

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ประเทศไทยจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์มาช่วยในการสร้างศักยภาพการแข่งขันของประเทศ สร้างรายได้เข้าสู่ประเทศ เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุนการผลิตและการให้บริการของภาคอุตสาหกรรมและภาคธุรกิจ ให้สามารถแข่งขันได้ในเวทีการค้าโลก

รัฐบาลจึงกำหนดให้การพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์เป็นยุทธศาสตร์หลักในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศ โดยเห็นชอบให้จัดตั้งสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ SIPA ให้มีพันธกิจในการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย ส่งเสริมการศึกษา ฝึกอบรมพัฒนาทักษะ พัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้านซอฟต์แวร์ ยกระดับศักยภาพการผลิตและส่งเสริมห้มีการจ้างงานในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ทั้งนี้ เพื่อสร้างพื้นฐานรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตจากการเติบโตของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โลก

1.2 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2546 กำหนดวัตถุประสงค์การจัดตั้งไว้ดังนี้

- 1) เป็นหน่วยงานหลักในการวางแผนและกำหนดนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2) ส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศ การพัฒนาบุคลากร การตลาด การลงทุน กระบวนการผลิต และการให้บริการที่ได้มาตรฐานสากล รวมถึงการสร้างแรงจูงใจในการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ โดยการเสนอแนะมาตรการทางด้านภาษี และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ต่อคณะรัฐมนตรี
- 3) สนับสนุนการค้นคว้าวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี และจัดให้มีกฎ ระเบียบ และมาตรการที่จำเป็นต่อการส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์
- 4) ส่งเสริมให้เกิดการคุ้มครองด้านทรัพย์สินทางปัญญาสำหรับซอฟต์แวร์
- 5) เป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการด้านอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จ

1.3 รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกา : รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.4 ผู้อำนวยการ : ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีผู้อำนวยการและรักษาการผู้อำนวยการ รวม 4 คน ดังนี้

นายรุ่งเรือง ลิ้มชูปัญญานันท์ (1 ตุลาคม 2552- 27 พฤศจิกายน 2552)

นาวาตรีวิฑูริพงษ์ พงศ์สุวรรณ รักษาการผู้อำนวยการ (28 พฤศจิกายน 2552 – 6 เมษายน 2553)

นายชวลิต สาลีผล รักษาการผู้อำนวยการ (7 เมษายน 2553 – 19 สิงหาคม 2553)

นายสันติ สุรรัตน์ รักษาการผู้อำนวยการ (19 สิงหาคม 2553 – 30 กันยายน 2553)

1.5 รายชื่อคณะกรรมการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีคณะกรรมการจำนวน 2 ชุด ดังนี้

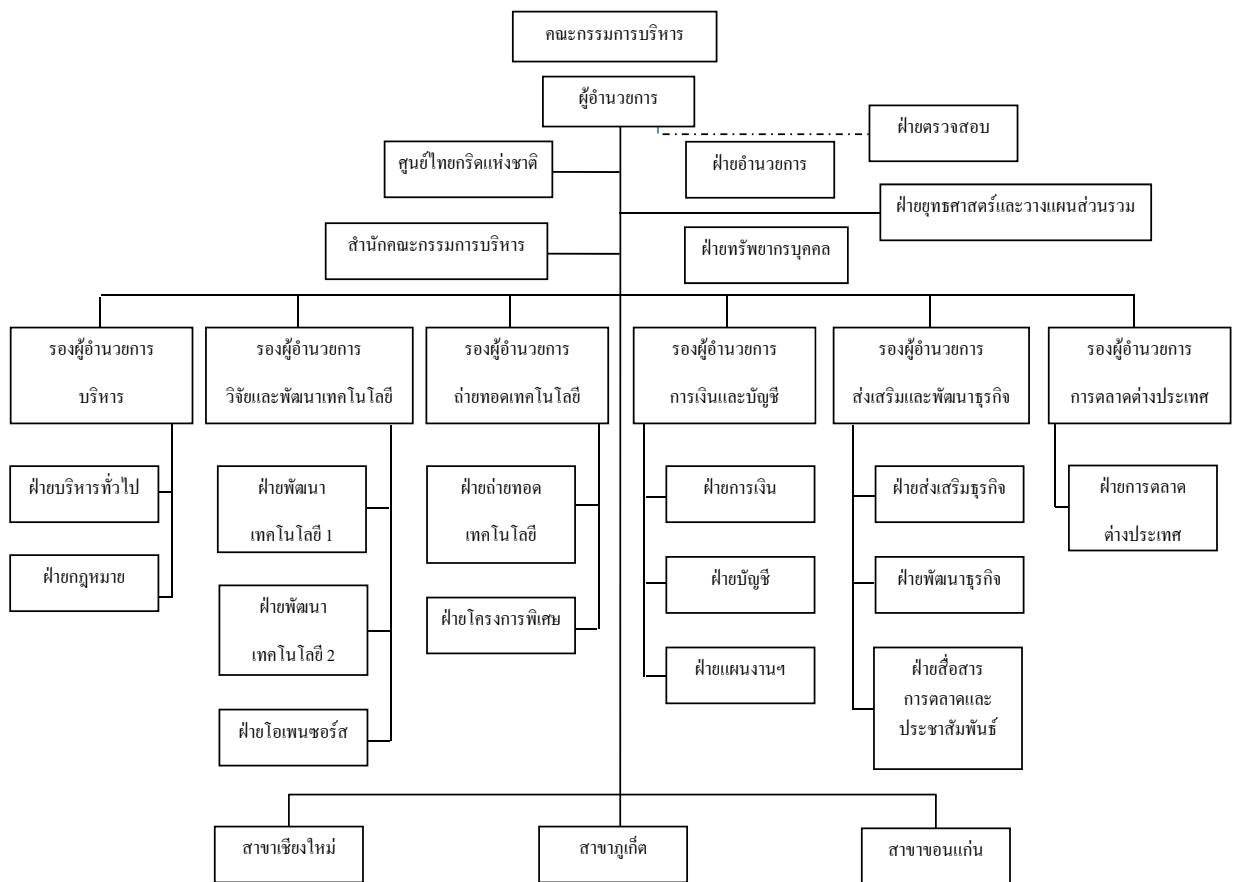
ชุดที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2552 – 20 สิงหาคม 2553

