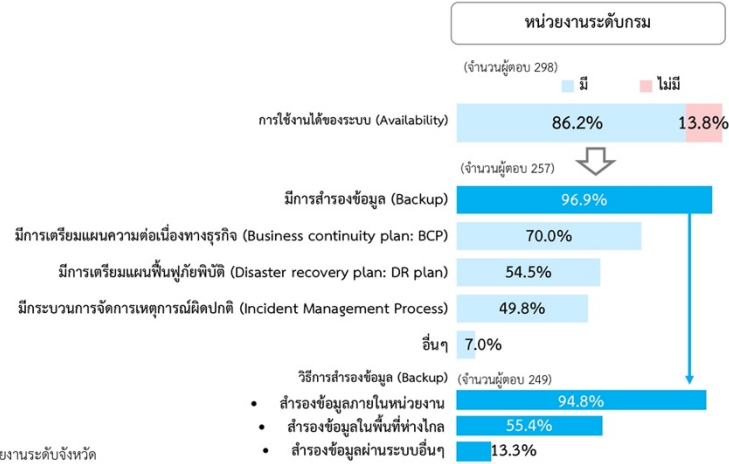
มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านความแท้จริงของข้อมูล (Integrity)



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber security

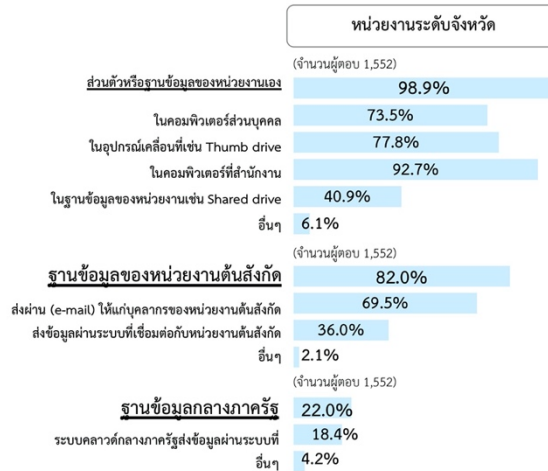
มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการใช้งานได้ของระบบ (Availability)



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber security

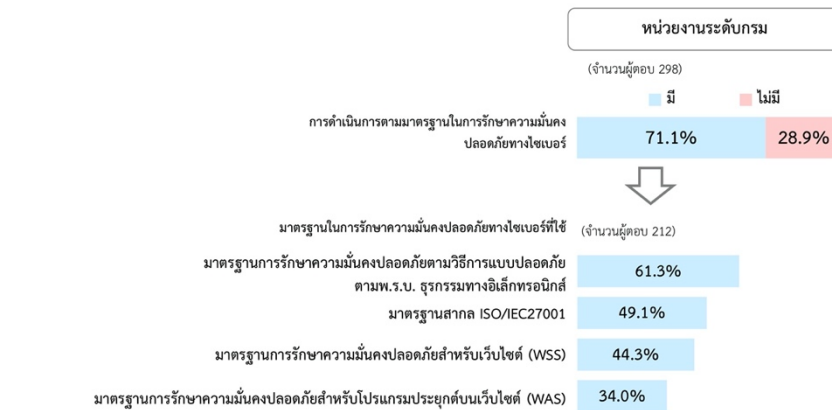
ฐานข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลในการทำงานในรูปแบบดิจิทัล



ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.2 Cyber security

การดำเนินการตามมาตรฐานในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

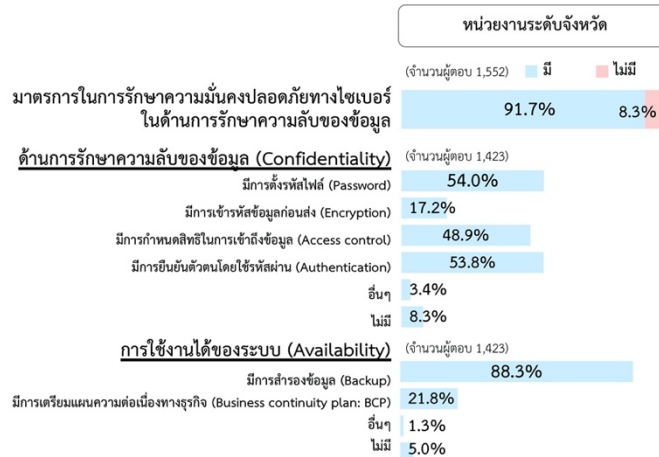


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

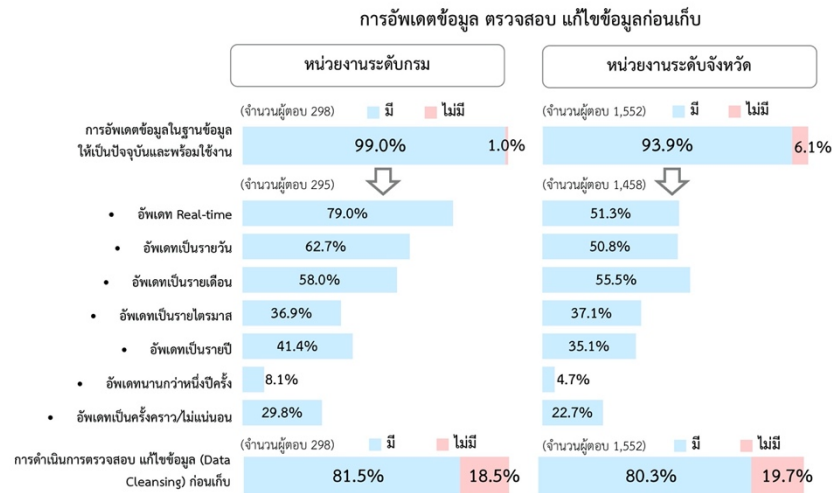
5.2 Cyber security

มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ในด้านการรักษาความลับของข้อมูล (Confidentiality)

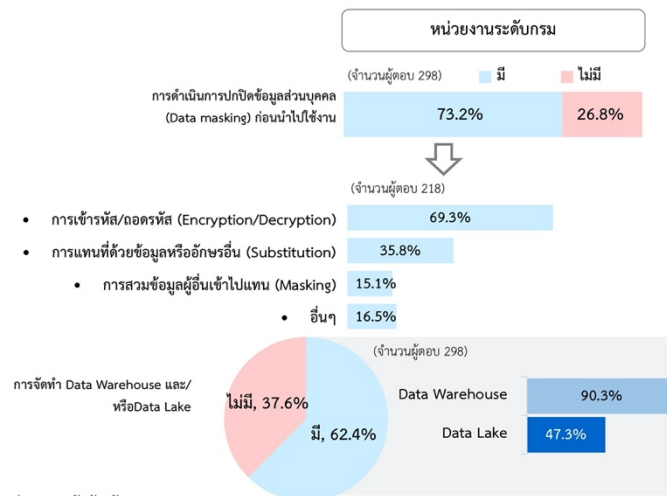


หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับกรม

ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
5.3 Data management



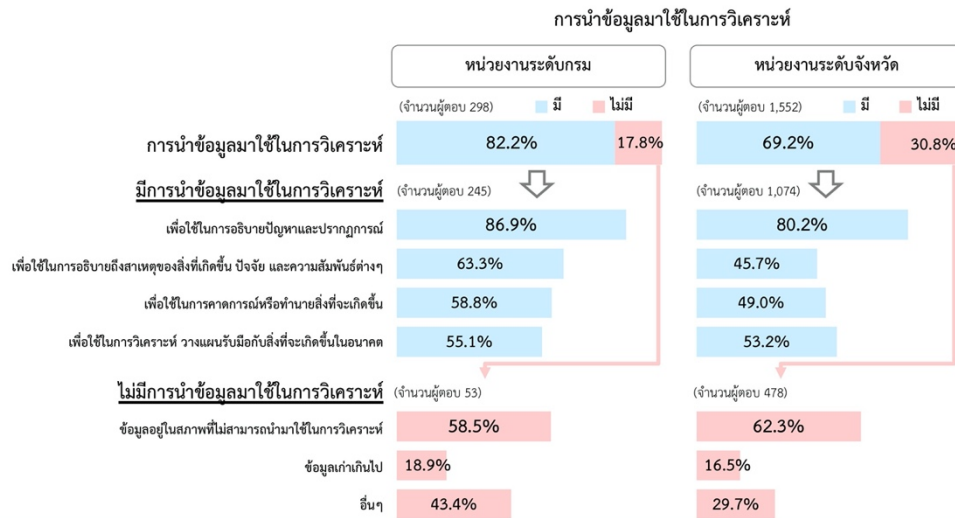
ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)
5.3 Data management



หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

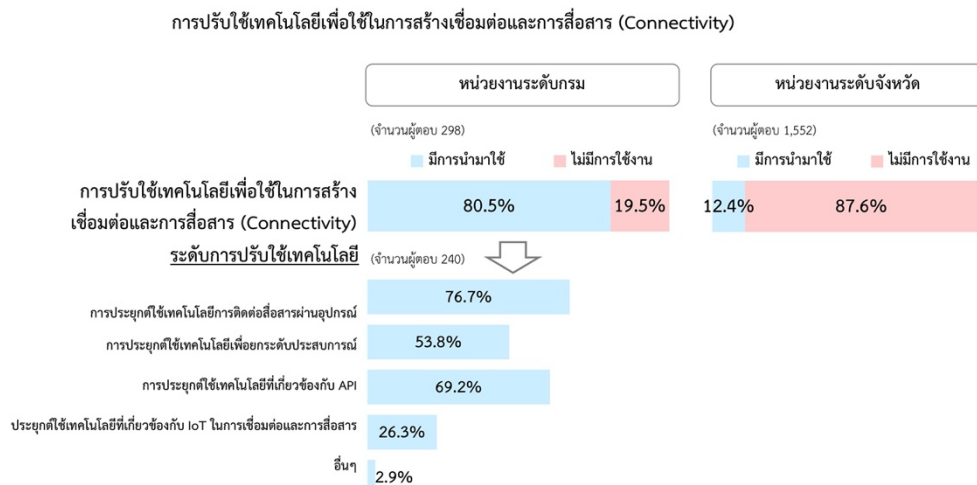
ตัวชี้วัดที่ 5 โครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure)

5.3 Data management



ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

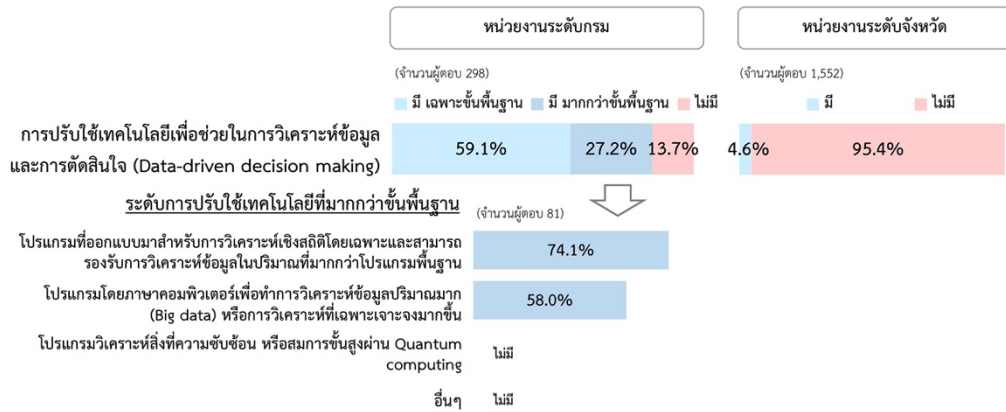
6.1 Connectivity



ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

6.2 Intelligence

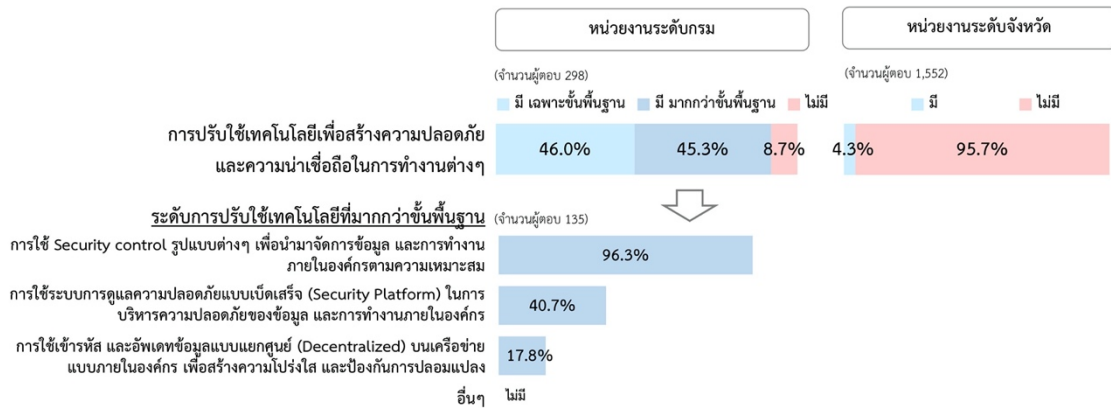
การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการตัดสินใจ (Data-driven decision making)



ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

6.3 Trusted Protocol

การปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อสร้างความปลอดภัย และความน่าเชื่อถือในการทำงานต่างๆ



ตัวชี้วัดที่ 6 เทคโนโลยีดิจิทัลและการนำไปใช้ (Digital Technology Practices)

การศึกษา หรือนำเทคโนโลยีในด้านอื่นๆ มาปรับใช้

หน่วยงานระดับกรม

(จำนวนผู้ตอบ 298)

มี

ไม่มี

การศึกษาหรือนำเทคโนโลยีในด้านอื่นๆ มาปรับใช้

46.0%

54.0%

หมายเหตุ: ไม่ถามหน่วยงานระดับจังหวัด

รายงานฉบับย่อ
โครงการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล
หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2564

โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)



DGA
Digital Government Development Agency
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)