1. ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) เป็นหน่วยงานใหม่ที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ.2554 เมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ 2554 เพื่อดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางที่รับผิดชอบให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้หน่วยงานต่างแยกกันสร้างเครือข่ายข้อมูลของตนเอง ในลักษณะเครือข่ายความเร็วต่ำและเป็นวงจรที่ขนานและไม่ได้เชื่อมโยงกัน ดังนั้น จึงไม่สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันเป็นเครือข่ายความเร็วสูงได้ ปัญหาดังกล่าวยังถือเป็นการลงทุนที่ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลืองงบประมาณจำนวนมหาศาล นอกจากนั้น ประเทศไทยยังประสบปัญหาอื่นที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ โดยเฉพาะในด้านการสื่อสารข้อมูล และการจัดวางเครือข่าย การขาดมาตรฐานร่วมในการออกแบบข้อมูลและซอฟต์แวร์ที่จะใช้งานร่วมกัน รวมถึงการขาดบุคลากรด้านเทคนิคสำหรับการดูแลระบบสื่อสารและเครือข่ายระดับประเทศ

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

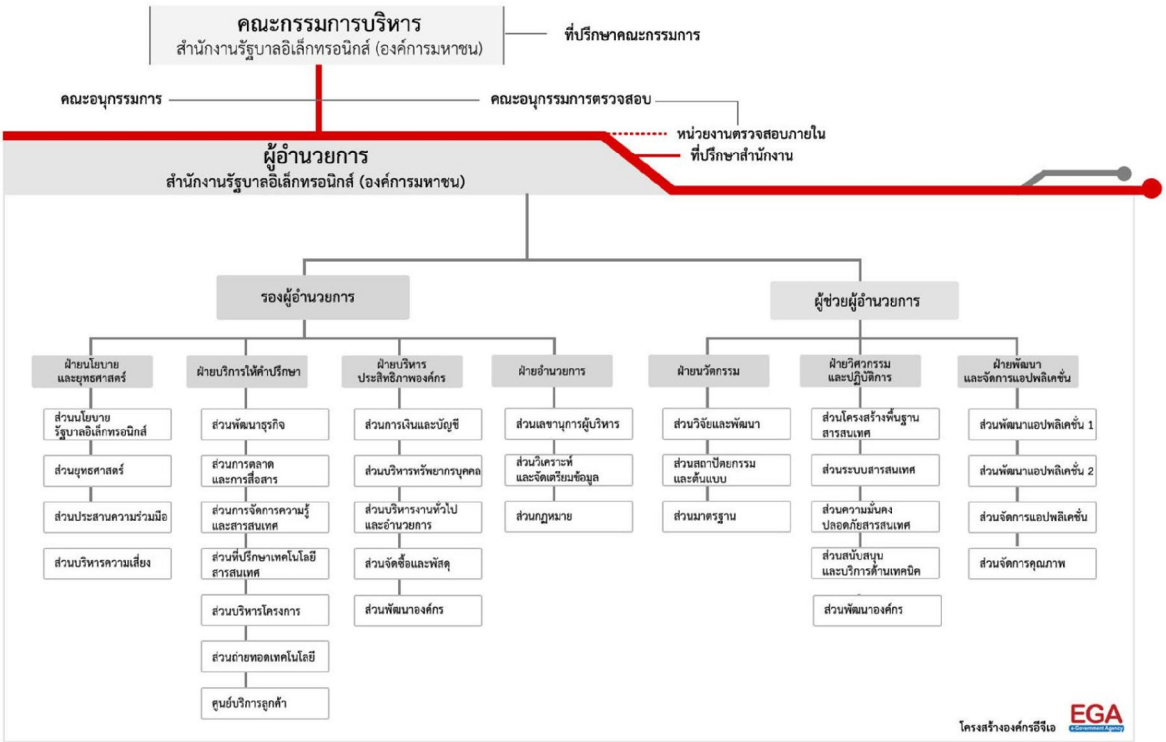
1.3 รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกา : รัฐมนตรีว่าการกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1.4 ผู้อำนวยการ : นายศักดิ์ เสกขุนทด

1.5 รายชื่อคณะกรรมการฯ (1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557)

คณะกรรมการ	ตำแหน่ง
- นายวรากรณ์ สามโกเศศ	ประธาน
- นายเข็มชัย ชุติวงศ์	กรรมการ
- นายจเรรัฐ ปิงคลาศัย	กรรมการ
- พันเอก เจียรนัย วงศ์สอาด	กรรมการ
- นายไชยเจริญ อดิแพทย์	กรรมการ
- ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
- ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	กรรมการ
- ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	กรรมการและเลขานุการ

1.6 โครงสร้างและอัตรากำลัง (1 ตุลาคม 2556 - 30 กันยายน 2557)



อัตรากำลัง รวมทั้งหมด 191 คน (ผู้อำนวยการ 1 คน รองผู้อำนวยการ 1 คน ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 1 คน เจ้าหน้าที่ 185 คน ลูกจ้าง 3 คน)

1.7 เงินงบประมาณที่ได้รับ (เงินอุดหนุน) 1,716.23 ล้านบาท

1.8 วิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์

วิสัยทัศน์

ขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีคุณภาพ มีความโปร่งใส เน้นการมีส่วนร่วม เพื่อยกระดับการบริการสู่ประชาชน (Enabling Smart* and Open** Government for the People)

*Smart = Sustainability + Cross-Boundary + Innovation

**Open = Transparency + Participation + Collaboration

พันธกิจ

1) พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
2) ศึกษา วิจัย พัฒนา และเสนอแนะแนวทาง มาตรการ และมาตรฐานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
3) ให้คำปรึกษา บริการด้านวิชาการ และบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในส่วนที่เกี่ยวของกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
4) ส่งเสริม สนับสนุน และจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศอย่างมีธรรมาภิบาล โดยเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และสร้างกลไกการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างบูรณาการ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยกระดับการบูรณาการระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐโดยมุ่งเน้นให้เกิดนวัตกรรม และผลักดันให้เกิดสถาปัตยกรรม หรือมาตรฐานของระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

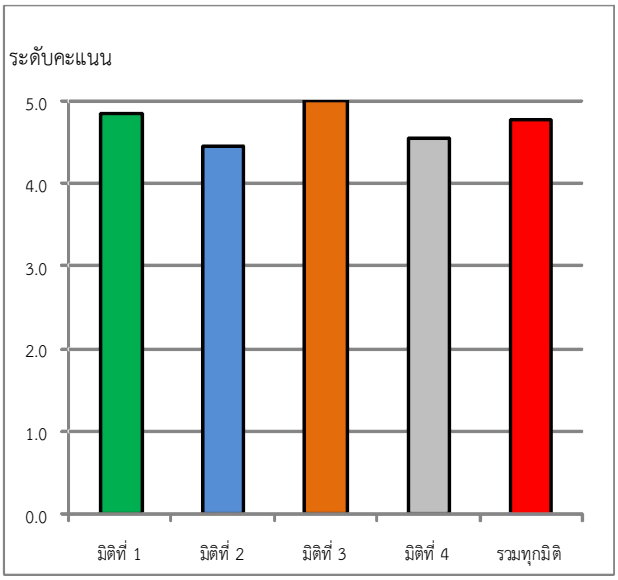
ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างองค์ความรู้ร่วมกันในการพัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นเอกภาพและมีธรรมาภิบาล และเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน (ASEAN Community: AC)

2. สรุปผลในภาพรวม

ผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) หรือ สรอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ในภาพรวม ได้คะแนน 4.7740 โดยผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ได้คะแนนมากที่สุด คือ 5.0000 รองลงมาคือ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ได้คะแนนมากที่สุด คือ 4.8333 มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์การ ได้คะแนน 4.5333 และมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ได้คะแนน 4.4400 ซึ่งอยู่ในระดับดีมากทั้ง 4 มิติ ตามลำดับ

2.1 ตารางสรุปผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

	ผลประเมินแยกตามมิติ	น้ำหนัก	ผลคะแนน
มิติที่ 1	ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	60%	4.8333
มิติที่ 2	คุณภาพการให้บริการ	10%	4.4400
มิติที่ 3	ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	15%	5.0000
มิติที่ 4	การกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์การ	15%	4.5333
	รวมทุกมิติ	100%	4.7740



2.2 ตารางเปรียบเทียบผลการประเมินรายปีของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2557

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

ตารางสรุปคะแนนผลการประเมินการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของ
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
				1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนนที่ได้	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน			**60**							**4.8333**	
ตัวชี้วัดตามนโยบายรัฐบาล			**20**							**5.0000**	
1.1	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบงานภาครัฐที่ใช้ Government ID ในการยืนยันตัวบุคคล (Authentication) เข้าใช้งาน	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5.00	5.0000	0.5000
1.2	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบงาน หรือ e-Service ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านบุคคล หรือใช้ประโยชน์จากบัตร Smart Card ผ่านเครื่องมือของ สรอ. (โดยใช้เครื่องมือครอบคลุมถึง API หรือ Platform ที่ สรอ. พัฒนาหรือให้บริการ)	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5.00	5.0000	0.5000
ตัวชี้วัดตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง			**40**							**4.7500**	
1.3	จำนวนงบประมาณด้าน ICT ที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐประหยัดได้ต่อปี	ล้านบาท	10	461.27	511.27	561.27	611.27	661.27	773.00	5.0000	0.5000
1.4	จำนวนสะสมของระบบที่ติดตั้งบน G-Cloud	ระบบ	10	270	285	300	325	350	482.00	5.0000	0.5000
1.5	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาเป็น Secure Cloud	ระดับ	10	1	2	3	4	5	5.00	5.0000	0.5000
1.6	จำนวนบริการในรูปแบบใหม่ที่ริเริ่มขึ้นโดย สรอ. ร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (SaaS) (สะสมจากปีที่ผ่านมา)	บริการ	5	4	-	5	-	6	5.00	3.0000	0.1500
1.7	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาจาก G-SOC เพื่อเตรียมไปสู่ G-CERT ของภาครัฐ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5.00	5.0000	0.2500
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ			**10**							**4.4400**	
2.1	ระดับความสำเร็จของการใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการให้บริการ	ระดับ	5	1	2	3	4	5	5.00	5.0000	0.2500
2.2	ร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการ	ร้อยละ	5	70	75	80	85	90	84.40	3.8800	0.1940
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน			**15**							**5.0000**	
3.1	ร้อยละของการเบิกจ่ายตามแผนการใช้จ่ายเงิน	ร้อยละ	3	80	85	90	95	100	100.00	5.0000	0.1500
3.2	ความต่อเนื่องในการให้บริการเครือข่าย (GIN)		6	99.3	99.4	99.5	99.6	99.7	100.00	5.0000	0.3000
3.3	ความต่อเนื่องในการให้บริการ G-Cloud		6	99.3	99.4	99.5	99.6	99.7	99.88	5.0000	0.3000
มิติที่ 4 มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์การ			**15**							**4.5333**	
4.1	ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	ระดับ	10	1	2	3	4	5	4.80	4.8000	0.4800
4.2	ระดับความสำเร็จในการพัฒนาฐานข้อมูลผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่ระบบ Customer Relationship Management (CRM)	ระดับ	5	1	2	3	4	5	4.00	4.0000	0.2000
		น้ำหนักรวม	**100**							**ค่าคะแนนที่ได้**	**4.7740**

3. ผลการดำเนินงานที่สำคัญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

3.1 มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 60) ค่าคะแนนที่ได้ 4.8333

สรอ. มีการกำหนดตัวชี้วัดที่เป็นผลการดำเนินงานทั้งผลผลิตและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจและยุทธศาสตร์ของ สรอ. ซึ่งมีผลการดำเนินงานโดยสรุป ดังนี้

3.1.1 ผลสำเร็จตามนโยบายรัฐบาล: สรอ. มีผลสำเร็จเป็นไปตามนโยบายรัฐบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นดังนี้

1) <u>การพัฒนาระบบงานภาครัฐที่ใช้ Government ID ในการยืนยันตัวบุคคล (Authentication) เข้าใช้งาน</u>

สรอ. ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานระบบงานภาครัฐที่ใช้ Government ID ในการยืนยันตัวบุคคล (Authentication) เข้าใช้งาน 3 ระบบ ดังนี้

- ระบบคลังข้อมูลงานวิจัยไทย (Thai National Research Repository: TNRR)
- ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (OSCC)
- ระบบงานภายในของกรมอนามัย คือ ระบบศูนย์ติดตามผลการปฏิบัติงาน

สรอ. ได้สรุปปัญหาและอุปสรรคจากนักพัฒนา ซึ่งพบปัญหาเกี่ยวกับความเสถียรของระบบ GovID ปัญหาความง่ายในการพัฒนาระบบความเชื่อมโยง และปัญหาความปลอดภัย ความน่าเชื่อถือของระบบ สำหรับข้อเสนอแนะจากนักพัฒนา คือ อยากให้มีหน้าจอสำหรับตรวจสอบ Log หรือสถานะเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบว่าถูกต้องหรือไม่ และอยากให้เพิ่มขนาดพื้นที่ Mail Box ของ Account MailGoThai

สรอ. ได้เตรียมกำหนดแผนที่จะดำเนินการในปี 2558 ดังต่อไปนี้

- เพิ่มหน้าสำหรับนักพัฒนาให้สามารถเรียกดู Log หรือสถานะกระบวนการล็อกอินว่ามีการทำงานถูกต้องหรือไม่
- ปรับปรุงระบบให้สามารถกำหนดสิทธิ Admin หน่วยงานซึ่งสามารถดู Log การล็อกอินของผู้ใช้ในหน่วยงานเดียวกันได้
- ปรับปรุงประสิทธิภาพของ Hardware ที่ติดตั้งระบบ Gov

2) <u>การพัฒนาระบบงาน หรือ e-Service ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านบุคคล หรือใช้ประโยชน์จากบัตร Smart Card ผ่านเครื่องมือของ สรอ. (โดยใช้เครื่องมือครอบคลุมถึง API หรือ Platform ที่ สรอ. พัฒนาหรือให้บริการ)</u>

สรอ. มีรูปแบบการทำงานร่วมกัน โดยมีการกำหนดเป็น Workflow การทำงาน และได้จัดทำข้อตกลงร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการพัฒนา e-Service โดยจัดทำเป็นหนังสือหรือในลักษณะของ MOU

สำหรับระบบงาน หรือ หรือ e-Service ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านบุคคล หรือใช้ประโยชน์จากบัตร Smart Card ผ่านเครื่องมือของ สรอ. 3 ระบบ ดังนี้

- ระบบบริการรับคำรองขอติดตั้งประปาใหม่ของการประปานครหลวง (กปน.)
- ระบบติดตามเรื่องร้องคัดค้านการเลือกตั้งของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง (กกต.)
- ระบบยืนยันตัวบุคคลกลางที่เกี่ยวข้องในการทำนิติกรรมกับ อย. ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

3.1.2 ผลสำเร็จตามตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง: สรอ. มีผลสำเร็จเป็นไปตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นดังนี้

1) <u>งบประมาณด้าน ICT ที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐประหยัดได้ต่อปี</u>

การดำเนินงานด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 3 โครงการ ได้แก่ GIN, G-Cloud และ MailGoThai มีความคุ้มค่าในห้วงเวลาปีงบประมาณ 2557 ทำให้ผลประโยชน์ที่สูงกว่าค่าใช้จ่าย (งบประมาณ) จำนวน 773.00 ล้านบาท (งบประมาณที่ได้รับอนุมัติ 1,716.2322 ล้านบาท) ดังนี้

- บริการ GIN สามารถประหยัดงบประมาณภาครัฐได้ลดลงจากปีงบประมาณ 2556 เนื่องจาก หน่วยงานที่ใช้บริการเพิ่มขึ้นในสัดส่วนที่ลดลง (Growth Rate น้อยลง)
- บริการ G-Cloud สามารถประหยัดงบประมาณภาครัฐได้เพิ่มขึ้นสูงมาก เนื่องจากหน่วยงานที่ใช้บริการมีจำนวนเพิ่มขึ้นมาก และค่าใช้จ่ายต่อหน่วย ในการดำเนินงานของ สรอ. ลดลง
- บริการ MailGoThai สามารถประหยัดงบประมาณภาครัฐได้เพิ่มขึ้น เนื่องมาจากจำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการมากขึ้นและไม่มีการลงทุนเพิ่มเติม อย่างไรก็ตาม ในระยะต่อไปหากมีการลงทุนปรับปรุงประสิทธิภาพระบบ MailGoThai ก็จะส่งผลให้ค่าใช้จ่าย (งบประมาณที่ใช้) สูงขึ้น

