

ระดับ 1 : Assessment

ตัวชี้วัด 4.21 : ระดับความสำเร็จของการเตรียมความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของกรมอนามัย (รอบ 5 เดือนหลัง) ของกองแผนงาน

ระดับ 1 : Assessment ศึกษาและการวิเคราะห์สถานการณ์ของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

1.1 ผลการวิเคราะห์สถานการณ์ของตัวชี้วัด

กรมอนามัยมีพัฒนาการด้านความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ. 2568 ได้คะแนน 71.72% อยู่ในระดับ "ก้าวหน้า" (อยู่ในระดับที่ 3 จาก 5 ระดับ) และมีศักยภาพในการต่อยอดสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ พัฒนาการดังกล่าวเกิดขึ้นในทุกมิติสำคัญ ทั้งด้านนโยบายและการกำกับดูแล การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การยกระดับบริการภาครัฐ การปรับปรุงระบบบริหารจัดการภายใน การเสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มั่นคงปลอดภัย และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ โดยเฉพาะการนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กรมอนามัยได้รับการประเมินตนเองตามแบบสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลในระดับ 3 (Defined) จำนวน 3 Pillar ซึ่งเกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่จำนวน 2 Pillar ส่งผลให้ได้รับคะแนน 1.0 คะแนน ในตัวชี้วัดที่ 4.21 ระดับที่ 5 (Outcome) ประกอบด้วย Pillar 1 แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ Pillar 4 บริการภาครัฐ และ Pillar 5 การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล

1.1.1 ผลผลิต/ ผลลัพธ์ระดับ Le (Level) ของผลการดำเนินการในปัจจุบัน

กรมอนามัยได้ดำเนินการประเมินตนเองตามแบบสำรวจความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งกำหนดเป้าหมายไว้ที่ระดับ 3 (Defined) จำนวนอย่างน้อย 2 Pillar โดยผลการดำเนินงานปรากฏว่า กรมอนามัยสามารถบรรลุเป้าหมายและดำเนินการได้ครบถ้วนตามเกณฑ์ระดับ 3 จำนวน 3 Pillar ได้แก่

Pillar 1: แนวนโยบายและหลักปฏิบัติ (Policies and Practices) กรมอนามัยได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ครอบคลุมการดำเนินงานใน 4 มิติหลัก ได้แก่ นโยบายดิจิทัล (Digital Policy) นโยบายความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security Policy) กลไกทางกฎหมายและกฎระเบียบ (Legal & Regulatory Mechanism) และนโยบายด้านข้อมูล (Data Policy)

Pillar 4: บริการภาครัฐ (Public Service) กรมอนามัยมีระบบบริการดิจิทัลรวม 34 ระบบ ครอบคลุมทั้งการให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัล การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่น Chatbot (หมอสุข) ระบบ e-Form และระบบ One Stop Service รวมถึงการให้บริการสำหรับกลุ่มเปราะบางอย่างน้อย 5 ประเภท และการเปิดช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในด้าน e-Information, e-Consultation และ e-Decision Making

Pillar 5: การบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัล (Smart Back Office) กรมอนามัยมีระบบบริหารจัดการภายในองค์กรในรูปแบบดิจิทัลครบถ้วนทั้ง 12 ด้าน ตั้งแต่ระบบสารบรรณดิจิทัล ระบบงานบุคลากร ระบบงบประมาณ การเงินการบัญชี (GFMIS) การจัดซื้อจัดจ้าง และระบบติดตามประเมินผล พร้อมทั้งมีการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบกลางภาครัฐ เช่น Linkage Center และ Government Data Exchange (GDX)

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในรอบ 5 เดือนหลัง กองแผนงานได้ยกระดับผลการประเมินความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานให้บรรลุ ระดับที่ 3 (Defined) จำนวน 6 Pillar และผลักดันให้ตัวชี้วัดที่มีศักยภาพสามารถพัฒนาไปสู่ระดับที่สูงขึ้น

1.1.2 การวิเคราะห์สถานการณ์และการวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis)

ผลการประเมินความพร้อม พบว่าหน่วยงานมีระดับความพร้อมอยู่ในระดับที่ 3 และมีผลการดำเนินงานที่โดดเด่นในด้าน Public Services และ Smart Back Office ขณะที่ด้าน Digital Capability ยังเป็นประเด็นที่ต้องเร่งพัฒนา พบประเด็นสำคัญ ได้แก่

- (1) การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานยังไม่สมบูรณ์
- (2) ระบบสารสนเทศมีความซ้ำซ้อน
- (3) การออกแบบบริการยังไม่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานอย่างเต็มประสิทธิภาพ
- (4) ศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลยังไม่เพียงพอ
- (5) การนำข้อมูลไปใช้เชิงวิเคราะห์ยังมีข้อจำกัด

เพื่อปิดช่องว่างดังกล่าว หน่วยงานได้กำหนดแนวทางดำเนินงานที่สอดคล้องกับ 7 Pillar ดังนี้

Pillar 1: Policies and Practices จัดทำนโยบายและแผนดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ และมีระบบติดตามประเมินผล

Pillar 2: Data-driven Practices พัฒนาระบบข้อมูลกลาง (Data Platform) และธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล

Pillar 3: Digital Capability พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านดิจิทัลผ่านการอบรมและการเรียนรู้ต่อเนื่อง

Pillar 4: Public Services ยกระดับบริการดิจิทัลแบบครบวงจร (End-to-End Service) โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

Pillar 5: Smart Back Office บูรณาการระบบงานภายใน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน

Pillar 6: Secure and Efficient Infrastructure เสริมสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีเสถียรภาพและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

Pillar 7: Digital Technology Practices ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ หน่วยงานได้กำหนดกลไกการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายตัวชี้วัด และสามารถยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเป็นรูปธรรม

1.2 ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ผลการวิเคราะห์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อขับเคลื่อน ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการสรุปผล ดังนี้

1.2.1 กลุ่มผู้รับบริการ

| รายการข้อมูล | รายละเอียด |
|---------------------------|--|
| กลุ่มผู้รับบริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ประชาชน 2. เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัย 3. หน่วยงานภาครัฐ ภาคีเครือข่าย และองค์กรที่เกี่ยวข้อง |
| ความต้องการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. การเข้าถึงบริการสุขภาพและข้อมูลที่สะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา 2. ระบบบริการดิจิทัลแบบครบวงจร (End-to-End Service) 3. ข้อมูลสุขภาพที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ และเป็นปัจจุบัน 4. การลดขั้นตอนและเอกสารในการรับบริการ |
| ความคาดหวัง | <ol style="list-style-type: none"> 1. บริการภาครัฐมีความทันสมัย ใช้งานง่าย (User-friendly) 2. ระบบมีเสถียรภาพ ปลอดภัย และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 3. การให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ 4. การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานแบบไร้รอยต่อ |
| ความผูกพัน | <ol style="list-style-type: none"> 1. การมีช่องทางรับฟังความคิดเห็น เช่น แบบประเมินออนไลน์ / Social Media 2. การมีส่วนร่วมในการพัฒนาบริการ (Co-creation) 3. การสื่อสารข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง 4. การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ |
| ความพึงพอใจ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา 2. เข้าถึงข้อมูลสุขภาพได้ง่าย 3. ลดภาระค่าใช้จ่ายและขั้นตอน |
| ความไม่พึงพอใจ | <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบดิจิทัลบางส่วนใช้งานยาก/ซับซ้อน 2. การเข้าถึงบริการของบางกลุ่ม (เช่น ผู้สูงอายุ) ยังมีข้อจำกัด 3. ความล่าช้าของระบบหรือข้อมูลไม่เชื่อมโยงกัน 4. ความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูล |
| ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ | <ol style="list-style-type: none"> 1. พัฒนาระบบให้ใช้งานง่าย รองรับทุกกลุ่ม 2. เพิ่มช่องทางบริการออนไลน์แบบครบวงจร 3. พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Data Integration) 4. ยกระดับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ 5. เพิ่มการสื่อสารเชิงรุกและคู่มือการใช้งาน |

1.2.2 กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| รายการข้อมูล | รายละเอียด |
|-----------------------------------|---|
| กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียปัจจุบัน | <ol style="list-style-type: none"> ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง กรมอนามัย (CIO) เจ้าหน้าที่สังกัดกรมอนามัย หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชน/ผู้พัฒนาเทคโนโลยี ประชาชนผู้รับบริการ |
| ความต้องการ | ต้องการระบบดิจิทัลที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน และสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน |
| ความคาดหวัง | คาดหวังให้ระบบมีมาตรฐานเดียวกัน ใช้งานง่าย มีความเสถียร โปร่งใส และมีความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ |
| ความผูกพัน | มีการใช้งานระบบสารสนเทศของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการให้บริการ |
| ความพึงพอใจ | ระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดระยะเวลา ลดภาระงาน และสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างเหมาะสม |
| ความไม่พึงพอใจ | ระบบมีความซ้ำซ้อน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูล การใช้งานมีความซับซ้อน และขั้นตอนบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับการให้บริการดิจิทัล |
| ข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ควรพัฒนาระบบข้อมูลกลาง (Data Platform) เพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูล ยกกระดานการออกแบบระบบให้ใช้งานง่าย และเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ |