

# EGA เผยผลสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วย งานรัฐ ปรับเกณฑ์เข้มข้นหวังกระตุ้นไทยอันดับดีขึ้น ปี 61 หลังปีนี้จะคะแนนก้าวกระโดดในเวทีสากล



EGA เผยผลสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานรัฐ ปรับเกณฑ์เข้มข้นหวังกระตุ้นไทยอันดับดีขึ้นปี 61 หลังปีนี้จะคะแนนก้าวกระโดดในเวทีสากล

ประเทศไทยกำลังขยับก้าวสู่ยุคดิจิทัลที่เร็วขึ้นอีกขั้น ด้วยพลังแห่งเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่รัฐบาลได้เร่งสนับสนุนทุกภาคส่วน โดยเฉพาะหน่วยงานรัฐเพื่อเดินทางไปสู่ความมั่งคั่งในบริบทที่ทันสมัยและยั่งยืน ดังเห็นได้จากความพร้อมด้านดิจิทัลของภาครัฐ ปี 2560 ซึ่งสำรวจโดย สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ EGA ที่ในปีนี้ได้ปรับเกณฑ์การให้คะแนนเข้มข้นมากขึ้นเพื่อหวังกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐได้ทัดเทียมมาตรฐานนานาชาติ

ดร.ศักดิ์ เสกขุนทด ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เปิดเผยว่า EGA ได้นำแผนนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เช่น ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี, แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่สิบสอง พ.ศ. 2560-2564, แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) และ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564 รวมถึงได้มีการศึกษาทบทวนการจัดอันดับของหน่วยงานต่างประเทศ เช่น UN, Waseda, WJP, OKI, และ World Wide Web Foundation มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารอบการสำรวจ และตัวชี้วัดในปี 2560 นี้ ซึ่งจากผลสำรวจพบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรมหรือเทียบเท่า จำนวน 274 หน่วยงาน หรือ 91% มีคะแนนระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม 57.8 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) มีระดับความพร้อมมากที่สุด 67.0 คะแนน

รองลงมา คือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) 66.0 คะแนน

ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices) 57.9 คะแนน

ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) 50.3 คะแนน

ด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) 49.4 คะแนน และ

ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) มีคะแนนน้อยที่สุด 47.0 คะแนน

จะเห็นได้ว่า มาตรฐานทางด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลระดับกรมให้ผลสำรวจในระดับน่าพึงพอใจ แม้ว่าการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการใช้งานระดับอัจฉริยะหน่วยงานกรมจะได้ผลคะแนนไม่สูงนัก เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ยังไม่เพียงพอให้หน่วยงานรัฐได้ปรับตัว และเทคโนโลยีเหล่านี้ยังมีความเสี่ยงค่อนข้างสูงในการลงทุนในช่วงที่ผ่านมาอีกด้วย สำหรับการสำรวจหน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพฯ และพัทยา) โดยเลือกสำรวจจังหวัดละ 19 หน่วยงาน ซึ่งในการสำรวจนี้ยังไม่มีการสำรวจด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัดที่ตอบแบบสำรวจ 1,179 หน่วยงาน หรือ 82% มีคะแนนระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในภาพรวม 34.4 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังนี้

มิติด้านระบบบริหารจัดการภายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Back Office Practices) มีระดับความพร้อมมากที่สุด 41.6 คะแนน

รองลงมาคือ ด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ภาครัฐด้านดิจิทัล (Digital Capabilities) 36.5 คะแนน

ด้านนโยบายและแนวปฏิบัติ (Policies/ Practices) 34.2 คะแนน

ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่มีความมั่นคงปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (Secure and Efficient Infrastructure) 32.8 คะแนน และ

ด้านบริการภาครัฐที่สะดวกเข้าถึงง่าย (Public Services) มีคะแนนน้อยที่สุด 31.0 คะแนน

ทั้งนี้จากผลสำรวจ มีประเด็นที่น่าสนใจและขอเสนอแนะ ดังนี้

1. การจัดทำแผนดิจิทัลหรือการดำเนินงานเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับแผนปฏิบัติการดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ ยังเป็นประเด็นความท้าทายที่เกิดขึ้น เนื่องจากมีหน่วยงานระดับกรมไม่มากนักที่จัดทำแผนดังกล่าวแล้วเสร็จ สะท้อนให้เห็นถึงอุปสรรคในการส่งผ่านนโยบายระดับชาติลงสู่หน่วยงานระดับกรมเพื่อลงมือปฏิบัติ ทั้งนี้ หน่วยงานกลางควรจัดทำแนวทาง ประสานงาน และสื่อสารให้ชัดเจนต่อการขับเคลื่อนนโยบายด้านดิจิทัล เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐทราบถึงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. หน่วยงานภาครัฐระดับกรม 89% ตระหนักรู้ถึงความสำคัญด้านดิจิทัล โดยมีการส่งเสริมการอบรมความรู้ด้านดิจิทัล หรือ Digital Literacy ให้แก่บุคลากร ในขณะที่หน่วยงานภาครัฐระดับจังหวัด 46.6% เริ่มมีการจัดอบรมแล้วแต่ยังมีความถี่ในการอบรมด้านดิจิทัลน้อยกว่าหน่วยงานระดับกรม ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐไทยควรให้ความสำคัญในการจัดอบรมและให้ความรู้ด้านดิจิทัลให้ทั่วถึงและเพียงพอ เพื่อการรองรับการทำงานที่จะเปลี่ยนแปลงไปภายใต้สภาพแวดล้อมที่เป็นดิจิทัลมากขึ้น
3. หน่วยงานภาครัฐที่มีหน้าที่กำกับดูแลหรือหน่วยงานด้านนโยบายควรให้ความสำคัญในการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (CIO) ให้ชัดเจน และพัฒนาภาวะความเป็นผู้นำการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (e-Government Leadership) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาและขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในหน่วย