2) <u>ระบบที่ติดตั้งบน G-Cloud</u> สำหรับในปีงบประมาณ 2557 มีจำนวนสะสมของระบบที่ติดตั้งบน G-Cloud จำนวนทั้งสิ้น 482 ระบบ ของหน่วยงานจำนวน 203 หน่วยงาน

3) <u>การพัฒนาเป็น Secure Cloud</u>

สรอ. ได้ดำเนินการพัฒนาเป็น Secure Cloud จำนวน 3 คุณสมบัติ ดังนี้

- ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าถึงการใช้งาน G-Cloud ผ่าน เครือข่าย GIN เป็น Private Network
- ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าถึง G-Cloud โดยใช้ Two-Factor Authentication
- ได้รับใบรับรองระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (ISO/IEC27001:2005) สำหรับบริการ G-Cloud เป็น minimum requirement

สรอ. ได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการใช้ประโยชน์ผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารองค์การมหาชน โดยมีการดำเนินการสรุปผลเสนอผู้บริหารองค์กร สรอ. ได้แล้วเสร็จในวันที่ 24 กันยายน 2557 และได้เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในสู่สาธารณชนรับทราบ

สรอ. ได้ร่วมกับสมาคมความมั่นคงปลอดภัยคลาวด์ประเทศไทย และกลุ่มโอวาสท์ไทย (OWASP Thailand Chapter) จัดงานประชุมสัมมนาเชิงวิชาการ " ASEAN CSA & OWASP Summit 2014" ระหว่างวันที่ 3 – 4 มิถุนายน 2557 ณ ห้องวิภาวดี บอลรูม โรงแรมเซ็นทารา แกรนด์ เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว กรุงเทพฯ ซึ่งมี CEO จากทั่วภูมิภาคอาเซียนเข้าร่วมงานกว่า 600 คน มาแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เรื่องความปลอดภัยการใช้เทคโนโลยีคลาวด์และการพัฒนา Application ซึ่งกันและกัน พร้อมทั้งได้จัดนิทรรศการเพื่อแสดงถึงศักยภาพของ G-Cloud and Beyond ในงาน "ASEAN CSA & OWASP Summit 2014"

4) <u>การให้บริการในรูปแบบใหม่ที่ริเริ่มขึ้นโดย สรอ. ร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (SaaS)</u>

ในปีงบประมาณ 2557 สรอ. มีบริการในรูปแบบใหม่ที่ริเริ่มขึ้นโดย สรอ. ร่วมมือกับภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง (SaaS) (สะสมจากปีที่ผ่านมา) จำนวน 5 รูปแบบ ได้แก่

- ระบบ Saraban as a Service
- ระบบ SMS as a Service
- ระบบ Conference as a Service
- ระบบ Personal Storage as a Service
- ระบบ Website as a Service

5) <u>การพัฒนาจาก G-SOC เพื่อเตรียมไปสู่ G-CERT ของภาครัฐ</u>

ในปีงบประมาณ 2557 สรอ. ได้ดำเนินการติดตั้งอุปกรณ์ Sensor จำนวน 34 หน่วยงาน ได้แก่

ลำดับ	หน่วยงานผู้เป็นเจ้าของระบบ	อุปกรณ์ที่ต้องการให้ Monitor
1.	กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย	Web Server (Switch 45-7440-009-0002)
2.	กระทรวงการต่างประเทศ	Firewall, IPS, DNS, AD, Web, Mail, Proxy
3.	สำนักงบประมาณ สำนักนายกรัฐมนตรี	Web Server, IPS
4.	สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	Web Server
5.	สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง	Firewall[2], Proxy, Web, DNS
6.	กรมทางหลวง กระทรวงคมนาคม	Firewall, IPS, Web, DNS, Anti Virus, DB
7.	สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	Firewall, Web Server, IPS, Central Log, DNS, Proxy, Switch, Load Balance ฯ
8.	สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์	Firewall, Web Server, AD, DNS, Proxy, Mail, Core Switch
9.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	Firewall
10.	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)	Firewall

ลำดับ	หน่วยงานผู้เป็นเจ้าของระบบ	อุปกรณ์ที่ต้องการให้ Monitor
11.	สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี	Proxy, Firewall, Web Intranet
12.	สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	Firewall, Proxy, Mail Server
13.	กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม	Firewall Router (มี Arc sight Logger)
14.	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักนายกรัฐมนตรี	Firewall
15.	สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงศึกษาธิการ	Firewall, SSL VPN, Web[2]
16.	กรมหม่อนไหม กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	Firewall, Web[2]
17.	สำนักราชเลขาธิการ	Firewall[7], Web[4]
18.	กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข	Firewall[1], Web[2]
19.	สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สำนักนายกรัฐมนตรี	Firewall, AD[3], Web[5], DHCP, DNS, Proxy, Mail Server
20.	สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี	Firewall[2], Web[5]
21.	สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	Firewall, Web[3]
22.	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม	Firewall, IPS, Web, NAC
23.	กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	Firewall, Anti Virus, Proxy
24.	กองทัพบก	Firewall, Web[2], DNS
25.	สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ	Firewall[2]
26.	สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน	Firewall
27.	กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	Firewall
28.	สถาบันมาตรวิทยาแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	Firewall
29.	บริษัท กสท. โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	Firewall, Iron port
30.	บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	Net flow Firewall
31.	การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (กฟผ.)	IPS, Firewall, Anti Virus
32.	กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์	Web[2]
33.	กรมควบคุมโรค กระทรวงเกษตรและสกรณ์	Firewall,
34.	สำนักงานกิจการยุติธรรม กระทรวงยุติธรรม	Firewall, Proxy

สรอ. ได้จัดทำเอกสารรายงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้กับหน่วยงานภาครัฐ (เฉพาะกรณีเกิดปัญหา) โดยได้ดำเนินการจัดทำรายงานสรุปผลการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางสารสนเทศ ให้กับหน่วยงานที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 23 หน่วยงาน จากทั้งหมด 29 หน่วยงาน (ไม่นับหน่วยงานของ EGA,TOT และ CAT) นอกจากนี้ สรอ. ได้จัดทำรายงานการเข้าพบและให้คำปรึกษาหน่วยงานภาครัฐรายไตรมาส โดยการเข้าตรวจสอบวิเคราะห์ ระบบเครือข่ายให้กับหน่วยงานสำนักงานกิจการยุติธรรม พร้อมทั้งทำรายงานสรุปผล พร้อมแนวทางในการแก้ไขให้กับหน่วยงาน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขระบบของหน่วยงาน สร้างความร่วมมือด้านความมั่นคงปลอดภัยกับหน่วยงานภาครัฐในงาน Government Security Day โดยสำนักงานได้จัดสัมมนาโครงการบริการระบบบริหารจัดการภัยคุกคามทางสารสนเทศภาครัฐ (Government Security Day) เพื่อช่วยเฝ้าระวังการโจมตีต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นภายในเครือข่าย รวมถึงการประเมินการใช้งานต่างๆ การสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง การวางแผนการป้องกันและแก้ไขปัญหาการโจมตี และให้ศูนย์ปฏิบัติเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐได้รับความปลอดภัยจากการโจมตีในรูปแบบต่างๆ ได้ทันท่วงที เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2557 ซึ่งมีบุคลากรและเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วม ซักซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉินด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Incident Drill) โดยสำนักงานได้จัดงานสัมมนาการซักซ้อมเหตุการณ์ฉุกเฉินด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Incident Drill) ครั้งที่ 1/2557 เพื่อส่งเสริม และสร้างความตระหนักให้กับหน่วยงานภาครัฐ ได้เล็งเห็นถึงความมั่นคงปลอดภัยทางสารสนเทศ และเพื่อทราบถึงขั้นตอน กระบวนการในการตอบสนองต่อเหตุภัยคุกคามที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกวิธี ตลอดจนเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำความรู้ที่ได้ ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ ระหว่างวันที่ 25 – 26 กรกฎาคม 2557 ซึ่งมีผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากหน่วยงานภาครัฐเข้าร่วม

3.2 มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ (น้ำหนักร้อยละ 10) ค่าคะแนนที่ได้ 4.4400

3.2.1 การใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจเพื่อพัฒนาการให้บริการ สรอ. ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของปีที่ผ่านมา พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจ และได้รับเสนอให้แก่ทางคณะกรรมการ สรอ. เห็นชอบแนวทางการปรับปรุงตามผลสำรวจในปีงบประมาณ 2557 สรอ. ได้ดำเนินการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจได้แล้วเสร็จ และได้จัดทำรายงานผลการปรับปรุงงานตามผลการสำรวจต่อคณะกรรมการ สรอ.

3.2.2. การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของ สรอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นการสำรวจความพึงพอใจในงานให้บริการตามภารกิจหลัก โดยจำนวนงานบริการที่จะสำรวจ และรายละเอียดวิธีการสำรวจได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการองค์การมหาชนแล้ว

ผลการสำรวจ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สรอ. ภาพรวมเป็นร้อยละ 84.40 อยู่ในระดับคะแนน 3.8800 โดยการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ครอบคลุมงานบริการตามภารกิจหลักและกลุ่มเป้าหมายในการสำรวจ ดังนี้

ตาราง แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยจำแนกตามงานให้บริการขององค์การมหาชน

งานให้บริการตามภารกิจหลัก	เฉลี่ยความพึงพอใจ(ร้อยละ)
1) บริการเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN)	84.00
2) บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)	85.00
3) โครงการสนับสนุนการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐตามมาตรฐาน TH e-GIF (Electronic Correspondence Management Services) (e-CMS version 2.0 on Cloud)	85.50
4) บริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service : G-Cloud)	82.50
5) บริการระบบบริหารจัดการภัยคุกคามทางสารสนเทศภาครัฐ (Government Security Monitoring : GovMon)	84.00
6) ระบบห้องประชุมเสมือน (Conference as a Service หรือ GIN Conference)	85.40
รวม	**84.40**

3.3 มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (น้ำหนักร้อยละ 15) ค่าคะแนนที่ได้ 5.0000

3.3.1 สรอ. เบิกจ่ายงบประมาณรายจ่ายในภาพรวม 1,224,496,288 บาท จากเงินงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับการจัดสรรในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ทั้งหมด 1,224,496,288 บาทคิดเป็นร้อยละ 100.00

3.3.2 ผลการดำเนินงานในเรื่องความต่อเนื่องในการให้บริการเครือข่าย (GIN)

☐ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

- อุปกรณ์ Core Router สำหรับโครงการ GIN สถานที่ 1 ร้อยละ 98.76
- อุปกรณ์ Core Router สำหรับโครงการ GIN สถานที่ 2 ร้อยละ 99.81

☐ บริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

- อุปกรณ์ Core Router สำหรับโครงการ GIN สถานที่ 1 ร้อยละ 100
- อุปกรณ์ Core Router สำหรับโครงการ GIN สถานที่ 2 ร้อยละ 100

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

3.3.3 ความต่อเนื่องในการให้บริการ G-Cloud สรุปค่าเฉลี่ย Incident เท่ากับ ร้อยละ 99.8841

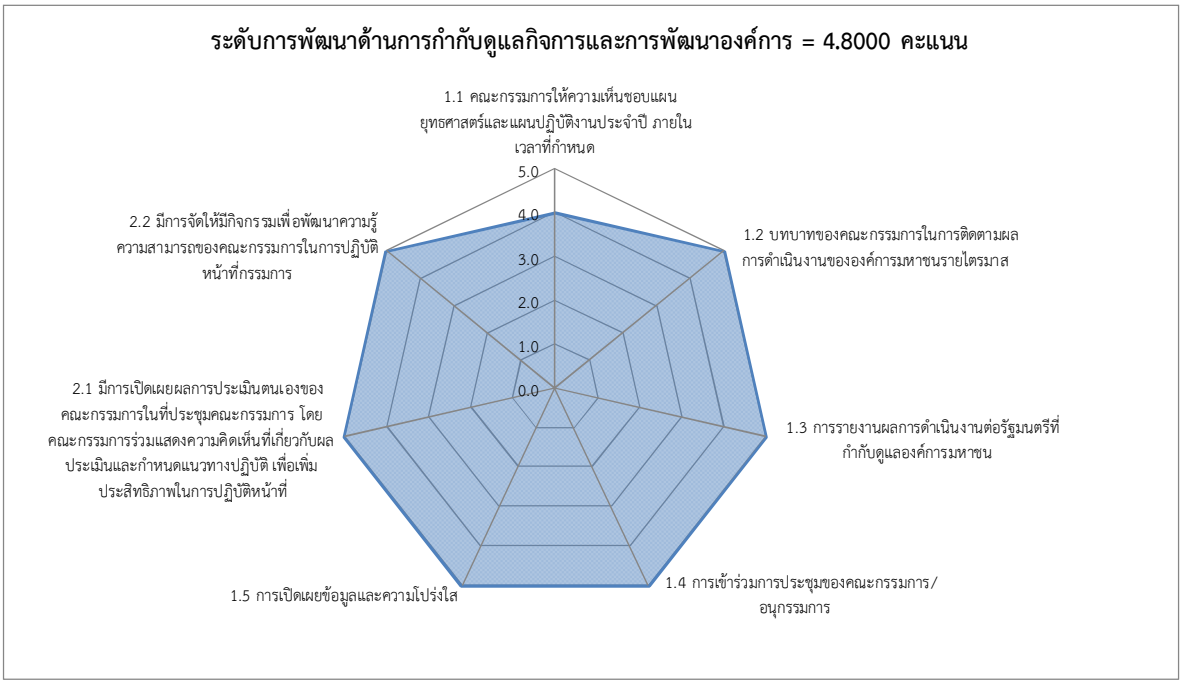
Date	Start	End	Time	Description	Downtime (min)	Downtime(%)	SLA
17/10/2556	13:59	14:50	0:51	Attack	51	0.1181	99.8819
20/12/2556	14:00	17:30	3:30	Network timeout	210	0.4861	99.5139
27/2/2557	13:40	14:36	0:56	Fiber cut-over	56	0.1296	99.8704
1/8/2557	21:03	21:30	0:27	Attack	27	0.0625	99.9375
7/8/2557	1:14	1:54	0:40	Attack	40	0.0926	99.9074
18/8/2557	11:16	14:02	2:46	Attack	166	0.3843	99.6157
2/9/2557	14:05	14:09	0:04	Attack	4	0.0093	99.9907
12/9/2557	11:33	12:05	0:32	Attack	32	0.0741	99.9259
13/9/2557	2:16	2:25	0:09	Attack	9	0.0208	99.9792
13/9/2557	13:08	13:42	0:34	Attack	34	0.0787	99.9213
14/9/2557	16:51	17:15	0:24	Attack	24	0.0556	99.9444
22/9/2557	13:04	13:29	0:25	Attack	25	0.0579	99.9421
23/9/2557	5:22	5:35	0:13	Attack	13	0.0301	99.9699
23/9/2557	10:14	10:24	0:10	Attack	10	0.0231	99.9769
							99.8841

3.4 มิติที่ 4 ด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร (น้ำหนักร้อยละ 15) ค่าคะแนนที่ได้ 4.5333

3.4.1 ด้านการกำกับดูแลกิจการ การประเมินระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างมากของการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน ผลการประเมินจะแสดงให้เห็นว่าองค์การสามารถเติบโตอย่างยั่งยืน ได้รับการวางรากฐานให้มีศักยภาพในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และสิ่งแวดล้อม มิใช่เพื่อการบรรลุเป้าหมายระยะสั้นเท่านั้น โดยให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยพิจารณาจากกระบวนการส่งเสริมให้มีการกำกับดูแลที่ดี และการสนับสนุนให้คณะกรรมการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิผล

ผลการดำเนินงานของ สรอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 อยู่ที่ค่าคะแนน 4.8000 จำแนกตามประเด็นการประเมินผลย่อย ได้ดังนี้

ประเด็นการประเมิน	น้ำหนัก	ผลประเมิน
1.1 คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปีภายในเวลาที่กำหนด	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 มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการในที่ประชุมคณะกรรมการโดยคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับผลประเมินและกำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่	2	5.0000
2.2 มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ	1	5.0000



1) บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ

- คณะกรรมการบริหารมีการพิจารณากำหนดแผน ทิศทาง กลยุทธ์ นโยบาย โดยให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี ในด้านการติดตามและทบทวนความพอเพียงของระบบงานที่สำคัญ สรอ. ได้จัดทำแผนงานประจำปีเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการที่สำคัญทั้ง 7 เรื่องอันได้แก่ การควบคุม

ภายใน การตรวจสอบภายใน การบริหารความเสี่ยง การจัดการสารสนเทศ การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล การรายงานด้านการเงิน และการรายงานด้านภารกิจหลัก สรอ. มีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานรายไตรมาสต่อคณะกรรมการครบทุกไตรมาส และได้จัดทำสรุปความเห็นหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารจากการประชุมไว้ครบถ้วนทุกครั้ง อย่างไรก็ตามพบว่าเนื้อหาในรายงานด้านการเงินยังขาดการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านการเงิน เทียบกับเป้าหมาย ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข ซึ่งทาง สทป. ไม่ได้ระบุและให้รายละเอียดไว้อย่างชัดเจน

- สรอ. ได้จัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่อรัฐมนตรีที่กำกับดูแลองค์การมหาชน โดยมีเนื้อหาของรายงานเป็นไปตามบทบัญญัติมาตรา 41 แห่ง พ.ร.บ.องค์การมหาชน พ.ศ. 2542 ที่กำหนดให้รายงานที่นำเสนอรัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งองค์การมหาชนต้องกล่าวถึงผลงานในปีที่ผ่านมา และคำชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายของคณะกรรมการ โครงการ และแผนงานที่จะจัดทำในภายหน้า โดย สรอ. ได้มีการรายงานผลการเป็นไปตามเป้าหมายในปีงบประมาณ 2557 จำนวน 2 ครั้ง

- การให้ความสำคัญแก่การเข้าประชุมของคณะกรรมการบริหาร มีผลการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการบริหารในปีงบประมาณ 2557 คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนการประชุมที่มีกรรมการเข้าประชุมร้อยละ 80 ขึ้นไปของจำนวนกรรมการ

- คณะกรรมการบริหารได้ติดตาม ดูแลผลการดำเนินงาน ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงินอย่างสม่ำเสมอรายไตรมาส และมอบข้อวินิจฉัยในที่ประชุมที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน ตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินงานตามข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ คณะกรรมการบริหารมีการกำกับให้มีการประเมินผลงานผู้บริหารสูงสุด 2 ระดับขององค์กร

- สรอ. มีการเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญต่อองค์การมหาชนทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน (ด้านภารกิจหลัก) อย่างถูกต้องเชื่อถือได้ในรายงานประจำปีงบประมาณ โดยมีการเปิดเผยคำอธิบายและการวิเคราะห์ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน ถึงสาเหตุการเปลี่ยนแปลงของตัวเลขที่สำคัญ พร้อมทั้งระบุปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนระบุแนวทางแก้ไข

- สรอ. มีการเปิดเผยงบการเงิน โดยประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้ งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และหมายเหตุประกอบงบการเงิน และในรายงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และเว็บไซต์ขององค์การมหาชนมีการเผยแพร่ประวัติของคณะกรรมการ ประกอบด้วย อายุ วุฒิการศึกษา ประวัติการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน พร้อมทั้งโครงสร้างของคณะกรรมการและอนุกรรมการ ได้ครบทุกคณะ และมีการเปิดเผยพันธกิจ แผนการปฏิบัติงาน และกลยุทธ์ขององค์การมหาชน

2) การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สรอ. มีการเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการในที่ประชุมคณะกรรมการ โดยคณะกรรมการร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลประเมินและกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ โดยในแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการได้กำหนดเนื้อหาเป็นไปตามกรอบการประเมินผลได้อย่างครบถ้วน อันได้แก่ โครงสร้างและคุณสมบัติของคณะกรรมการ การปฏิบัติตาม

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ การประชุมของคณะกรรมการ การทำหน้าที่ของคณะกรรมการ ความสัมพันธ์กับฝ่ายบริหาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารการจัดประชุมของฝ่ายเลขานุการในด้านต่าง ๆ

ในส่วนของการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ สรอ. ได้จัดกิจกรรม ประกอบด้วย การอบรม การดูงาน การสัมมนา และการเยี่ยมชมการปฏิบัติงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับองค์การมหาชน โดยมีเนื้อหาสาระของกิจกรรมสอดคล้องกับภารกิจหลักขององค์การมหาชน มีรายงานสรุปเสนอผลของการจัดกิจกรรม และการนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์กับงานขององค์การมหาชน โดยมีการระบุระยะเวลาของการจัดกิจกรรม และจำนวนกรรมการที่เข้าร่วม

3.4.2 การพัฒนาฐานข้อมูลผู้ใช้บริการเพื่อนำไปสู่ระบบ Customer Relationship Management

สรอ. ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการผู้ใช้บริการจากส่วนงานภายใน สรอ. และได้มีการนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบ ฯ ต่อ คณะกรรมการบริหาร สรอ. ในการประชุมครั้งที่ 2/2557 ในวันที่ 17 ก.พ. 2557 และคณะกรรมการบริหาร สรอ. มีมติอนุมัติให้ดำเนินการ สรอ.จัดทำขอบเขต (TOR) ของระบบและและได้ผู้พัฒนาระบบงานตามของเขตงานที่ระบุ โดยได้มอบหมายให้ผู้พัฒนาระบบงานดำเนินการวิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างฐานข้อมูล พร้อมทั้งจัดทำเป็นเอกสารวิเคราะห์และออกแบบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และหน้าจอ User Interface ของระบบ ประกอบด้วย รายละเอียดดังนี้

- วัตถุประสงค์
- ผลการศึกษา สำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูล (Survey Requirement)
- ภาพรวมการวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (To-Be CRM Architecture)
- สัญลักษณ์ที่ใช้ในการออกแบบ
- ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานกลุ่มเทคโนโลยี Portal
- ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานด้านการบริหารจัดการข้อมูล
- ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเชิงธุรกิจ-กลุ่มงานด้านการขายและการตลาด
- ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเชิงธุรกิจ-กลุ่มงานบริหารจัดการโครงการและบริหารงานการให้บริการ
- ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบงานเชิงธุรกิจ-กลุ่มงานข้อมูลงบประมาณและการติดตามความก้าวหน้าโครงการ
- ผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบวิเคราะห์และรายงาน
- โครงสร้างการออกแบบข้อมูล

สรอ. ได้ดำเนินการทดสอบการใช้งานระบบในลักษณะ Prototype ได้แล้วเสร็จ แต่ไม่สามารถดำเนินการอบรมภายในให้กับเจ้าหน้าที่ที่เป็น Administrators, Users และ Super Users ได้ทันภายในปีงบประมาณ 2557

4. จุดเด่น / พัฒนาการที่ดีขององค์การมหาชน

1) การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลของ สรอ. เป็นไปตามเป้าหมายทั้งด้านการพัฒนาระบบงานภาครัฐที่ใช้ Government ID ในการยืนยันตัวบุคคล (Authentication) เข้าใช้งาน และการพัฒนาระบบงาน หรือ e-Service ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านบุคคล หรือใช้ประโยชน์จากบัตร Smart Card ผ่านเครื่องมือของ สรอ. โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากหน่วยงานหลัก ได้แก่ สำนักงบประมาณร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) เพื่อผลักดันให้เกิดการบูรณาการด้านงบประมาณ ICT

2) สรอ. มีรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ทั้งในส่วนของผลการดำเนินงานตัวชี้วัด และหลักฐานประกอบ รวมไปถึงผลการดำเนินงานอื่นๆที่เป็นงานตามภารกิจขององค์กร การจัดเตรียมข้อมูลประกอบตัวชี้วัดขององค์การมหาชนมีความเป็นระเบียบ สืบค้นได้ง่ายและมีความสมบูรณ์ต่อการซักถามในแต่ละประเด็นตัวชี้วัด

3) สรอ. ได้พัฒนาระบบการกำกับดูแลกิจการได้ดี โดยเฉพาะในเรื่องการวางแผนงานสำคัญและติดตามผลการดำเนินงานตามแผน มีการวางแผนการดำเนินงาน และทบทวนความเพียงพอของระบบงานสำคัญอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการได้พิจารณาก่อนเริ่มปีงบประมาณ รวมทั้งได้ติดตามผลการดำเนินงานของระบบงานสำคัญในการประชุมอย่างสม่ำเสมอทุกไตรมาส

5. ข้อสังเกตเพื่อการปรับปรุง

1) สรอ. ควรเพิ่มหลักสูตรในการส่งเสริมทักษะและสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการนำระบบของหน่วยงานที่ใช้บริการ สรอ. เข้าสู่ระบบ G-Cloud ให้มากยิ่งขึ้น

2) สรอ. ควรร่วมกันพิจารณาถึงการพัฒนาระบบในภาพรวมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่มีระบบงานเป็นรูปแบบเฉพาะ เพื่อให้การนำระบบดังกล่าวเข้าสู่ Cloud เป็นไปได้อย่างสมบูรณ์ รวมถึงการสำรวจเพื่อกำหนดขนาดของทรัพยากร (Resource) ที่เหมาะสมกับการใช้งานที่แท้จริงของหน่วยงาน และการแบ่งกลุ่มความสำคัญระบบของหน่วยงานให้มีความลงตัวกับระบบมากยิ่งขึ้น

3) สรอ. ควรปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล เนื่องจากในปัจจุบัน สรอ. ยังขาดผู้เชี่ยวชาญและดูแลด้านความปลอดภัยของระบบในการดูแลช่องโหว่ด้านความปลอดภัยจำนวนมาก ทั้งยังมีแนวโน้มความต้องการของผู้ขอรับบริการที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4) สรอ. ควรพิจารณานำระบบ CRM มาช่วยในการบริหารงานด้านการตลาด และการบริหารความสัมพันธ์ของลูกค้า ผู้รับบริการ

5) สรอ. ควรพิจารณาจัดทำแผนแม่บทงานวิชาการหรือบริการด้านสารสนเทศ ในอนาคต 3-5 ปี เพื่อมุ่งเน้นงานบริการเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งขององค์การมหาชน

6) สรอ. ควรพิจารณาเพิ่มการดำเนินงานด้านวิจัย และเสนอมาตรการด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สะท้อนความสำเร็จการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การจัดตั้งให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

.....