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
1. นายจิรศักดิ์ พงษ์พิชญจิตร	ประธานกรรมการ
2. ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (นายสีหะ ล้ออุทัย)	กรรมการ
3. นายศิริวัฒน์ วงศ์จารุกร	กรรมการ
4. นายขวลิต สาสีผล	กรรมการ
5. นางมณีนรัตน์ ผลิพัฒน์	กรรมการ
6. นายขวลิต ทิสิยากร	กรรมการ
7. นายอรรถวุฒิ วิจิตเศรษฐ์	กรรมการ
8. นายธีระพงศ์ สุทธิพันธ์	กรรมการ
9. ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ	กรรมการและเลขานุการ

ชุดที่ 2 ระหว่างวันที่ 28 กันยายน 2553 – 30 กันยายน 2553

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ตั้งวงศ์ศานต์	ประธานกรรมการ
2. ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
3. นายราเมศวร์ ศิลปะพรหม	กรรมการ
4. นายสรพัชชู โสภณ	กรรมการ
5. นายเฉลิมพล ปุณโณทก	กรรมการ
6. นายปราโมทย์ พงษ์ทอง	กรรมการ
7. นายคิระ แสงมณี	กรรมการ
8. นายวิวัฒน์ วงศ์วราวิทย์	กรรมการ
9. นางสาวรุ่งรัตน์ กุญสุวรรณ	กรรมการ
10. ผู้อำนวยการ เป็นกรรมการและเลขานุการโดยตำแหน่ง	กรรมการและเลขานุการ

1.6 โครงสร้างและอัตรากำลัง (1 ตุลาคม 2552 - 30 กันยายน 2553)



อัตรากำลัง ณ วันที่ 30 กันยายน 2553 : 194 คน (เจ้าหน้าที่ประจำ 111 คน ลูกจ้างสัญญาจ้างโครงการ 45 คน ลูกจ้างสัญญาจ้างงบบริหารสำนักงาน 32 คน และที่ปรึกษาสำนักงาน 6 คน)

1.7 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

“สร้างศักยภาพการแข่งขันของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและรายได้เข้าสู่ประเทศไทย”

พันธกิจ

- 1) มุ่งส่งเสริมการพัฒนาศุลากร องค์กร ด้านซอฟต์แวร์ให้ได้มาตรฐาน
- 2) มุ่งส่งเสริมพัฒนาผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม และบริการด้านซอฟต์แวร์ให้ได้มาตรฐานสากล
- 3) มุ่งประสานความร่วมมือกับพันธมิตร พัฒนาเครือข่ายการตลาด และการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและต่างประเทศ
- 4) มุ่งประสานงานและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินการทางด้านอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ให้มีบริการแบบเบ็ดเสร็จ
- 5) มุ่งส่งเสริมการใช้ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ของคนไทยในทุกกลุ่มอุตสาหกรรม
- 6) มุ่งส่งเสริมให้เกิดการคุ้มครองด้านทรัพย์สินทางปัญญาสำหรับซอฟต์แวร์

ประเด็นยุทธศาสตร์

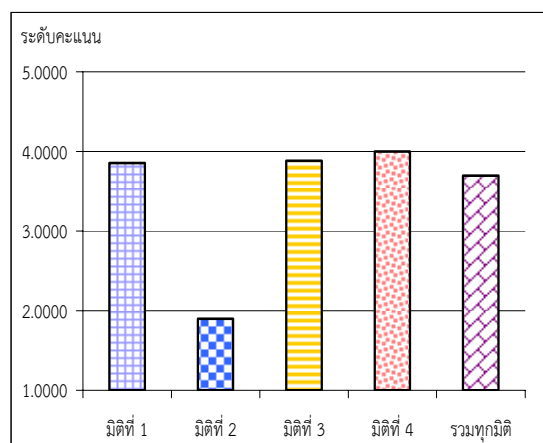
- 1) ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์
- 2) ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการผลิตและการบริการของผู้ประกอบการซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์
- 3) ส่งเสริมและสนับสนุนการตลาดและการลงทุนในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์
- 4) พัฒนาองค์กรด้านส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์

2. สรุปผลในภาพรวม

สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีผลการประเมินในภาพรวมเท่ากับ 3.6946 คะแนน โดยมีผลคะแนนในมิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร สูงสุด (3.9967 คะแนน) รองลงมาคือ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (3.8833 คะแนน) มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (3.8531 คะแนน) และมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (1.9000 คะแนน) ตามลำดับ