งาน อีกทั้งสร้างความเข้าใจในการสื่อสารเกี่ยวกับนโยบายและประสานงานให้เกิดการปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องและต่อเนื่อง

4. หน่วยงานระดับกรม 218 หน่วยงาน จาก 274 หน่วย มีการให้บริการรวมทั้งสิ้น 271 บริการ ในจำนวนนี้ให้บริการรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ 223 บริการ ซึ่งการพัฒนาบริการของภาครัฐยังไม่สามารถให้บริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้เต็มรูปแบบ กล่าวคือ การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ส่วนมากยังคงใช้แบบฟอร์มกระดาษและร้องขอสำเนาเอกสารประกอบเพื่อยืนยันตัวตน ดังนั้น จึงควรมีการกำหนดนโยบายและการใช้กฎหมายเพื่อแก้ไขข้อจำกัดในการเปิดเผยข้อมูลหรือยินยอมให้หน่วยงานอื่นใช้ข้อมูลร่วมกัน ให้เกิดการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการอบรมให้ความรู้แนวทางการพัฒนาการบริการดิจิทัลที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงาน โดยคำนึงถึงความต้องการการใช้บริการของประชาชนก่อนการพัฒนาบริการ (Citizen Centric Service) และคำนึงถึงรูปแบบการเข้าถึงและใช้บริการที่ความสะดวกเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสำรวจภาคประชาชนในเขต กทม. ต่อการใช้บริการดิจิทัลของภาครัฐ พบว่า ประชาชนถึง 87% ต้องการให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนการให้บริการเป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น ทั้งในด้านปริมาณ คือ มีจำนวนบริการดิจิทัลที่มากขึ้น และด้านคุณภาพ คือ สามารถใช้บริการดิจิทัลโดยไม่ต้องร้องขอสำเนาเอกสาร

5. หน่วยงานภาครัฐมีความสามารถในการใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการประชาสัมพันธ์หน่วยงานและการให้บริการของหน่วยงานผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) โดยหน่วยงานภาครัฐระดับกรมมีการใช้ Facebook 192 หน่วยงาน หรือ 70% และใช้ YouTube 109 หน่วยงาน หรือ 40% ส่วนหน่วยงานระดับจังหวัดมีการใช้ Facebook 708 หน่วยงาน หรือ 49% และใช้ Line Application 534 หน่วยงาน หรือ 37% อย่างไรก็ตาม ภาครัฐควรจัดทำแนวทางการใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อยกระดับการให้บริการภาครัฐอย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ

6. ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) หรือระบบสารสนเทศเพื่อการบูรณาการข้อมูลและกระบวนการทำงานภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แต่จากการสำรวจพบว่ามีหน่วยงานระดับกรมเพียง 7% เท่านั้น ที่ใช้แนวคิด ERP ครอบคลุมสมบูรณ์ทุกกระบวนการ และหน่วยงานระดับกรม 44% ไม่มีการปรับใช้ระบบ ERP เลย ยิ่งไปกว่านั้น หน่วยงานในระดับจังหวัด ไม่มีหน่วยงานใดที่มีการใช้ ERP โดยสมบูรณ์ โดยมีหน่วยงานเพียง 29% ที่นำแนวคิด ERP มาประยุกต์ใช้ในระบบงานเป็นบางส่วน จากผลสำรวจเชิงปริมาณข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้ให้ความสำคัญในการนำแนวคิดเรื่อง ERP มาใช้ในหน่วยงาน ทั้งนี้ หน่วยงานในระดับนโยบายอาจกำหนดมาตรฐาน ERP ที่ต้องมีในหน่วยงานภาครัฐ หรือพัฒนาการให้บริการ ERP เป็นบริการกลางสำหรับภาครัฐใช้ร่วมกัน

7. ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความมั่นคงปลอดภัย จากการสำรวจ พบว่า หน่วยงานภาครัฐระดับกรม 92% และหน่วยงานระดับจังหวัด 44% มีการสำรองข้อมูลในภาวะฉุกเฉิน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานยังคงต้องลงทุนด้านทรัพยากรและกำลังคนในการดูแล ดังนั้น ภาครัฐควรบูรณาการการใช้ทรัพยากรดังกล่าว โดยผลักดันให้ใช้บริการ G-Cloud

