

รายงานผลการประเมินการดำเนินงาน
ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙



เสนอ
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



สถาบันส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
Institute for Good Governance Promotion



**รายงานผลการประเมินการดำเนินงาน
ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙**

ที่ผ่านมาสำนักงานได้มีการจัดทำ “โครงการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๖” ซึ่งเป็นการดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๓๗ ที่กำหนดให้สำนักงานต้องจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่คณะกรรมการกำหนด แต่ต้องไม่นานกว่าสามปี ทั้งนี้ การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานใน ๓ ปีแรกได้แสดงให้เห็นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามกฎหมาย อีกทั้ง สำนักงานยังได้รับคำชื่นชมจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ว่าเป็นแบบอย่างที่ดีสำหรับองค์การมหาชนอื่น ๆ เนื่องจากสำนักงานมีกระบวนการทำงานที่ครบวงจร ตั้งแต่ การวางแผนจัดทำยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนงานโครงการ และการติดตามประเมินผลที่สามารถแสดงให้เห็นความคุ้มค่าของเงินงบประมาณที่ภาครัฐได้ลงทุนไป

ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องในการประเมินผล สำนักงานจึงได้ดำเนินโครงการประเมินการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙ และรายงานคณะกรรมการเพื่อทราบในการประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ ๗/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ อันจะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องต่อไป

การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙

สำหรับการประเมินผลยังคงใช้รูปแบบเดิม โดยแบ่งออกเป็น ๓ มิติ ได้แก่ มิติประสิทธิภาพ มิติประสิทธิภาพ และมิติการพัฒนาองค์กร และมีการกำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสมสำหรับแต่ละมิติ ภายในช่วงคะแนน ๑.๐๐๐๐-๕.๐๐๐๐ ดังนี้

๑. มิติด้านประสิทธิภาพ พิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงาน และวัตถุประสงค์จัดตั้งฯ โดยครอบคลุม ๓ ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ บูรณาการโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT สำหรับบริการภาครัฐให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพรองรับรัฐบาลดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ โดยนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน เพื่อก้าวไปสู่ Digital Economy และยุทธศาสตร์ที่ ๓ สร้างการมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและผู้รับบริการมีความพร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

๒. มิติด้านประสิทธิภาพ พิจารณาผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการ โดยใช้เครื่องมือ Business Model Canvas (BMC) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายที่สามารถส่งมอบคุณค่าให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างแท้จริง โดยแบ่งช่วงการประเมินออกเป็น ๓ ช่วง ได้แก่ ช่วงแรกเริ่มวางแผนโครงการ ประกอบด้วย การวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายของโครงการและการวิเคราะห์คุณค่าของโครงการนั้น เมื่อได้กลุ่มเป้าหมายและคุณค่าของโครงการแล้ว ก็จะสามารถส่งมอบคุณค่าของโครงการไปยังประชาชนและสังคมได้ ในส่วนของช่วงที่สองของการดำเนินโครงการ ประกอบด้วย การบริหารความสัมพันธ์กับหน่วยงานที่ทำงานร่วมกัน การบริหารต้นทุน การบริหารจัดการทรัพยากร การบริหารความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย และช่วงสุดท้ายคือการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย การประเมินประสิทธิภาพกิจกรรม และการประเมินผลลัพธ์ผลผลิตโครงการ เพื่อจะได้นำมาวิเคราะห์ว่าในการดำเนินการที่ผ่านมามีปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ต้องปรับปรุงอย่างไร

๓. มิติด้านการพัฒนาองค์กร พิจารณาผลลัพธ์ศักยภาพขององค์กรในการขับเคลื่อนการดำเนินโครงการ โดยได้ยึดหลักเกณฑ์การพัฒนาคูณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้จำแนกออกเป็น ๖ หมวด (ด้าน) ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร (LD) หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS) หมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (IT) หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HR) และหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (PM)

