

ด่วนมาก

ที่ นร ๑๒๐๘/๑๓๐



สำนักงาน ก.พ.ร.

ถนนพิษณุโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๓๖

มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ตามที่สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ และส่งรายงานผลการปฏิบัติงานรอบ ๑๒ เดือน ไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. ขอส่งรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ มาเพื่อพิจารณา และแจ้งยืนยันไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายใน ๑๐ วัน นับจากวันที่ได้รับหนังสือนี้ เพื่อเสนอคณะกรรมการ พัฒนาและส่งเสริมองค์การมหาชนต่อไป ทั้งนี้ หากพ้นกำหนด จะถือว่าองค์การมหาชนให้การเห็นชอบ รายงานการประเมินผลดังกล่าว รายละเอียดปรากฏดังที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และโปรดแจ้งให้คณะกรรมการองค์การมหาชนทราบด้วย จะ ขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนครเชตต์ สุทธรปรีดา)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

กองกิจการองค์การมหาชนและหน่วยงานของรัฐรูปแบบอื่น

โทร ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๙๙ ต่อ ๘๘๐๕

โทรสาร ๐ ๒๓๕๖ ๙๙๑๐

1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) เป็นหน่วยงานที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการร่วมกันทำให้หน่วยงานต่างๆ พัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (Network) เป็นของตนเอง รวมทั้งยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านสารสนเทศที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาแก้ไขปัญหาของภาครัฐได้ โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูลและการจัดการเครือข่ายการขาดมาตรฐานร่วมในการออกแบบข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่จะใช้งานร่วมกัน รวมถึงการขาดบุคลากรด้านเทคนิคสำหรับการดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายระดับประเทศ ปัญหาดังกล่าวถือเป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมาก

ด้วยเหตุผลดังกล่าว สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงได้รับการจัดตั้งขึ้น โดยได้ยกระดับ "สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ" (สบทร.) ซึ่งเป็นหน่วยงานภายใต้กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ให้เป็นองค์การมหาชน เพื่อให้ทำหน้าที่บริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ โดยมุ่งไปสู่การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีความเชื่อมโยงกับนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้อง เช่น กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554 - 2563 ของประเทศไทย หรือ ICT2020 และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฉบับที่ 3 ที่มุ่งปรับเปลี่ยนประเทศไทยไปสู่การบริหารจัดการที่ทันสมัย การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และการสร้างความเท่าเทียมกันในการได้รับบริการของภาครัฐ โดยใช้ ICT หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือสำคัญ

1.2 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 กำหนดวัตถุประสงค์การจัดตั้งไว้ดังนี้

- 1) พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ศึกษา วิจัย พัฒนา และเสนอแนะแนวทาง มาตรการ และมาตรฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ให้คำปรึกษา บริการด้านวิชาการ และบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

4) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

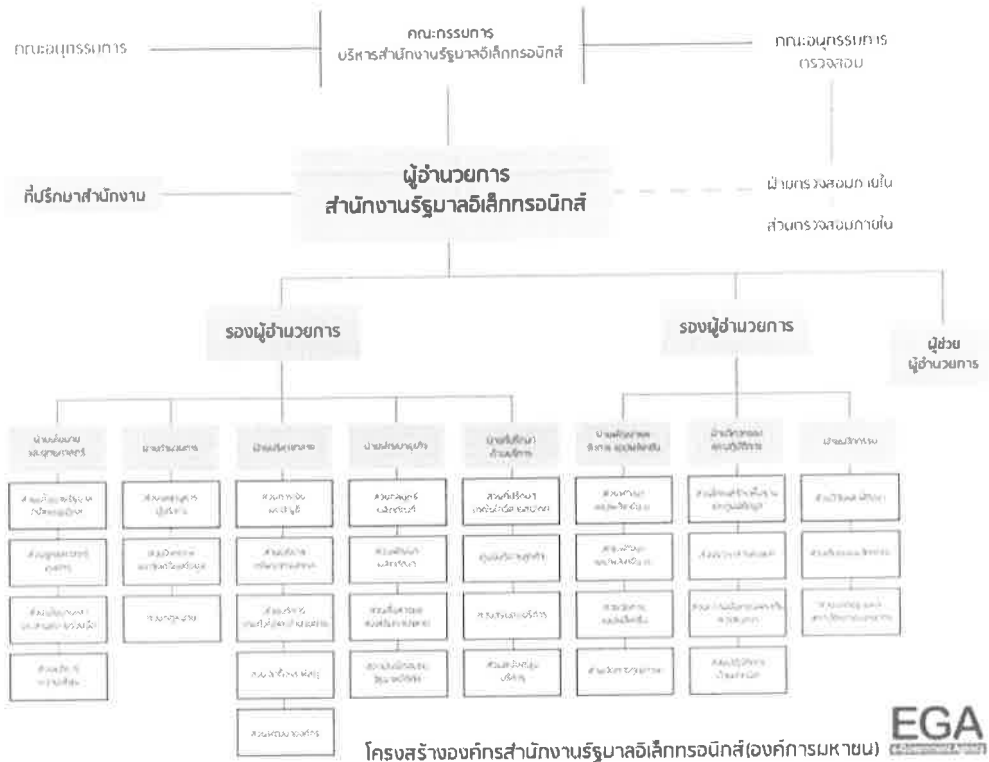
1.3 รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกา : รัฐมนตรีว่าการกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

1.4 ผู้อำนวยการ : นายศักดิ์ เสกขุนทด

1.5 รายชื่อคณะกรรมการฯ (1 ตุลาคม 2558 – 30 กันยายน 2559)

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
- นายวรากรณ์ สามโกเศศ	ประธานกรรมการ
- นางสาววิไลลักษณ์ ชูลีวัฒนกุล (ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม)	กรรมการ
- นายทศพร ศิริสัมพันธ์ (เลขาธิการ ก.พ.ร.)	กรรมการ
- นายสมศักดิ์ โชติรัตน์ศิริ (ผู้อำนวยการสำนักงานงบประมาณ)	กรรมการ
- นายณรงค์ ศิริเลิศวรกุล (ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ)	กรรมการ
- นายเข้มชัย ชุตินวงศ์	กรรมการ
- นายไชยเจริญ อติแพทย์	กรรมการ
- นายณรงค์ศักดิ์ อังคะสุวพลา	กรรมการ
- นายปรีชา วัชรารักษ์	กรรมการ
- นายวิเชียร ชิตชนกนารถ	กรรมการ
- นายศักดิ์ เสกขุนทด ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	กรรมการและ เลขานุการ