2.1 ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2553

ผลประเมินแยกตามมิติ	น้ำหนัก	ผลคะแนน
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	50%	3.8531
มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ	10%	1.9000
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	15%	3.8833
มิติที่ 4 การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร	23.8%	3.9967
รวมทุกมิติ	100%	3.6946



**ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ
สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553**

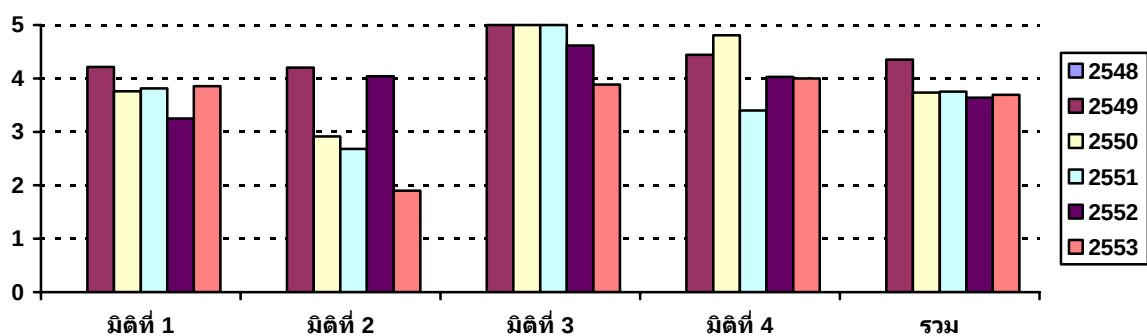
ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน		50							3.8531	
1.1 จำนวนฐานข้อมูลจากการจัดตั้งศูนย์บริการซอฟต์แวร์และข้อมูลอุตสาหกรรมกลางแห่งชาติ	ฐานข้อมูล	3	6	7	8	9	10	7	2.0000	0.0607
1.2 ร้อยละของผู้จบการศึกษาในหลักสูตร/สถาบันการศึกษาที่ SIPA ให้การส่งเสริม และได้รับการจ้างงานตรงตามสาขาที่จบ	ร้อยละ	5	10	20	30	40	50	20.43	2.0430	0.1034
1.3 จำนวนบริษัทซอฟต์แวร์ที่ได้รับมาตรฐานระบบ ISO-VSE	บริษัท	3	36	40	46	52	58	0	1.0000	0.0304
1.4 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม มาตรฐานระบบ CMMI ให้กับบริษัทซอฟต์แวร์	ระดับ	3	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1518
1.5 มูลค่าตลาดซอฟต์แวร์ในประเทศ ในปี 2553 (ล้านบาท)	ล้านบาท	14	62000	65000	68000	71000	74000	72400	4.4600	0.6320
1.6 จำนวนผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ที่บรรลุวัตถุประสงค์ในการเข้าร่วมโครงการบ่มเพาะในการพัฒนารูขี้อยู่ซอฟต์แวร์	ราย	5	130	135	140	145	150	148	4.6000	0.2328
1.7 จำนวนผู้ประกอบการที่ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สโดยผ่านการส่งเสริมจาก SIPA	ราย	6	60	70	80	90	100	158	5.0000	0.3036
1.8 การจัดทำมาตรการทางด้านภาษี และสิทธิประโยชน์ต่างๆ ที่เอื้อต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ที่ออกและใช้ได้	มาตรการ	3	1 (ไม่สำเร็จ)	2	3	4	5 (สำเร็จ)	1	1.0000	0.0304
1.9 มูลค่าการจ้างงานที่ผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ไทยได้รับงานจากโครงการของภาครัฐ (ล้านบาท)	ล้านบาท	2	300	400	500	600	700	906.2	5.0000	0.1012
1.10 จำนวนหน่วยงานภาครัฐที่มี MOU กับ SIPA ที่จะนำระบบ ERP ที่พัฒนาจาก SIPA ได้นำไปใช้งาน	หน่วยงาน	3	2	4	6	8	10	12	5.0000	0.1518
1.11 จำนวนลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่จดแจ้งที่กรมทรัพย์สินทางปัญญา	เรื่อง	3	10	20	30	40	50	50	5.0000	0.1518
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ		10							1.9000	
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละ	5	70	75	80	85	90	72	1.4000	0.0709
2.2 ร้อยละของระดับความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ SIPA	ร้อยละ	5	70	75	80	85	90	77	2.4000	0.1215
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน		15							3.8833	
3.1 ร้อยละการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม	ร้อยละ	5	92	93	94	95	96	100	5.0000	0.2530
3.2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต	ระดับ	5	1	2	3	4	5	3	3.0000	0.1518
3.3 ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน	ระดับ	5	1	2	3	4	5	3.65	3.6500	0.1847

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
				1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 4 มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร			23.8							3.9967	
4.1	ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ และการพัฒนาองค์กร	ระดับ	18.8 *	1	2	3	4	5	3.9865	3.9865	0.7586
4.2	ระดับความสำเร็จในการผลักดันให้เกิดการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรและพนักงาน	ระดับ	2.5	1	2	3	4	5	3.07	3.0695	0.0777
4.3	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ระดับ	2.5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1265
		น้ำหนักรวม	98.8 *						ค่าคะแนนที่ได้		3.6946

* ปรับลดน้ำหนักตัวชี้วัดที่ 4.1 ประเด็นย่อยที่ใช้ในการประเมิน 1.5.1 เรื่องการประเมินผลผู้บริหารสูงสุด เนื่องจากในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารสูงสุด ทำให้น้ำหนักรวมไม่เต็ม ร้อยละ 100

2.2 เปรียบเทียบผลการประเมินรายปีของสำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2548-2553

คะแนน พ.ศ.	มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3	มิติที่ 4	รวม
2548	5.0000	5.0000	5.0000	4.5475	4.9095
2549	4.2165	4.2000	5.0000	4.4425	4.3497
2550	3.7599	2.9160	5.0000	4.8052	3.7326
2551	3.8107	2.6800	5.0000	3.4000	3.7528
2552	3.2493	4.0434	4.6154	4.0263	3.6384
2553	3.8531	1.9000	3.8833	3.9967	3.6946



3. ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

3.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 50) ค่าคะแนนที่ได้ 3.8531

3.1.1 การพัฒนากำลังคนและบุคลากรเพื่อสนับสนุนอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์ให้ตรงกับความต้องการของตลาดอุตสาหกรรม

- การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาทักษะของบุคลากรซอฟต์แวร์เพื่อรองรับตลาดงานอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ทางด้านต่างๆ ทั้งภายในประเทศและจากต่างประเทศ ซึ่งส่งผลถึงศักยภาพของประเทศในการรองรับงานซอฟต์แวร์ทางด้านต่างๆ ที่จะถูกนำเข้ามาสู่ประเทศภายในอนาคต กำหนดเป้าหมายการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรด้านซอฟต์แวร์ คือ 5,000 คน ผลการดำเนินงานคือมีบุคลากรได้รับการส่งเสริมด้านซอฟต์แวร์ 5,500 คน

3.1.2 การยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์

- การบ่มเพาะผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ไทย สามารถพัฒนาและใช้ซอฟต์แวร์หรือมีธุรกิจเฉพาะทาง เป้าหมายจำนวน 150 ราย ผลการดำเนินงานคือมีผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ที่บรรลุวัตถุประสงค์ในการบ่มเพาะพัฒนาธุรกิจซอฟต์แวร์ 148 ราย นอกจากนี้ยังมีแผนการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ประกอบการและนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ค้นคิดและพัฒนานวัตกรรมซอฟต์แวร์ใหม่ๆ รวมไปถึงแผนบริหารการตลาดซอฟต์แวร์ และนำผลงานมาร่วมประกวด มีผลิตภัณฑ์ดีเด่นด้าน Game , Animation, Cut & Paste และ Embedded Software และซอฟต์แวร์ระดับนักเรียน นิสิต นักศึกษา

- การส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ กำหนดเป้าหมายจำนวนหน่วยงานที่ใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สโดยผ่านการส่งเสริมจาก SIPA จำนวน 100 หน่วยงาน ประกอบด้วยโรงเรียนภายใต้สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ หน่วยงานภายใต้สังกัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานสถิติแห่งชาติ กองทัพบก กองทัพอากาศ และ กองบังคับการปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการดำเนินงานคือ การเผยแพร่ความรู้โอเพนซอร์สซอฟต์แวร์จำนวนมากกว่า 1,200 หน่วยงาน

3.1.3 การส่งเสริมและพัฒนาตลาดซอฟต์แวร์ และดิจิทัลคอนเทนต์ของไทย กำหนดเป้าหมายจำนวนบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมทางการตลาด 70 บริษัท (กลุ่มสมาคมซอฟต์แวร์ และ ดิจิทัลคอนเทนต์) ผลการดำเนินงานคือ มีบริษัทที่ได้รับการส่งเสริมพัฒนาตลาดผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ จำนวน 149 บริษัท กำหนดเป้าหมายจำนวนครั้งการเจรจาธุรกิจ 200 ครั้ง ผลการดำเนินงานคือ มีการเจรจาทางธุรกิจ 1,248 ครั้ง มีจำนวนผลิตภัณฑ์เกิดขึ้น 294 ผลิตภัณฑ์ มีมูลค่าของการเจรจาธุรกิจ 1,922,650,000 บาท คาดว่าจะมีสัญญาที่เกิดขึ้นหลังจากการเจรจาธุรกิจ 25 สัญญา มีมูลค่าการเจรจาเป็นสัญญา 879,700,000 บาท ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดงานหรือเข้าร่วม Roadshow / Events ระดับนานาชาติ การเข้าร่วมประกวดผลงานในเวทีนานาชาติ เป็นต้น เพื่อเป็นการขยายตลาดอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศไทยให้ออกสู่นานาชาติและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจแก่ตลาดอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยโดยรวม นอกจากนี้ ยังเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ไทย ได้มีโอกาสสร้างพันธมิตรอันจะนำไปสู่การต่อยอดทางธุรกิจในอนาคต

3.1.4 ด้านการส่งเสริมและพัฒนามาตรการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญา กำหนดเป้าหมายการทำรายการซอฟต์แวร์ไทยที่ได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายต่างๆ 100 รายการ ผลการดำเนินงานคือ มีจำนวนลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ดิจิทัลคอนเทนต์ที่จดทะเบียนกับกรมทรัพย์สินทางปัญญา 60 ลิขสิทธิ์ การสนับสนุนและส่งเสริมมาตรการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาเพื่อทำให้การพัฒนาซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์ในประเทศไทยมีความคุ้มค่าต่อการลงทุนของภาคธุรกิจ การขยายตัวของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ นอกจากนี้ยังเป็นการสนับสนุนนักกฎหมายทางด้านทรัพย์สินทางปัญญาเพิ่มขึ้นให้เพียงพอกับความต้องการใช้บริการของผู้พัฒนาหรือผู้เป็น

เจ้าของซอฟต์แวร์ ทำให้มีความชัดเจนต่อผู้พัฒนาหรือเจ้าของซอฟต์แวร์ที่ต้องการดูแลรักษาสิทธิและผลประโยชน์ของตน โดยใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือในการจัดการกับผู้ละเมิดได้มากขึ้น

3.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 10) ค่าคะแนนที่ได้ 1.9000

SIPA ได้มอบหมายให้คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ SIPA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ SIPA ภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 3.97 คิดเป็นร้อยละ 72 โดยเป็นการสำรวจงานบริการ จำนวน 10 โครงการ ได้แก่ โครงการ ICT วิชาโท โครงการโอเพนซอร์ส โครงการคัดสรรผลิตภัณฑ์ โครงการทรัพย์สินทางปัญญา โครงการบ่มเพาะโครงการพัฒนาและส่งเสริมการตลาดสำหรับผู้ประกอบการซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์ โครงการศูนย์ดิจิทัลคอนเทนต์ TDCC โครงการส่งเสริมการลงทุน โครงการฐานข้อมูลอุตสาหกรรม และโครงการวิจัยภูเก็ต

จากผลการสำรวจ ดังกล่าว มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการติดต่อสื่อสาร การอำนวยความสะดวกในเรื่องแผนที่และป้ายบอกทาง การแจ้งประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ ล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ SIPA ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ของ SIPA ภาพรวมอยู่ในระดับคะแนน 4.02 คิดเป็นร้อยละ 77

ทั้งนี้ จากผลการสำรวจ ดังกล่าว มีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ การเปิดรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ การดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ และการกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่มีความเหมาะสม

3.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 15) ค่าคะแนนที่ได้ 3.8833

3.3.1 SIPA เบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม จำนวน 328,757,300 ล้านบาท จากเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ทั้งหมด 328,757,300 บาท คิดเป็นร้อยละ 100

3.3.2 ผลการดำเนินงานในเรื่องต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตเป้าหมาย SIPA ได้จัดทำบัญชีต้นทุนต่อหน่วยกิจกรรมย่อยทุกกิจกรรมและผลผลิตย่อยทุกผลผลิต ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนดได้แล้วเสร็จ และรายงานผลการคำนวณต้นทุน ให้สำนักงานงบประมาณ กรมบัญชีกลาง และสำนักงาน ก.พ.ร. ทราบ วิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการคำนวณต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ว่ามีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร พร้อมทั้งวิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตได้แล้วเสร็จ ดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้แล้วเสร็จในบางกิจกรรม ขาดไป 1 กิจกรรม คือเรื่อง การมีระบบการทำงานที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรายงานว่าอยู่ระหว่างการพัฒนาแบบ ERP ของสำนักงาน ไม่พบว่ามีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนฯและนำเสนอคณะกรรมการบริหาร SIPA

การดำเนินกิจกรรมส่วนใหญ่ มีผลการดำเนินงานในขั้นตอนที่ 3 เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนฯ ยกเว้นในเรื่องการลดการใช้วัสดุ และการพัฒนาระบบการทำงานที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

3.3.3 การตรวจสอบภายใน SIPA ได้จัดทำกระดาดำทำการประเมินความเสี่ยงเพื่อวางแผนการตรวจสอบ โดยแสดงให้เห็นรายละเอียดของปัจจัยเสี่ยงและเกณฑ์ความเสี่ยงที่นำมาใช้ มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง และจัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Engagement Plan) ตามแผนการตรวจสอบประจำปี โดยแสดงรายละเอียด วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน ขอบเขตการปฏิบัติงาน การจัดสรรทรัพยากร และมีการรายงานผลการตรวจสอบเสนอผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

3.4 มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 23.8) ค่าคะแนนที่ได้ 3.9967

3.4.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 18.8) ค่าคะแนนที่ได้ 3.9865

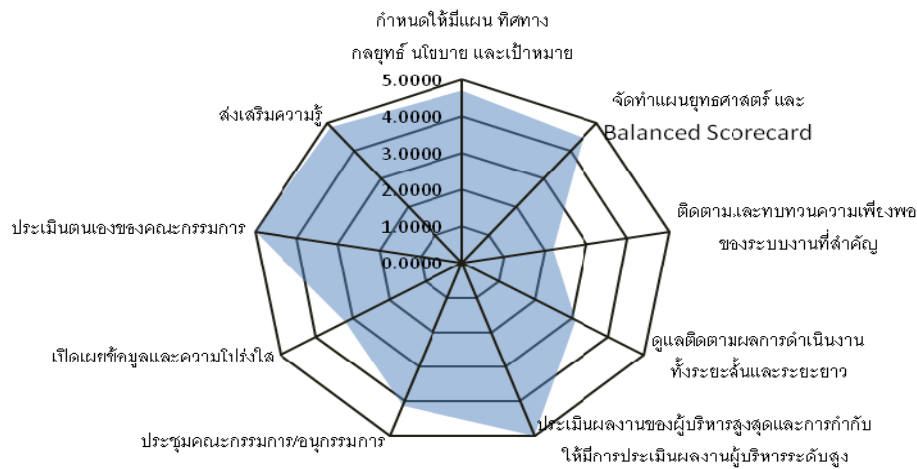
การประเมินระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กรเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์กรมหาชน ผลการประเมินจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ได้รับการวางรากฐานให้มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม มิใช่เพื่อการบรรลุเป้าหมายระยะสั้นเท่านั้น

การประเมินในขั้นนี้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยพิจารณาจากกระบวนการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดี และการสนับสนุนให้คณะกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

ผลการประเมิน จำแนกตามประเด็นการประเมินผลย่อย ได้ดังนี้

ประเด็นการประเมินผล		น้ำหนัก (แปลงเป็น 94)	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม = 5)
1	บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ	74	
1.1	การกำหนดให้มีแผน ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบายและเป้าหมาย	10	4.7000
1.2	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และระบบ Balanced scorecard	15	4.4667
1.3	การติดตามและทบทวนความเพียงพอของระบบงานที่สำคัญ	10	2.1900
1.4	การดูแลติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว	10	3.1000
1.5	การประเมินผลงานของผู้บริหารสูงสุดและการกำกับให้มีการประเมินผลงานผู้บริหารระดับสูง (รองจากผู้บริหารระดับสูงสุด 2 ระดับ)	4	5.0000
1.6	การประชุมคณะกรรมการ/อนุกรรมการ	10	4.1334
1.7	การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	15	3.2000
2	การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ	20	
2.1	การประเมินตนเองของคณะกรรมการ	10	5.0000
2.2	การส่งเสริมความรู้ ความสามารถของคณะกรรมการ	10	4.8500

ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร = 3.9865 คะแนน



1) บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

- มีข้อมูลสนับสนุนที่ประชุมคณะกรรมการบริหารในการพิจารณากำหนดแผน ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายเพียงพอต่อการพิจารณาของคณะกรรมการ โดยเนื้อหาของแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี มีรายละเอียดครบถ้วนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการอภิปรายและมีผลการปฏิบัติงานตามข้อสังเกตหรือข้อเสนอแนะด้านการเงินและการกิจหลัก หากแต่รูปแบบการนำเสนอรายงานทางการเงินและการกิจหลัก นอกจากจะต้องการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายในอดีตแล้ว SIPA ควรวิเคราะห์สาเหตุของการเปลี่ยนแปลง ปัญหาอุปสรรค พร้อมทั้งเสนอแนวทางแก้ไข
- คณะกรรมการได้ติดตาม ดูแลผลการดำเนินงาน ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน และมอบข้อวินิจฉัยในที่ประชุมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน มีการส่งรายงานผลการดำเนินงานด้านการเงินและมิใช่การเงินแก่รัฐมนตรีที่กำกับดูแล จำนวน 2 ครั้ง
- SIPA ได้จัดส่งวาระการประชุมคณะกรรมการบริหาร ก่อนการประชุมโดยเฉลี่ย 4 วันทำการ ซึ่งร้อยละ 77.78 ของจำนวนการประชุมคณะกรรมการ มีการประชุมร้อยละ 80 ขึ้นไปของจำนวนกรรมการ ทั้งนี้ คณะกรรมการบริหารได้ประชุมทุกเดือน เพื่อมอบหมายนโยบาย ติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก การเงินและการบริหารจัดการยุทธศาสตร์

2) การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ

- คณะกรรมการบริหารได้ประเมินตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และ SIPA ได้นำผลการประเมินไปเปิดเผยในที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 13/2553 เมื่อวันที่ 19 สิงหาคม 2553 โดยกรรมการ มีข้อสังเกตบางประเด็น เช่น ในด้านการบริหารงานบุคคล ยังมีปัญหาอยู่มากพอสมควร คณะกรรมการได้พยายามกำหนดแนวทางและกำกับดูแลอย่างเต็มประสิทธิภาพ แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการขับเคลื่อนและความเอา

ใจใส่ในการแก้ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ผู้ปฏิบัติงานบางคนยังไม่ให้ความสำคัญในนโยบายและสิ่งที่คณะกรรมการบริหารได้มอบหมายหรือกำหนด ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเต็มที่

- การจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของคณะกรรมการ ตัวอย่างกิจกรรม ได้แก่ การตรวจเยี่ยมศูนย์บริการดิจิทัลคอนเทนต์ (TDCC) และศูนย์ไทยกริดแห่งชาติ (TNGC) เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2553 การเข้าร่วมงาน CeBIT 2010 ณ เมืองฮันโนเวอร์ ประเทศเยอรมัน ระหว่างวันที่ 1-6 มีนาคม 2553 เพื่อส่งเสริม สนับสนุนผู้ประกอบการในกลุ่มอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และดิจิทัลคอนเทนต์ของประเทศไทย ให้เป็นที่รู้จักในตลาดโลก และก่อให้เกิดโอกาสทางการค้าและการเจรจาธุรกิจทั้งในและต่างประเทศ การศึกษาอบรมหลักสูตรการกำกับดูแลกิจการสำหรับกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของรัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

3.4.2 การผลักดันให้เกิดการพัฒนาขีดสมรรถนะขององค์กรและพนักงาน (น้ำหนักร้อยละ 5) ค่าคะแนนที่ได้ 3.0695

- SIPA ได้กำหนดขีดสมรรถนะหลัก (Core competency) ขององค์กรไว้ 10 ด้าน ได้แก่ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การพัฒนาตนเอง การบริหารเวลา การทำงานภายใต้ข้อจำกัด ความรอบรู้และเข้าใจ ยุทธศาสตร์ของ SIPA การทำงานเป็นทีม จิตสำนึกในการทำงานและการให้บริการ จรรยาบรรณและความซื่อสัตย์ การแก้ไขปัญหาโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ และความเป็นผู้นำ มีการประเมินขีดสมรรถนะหลักทั้ง 10 ด้านของพนักงาน จัดทำแผนพัฒนาขีดสมรรถนะหลักขององค์กร ดำเนินการและสรุปผลการดำเนินการตามแผน พร้อมทั้งประเมินขีดสมรรถนะหลักขององค์กร โดยมีการสรุปการเปลี่ยนแปลงเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ปัจจุบันสนับสนุนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 พบว่าร้อยละ 44.61 ของพนักงาน มีผลการประเมินขีดสมรรถนะหลักขององค์กรในระดับที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม SIPA ยังมิได้มีการดำเนินการในส่วนที่เป็นขีดสมรรถนะของพนักงานรายตำแหน่งงาน

3.4.3 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล (น้ำหนักร้อยละ 5) ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000

SIPA ได้ทบทวนผลการดำเนินงานตามแผนงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และทบทวน แผนที่ยุทธศาสตร์ (Strategy Map) ของแต่ละส่วนงาน โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานดังกล่าวให้เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของ SIPA พร้อมกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมาย และจัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานในระดับผู้อำนวยการกับระดับผู้จัดการ และระดับผู้ปฏิบัติกับผู้จัดการ มีระบบในการติดตามผลการดำเนินงาน มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดและเป้าหมายตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ในระดับผู้จัดการ และระดับผู้ปฏิบัติ และนำผลการประเมินเชื่อมโยงกับระบบแรงจูงใจ

4. จุดเด่น/พัฒนาการที่ดีขององค์การมหาชน

1) SIPA ได้พยายามสร้างเครือข่ายในการทำงาน โดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการ และสมาคมต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ความคาดหวังจากภาครัฐ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกัน เช่น SoftEx@SIPA เป็นต้น

2) ส่งเสริมและพัฒนาให้ประเทศไทยมี “พอนด์แห่งชาติ” (TH SarabunPSK)

3) มีความพยายามในการการจัดงานหรือเข้าร่วม Roadshow / Events ระดับนานาชาติ การเข้าร่วมประกวดผลงานในเวทีนานาชาติ เพื่อเป็นการขยายตลาดอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ของประเทศไทยให้ออกสู่นานาชาติและก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางธุรกิจแก่ตลาดอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทยโดยรวม

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

1) มิติด้านประสิทธิผลของการดำเนินงาน ควรจะมีการจัดกลุ่มใหม่เพื่อให้ Highlight หน้าที่และความรับผิดชอบของ SIPA คือ

1.1) การส่งเสริมตลาดซอฟต์แวร์ เนื่องจากตลาดซอฟต์แวร์ในประเทศไทยกำลังอยู่ในช่วงเปลี่ยนแปลงเป็นตลาดที่มีการเติบโต (Maturity) มากขึ้น กิจกรรมของ SIPA จำเป็นต้องมีกิจกรรมส่งเสริมให้ผู้ประกอบการภายในประเทศมีโอกาสทางธุรกิจมากขึ้น ซึ่งรวมถึงการศึกษาวิจัยเรื่องการสร้างแบรนด์ระดับชาติ (National Brand) และความเข้าใจลักษณะความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น เช่น การดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร นั่นคือ บริษัทซอฟต์แวร์ออกแบบและเขียนโปรแกรม และดำเนินการใช้โปรแกรมนั้น ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้มีการจ้างบริษัท ซอฟต์แวร์เขียนโปรแกรมสำหรับจำหน่ายตัวโดยสารและเป็นผู้บริหารระบบการจัดเก็บรายได้จากการจำหน่ายตัวโดยสารด้วย เป็นต้น ซึ่งสำนักงานสามารถติดตามและประเมินผลจากจำนวนผู้ประกอบการ (หรือบริษัท ซอฟต์แวร์) จำนวนการจ้างงานของบริษัทซอฟต์แวร์ สัดส่วนตลาดของบริษัทซอฟต์แวร์ในประเทศไทย ตลาด ซอฟต์แวร์ทั้งหมดในเชิงมูลค่า เป็นต้น

1.2) การสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพสำหรับบริษัทซอฟต์แวร์ภายในประเทศ ซึ่ง SIPA สามารถติดตามและประเมินผลจากการสำรวจระดับเงินเดือน (Salary Survey) จากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและดำเนินการ

1.3) การสร้างกลไกและองค์ประกอบสนับสนุนตลาดซอฟต์แวร์ ซึ่งในปัจจุบัน SIPA ได้มีแผนงานในส่วนนี้อยู่แล้ว เช่น การส่งเสริมมาตรฐานระบบ ISO-VSE และ CMMI การให้ความสำคัญกับโอเพนซอร์ส เพื่อให้ตลาดมีการแข่งขันที่สูงขึ้น (จากเดิมที่อยู่ในรูปแบบกึ่งผูกขาด) การจัดทำมาตรฐานทางด้านภาษี และสิทธิประโยชน์ที่เอื้อต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ซึ่ง SIPA สามารถติดตามและประเมินผลจากการประหยัดค่าใช้จ่ายจากการซื้อลิขสิทธิ์การใช้ซอฟต์แวร์มาดำเนินงานและจำนวน Incubation Units ด้านซอฟต์แวร์ ภายในซอฟต์แวร์พาร์ค ที่ได้รับการสนับสนุน เป็นต้น

2) การส่งเสริมและพัฒนาตลาดในประเทศเพื่อนบ้านสำหรับบริษัทซอฟต์แวร์ภายในประเทศ ซึ่งตัวชี้วัดสามารถประยุกต์ใช้ “ระดับความสำเร็จของโครงการที่เกี่ยวข้อง” ได้

3) ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนในด้านภาษีและสิทธิประโยชน์ เพื่อเอื้อต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ SIPA ควรให้ความสำคัญและเร่งดำเนินการ โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และกระทรวงการคลัง เป็นต้น เพื่อผลักดันมาตรการทางภาษีและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้สอดคล้องและทันต่อการแข่งขันในเวทีระดับสากล เนื่องจากเป็นความคาดหวังของผู้ประกอบการ/สมาคม ที่ต้องการให้ SIPA สนับสนุนในเรื่องนี้ และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งของ SIPA

4) ด้านการจัดทำฐานข้อมูลอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ในฐานะศูนย์บริการซอฟต์แวร์และข้อมูลอุตสาหกรรมกลางแห่งชาติ ควรจัดทำข้อมูลที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องและ

สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ รวมทั้งควรติดตามการจัดทำข้อมูลในลักษณะเดียวกันของประเทศอื่น ๆ เพื่อพัฒนาฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) การส่งเสริมผู้ประกอบการซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการซื้อลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์จากต่างประเทศและเป็นการลดการพึ่งพาซอฟต์แวร์จากต่างประเทศ SIPA ควรมุ่งส่งเสริมผู้ประกอบการ รวมทั้งหน่วยงานภาครัฐที่ไม่เคยใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์ส มากกว่าการส่งเสริมผู้ประกอบการที่มีการใช้ซอฟต์แวร์โอเพนซอร์สแล้ว

6) ในแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ 2553 ของตัวชี้วัดที่ 3.1 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ควรมีการระบุรายละเอียดเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ชัดเจน เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบได้ในปีต่อไป

7) การพัฒนาบุคลากร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร SIPA ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาขีดสมรรถนะ ทั้งที่เป็นขีดสมรรถนะหลัก (Core Competency) และขีดสมรรถนะรายตำแหน่งงาน (Specific Competency) และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการพัฒนาของ แต่ละบุคคลอย่างแท้จริง

8) ในการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร คณะกรรมการบริหารควรให้ความสำคัญในการติดตามและทบทวนความพอเพียงของระบบงานสำคัญ การดูแลติดตามผลการดำเนินงานทั้งระยะสั้นและระยะยาว และการเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของ SIPA ในรายงานประจำปีและเว็บไซต์ของ SIPA อย่างครบถ้วน

9) เรื่องอื่น ๆ

9.1) การจัดทำคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) ควรให้ความสำคัญกับประเด็นต่าง ๆ เช่น คำอธิบาย นิยามความหมาย เงื่อนไข และรายละเอียดของตัวชี้วัดให้ชัดเจน ครบถ้วน และสามารถสื่อความหมายให้ทุกคนเข้าใจในทิศทางเดียวกัน

9.2) ควรมีการถ่ายทอดรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายให้กับผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและผู้จัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด

9.3) การจัดทำข้อมูลเอกสารรายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด SIPA ควรชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและผู้จัดเก็บตัวชี้วัดให้จัดทำเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนวันตรวจประเมิน เช่น กรณีการจัดทำฐานข้อมูลอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ที่ได้จัดทำฐานข้อมูลแล้ว แต่ไม่นำไปเผยแพร่บนเว็บไซต์ ซึ่งตัวชี้วัดนี้เป็นประเด็นต่อเนื่องจากปี 2553 ที่ผ่านมาในวันตรวจประเมินไม่มีข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ และได้ทวงถามถึงการเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าว ทางผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดจึงนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ ในปีนี้จึงดำเนินการในลักษณะเดิม ดังนั้น จึงควรนำข้อสังเกตจากปีก่อนมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินการอย่างจริงจัง

9.4) ควรคำนึงถึงระยะเวลาในการดำเนินการตามคำรับรองการปฏิบัติงานที่นับตามปฏิทินปีงบประมาณ เนื่องจากในบางตัวชี้วัดมีผลการดำเนินการเกินรอบปีงบประมาณ ซึ่งทางผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดดังกล่าว ต้องให้ความสำคัญและวางแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับช่วงระยะเวลาที่จัดเก็บข้อมูลและรายงานผล

9.5) ในการดำเนินการตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ถึงแม้ไม่ได้กำหนดไว้ในคำอธิบายรายละเอียดตัวชี้วัด (KPI Template) แต่หากเป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์และสามารถแสดงให้เห็นว่า SIPA ได้มีความพยายามผลักดันในเรื่องดังกล่าวแล้ว ควรมีการจัดทำเอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินการในเรื่องนั้นเพื่อให้มีความน่าเชื่อถือประกอบการติดตามผล