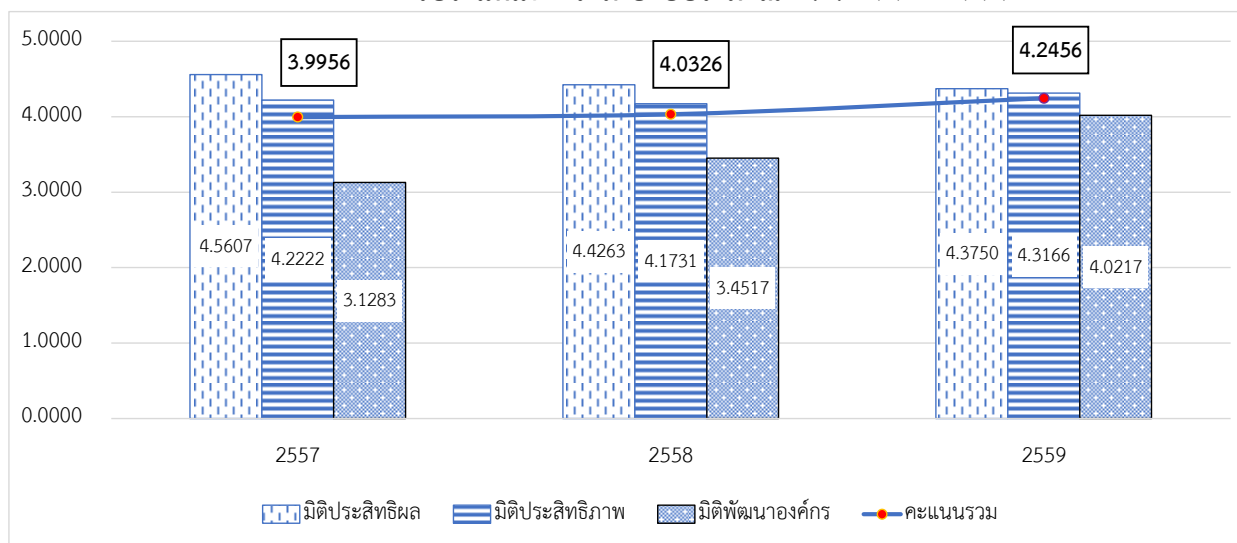
โดยมีตารางสรุปคะแนนผลการประเมินรายมิติ ดังนี้

	น้ำหนัก (ร้อยละ)	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
มิติด้านประสิทธิผล พิจารณาจากผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่มีความสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์ของโครงการต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของสำนักงาน และวัตถุประสงค์จัดตั้งฯ	๓๐	๔.๕๖๐๗	๔.๔๒๖๓	๔.๓๗๕๐
มิติด้านประสิทธิภาพ ประเมินผลประสิทธิภาพตามแผนงานและโครงการ หรือกิจกรรมสำคัญรอบตัวชีวิตตามแนวทาง Business Model Canvas	๔๐	๔.๒๒๒๒	๔.๑๗๓๑	๔.๓๑๖๖
มิติด้านการพัฒนาองค์กร ประเมินความก้าวหน้าในการพัฒนาขององค์กร และการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ด้วยเครื่องมือการพัฒนาคูณาภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA	๓๐	๓.๑๒๘๓	๓.๔๕๑๗	๔.๐๒๑๗
คะแนนรวม	๑๐๐	๓.๙๙๕๖	๔.๐๓๒๖	๔.๒๔๕๖

สรุปผลการประเมินในภาพรวมทุกมิติ

ในภาพรวมแล้วมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยมีคะแนนรวมอยู่ในช่วง ๓.๙๙๕๖-๔.๒๔๕๖ จากคะแนนเต็ม ๕.๐๐๐๐ ซึ่งเป็นผลมาจากการดำเนินงานที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องจากการประเมินผลการดำเนินงานครั้งที่ผ่านมา จึงส่งผลให้ในคราวนี้มีค่าคะแนนที่ดีขึ้นตามลำดับ โดยผลคะแนนสูงสุดอยู่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ถึง ๔.๒๔๕๖ คะแนน อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาผลคะแนนแยกเป็นรายมิติ พบว่า การดำเนินงานในมิติด้านพัฒนาองค์กรมีผลการประเมินในเรื่องของการพัฒนาการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน แต่ในส่วนของมิติด้านประสิทธิผล ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๗ ที่เป็นปีแรกของการดำเนินงานของสำนักงานเท่านั้นที่มีผลการดำเนินงานที่สูงและมีค่าคะแนนปรับลดลงมาตามลำดับในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ และ พ.ศ. ๒๕๕๙ อันเนื่องมาจาก ๒ ปัจจัยหลัก คือ ตัวชี้วัดด้านการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีคะแนนลดลง และในด้าน Delivery ตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลที่สำนักงานให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานภาครัฐในปี พ.ศ.๒๕๕๙

ผลการประเมินภาพรวม ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๙

**(๑) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านประสิทธิผล**

ได้มีการแบ่งประเด็นการประเมินออกเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านตัวชี้วัดภายในของสำนักงานและด้านตัวชี้วัดภายนอก โดยตัวชี้วัดภายในนำมาจากตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๗-๒๕๕๙ ในขณะที่ตัวชี้วัดภายนอกมาจากเกณฑ์การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของ Waseda

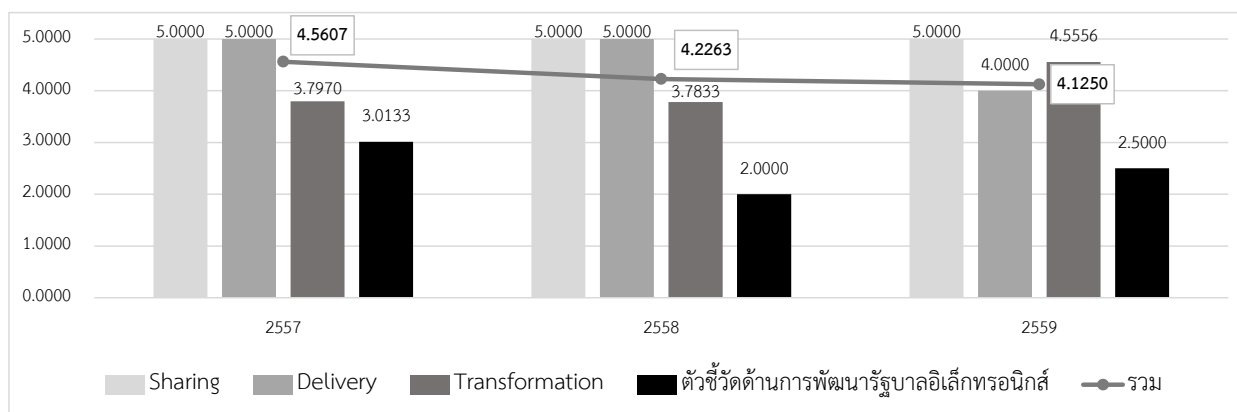
การประเมินผลในมิติด้านประสิทธิผลในภาพรวมพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยรวม ๓ ปี เป็น ๔.๕๕๔๐ โดยที่มีคะแนนรวมทุกยุทธศาสตร์จากปี พ.ศ. ๒๕๕๗ – ๒๕๕๙ เป็น ๔.๕๖๐๗ ๔.๔๖๒๓ และ ๔.๓๗๕๐ ตามลำดับ ซึ่งมีตัวชี้วัดภายในของสำนักงานด้าน Sharing ที่มีคะแนนมากที่สุดทั้ง ๓ ปี คือ ๕.๐๐๐๐ (ดังภาพ)

การวิเคราะห์ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนในแต่ละปี ประกอบด้วย

(๑) ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ ได้แก่ ตัวชี้วัดภายในด้าน TRANSFORMATION ได้คะแนน ๓.๗๙๗๐ และตัวชี้วัดภายนอก การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ Waseda ได้คะแนน ๓.๐๑๓๓