และ Data Center ของหน่วยงานกลางเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ มากยิ่งขึ้น

8. การเปิดเผยข้อมูล หน่วยงานภาครัฐเริ่มมีการเปิดเผยข้อมูลในลักษณะ Machine readable ที่อำนวยความสะดวก สะดวกแก่ผู้ใช้ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่จะสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปขยายต่อยอดได้ โดยมีหน่วยงานระดับกรม 64% และ หน่วยงานระดับจังหวัด 50% ที่เปิดเผยข้อมูลในลักษณะข้างต้นแล้ว นอกจากนี้หน่วยงานระดับกรมและระดับจังหวัดมีความพร้อมที่จะบูรณาการข้อมูลการทำงานระหว่างหน่วยงานมากถึง 74% และ 71% ตามลำดับ แต่อาจต้องมีการส่งเสริมให้ภาคประชาชนและเอกชนรับทราบและใช้ข้อมูลเปิดของหน่วยงานภาครัฐในวงกว้างมากขึ้น

9. การยืนยันตัวตน เพื่อเข้าสู่ระบบงานที่สำคัญและมีความปลอดภัยสูงของหน่วยงานภาครัฐไทย พนักงานต้องมีกลไกการยืนยันตัวตนที่สามารถระบุตัวบุคคลได้ชัดเจน โดยกลไกที่ได้รับความนิยมสูงสุด 3 อันดับ 1) Password 2) Biometric และ 3) Token key แต่ภาครัฐควรต้องพิจารณาให้มีการใช้ระบบ Single sign-on สำหรับยืนยันตัวตนในการเข้าระบบของหน่วยงานภาครัฐได้ทั้งหมด

10. ด้านเทคโนโลยีอัจฉริยะและการนำมาใช้ (Smart Technological Practices) หน่วยงานระดับกรม 55% มีการปรับใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น Big Data (36%) และ IoT/AI (11%) สำหรับภาครัฐยังคงมีสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีเหล่านี้ เป็นเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล จึงควรมีการส่งเสริมให้หน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจถึงเทคโนโลยีอัจฉริยะเหล่านี้ และส่งเสริมให้เกิดการนำมาใช้อย่างแท้จริง หากเข้ากับบริบทการดำเนินงานของหน่วยงาน

แม้ความพร้อมด้านดิจิทัลของภาครัฐไทยยังต้องพัฒนาอีกหลายด้าน แต่ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา การจัดอันดับประเทศไทยในเวทีระดับสากลด้านมิติต่างๆ ที่สะท้อนถึงการพัฒนาด้านรัฐบาลดิจิทัลยังคงมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังเห็นได้จากดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ E-Government Development Index (EGDI) ที่จัดทำโดยองค์การสหประชาชาติ (UN) ซึ่งประเมินความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ 193 ประเทศทั่วโลก พบว่า ประเทศไทยมีคะแนน 0.5522 อยู่อันดับที่ 77 ในปี 2559 ซึ่งมีคะแนนดีขึ้นจากปี 2557 ที่คะแนน 0.4631 ส่งผลให้อันดับดีขึ้นจากอันดับที่ 102 ถึง 25 อันดับ อันเป็นผลจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและการพัฒนาบริการออนไลน์โดยเฉพาะด้านการให้ข้อมูล

และจากรายงานการจัดอันดับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นานาชาติ (e-Government Rankings Survey) ประจำปี 2560 ของมหาวิทยาลัยวาเซดะร่วมกับ องค์กรวิชาชีพทางด้านผู้บริหารด้านสารสนเทศระดับนานาชาติ (International Academy of CIO - IAC) ประเทศไทยมีอันดับความพร้อมการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในอันดับที่ 21 จาก 65 ประเทศ โดยมีอันดับเท่าเดิมแต่มีคะแนนเพิ่มขึ้นจาก 64.5 คะแนน ในปี 2559 เป็น 65.2 คะแนน

นอกจากนี้ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยยังส่งผลทางบวกต่อภาคธุรกิจของประเทศอีกด้วย โดยดัชนีวัดระดับความยากง่ายของการประกอบธุรกิจ หรือ Ease of Doing Business Index (ED) ของธนาคารโลก (World

Bank) พบว่า อันดับของประเทศไทยดีขึ้นอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา โดยเฉพาะในปี 2561 ที่ประเทศไทยถูกจัดอันดับดีขึ้น 20 อันดับ จากลำดับที่ 46 (71.76 คะแนน) ในปี 2560 เป็นลำดับที่ 26 (77.74 คะแนน) ในปี 2561 ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า ประเทศไทยมีการปรับตัว เพื่อรองรับโอกาสและความท้าทายในด้านการค้า การลงทุน และการประกอบธุรกิจจากการเปิดเสรีอาเซียนที่ดีขึ้น