1.6 โครงสร้างและอัตรากำลัง



อัตรากำลัง รวมทั้งหมด 207 คน

(ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 2 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 4 คน เจ้าหน้าที่ 195 คน ลูกจ้าง 6 คน)

1.7 เงินงบประมาณที่ได้รับ (เงินอุดหนุน) 1,998.31 ล้านบาท

1.8 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

“ขับเคลื่อนความเชื่อมโยงภาครัฐสู่บริการที่ดีแก่ประชาชนและสังคมไทย”

(Driving the Connected Government for Smarter Work and Better Life)

พันธกิจ

- 1) พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ศึกษา วิจัย พัฒนา และเสนอแนะแนวทาง มาตรการ และมาตรฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ให้คำปรึกษา บริการด้านวิชาการ และบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

4) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 SHARING บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 DELIVERY ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy

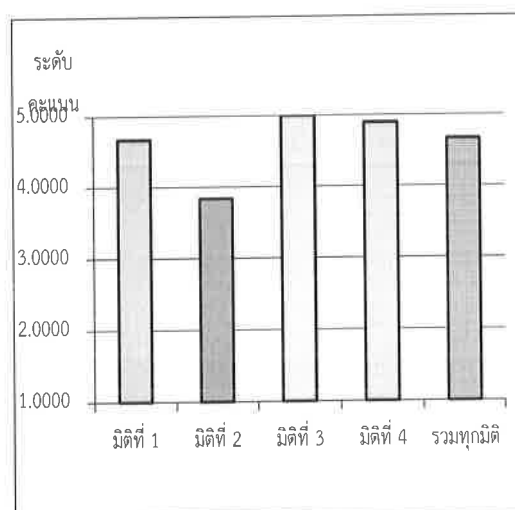
ยุทธศาสตร์ที่ 3 TRANSFORMATION สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้บริหาร มีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

2. สรุปผลในภาพรวม

ผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ในภาพรวม ได้คะแนน 4.6640 โดยผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้คะแนนมากที่สุดคือ 5.0000 รองลงมาคือ มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร ได้คะแนน 4.8947 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติงาน ได้คะแนน 4.6667 และมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้คะแนน 3.8400 ตามลำดับ

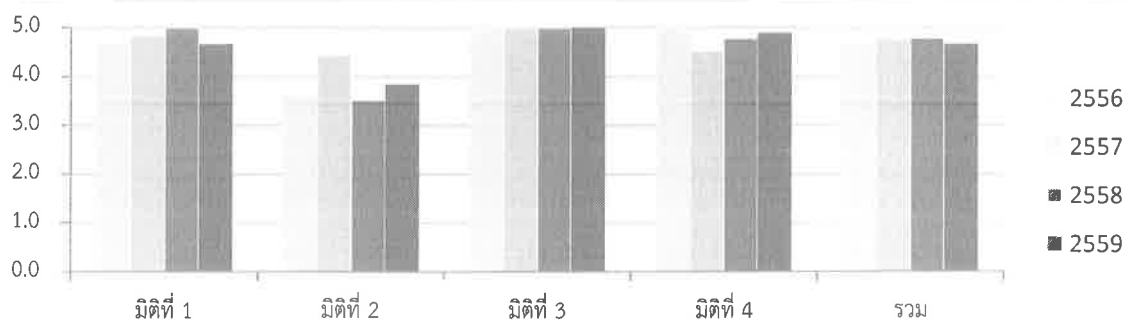
2.1 ตารางสรุปผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ผลประเมินแยกตามมิติ	น้ำหนัก	ผลคะแนน
มิติที่ 1 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	60%	4.6667
มิติที่ 2 คุณภาพการให้บริการ	10%	3.8400
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	11%	5.0000
มิติที่ 4 การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร	19%	4.8947
รวมทุกมิติ	100%	4.6640



2.2 ตารางเปรียบเทียบผลการประเมินรายปีของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2559

คะแนน พ.ศ.	มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3	มิติที่ 4	รวม
2556	4.6743	3.6400	5.0000	5.0000	4.6686
2557	4.8333	4.4400	5.0000	4.5333	4.7740
2558	5.0000	3.5200	5.0000	4.7826	4.7800
2559	4.6667	3.8400	5.0000	4.8947	4.6640



ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559											
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก	
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน		60							4.6667	
1.1 จำนวนงบประมาณรายจ่ายด้าน ICT ของภาครัฐที่ประหยัดจากการให้บริการกลางระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	ล้านบาท	10	1,075	1,087.5	1,100	1,150	1,200	1,391.64	5,0000	0,5000
1.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการของเครือข่าย GIN (Utilization)	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5	5.0000	0,5000
1.3 ระดับความสำเร็จของการเพิ่มขึ้นของบุคลากรภาครัฐที่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างปลอดภัย (วัดเฉพาะ active user Login 4 ครั้ง/ปี)	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.5000
1.4 ระดับความสำเร็จของโครงการตามนโยบายของรัฐบาลที่ สรอ. ให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานภาครัฐ	ระดับ	10	1	2	3	4	5	3	3.0000	0,3000
1.5 ระดับความสำเร็จของการมี Digital Service เพื่อให้บริการประชาชน	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.5000
1.6 การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ (ร่วมกับ ทก.)	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.5000
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ		10							3.8400	
2.1 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ	ระดับ	10	1	2	3	4	5	3.84	3,8400	0,3840
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน		11							5.0000	
3.1 ร้อยละของการเบิกจ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงิน	ร้อยละ	3	80	85	90	95	100	100	5.0000	0,1500
3.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานขององค์การมหาชน	ระดับ	2	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1000
3.3 การประหยัดน้ำ	ระดับ	2	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1000
3.4 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ GIN	ระดับ	2	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1000
3.5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ G-Cloud	ระดับ	2	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.1000
มิติที่ 4 มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร		19							4.8947	
4.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	ระดับ	10	1	2	3	4	5	4.8000	4.8000	0.4800
4.2 ระดับคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5	5.0000	0,2500
4.3 ระดับความสำเร็จของการนำระบบ CRM ไปเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ	ระดับ	4	1	2	3	4	5	5	5.0000	0.2000
น้ำหนักรวม		100							ค่าคะแนนที่ได้	4.6640

3. ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

3.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 60) ค่าคะแนนที่ได้ 4.6667

สรอ. มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นผลการดำเนินงานทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของ สรอ. ซึ่งมีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

3.1.1 การบูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT ภาครัฐ: การประเมินผลพิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินงานของ สรอ. จำนวน 3 เรื่อง ดังต่อไปนี้

1) จำนวนงบประมาณรายจ่ายด้าน ICT ของภาครัฐที่ประหยัดจากการให้บริการกลางระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ในปีงบประมาณ 2559 สรอ. มีจำนวนงบประมาณด้าน ICT ของภาครัฐที่สามารถบูรณาการและประหยัดได้อยู่ที่ 1,391.64 ล้านบาท จากการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ สรอ. ใน 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ GIN, G-Cloud และ MailGoThai โดย สรอ. ได้มอบหมายให้บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี ประเทศไทย จำกัด ศึกษาและวิเคราะห์ความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้อ้างอิงจากผลการศึกษาขององค์กร/สถาบันระดับสากล รวมทั้งศึกษา Best Practice จากประเทศที่มีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างก้าวหน้า อีกทั้งยังขยายกรอบการประเมินผลประโยชน์ทางอ้อมเพิ่มเติม จากการประหยัดเวลาในการทำงานของหน่วยงานรัฐ การประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลและเดินทางของประชาชน ซึ่งทำให้การประเมินความคุ้มค่ามีความครอบคลุมประโยชน์ที่หน่วยงานภาครัฐ และผู้ใช้บริการต่างๆ ได้รับมากขึ้น ทั้งนี้ กรอบแนวทางการประเมินความคุ้มค่าในการดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2559 แบ่งเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ ผลประโยชน์ทางตรงที่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ (Direct Benefits) และผลประโยชน์ทางอ้อม (Indirect Benefits) ซึ่งจะมีทั้งในส่วนที่ประเมินเป็นตัวเงินได้และไม่สามารถประเมินเป็นตัวเงินได้ ในส่วนของการประเมินค่าใช้จ่าย ได้ใช้จำนวนเงิน (งบประมาณ) ที่ สรอ. ใช้ในการดำเนินโครงการนั้นๆ ประกอบด้วยค่าใช้จ่ายทางตรงและค่าใช้จ่ายทางอ้อม เพื่อนำไปประเมินผลประโยชน์สุทธิ ซึ่งหมายถึง ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการที่หน่วยงานภาครัฐมาใช้บริการกลางของสำนักงาน (ผลประโยชน์หักลบด้วยค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางแสดงผลประโยชน์สุทธิจากบริการของ สรอ.

โครงการ	ผลประโยชน์ (บาท/ปี)	ค่าใช้จ่าย (บาท/ปี)	ผลประโยชน์สุทธิ (บาท/ปี)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและไม่ประสิทธิภาพ รองรับรัฐบาลดิจิทัล (Sharing)			
GIN	1,229,189,733	987,479,408	241,710,325
G Cloud	1,430,110,406	541,458,451	888,651,955
G CERT	107,575,000	25,657,935	81,917,064
MailGo Thai	339,624,761	78,348,333	261,276,428
G SaaS	697,579,673	19,317,720	678,261,952
รวมยุทธศาสตร์ที่ 1	3,804,079,573	1,652,261,847	2,151,817,726
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy (Delivery)			
e-Government Platform	243,790,543	34,380,082	209,410,461
Government Information Infrastructure	17,170,663	5,723,108	11,447,554
GovChannel	187,592,479	87,753,969	99,838,510
รวมยุทธศาสตร์ที่ 2	448,553,685	127,857,160	320,696,526
รวม	4,252,633,259	1,780,119,007	2,472,514,252

2) ระดับความสำเร็จของการให้บริการของเครือข่าย GIN (Utilization) ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ในปีงบประมาณ 2559 สรอ. มีร้อยละปริมาณการใช้งานรวมต่อปี (Utilization) ของเครือข่าย GIN เพิ่มขึ้นเทียบกับปีที่ผ่านมาอยู่ที่ร้อยละ 50.33 พิจารณาผลสำเร็จจากรายงานการจัดเก็บ Error Log ของตัวอุปกรณ์ และบันทึกของบริษัทผู้รับจ้างให้บริการ (Provider) ในระบบเอกสารรายงาน โดยการเปรียบเทียบปริมาณการใช้งานเฉลี่ยรวมของปีงบประมาณ 2559 กับปริมาณการใช้งานเฉลี่ยรวมของปีงบประมาณ 2558 โดยผลการดำเนินงานของ สรอ. มีรายละเอียดดังนี้

เดือน	ปีงบประมาณ 2558 TOT			ปีงบประมาณ 2558 CAT		
	Bandwidth รวม (bps)	Input (Avg) (bps)	Percentage	Bandwidth รวม (bps)	Input (Avg) (bps)	Percentage
ตุลาคม 2557	12,548,000,000	522,422,094	4.16	4,966,000,000	66,575,164	1.34
พฤศจิกายน 2557	12,548,000,000	509,350,365	4.06	4,966,000,000	57,437,171	1.16
ธันวาคม 2558	12,548,000,000	486,964,986	3.88	4,966,000,000	61,638,034	1.24
มกราคม 2558	12,548,000,000	476,043,806	3.79	4,966,000,000	63,056,052	1.27
กุมภาพันธ์ 2558	12,548,000,000	513,780,007	4.09	4,966,000,000	74,699,830	1.50
มีนาคม 2558	12,956,000,000	516,305,384	3.99	4,926,000,000	84,311,336	1.71
เมษายน 2558	12,956,000,000	516,240,085	3.98	4,926,000,000	77,080,517	1.56
พฤษภาคม 2558	12,956,000,000	547,829,830	4.23	4,926,000,000	74,964,644	1.52
มิถุนายน 2558	12,956,000,000	619,356,419	4.78	4,926,000,000	89,078,568	1.81
กรกฎาคม 2558	12,956,000,000	624,852,353	4.82	4,926,000,000	91,111,171	1.85

เดือน	ปีงบประมาณ 2558 TOT			ปีงบประมาณ 2558 CAT		
	Bandwidth รวม (bps)	Input (Avg) (bps)	Percentage	Bandwidth รวม (bps)	Input (Avg) (bps)	Percentage
สิงหาคม 2558	13,050,000,000	671,507,590	5.15	4,926,000,000	92,696,015	1.88
กันยายน 2558	13,050,000,000	722,148,901	5.53	4,926,000,000	122,069,119	2.48
ค่าเฉลี่ยปี 2558			<u>4.3727</u>			<u>1.6197</u>

เดือน	ปีงบประมาณ 2559 TOT			ปีงบประมาณ 2559 CAT		
	Bandwidth รวม (bps)	Input (Avg) (bps)	Percentage	Bandwidth รวม (bps)	Input (Avg) (bps)	Percentage
ตุลาคม 2558	12,010,389,504	702,848,306	5.85	4,326,424,576	114,372,457	2.64
พฤศจิกายน 2558	10,557,063,168	729,735,577	6.91	3,879,731,200	115,969,263	2.99
ธันวาคม 2558	10,445,914,112	661,636,194	6.33	3,875,536,896	114,022,346	2.94
มกราคม 2559	10,468,982,784	665,664,530	6.36	3,793,747,968	90,207,067	2.38
กุมภาพันธ์ 2559	10,311,696,384	642,099,583	6.23	3,588,227,072	91,011,205	2.54
มีนาคม 2559	10,378,805,248	692,230,526	6.67	3,590,324,224	125,943,166	3.51
เมษายน 2559	10,701,766,656	573,818,047	5.36	3,374,317,568	82,117,949	2.43
พฤษภาคม 2559	10,714,349,568	691,484,178	6.45	3,525,312,512	99,228,522	2.81
มิถุนายน 2559	10,850,664,448	645,832,652	5.95	3,621,781,504	108,050,146	2.98
กรกฎาคม 2559	10,422,845,440	596,422,362	5.72	3,326,083,072	87,218,145	2.62
สิงหาคม 2559	10,624,172,032	709,481,220	6.68	3,537,895,424	91,092,189	2.57
กันยายน 2559	10,769,924,096	566,945,614	5.26	3,319,791,616	99,381,026	2.99
ค่าเฉลี่ยปี 2559			<u>6.1489284</u>			<u>2.7849253</u>

สรอ. มีการสรุปผลสำรวจและจัดทำรายงานการวิเคราะห์จุดอ่อนและแผนการปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN) แล้วเสร็จ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การปรับปรุงบริการ และเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในการประชุมครั้งที่ 10/2559 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559

3) ระดับความสำเร็จของการเพิ่มขึ้นของบุคลากรภาครัฐที่ใช้ช่องทางการสื่อสารอย่างปลอดภัย (วัดเฉพาะ Active User Login 4 ครั้ง/ปี) ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ในปีงบประมาณ 2559 สรอ. มีบุคลากรภาครัฐ (Active User) ที่ใช้บริการ Mail.go.th จำนวน 35,285 Account โดยการประเมินผลพิจารณาผลสำเร็จจากรายงานการจัดเก็บ Error Log ของตัวอุปกรณ์ และบันทึกของบริษัทผู้รับจ้างให้บริการ (Provider) ในระบบเอกสารรายงานที่มีบุคลากรภาครัฐ (Active User) ที่ใช้บริการ Mail.go.th โดยมีรายละเอียดดังนี้

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| 1. กระทรวงกลาโหม | จำนวน 19 กรม 1,186 Account |
| 2. กระทรวงการคลัง | จำนวน 12 กรม 546 Account |
| 3. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา | จำนวน 3 กรม 116 Account |

4. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	จำนวน 13 กรม 1,369 Account
5. กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	จำนวน 29 กรม 6,224 Account
6. กระทรวงคมนาคม	จำนวน 15 กรม 3,419 Account
7. กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม	จำนวน 15 กรม 1,130 Account
8. กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	จำนวน 16 กรม 1,258 Account
9. กระทรวงพลังงาน	จำนวน 3 กรม 698 Account
10. กระทรวงพาณิชย์	จำนวน 11 กรม 335 Account
11. กระทรวงมหาดไทย	จำนวน 22 กรม 467 Account
12. กระทรวงยุติธรรม	จำนวน 12 กรม 1,499 Account
13. กระทรวงแรงงาน	จำนวน 5 กรม 972 Account
14. กระทรวงวัฒนธรรม	จำนวน 11 กรม 340 Account
15. กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	จำนวน 15 กรม 2,227 Account
16. กระทรวงศึกษาธิการ	จำนวน 27 กรม 386 Account
17. กระทรวงสาธารณสุข	จำนวน 36 กรม 6,862 Account
18. กระทรวงอุตสาหกรรม	จำนวน 10 กรม 1,476 Account
19. สำนักนายกรัฐมนตรี	จำนวน 20 กรม 2,994 Account
20. ส่วนราชการไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง	จำนวน 22 กรม 1,781 Account

สรอ. มีการสรุปผลสำรวจและจัดทำรายงานการวิเคราะห์จุดอ่อนและแผนการปรับปรุงระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) แล้วเสร็จ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การปรับปรุงบริการ และเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ ในการประชุมครั้งที่ 10/2559 เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2559

3.1.2 ระดับความสำเร็จของโครงการตามนโยบายของรัฐบาลที่ สรอ. ให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานภาครัฐ: ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.0000 พิจารณาผลสำเร็จจากจำนวนเรื่องที่มีการศึกษาความพร้อมและแนวทางการอำนวยความสะดวกในการดำเนินธุรกิจ และจำนวนเรื่องของการดำเนินธุรกิจที่เชื่อมโยงเข้าระบบ Biz Portal ตามแผนงาน/โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Flagship Project) ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 สรอ. มีการดำเนินงานโครงการแล้วเสร็จร้อยละ 100 ของเป้าหมายปี 2559 ตามแผนงาน/โครงการยกระดับคุณภาพงานบริการภาครัฐเพื่อการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (Flagship Project) ประกอบด้วย

- การดำเนินงานวิเคราะห์ เพื่อขยายผลระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) ซึ่งเป็นการศึกษารูปแบบการให้บริการในปัจจุบันและความเป็นไปได้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้วยแบบคำขอแบบบูรณาการ (Single Form) และการออกแบบการขยายผลของระบบบูรณาการเพื่อเริ่มต้นธุรกิจ (Biz Portal) ซึ่งบริษัทผู้รับจ้างดำเนินงานได้ส่งรายงานความก้าวหน้าในเบื้องต้นแล้ว

- มีการศึกษาวิเคราะห์ออกแบบ และกำหนดแนวทางการทำงานทางเทคนิค และการเชื่อมโยงระบบ Biz Portal เข้ากับข้อมูลสำหรับการขอติดตั้งไฟฟ้าของการไฟฟ้านครหลวง (กฟน.) และการขอใช้น้ำประปาของการประปานครหลวง (กปน.)

- มีการเชื่อมโยงระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal) เข้ากับงานขอติดตั้งการใช้น้ำประปาของ กปน. และงานขอติดตั้งไฟฟ้า กฟน.

3.1.3 ระดับความสำเร็จของการมี Digital Service เพื่อให้บริการประชาชน: ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 สรอ. สามารถจัดทำร่างทำมาตรฐาน Digital Service ภาครัฐได้แล้วเสร็จ และสามารถบรรลุข้อตกลงความร่วมมือในด้านการยกระดับงานบริการภาครัฐไปสู่ Digital Services กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 2 งานบริการ ได้แก่ บริการชำระภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดา) ของกรมสรรพากร และบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน มีการลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือโครงการนำร่องมาตรฐานบริการดิจิทัลภาครัฐ ระหว่างสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กรมสรรพากร และกรมการจัดหางาน ในวันที่ 13 กรกฎาคม 2559 นอกจากนี้ สรอ. ได้จัดทำแผนการดำเนินงานยกระดับงานบริการชำระภาษีเงินได้ (บุคคลธรรมดา) ของกรมสรรพากร และแผนการดำเนินงานยกระดับงานบริการจัดหางานของกรมการจัดหางาน พร้อมทั้งนำเสนอคณะกรรมการ สรอ. ซึ่งเห็นชอบให้จัดทำแผนการขยายการดำเนินงานไปสู่บริการเพิ่มเติมอีก 2 งานบริการ คือ บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment : BOI) และบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า (DBD) กระทรวงพาณิชย์ ในการประชุมครั้งที่ 7/2559 เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2559 ทั้งนี้ สรอ. ได้ศึกษาและวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนการขยายการดำเนินงานไปสู่บริการตามที่คณะกรรมการ สรอ. เห็นควรให้ดำเนินการ ซึ่งได้แก่ บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment : BOI) และบริการของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และคณะกรรมการ สรอ. เห็นชอบในแผนการขยายการดำเนินงานดังกล่าว ในการประชุมครั้งที่ 9/2559 เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2559

3.1.4 การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ : ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 สรอ. มีผลคะแนนเฉลี่ยในภาพรวมจากการสำรวจเว็บไซต์ตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร้อยละ 68.95 พิจารณาผลสำเร็จจากคะแนนเฉลี่ยของการสำรวจเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นตัวชี้วัดมิติภายในสำหรับ 148 หน่วยงาน โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด

3.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 10) ค่าคะแนนที่ได้ 3.8400

ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ ผลสำรวจมีผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สรอ. ภาพรวมเป็นร้อยละ 84.20 (ผลสำรวจ 4.21 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5) อยู่ในระดับคะแนน 3.8400 โดย สรอ. ได้เสนอรายงานผลการปรับปรุงงานบริการตามผลการสำรวจความพึงพอใจ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ต่อคณะกรรมการ ในการประชุมครั้งที่ 7/2559 วันที่ 29 กรกฎาคม 2559 และได้สำรวจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยมอบหมายให้บริษัท อินโฟเสิร์ช จำกัด ซึ่งเป็นผู้ประเมินภายนอกดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 เมื่อการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 9/2559 วันที่ 23 กันยายน 2559 ทั้งนี้ สรอ. ได้เลือกประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจ ครอบคลุมบริการและกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจดังนี้

บริการ	จำนวนประชากร (หน่วยงาน)	จำนวนตัวอย่างที่สำรวจได้		
		ผู้บริหารระดับนโยบาย	ผู้ดูแลระบบ	ผู้ให้บริการ
GIN	3,601	33	401	
G-Cloud	313	26	162	
MailGoThai	582	30	166	964
e-Saraban	24	9	17	103
e-CMS	42	7	23	103

*ผู้บริหารระดับนโยบายสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน 54 ราย ซึ่งแต่ละราย (หน่วยงาน) มีการใช้บริการมากกว่า 1 บริการ

ดัชนีความพึงพอใจภาพรวม บริการ GIN, G-Cloud, e-CMS, e-Saraban และ MailGoThai ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น โดยค่าความพึงพอใจสูงสุด คือผู้ดูแลระบบ e-Saraban ด้านบริการก่อนติดตั้ง 4.80 คะแนน รองลงมา คือ ผู้ดูแลระบบ GIN ด้านบริการก่อนติดตั้ง 4.64 คะแนน อย่างไรก็ตาม ผู้ดูแลระบบ MailGoThai ด้านการบริการก่อนติดตั้ง มีค่าคะแนน 4.00 ลดลง 1.00 เนื่องจากมีปัญหาในการพัฒนาระบบจาก Version 1 เป็น Version 2 แต่ในส่วนของผู้ใช้บริการ MailGoThai ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีค่าคะแนน 4.13 เพิ่มขึ้น 0.53 แสดงให้เห็นว่า ถึงแม้ความพึงพอใจด้านผู้ดูแลระบบจะลดลง แต่คุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ถูกพัฒนาเป็นที่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ

	ความพึงพอใจรวม	GIN	G-Cloud	e-CMS			e-Saraban		MailGoThai	
		(ผู้ดูแลระบบ)	(ผู้ดูแลระบบ)	(ผู้ดูแลระบบ)	(ผู้ให้บริการ)	(ผู้ร่วมพัฒนาระบบ)	(ผู้ดูแลระบบ)	(ผู้ให้บริการ)	(ผู้ดูแลระบบ)	(ผู้ให้บริการ)
ความพึงพอใจโดยรวม (Mean)	4.21	4.22	4.28	4.39	4.32	4.50	4.24	4.47	4.28	4.13
(เพิ่ม/ลดจากปี 2558)	+0.08	+0.12	+0.02	+0.14	n/a	+0.17	-0.01	+0.52	-0.20	+0.53
ด้านบริการก่อนการติดตั้ง	4.36	4.64	4.19	4.60			4.80		4.00	
(เพิ่ม/ลดจากปี 2558)	n/a	+0.48	+0.03	+0.60			+0.80		-1.00	
ด้านการติดตั้ง	4.48	4.56	4.44	4.40			4.50		4.38	
(เพิ่ม/ลดจากปี 2558)	n/a	+0.40	+0.28	+0.40			+0.50		-0.62	
ด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์	4.25	4.34	4.37	4.22	4.32	4.50	4.59	4.47	4.43	4.13
(เพิ่ม/ลดจากปี 2558)	+0.15	+0.28	+0.09	-0.03	n/a	+0.17	+0.26	+0.52	-0.05	+0.53
ด้านบริการหลังการใช้งาน	4.27	4.38	4.35	4.23			4.27		4.32	
(เพิ่ม/ลดจากปี 2558)	n/a	+0.24	+0.21	+0.23			+0.47		-0.13	

3.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 11) ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000

3.3.1 สรอ. เบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม จำนวน 1,885,732,999 บาท หรือคิดเป็นร้อยละ 94.4 เมื่อเทียบกับแผนงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ จำนวน 1,998,312,091 บาท แต่การปฏิบัติงานของ สรอ. อยู่ในเงื่อนไขที่องค์การมหาชนปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้ผลผลิตตามที่กำหนดและมีเงินเหลือจ่าย ให้คำนวณผลการประเมินเป็นร้อยละ 100 ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000

3.3.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานขององค์การมหาชน: สรอ. มีผลการประเมินจากสำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน (สนพ.) รวมได้รับ 5.000 คะแนน ค่าคะแนนที่ได้จึงเท่ากับ 5.0000 โดยมีรายละเอียดดังนี้

การติดตาม	ความครบถ้วนข้อมูล		ข้อมูลพื้นฐาน	การใช้ไฟฟ้า			การใช้น้ำมัน			คะแนน	
	ไฟฟ้า	น้ำมัน		ค่ามาตรฐาน	ค่าจริง	EUI	ค่ามาตรฐาน	ค่าจริง	EUI	ไฟฟ้า	น้ำมัน
ทำแล้ว	100.00%	100.00%	ครบ	1,127,831.90	483,942.00	1.0975	63,399.33	46,057.35	0.2389	2.500	2.500

3.3.3 การประหยัดน้ำ: ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 สรอ. มีการแต่งตั้งคณะทำงานปฏิบัติการประหยัดน้ำ และจัดทำแผนปฏิบัติการประหยัดน้ำตามแนวทางของคณะกรรมการทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการองค์การหรือผู้อำนวยการองค์การมหาชน มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประหยัดน้ำเป็นรายเดือนให้กรมทรัพยากรน้ำภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสามารถลดปริมาณการใช้น้ำลงเทียบกับปริมาณการใช้น้ำในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 คิดเป็นร้อยละ 20.59 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ปี 2557				ปี 2559			
เดือน/ปี	ปริมาณการใช้น้ำ	จำนวนบุคลากรและผู้ใช้คนอื่นๆ	เฉลี่ยการใช้น้ำ/คน	เดือน/ปี	ปริมาณการใช้น้ำ	จำนวนบุคลากรและผู้ใช้คนอื่นๆ	เฉลี่ยการใช้น้ำ/คน
ต.ค.-56	189	461	0.41	ต.ค.-58	209	1098	0.19
พ.ย.-56	175	430	0.41	พ.ย.-58	204	838	0.24
ธ.ค.-56	158	465	0.34	ธ.ค.-58	214	1090	0.20
ม.ค.-57	209	556	0.38	ม.ค.-59	235	614	0.38
ก.พ.-57	186	639	0.29	ก.พ.-59	231	787	0.29
มี.ค.-57	212	573	0.37	มี.ค.-59	252	625	0.40
เม.ย.-57	178	602	0.30	เม.ย.-59	213	655	0.33
พ.ค.-57	192	647	0.30	พ.ค.-59	217	794	0.27
มิ.ย.-57	188	627	0.30	มิ.ย.-59	260	1134	0.23

ปี 2557				ปี 2559			
เดือน/ปี	ปริมาณ การใช้น้ำ	จำนวน บุคลากรและ ผู้ใช้น้ำอื่นๆ	เฉลี่ย การใช้น้ำ/ คน	เดือน/ปี	ปริมาณ การใช้น้ำ	จำนวน บุคลากร และผู้ใช้น้ำ อื่นๆ	เฉลี่ย การใช้น้ำ/ คน
ก.ค.-57	203	581	0.35	ก.ค.-59	201	867	0.23
ส.ค.-57	201	578	0.35	ส.ค.-59	263	1445	0.18
ก.ย.-57	185	600	0.31	ก.ย.-59	271	724	0.37
เฉลี่ยการใช้น้ำ/คน/เดือน			<u>0.34</u>	เฉลี่ยการใช้น้ำ/คน/เดือน			<u>0.27</u>

3.3.4 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ GIN: ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 มีความต่อเนื่องในการให้บริการ GIN ที่ร้อยละ 100.00 และมีค่าเฉลี่ยความเร็วในการให้บริการ GIN (Average Speed) ร้อยละ 99.78

ผลการดำเนินงานในเรื่องความต่อเนื่องในการให้บริการเครือข่าย GIN

- อุปกรณ์ Core Router ที่ 1 ร้อยละ 100
- อุปกรณ์ Core Router ที่ 2 ร้อยละ 100

แม้อุปกรณ์ของทางบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบปัญหา แต่เนื่องจากการให้บริการ GIN ยังสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องโดยอุปกรณ์ของทางบริษัท กสท. โทรคมนาคม สามารถดำเนินการต่อได้ (สวิตช์สลับเองโดยอัตโนมัติ) ดังนั้น ค่าเฉลี่ย Availability จึงเท่ากับ 100

3.3.5 ระดับความสำเร็จของการให้บริการ G-Cloud: ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 มีความต่อเนื่องในการให้บริการ G-Cloud ที่ร้อยละ 99.8966 มีผลการตรวจติดตามการดำเนินงานตามระบบ (Surveillance Audit Results) ตามเอกสารรับรองรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2013 และดำเนินการซักซ้อมแผน Business Continuity Plan (BCP) 1 ครั้ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

เดือน/ปี	เป้าหมาย	ความสำเร็จ
ต.ค.58	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
พ.ย.58	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
ธ.ค.58	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 98.92
ม.ค.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
ก.พ.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 99.91
มี.ค.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 99.94
เม.ย.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
พ.ค.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 99.99

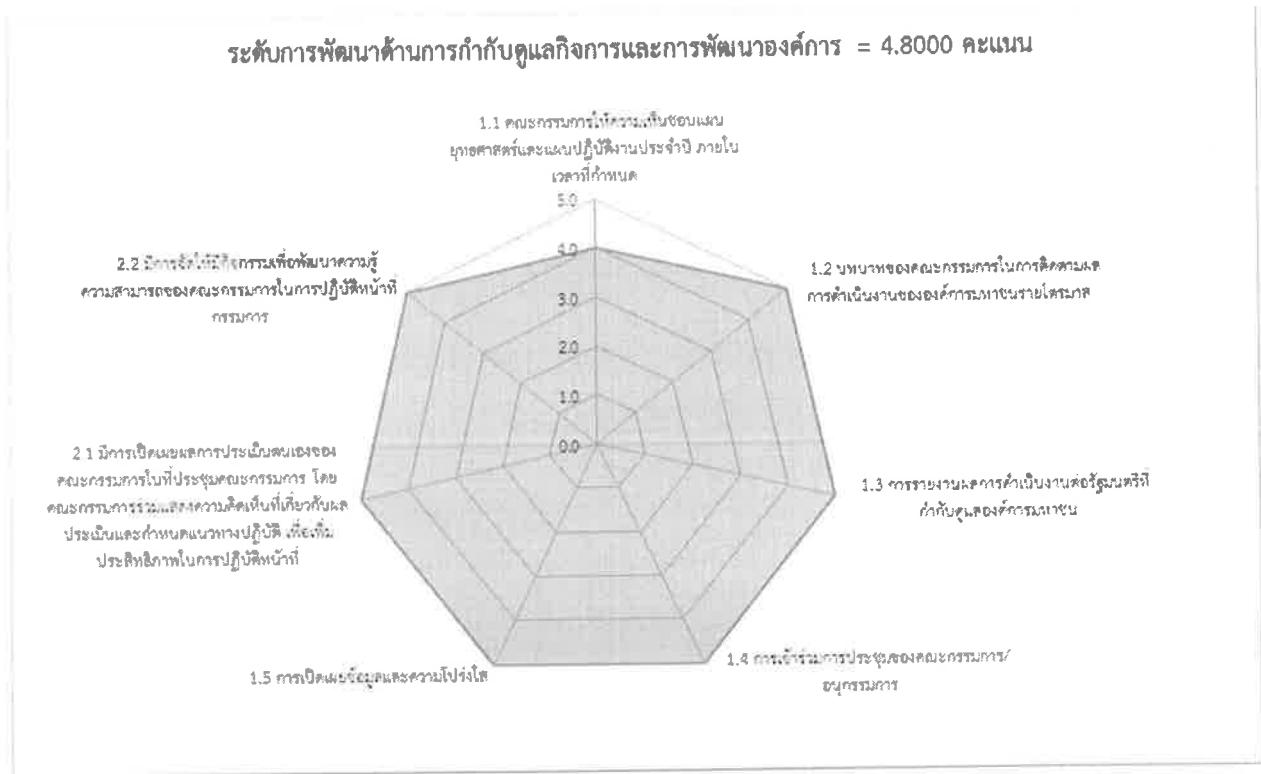
เดือน/ปี	เป้าหมาย	ความสำเร็จ
มิ.ย.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
ก.ค.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
ส.ค.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00
ก.ย.59	ร้อยละ 99.70	ร้อยละ 100.00

3.4 มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 19) ค่าคะแนนที่ได้ 4.8947

3.4.1 การพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ: การประเมินระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ผลการประเมินจะแสดงให้เห็นว่าองค์การสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ได้รับการวางรากฐานให้มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม มิใช่เพื่อการบรรลุเป้าหมายระยะสั้นเท่านั้น โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยพิจารณาจากกระบวนการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดี และการสนับสนุนให้คณะกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิผล

ผลการดำเนินงานของ สรอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 อยู่ที่ค่าคะแนน 4.8000 จำแนกตามประเด็นการประเมินผลย่อย ได้ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	น้ำหนัก	ผลประเมิน
1.1 คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี ภายในเวลาที่กำหนด	2	4.0000
1.2 บทบาทของคณะกรรมการในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์การมหาชนรายไตรมาส	1.75	5.0000
1.3 การรายงานผลการดำเนินงานต่อรัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน	0.5	5.0000
1.4 การเข้าร่วมการประชุมของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ	1	5.0000
1.5 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส	1.75	5.0000
2.1 มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการในที่ประชุมคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลประเมิน และกำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่	2	5.0000
2.2 มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ	1	5.0000
คะแนนรวม	10	4.8000



1) บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

- คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปีภายในเวลาที่กำหนด โดยคณะกรรมการบริหารได้พิจารณาและมีมติเห็นชอบแนวทางยุทธศาสตร์ 4 ปี (พ.ศ. 2559-2562) และเห็นชอบแผนกลยุทธ์ประจำปี 2559 ในการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 9/58 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2558 โดยมีรายละเอียดของแผนที่ครบถ้วน

- ด้านการรายงานผลระบบการบริหารจัดการองค์การมหาชนที่สำคัญ พบว่า สรอ. สามารถรายงานผลระบบการบริหารจัดการที่สำคัญครบถ้วนทุกระบบ รวมทั้งได้ติดตามผลการดำเนินงาน ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน มีการรายงานผลการดำเนินงานได้ในทุกไตรมาสครบถ้วนตามเกณฑ์

- การส่งรายงานผลการดำเนินงานต่อรัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน โดยมีเนื้อหาของรายงานเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 41 แห่งพระราชบัญญัติองค์การมหาชน พ.ศ. 2542 จำนวน 2 ครั้งคือ ครั้งที่ 1 ตามบันทึกข้อความที่ ทก(สรอ) 510.61/2559/1363 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2559 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานแก่รัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน ครั้งที่ 1 และรายงานผลการดำเนินงานแก่รัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน ครั้งที่ 2 ตามบันทึกข้อความที่ ดท(สรอ) 510.61/2559/2660 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2559 เรื่อง รายงานผลการดำเนินงานแก่รัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน ครั้งที่ 2

- การให้ความสำคัญแก่การเข้าประชุมของคณะกรรมการบริหาร โดยจำนวนครั้งของการประชุมทั้งหมด 12 ครั้ง มีจำนวนคณะกรรมการมาเข้าร่วมประชุมร้อยละ 80 ขึ้นไป จำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 100

- มีการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน (ด้านภารกิจหลัก) อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ในรายงานประจำปี 2558 และในเว็บไซต์ของ สรอ. เช่น ประวัติของคณะกรรมการบริหาร การเข้าประชุม โครงสร้างของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการที่สำคัญ พันธกิจ แผนการปฏิบัติงาน กลยุทธ์ เป้าหมายประจำปี ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี ตลอดจนข้อบังคับและระเบียบ เป็นต้น

2) การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ

- ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 สรอ. มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการ ในการประชุมครั้งที่ 10/2559 วันที่ 28 ตุลาคม 2559 โดยคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลประเมินและกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ โดยในแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการได้กำหนดเนื้อหาเป็นไปตามกรอบการประเมินผลได้อย่างครบถ้วน อันได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของคณะกรรมการ การประชุมคณะกรรมการ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการประชุมของฝ่ายเลขานุการ การทำหน้าที่ของกรรมการความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร และการพัฒนาตนเองของกรรมการและการพัฒนาผู้บริหาร

- สรอ. ได้จัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการ ได้แก่ การศึกษาดูงานต่างประเทศ ระหว่างวันที่ 16-22 กรกฎาคม 2559 ณ เครือรัฐออสเตรเลีย เพื่อให้คณะกรรมการได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาด้านเศรษฐกิจดิจิทัลและด้านรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ประยุกต์ใช้ในการกำหนดแผนงานในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยต่อไป ทั้งนี้ เนื้อหาสาระของกิจกรรมสอดคล้องกับภารกิจหลักของ สรอ. มีรายงานสรุปเสนอผลของการจัดกิจกรรม และการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์กับงานของ สรอ. โดยมีการระบุระยะเวลาของการจัดกิจกรรม และจำนวนกรรมการที่เข้าร่วม

3.4.2 ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลการประเมินโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สรอ. มีระดับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานสูงมาก คิดเป็นร้อยละ 82.57 ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน
ดัชนีที่ 1 ความโปร่งใส (Transparency)	85.89
ดัชนีที่ 2 ความพร้อมรับผิด (Accountability)	82.62
ดัชนีที่ 3 ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน (Corruption - Free)	91.23

ดัชนีที่ 4 วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร (Integrity Culture)	81.03
ดัชนีที่ 5 คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน (Work Integrity)	68.49
คะแนน ITA	82.57

3.4.3 ระดับความสำเร็จของการนำระบบ CRM ไปเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ: ผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2559 สรอ. ได้ดำเนินการ โดยมีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ติดตามผลการดำเนินการจากผู้เกี่ยวข้องทุกวัน ในทุกๆ รายการปัญหาที่ผู้แจ้งได้แจ้งไว้ พร้อมทั้ง Update ผลการดำเนินการกลับไปยังผู้แจ้งด้วย โดยจะบันทึกผลในระบบ Incident Tracking ผลของการประเมินความพึงพอใจจากหน่วยงานที่แจ้งปัญหาการใช้บริการผ่าน Contact Center ประจำปีงบประมาณ 2559 อยู่ที่ร้อยละ 85.58 ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 80 และได้นำเสนอ รายงานผลการประเมินความพึงพอใจจากหน่วยงานที่แจ้งปัญหาการใช้บริการผ่าน Contact Center ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อที่ประชุมฝ่ายบริหาร ในการประชุมครั้งที่ 33/2559 วันที่ 28 กันยายน 2559 และนำประเด็นสำคัญไปจัดทำเป็นแผนปรับปรุงงานบริการของ สรอ.

4. จุดเด่น / พัฒนาการที่ดีขององค์การมหาชน

- 1) สรอ. มีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงานตัวชี้วัดและหลักฐานประกอบ รวมไปถึงผลการดำเนินงานอื่นๆ ที่เป็นงานตามภารกิจขององค์กร การจัดเตรียมข้อมูลประกอบตัวชี้วัดขององค์การมหาชนมีความเป็นระเบียบ สืบค้นได้ง่ายและมีความสมบูรณ์ต่อการซักถามในแต่ละประเด็นตัวชี้วัด
- 2) สรอ. มีระบบการกำกับดูแลกิจการที่ดี คณะกรรมการบริหารของ สรอ. ให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ และผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุน ติดตาม รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และให้ความสำคัญในการทำความเข้าใจกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

- 1) สรอ. ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ด้านมาตรฐานงานของ สรอ. ซึ่งรวมถึงการให้บริการหลังการติดตั้งหรือเชื่อมโยงระบบ การแก้ไขปัญหา และการให้คำปรึกษาทางเทคนิคต่างๆ ที่ สรอ. ดำเนินการได้ดียอยู่แล้ว ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการเชื่อมโยงข้อมูล ความปลอดภัยของข้อมูล และการบริการอื่นๆ ของ สรอ.
- 2) สรอ. ควรกำหนดตัวชี้วัดที่มีนิยามการวัดผล เช่นเดียวกับกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็นตัวชี้วัดรวมที่สามารถวัดผลในภารกิจเดียวกัน ซึ่งสามารถรวมผลการดำเนินงานในภาพของกระทรวงได้
- 3) สรอ. ควรเพิ่มเติมตัวชี้วัดที่เป็นดัชนีสากล หรือการ Ranking อันดับความสามารถในการแข่งขันระดับสากล