(๒) ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้แก่ ตัวชี้วัดภายในด้าน TRANSFORMATION ได้คะแนน ๓.๗๘๓๓ ตัวชี้วัดภายนอก การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ Waseda ได้คะแนน ๒.๐๐๐๐

(๓) ปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ได้แก่ ตัวชี้วัดภายใน ด้าน DELIVERY ได้คะแนน ๔.๐๐๐๐ และด้าน TRANSFORMATION ได้คะแนน ๔.๕๕๕๖ รวมทั้งตัวชี้วัดภายนอก การจัดอันดับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ของ Waseda ได้คะแนน ๒.๕๐๐๐



ข้อเสนอแนะมติประสิทธิผล

๑. การศึกษา วิเคราะห์โครงการต่าง ๆ ของสำนักงาน ควรที่จะพิจารณาถึงประเด็นความเสี่ยงในเรื่องของระยะเวลาการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพได้อย่างทัน่วงที

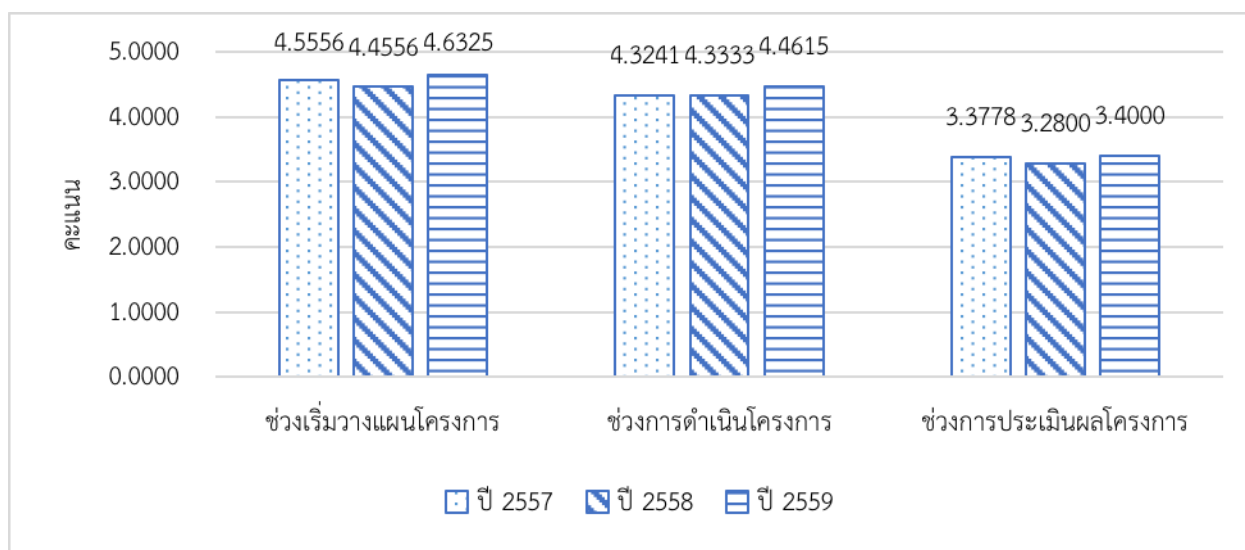
๒. การพิจารณาถึงประเด็นความเหมาะสมในการปรับปรุงนโยบายตามบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน ควรที่จะมีการนำเกณฑ์การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสากลมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของในเกณฑ์การพิจารณาด้วย

(๒) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านประสิทธิภาพ

มิติด้านประสิทธิภาพ ประเมินผลโดยวิธีสัมภาษณ์จากผู้รับผิดชอบโครงการ และใช้ทฤษฎีของ Business Model Canvas มาใช้ประกอบการประเมิน โดยมีการแบ่งตามลักษณะของกิจกรรมแต่ละโครงการ ออกเป็น ๓ ช่วง ได้แก่ ๑) ช่วงเริ่มวางแผนโครงการ ๒) ช่วงการดำเนินโครงการ และ ๓) ช่วงการประเมินผลโครงการ เพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ของการดำเนินงานแต่ละส่วน โดยการคัดเลือกโครงการที่สำคัญมาประเมินและมีผลคะแนนการประเมิน ดังนี้

กิจกรรม	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑. การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network : GIN)	๔.๖๙๒๓	๔.๖๙๒๓	๔.๗๓๐๘
๒. การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (G-Cloud)	๔.๓๔๖๒	๔.๓๐๗๗	๔.๓๘๔๖
๓. การให้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)	๔.๒๓๐๘	๔.๓๔๖๒	๔.๖๙๒๓
๔. การพัฒนาระบบบริหารจัดการภัยคุกคามทาง สารสนเทศภาครัฐ (Government Security Monitoring)	๔.๓๐๗๗		
๕. ศูนย์ประสานงานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภาครัฐ (Government Computer Emergency Response Team : G-CERT)		๓.๙๒๓๑	๔.๑๙๒๓
๖. การพัฒนาช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ (Government Access Channels)	๔.๓๐๗๗	๔.๓๔๖๒	
๗. การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Government Software as a Service : G-SaaS)			๔.๓๐๗๗
๘. การบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและระบบงานภาครัฐ (e-Government Platform)	๔.๒๓๐๘	๔.๒๖๙๒	๔.๓๔๖๒
๙. การนำร่องบริการ ICT สู่ท้องถิ่น (Smart Citizen Info)	๓.๘๐๗๗	๔.๑๙๒๓	
๑๐. การให้บริการศูนย์กลางข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data) เพื่อสร้างนวัตกรรมบริการข้อมูล			๔.๓๘๔๖
๑๑. ศูนย์กลางแอปพลิเคชันภาครัฐ (Government Application Center: GAC)			๔.๓๘๔๖
๑๒. ตู้ให้บริการเอกประสงค์ของรัฐ (Smart Kiosk)			๔.๓๔๖๒
๑๓. การจัดทำแผนแม่บทการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Masterplan)			๔.๑๙๒๓

กิจกรรม	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙
๑๔. การวิจัยเชิงนโยบาย (Policy Research)	๓.๗๖๙๒	๓.๘๘๔๖	๓.๘๐๗๗
๑๕. การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากรเพื่อส่งเสริมรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Capability)	๔.๓๐๗๗	๔.๓๐๗๗	๔.๓๔๖๒
๑๖. การพัฒนาศูนย์นวัตกรรมบริการรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Innovation Center)		๓.๔๖๑๕	๔.๐๐๐๐
คะแนนเฉลี่ย	๔.๒๒๒๒	๔.๑๗๓๑	๔.๓๑๖๖



จากตารางจะเห็นว่าศักยภาพในการดำเนินโครงการในภาพรวมของสำนักงานแต่ละปีจัดอยู่ในเกณฑ์ดี (๔.๐๐๐๐-๔.๔๙๙๙) และมีแนวโน้มในการพัฒนาที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาการประเมินผลในแต่ละช่วงทั้ง ๓ ช่วงแล้วจะพบว่า ในช่วงเริ่มวางแผนโครงการ (ช่วงที่ ๑) ได้แก่ คุณค่าหลัก กลุ่มเป้าหมายและพันธมิตรหลัก ถือเป็นช่วงที่มีผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของสำนักงานในการกำหนดคุณค่าของโครงการ การรู้จักกลุ่มเป้าหมาย การสร้างความร่วมมือกับพันธมิตร สำหรับในช่วงการดำเนินโครงการ (ช่วงที่ ๒) ได้แก่ กิจกรรมหลัก ช่องทาง โครงสร้างต้นทุนและทรัพยากรมีผลการดำเนินการอยู่ในเกณฑ์ที่ดีถึงดีมาก และมีการพัฒนาขึ้นตลอดทั้ง ๓ ปี อันเกิดจากการบรรลุเป้าหมายของโครงการภายในระยะเวลาที่กำหนด มีช่องทางที่หลากหลายในการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายของโครงการ มีการวางแผนจัดการงบประมาณที่ดี มีการดำเนินการที่ก่อให้เกิดการประหยัดต่อขนาด มีการบริหารจัดการงบประมาณอย่างทันเวลา รวมถึงความสามารถในการจัดสรรทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานได้ดี อย่างไรก็ตาม ในช่วงการประเมินผลโครงการ (ช่วงที่ ๓) ถือว่า สำนักงานมีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ปานกลางและน้อยกว่าช่วงอื่นๆ ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่า สำนักงานอาจจะยังมีการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายไม่เท่าที่ควร และควรมีการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินโครงการในอนาคตต่อไป

ข้อเสนอแนะมิติประสิทธิภาพ

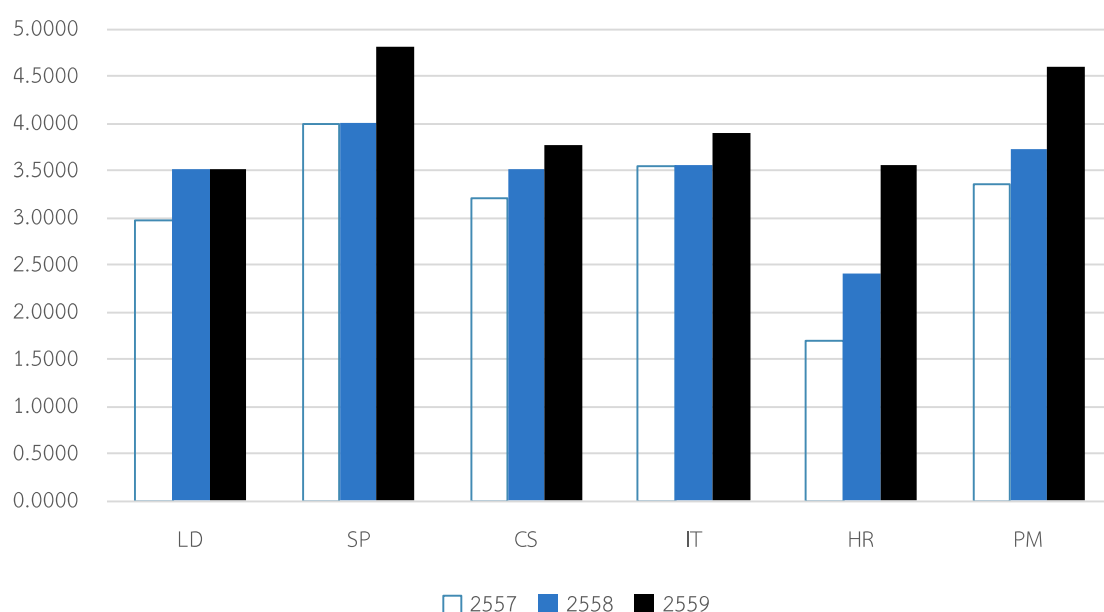
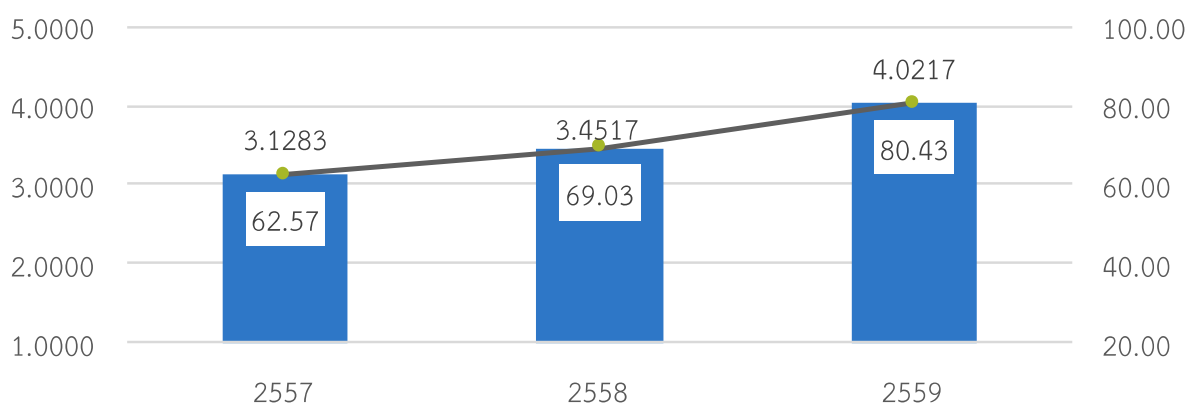
๑. ควรดำเนินการสำรวจความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายในทุกกิจกรรม รวมถึง การปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานและติดตาม แก้ไขปัญหาที่พบอย่างเป็นระบบ

๒. ควรกำหนดเป้าหมายในแต่ละกิจกรรมให้มีความท้าทายมากขึ้น

๓. ควรดำเนินการสำรวจผลกระทบที่เกิดขึ้นจากความสำเร็จของกิจกรรมอย่างเป็นระบบ แล้วนำผลกระทบที่ได้มาวิเคราะห์ เพื่อจัดทำรูปแบบและเป้าหมายของกิจกรรมให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายต่อไป

(๓) รายละเอียดคะแนนของมิติด้านการพัฒนาองค์กร

การประเมินผลโดยวิธีสัมภาษณ์บุคลากรของสำนักงาน ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในภารกิจที่เกี่ยวข้อง โดยใช้เครื่องมือการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award: PMQA) ถือเป็นกรอบประเมินการพัฒนางานที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ ทั้งนี้ ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมีความครอบคลุมทั้งในด้านมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ด้านกระบวนการและผลลัพธ์ ด้านการปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน รวมไปถึง ยังเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุงทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด และด้านการเชื่อมโยงและสอดคล้องกันภายในเกณฑ์เพื่อให้เกิดการบูรณาการ เชื่อมโยงและใช้ตัวชี้วัดที่มาจากยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และกระบวนการ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การดำเนินการโดยรวม ในทั้ง ๗ ด้าน (หมวด) ที่กล่าวไป ดังนี้



ผลการดำเนินการในมิติด้านพัฒนาองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยเฉพาะในหมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (SP) และหมวด ๖ การจัดการกระบวนการ (PM) อย่างไรก็ตาม หมวดที่จะต้องมีการปรับปรุง ได้แก่ หมวด ๑ การนำองค์กร (LD) ในประเด็นของการจัดการผลกระทบทางลบ หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (CS) ในประเด็นการบูรณาการการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งยังไม่ชัดเจนพอและยังไม่สามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก หมวด ๕ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (HR) ซึ่งควรพิจารณาสำรวจปัจจัยความผูกพัน ความผูกพันต่อเนื่องทุกปี และหมวด ๔ การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (IT) ควรพิจารณาในประเด็นวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากระดับบุคคลไปสู่ระดับองค์กร เป็นต้น

ข้อเสนอแนะมิติพัฒนาองค์กร

ข้อเสนอแนะมิติพัฒนาองค์กร สามารถพิจารณารายหมวดได้ดังภาพ

 หมวด 1 การนำองค์กร △ จัดทำแนวทาง/วิธีการในการจัดการเรื่องผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับสังคมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ  ส่วนยุทธศาสตร์องค์กรและส่วนบริหารความเสี่ยง	 หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ △ จัดการความรู้ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ค่านิยมขององค์กร  ส่วนยุทธศาสตร์องค์กร ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล และส่วนพัฒนาองค์กร
 หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ △ จัดสรรทรัพยากร ทั้งอัตราค่าจ้างงบประมาณ และระบบสนับสนุนต่าง ๆ ในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์  ส่วนยุทธศาสตร์องค์กรและส่วนบริหารความเสี่ยง	 หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล △ สำรวจและปรับปรุงปัจจัยความผูกพันและสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ต้องดำเนินการให้ต่อเนื่องทุกปี  ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล
 หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย △ นำผลสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจมาปรับปรุง โดยการจัดลำดับความสำคัญ △ จัดทำระบบข้อร้องเรียนให้ไม่เกิดปัญหาเดิมซ้ำ  ศูนย์บริการลูกค้าและส่วนสนับสนุนบริการ	 หมวด 6 การจัดการกระบวนการ △ เชื่อมโยงของผลตัวชี้วัดกระบวนการกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของการบริการที่ส่งมอบ ซึ่งควรให้การออกแบบบริการ / การให้บริการ / การแก้ปัญหาเกี่ยวกับบริการ เป็นวงจรเดียวกันหมด  ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ ฝ่ายที่ปรึกษาและบริการ และส่วนพัฒนาองค์กร

(๔) ผลการรวบรวมข้อมูลด้านคุณค่าที่ส่งมอบ

หลังจากที่ได้รวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์บริการต่าง ๆ ของสำนักงาน ร่วมกับผลการประเมินข้างต้นทั้งในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านประสิทธิผล และมิติด้านการพัฒนาองค์กรแล้ว เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาองค์กรต่อไป ที่ปรึกษาจึงได้จัดประชุมเชิงวิชาการเพื่อวิเคราะห์ถึงคุณค่าที่ส่งมอบของโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ ๔ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๒) ของสำนักงาน โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการ และ ๒. กลุ่มผู้รับบริการของสำนักงาน ดังนี้

กลุ่มที่ ๑ ในส่วนประเด็นความเห็นจากกลุ่มผู้รับผิดชอบโครงการนั้น ได้ระดมความคิดเห็นวิเคราะห์ และออกแบบแนวคิดต่อคุณค่าที่ส่งมอบ (Value Proposition) ของโครงการ/บริการต่าง ๆ ทั้ง ๑๖ บริการข้างต้น

กลุ่มที่ ๒ ในส่วนประเด็นความเห็นจากกลุ่มผู้รับบริการนั้น ได้รับความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ที่ผู้รับบริการมีต่อคุณค่าที่ส่งมอบของโครงการ (Value Proposition) ตามที่ได้ออกแบบไว้ ทำให้ทราบถึง คุณค่าที่ส่งมอบของโครงการในมุมมองของผู้รับบริการใน ๓ มุมมอง คือ ๑) สิ่งที่ผู้รับบริการทำและต้องการการสนับสนุน/ความช่วยเหลือ ๒) ความยุ่งยากลำบากที่ผู้รับบริการมักพบเจอ และ ๓) สิ่งที่ผู้รับบริการ

คาดหวังอยากได้รับเพิ่มเติม โดยสามารถสรุปประเด็นความคาดหวังของผู้รับบริการ (ด้านซ้าย) และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ (ด้านขวา) ได้ดังภาพ



ผู้ให้บริการ “เข้าใจว่า” สรอ. ดำเนินการได้ไม่ครอบคลุม
ครบถ้วน และขาดการบูรณาการกันในแต่ละบริการ



- จัดทำมาตรฐานในการให้บริการต่าง ๆ
- สำรวจและปรับปรุงช่องทาง และข้อมูลในการสื่อสาร

ผู้ให้บริการบางส่วน “รู้สึกว้า” ยากต่อการใช้งาน



- สำรวจ/รับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงการใช้งาน
- เก็บข้อมูลประวัติการใช้งาน

หน่วยงานภาครัฐบางส่วนขาด “ความเข้าใจ” ใน
การดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัล



- จัดทำรายละเอียดแผนรัฐบาลดิจิทัลและออกมาเป็นแผนปฏิบัติการ (action plan)
- จัดทำช่องทางในการบูรณาการข้อมูลภาครัฐ

ข้อเสนอแนะด้านคุณค่าที่ส่งมอบ

๑. ควรวิเคราะห์แนวทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และมีช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงการให้บริการในอนาคต

๒. มีแนวทางปฏิบัติ แผนปฏิบัติการในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้กับหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม