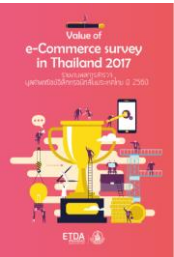


รายงานการประเมินผลการดำเนินงาน สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ในระยะ 3 ปี (2557-2559)



ประเด็นการนำเสนอ

1. วัตถุประสงค์ของโครงการ
2. กรอบการประเมินผลการดำเนินงาน
3. สรุปผลการประเมิน
4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2554 มาตรา 37
2. เพื่อประเมินผลการดำเนินงานด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร
3. เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับบทบาท ภารกิจ แผนงาน และโครงการของหน่วยงานรวมทั้งแนวทางการดำเนินงานขององค์กร

2. กรอบการประเมินผลการดำเนินงาน

1) ด้านประสิทธิผล



พิจารณาการดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม โดยวิเคราะห์ความสอดคล้องในประเด็นต่างๆ และผลผลิตของโครงการที่ทำหรือผลิตได้จริง (Actual Project Outputs) เมื่อเปรียบเทียบกับผลผลิตของโครงการที่คาดหวัง (Expected Project Outputs)

- แผน/นโยบายของภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร



- วัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ



- แผนยุทธศาสตร์องค์กร โครงการ/แผนงาน/กิจกรรม



- เปรียบเทียบ Actual Project Outputs กับ Expected Project Outputs (ประสิทธิผล)

2) ด้านประสิทธิภาพ



ประเมินความคุ้มค่าจากผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการซึ่งแบ่งออกได้ในรูปของตัวเงิน ในรูปที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน รวมถึงผลประโยชน์จากการประหยัด

- ประเมินผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมของโครงการ



- คำนวณผลประโยชน์รวม (Benefit: B) หักค่าใช้จ่าย (Cost: C)



- ความคุ้มค่าจากการดำเนินงาน (ประสิทธิภาพ)

3) ด้านการพัฒนาองค์กร



- การประเมินคณะกรรมการและผู้บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี
- การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร

3. สรุปผลการประเมิน

3.1 การประเมินผลการดำเนินงานของ สพอ. ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการดำเนินงานของ สพอ. ด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน จะแบ่งการประเมินออกเป็น การประเมินผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งฯ และตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ แผนงาน/ยุทธศาสตร์ และตัวชี้วัดผล ตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของ สพอ.

ข้อมูล

- 1) ข้อมูลผลการดำเนินงานหรือผลปฏิบัติงานของ สพอ. ระหว่างปีงบประมาณ 2557-2559
- 2) ข้อมูลรายละเอียดโครงการที่ สพอ. ดำเนินในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้
 - a) ข้อมูลหลักการและเหตุผลโครงการ
 - b) ข้อมูลวัตถุประสงค์/เป้าหมาย (Output) ของโครงการ
 - c) ข้อมูลผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้นจริง
 - d) ข้อมูลความเชื่อมโยงของโครงการกับแผนยุทธศาสตร์ และ/หรือแผนปฏิบัติการประจำปีของ สพอ.

นิยาม

ประสิทธิผลของโครงการ หมายถึง ผลผลิตของโครงการที่ทำหรือผลิตได้จริง (Actual Project Outputs) เมื่อเปรียบเทียบกับผลผลิตของโครงการที่คาดหวัง (Expected Project Outputs) หรือที่ตั้งเป็นวัตถุประสงค์ (Objectives) เพื่อกำหนดเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2546)

กรอบแนวทางการประเมิน

อาศัยกรอบการประเมิน VFM (Value for Money) ด้านประสิทธิผล โดยเปรียบเทียบ ตัวชี้วัดประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Expected Output) ซึ่งได้แก่ วัตถุประสงค์/ผลผลิตของการดำเนินโครงการ (Expected Output) กับผลผลิตที่เกิดขึ้นจริง (Actual Outputs)

วิธีการประเมิน

สรุปตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลของการดำเนินงาน (Expected Output) ของ สพอ. ซึ่งแบ่งออกได้เป็น



(1) ตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวมขององค์กร ซึ่งปรากฏอยู่ในนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ แผนยุทธศาสตร์ มาตรการ และ/หรือแผนงาน ตามที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง หรือแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของ สพอ.



(2) ตัวชี้วัดความสำเร็จรายโครงการที่ สพอ. ได้ดำเนินการระหว่างช่วงเวลาดังกล่าว

ผลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จโดยรวมขององค์กร



การประเมินตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง



ระดับประสิทธิผล

5

สอดคล้องมากที่สุด

การประเมินตามวิสัยทัศน์



ระดับประสิทธิผล

5

สอดคล้องมากที่สุด

การประเมินตามพันธกิจ



ระดับประสิทธิผล

5

สอดคล้องมากที่สุด

การประเมินตามยุทธศาสตร์องค์กร



ระดับประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2557 และ 2558 4.85

ระดับประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2559 4.90

ระดับประสิทธิผลในภาพรวม

4.87

สอดคล้องมากที่สุด

ผลการดำเนินงาน ของ สพรอ.
ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-
2559 มีความสอดคล้องกับ
วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง วิสัยทัศน์
พันธกิจ และเป็นไปตามเป้าหมาย
ของแผนยุทธศาสตร์ ในระดับมาก
ที่สุด (4.01 คะแนนขึ้นไป)



ผลการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดความสำเร็จรายโครงการ

ปีงบประมาณ	โครงการภารกิจหลัก/ งบจัดสรรประจำปี	โครงการงบประมาณ ภายใน	โครงการขับเคลื่อน กระทรวง DE	รวม
2557	8 โครงการ	3 โครงการ	-	11 โครงการ
2558	8 โครงการ	1 โครงการ	-	9 โครงการ
2559	6 โครงการ	2 โครงการ	7 โครงการ	15 โครงการ



จำนวนตัวชี้วัด

32 ตัว

30 ตัว

56 ตัว

ระดับประสิทธิผล

5

5

4.93

ระดับประสิทธิผลเฉลี่ย

4.97

ผลการดำเนินงานของ สพรอ.
ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-
2559 เป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัด
ของโครงการในระดับมากที่สุด
(4.01 คะแนนขึ้นไป)

3.2 การประเมินผลการดำเนินงานของ สพรอ. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

นิยาม ประสิทธิภาพของโครงการสะท้อนจากความคุ้มค่าในการดำเนินงานของโครงการ โดยความคุ้มค่าดังกล่าวอาจประเมินจากผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ ซึ่งแบ่งออกได้ในรูปของตัวเงิน ในรูปที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน รวมถึงผลประโยชน์จากประสิทธิภาพและการประหยัด (Jackson, 2012)

ข้อมูล

- 1) ข้อมูลผลการดำเนินงานหรือผลปฏิบัติงานของ สพรอ. ระหว่างปีงบประมาณ 2557-2559
- 2) ข้อมูลรายละเอียดโครงการที่ สพรอ. ดำเนินในช่วงเวลาดังกล่าว ซึ่งมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้
 - a) ข้อมูลรายละเอียดการดำเนินโครงการ
 - b) ข้อมูลงบประมาณ หรือค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ทั้งงบประมาณที่ตั้งไว้และที่ใช้จริง
 - c) ข้อมูลกรอบระยะเวลาการดำเนินโครงการที่กำหนด และระยะเวลาที่ดำเนินการจริง
- 3) ข้อมูลผลกระทบ/ผลประโยชน์จากการดำเนินงานของ สพรอ. ที่ส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบแนวทางการประเมิน

- กรอบการประเมิน Cost-Benefit Analysis โดยพิจารณาผลการดำเนินงานของ สพรอ. ทั้งภาพรวม และรายโครงการ และทำการเปรียบเทียบผลประโยชน์ (Benefit) กับทรัพยากร/ค่าใช้จ่ายของโครงการ (Cost)

วิธีการประเมิน



ความคุ้มค่าในการบริหารและการใช้งบประมาณ รวมถึงทรัพยากรอื่นให้สร้างผลผลิตและผลลัพธ์สูงสุด การประเมินความคุ้มค่าในการบริหารและการใช้งบประมาณ รวมถึงทรัพยากรอื่นๆ ของ สพรอ. จะอาศัยการพิจารณาผลการดำเนินงานรายโครงการของ สพรอ. ที่ได้ดำเนินการระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559

หลักการประเมินความคุ้มค่าจากการดำเนินงานด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์



ผลประโยชน์ทางตรง



โครงการบริการหน่วยงาน
ภาครัฐ

โครงการบริการทั้งภาครัฐและ
ประชาชน

- จำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการ x จำนวนเงินที่หน่วยงานต้องใช้ในการลงทุนในกรณีที่หน่วยงานนั้นดำเนินโครงการเอง เทียบได้กับ งบประมาณที่ประหยัดไปได้ หากหน่วยงานรัฐต่างๆ ต้องลงทุนเอง

- จำนวนผู้ใช้บริการ x ค่าบริการอ้างอิงกับบริการที่ใกล้เคียงกันในตลาด

ผลประโยชน์ทางอ้อม



ประเมินเป็นตัวเงินได้

ประเมินเป็นตัวเงินไม่ได้

- ความเสถียรของระบบ
- การลดความเสียหายที่เกิดจากโดนโจมตีเครือข่าย
- การประหยัดเวลาของผู้ใช้ในการหาหรือขอข้อมูล
- การประหยัดเวลาเดินทาง
- การประหยัดค่าเดินทาง
- การประหยัดค่าส่งเอกสาร ฯลฯ

- การดำเนินการตามภารกิจ
- การเสริมสร้าง e-readiness
- การเสริมสร้าง e-efficiency
- การเสริมสร้าง Transparency
- การลดภาระด้านการบริหารจัดการของหน่วยงาน
- ระบบมีความปลอดภัย สอดคล้องกับมาตรฐานสากล
- ระบบได้รับการดูแลบำรุงรักษาจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความพร้อมและความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา เมื่อได้รับแจ้งปัญหา ฯลฯ

ผลการประเมินความคุ้มค่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559



โครงการเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัย

617,665,356.00 บาท



โครงการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

601,164,834.67 บาท



โครงการเกี่ยวกับมาตรฐาน

711,619,004.00 บาท



โครงการเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบาย

943,659,545.98 บาท



โครงการขับเคลื่อน DE

777,791,781.77 บาท

รวม 3,651,900,522.42 บาท

หมายเหตุ : ค่าใช้จ่ายทั้งหมด 1,040,751,700 บาท

3.3 การประเมินผลการดำเนินงานของ สพอ. ด้านการพัฒนาองค์กร

การประเมินผลการดำเนินงานของ สพอ. ด้านการพัฒนาองค์กร จะแบ่งการประเมินออกเป็น การประเมินผลความสามารถของ คณะกรรมการและผู้บริหารในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและการกำกับดูแลตนเองที่ดี และการประเมินผลความสำเร็จในการ พัฒนาบุคลากร ระบบงาน ของ สพอ.

ข้อมูล

- 1) ข้อมูลผลการดำเนินงาน หรือผลปฏิบัติงานของ สพอ. ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2559
- 2) ข้อมูลของคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของ สพอ. โดยรายละเอียดของข้อมูลมีอย่างน้อย ดังนี้
 - a. ข้อมูลของคณะกรรมการ และ/หรือ คณะอนุกรรมการต่างๆ ของ สพอ. ในปัจจุบัน อาทิ โครงสร้าง รายชื่อ จำนวน ฯลฯ
 - b. ข้อมูลบทบาทหน้าที่ และ/หรือความรับผิดชอบ ของคณะกรรมการ และ/หรือคณะอนุกรรมการต่างๆ ของ สพอ.
 - c. ข้อมูลของผู้บริหารระดับสูงของ สพอ. อาทิ รายชื่อ บทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ ฯลฯ
 - d. ข้อมูลผลงานของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของ สพอ.
- 3) ข้อมูลความคิดเห็นต่อคณะกรรมการ และผู้บริหาร ระดับสูงของ สพอ. ซึ่งได้จากการสัมภาษณ์กับผู้บริหาร และบุคลากรของ สพอ. ตลอดจนผลการสัมภาษณ์กับ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สพอ.
- 4) ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการประเมิน

- กรอบแนวคิดการประเมินประสิทธิภาพของคณะกรรมการและกรรมการ (Board and Director Effectiveness) ตามหลักสูตร Director Certification Program (DCP)
- กรอบแนวคิดการประเมินการบริหารและกำกับดูแลของคณะกรรมการองค์การมหาชน ของสำนักงาน ก.พ.ร.
- กรอบแนวคิดการประเมินความสามารถของผู้บริหาร/ผู้อำนวยการองค์การมหาชน

ประเด็นการประเมิน

การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร

- โครงสร้างอัตรากำลังพลของหน่วยงานย่อยต่างๆ ภายในองค์กรเป็นเช่นใด
- ปัญหา-อุปสรรคที่เกิดขึ้นในด้านอัตรากำลังพลในอดีต และ/หรือปัจจุบัน
- มีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา-อุปสรรคที่เกิดขึ้นหรือไม่ มีรูปแบบ/กระบวนการอย่างไร
- องค์กรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรหรือไม่

การประเมินความสำเร็จในการพัฒนาระบบงาน

- ระบบงานที่สำคัญประกอบด้วยระบบใด
- ภาพรวมและการดำเนินงานของแต่ละระบบงานเป็นเช่นใด
- ผู้รับผิดชอบหลักของแต่ละระบบงานคือใคร
- ปัญหา-อุปสรรคที่เกิดขึ้นกับระบบงานในอดีต และ/หรือปัจจุบัน
- มีการดำเนินงานเพื่อแก้ไขปัญหา-อุปสรรคที่เกิดขึ้นหรือไม่ มีรูปแบบ/กระบวนการอย่างไร



ผลการประเมินผลการดำเนินงานของ สพธอ. ด้านการพัฒนาองค์กร

ประสิทธิภาพของคณะกรรมการและผู้บริหาร

โครงสร้างคณะกรรมการที่ดี (Board Structure)	✓	ความเป็นอิสระของกรรมการ (Director Independence)	✓
ภาพรวมกรรมการที่ดี (Board Membership)	✓	ความสามารถของกรรมการ (Director Competence)	✓
วิธีการดำเนินการที่ดี (Board Process)	✓	พฤติกรรมของกรรมการ (Director Behavior)	✓
แนวทางการบริหารทั่วไป	✓	บทบาทหน้าที่ความ รับผิดชอบ (ต้องปฏิบัติ)	✓

คณะกรรมการบริหาร สพธอ. และผู้บริหาร มีคุณสมบัติเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของ IOD และ กพร. ครบถ้วน

บุคลากรของ สพธอ. มีความมุ่งมั่นและทุ่มเทให้กับการทำงาน และสามารถสนับสนุนให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่มากขึ้น ผ่านการปรับปรุงกระบวนการสื่อสารภายในองค์กร การถ่ายทอดวิสัยทัศน์จากผู้บริหาร และการบริหารจัดการกำลังคน

ความสำเร็จในการพัฒนาระบบงาน

สหธอ. มีระบบต่างๆ ในการดำเนินงานที่รองรับการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรได้ดี ได้แก่ ระบบด้านนโยบาย ระบบด้านงบประมาณ ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ระบบด้านกระบวนการดำเนินงาน ระบบการจัดการสารสนเทศ ระบบการรายงานด้านการเงินการบัญชีการพัสดุ ระบบการตรวจสอบภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน ระบบการรายงานด้านภารกิจหลัก สพธอ. และระบบการติดตามการประเมินผลการดำเนินงาน

ความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากร

สหธอ. มีการจัดทำแผนงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ 2557-2559 และมีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ดังนี้

- 2557 - ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 98.08
- 2558 - ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 99.00
- 2559 - ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายร้อยละ 100.00

4. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินงาน



โครงการเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

สพธอ. ควรมีส่วนร่วมในการวางแผนระดับประเทศมากขึ้น รวมถึงขยายขีดความสามารถในการให้บริการไปยังภาคส่วนสำคัญอื่นๆ เพื่อให้การดำเนินโครงการของ สพธอ. ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ระดับประเทศมีประสิทธิผลมากขึ้น และได้รับการสนับสนุนอย่างเต็มรูปแบบจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำให้ สพธอ. สามารถให้บริการครอบคลุมในทุกภาคส่วนได้อย่างเต็มความสามารถ



โครงการเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

สพธอ. ควรมีบทบาทหลักในคณะกรรมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์สร้างความเชื่อมั่นให้ผู้ซื้อและผู้ขาย โดย

1. เชื่อมโยง Call Center/ระบบสายด่วนคุ้มครองผู้บริโภคให้เป็นเบอร์เดียว (อาจมีหน่วยงานกลางที่คอยดูแลรับเรื่องร้องเรียนมาบริหารจัดการ)
2. เพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎหมายในการแก้ไขปัญหาและจัดให้มีระบบติดตามการแก้ไขปัญหา
3. ผลักดันให้ Local e-Marketplace มีกลไกการคุ้มครองผู้บริโภคที่เข้มแข็ง และร่วมสร้างองค์ความรู้ให้แก่ผู้บริโภค

นอกจากนี้ สพธอ. อาจร่วมมือกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อช่วยสร้างสภาพแวดล้อม (Ecosystem) ที่เหมาะสมสำหรับผู้ประกอบการ e-Commerce โดยร่วมมือกับหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้อง กับ e-Commerce ในภาคเอกชน



โครงการเกี่ยวกับมาตรฐาน

สพธอ. ควรพัฒนาและ/หรือปรับปรุงมาตรฐาน e-Trade รูปแบบต่างๆ ต่อไป รวมทั้งผลักดันให้มีการนำไปใช้ โดยทำงานร่วมกับพันธมิตรที่มีอยู่และสรรหาพันธมิตรใหม่ที่มีความต้องการทำ e-Trade

นอกจากนี้ สพธอ. ควรดำเนินบทบาทการสนับสนุนการใช้บริการ e-Payment ต่อไปร่วมกับธนาคารแห่งประเทศไทยและพันธมิตรอื่นๆ ในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานดังกล่าวให้สอดคล้องตามแนวทางการใช้งานของสากลและสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงตอบสนองความต้องการของภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้น



โครงการเกี่ยวกับกฎหมายและนโยบาย

บทบาทในเชิงรุกเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการพัฒนาปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวข้องกับธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นภารกิจสำคัญที่ สพธอ. พึงดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ สพธอ. พึงเพิ่มการสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการที่ปรึกษากฎหมายของกระทรวงฯ ให้มีความใกล้ชิดมากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

นอกจากนี้ สพธอ. ควรพิจารณาการดำเนินงานร่วมกับองค์กรจากภาคเอกชนเพิ่มเติม เนื่องจากการปรับปรุงกฎหมายในแต่ละประเด็น ล้วนส่งผลกระทบต่อภาคเอกชนและประชาชนในวงกว้าง การประสานงานหรือดำเนินงานอย่างใกล้ชิดกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีบทบาทในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม จะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและปรับปรุงการทำงานด้านกฎหมายให้มีประสิทธิภาพขึ้น



โครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

บทบาทของ สพธอ. ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของร่างแผนปฏิบัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 โดยเฉพาะในยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และ ยุทธศาสตร์สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่ สพธอ. มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง ทั้งในมิติของการพัฒนา SMEs บนฐานเศรษฐกิจดิจิทัล มิติของการเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และการขับเคลื่อนการพัฒนามาตรฐานดิจิทัลต่างๆ

ดังนั้น สพธอ. พึงพิจารณาเพิ่มความเข้มข้นของการพัฒนาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การขับเคลื่อนกฎหมาย และการพัฒนา SMEs ไทยบนฐานเศรษฐกิจดิจิทัลให้สูงขึ้น ในขณะเดียวกัน สพธอ. ควรสนับสนุนการดำเนินงานด้านการพัฒนากำลังคนและประชาชนสู่ยุคดิจิทัลด้วย

4.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่อการบริหารกำลังคน และการพัฒนาบุคลากรขององค์กร



การกำหนดขอบเขตการดำเนินงานของ สพรอ.ที่ชัดเจน เพื่อให้ปริมาณงานเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของกำลังคนที่มี



การกำหนดขอบเขตของงานเร่งด่วน เพื่อลดภาระปริมาณงานที่มากเกินไป การฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ



การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น ระบบพัฒนาบุคลากร ระบบจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็วขึ้น



การส่งเสริมให้แบ่งปันกำลังคนกับงานอื่นๆ ในสำนักเดียวกันเพื่อช่วยงานที่เร่งด่วน



การพิจารณาจ้างบุคลากรจากภายนอก (Outsource) ให้ดำเนินการงานสนับสนุนต่างๆ เช่น รวบรวมเอกสาร บริการ รวบรวมปัญหาจากลูกค้า เป็นต้น



การวิเคราะห์อัตรากำลังและการวางแผนกำลังคนโดยละเอียดต่อไป เพื่อให้สามารถกำหนดกำลังคนที่เหมาะสมกับปริมาณงานตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ แผนงาน และโครงการขององค์กรในอนาคต

4.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายขององค์กรสามารถสรุปในภาพรวมได้ ดังนี้

การดำเนินงาน



- ให้ความสำคัญกับงานที่สำคัญขององค์กร (เนื้องานที่สพรอ. ทำได้ดี และหน่วยงานอื่นๆ ยังไม่ได้ดำเนินการ) เช่น งานด้านมาตรฐาน ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และกฎหมาย
- ปรับปรุงตัวชี้วัดในการดำเนินงานให้มีสอดคล้องกับเป้าประสงค์ในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น และใช้ตัวเลขผลผลิตที่เกิดขึ้นจริงเป็นแนวทางกำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดในปีต่อไปสำหรับโครงการต่อเนื่องหรือโครงการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับโครงการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว
- พัฒนาการจัดทำ Stakeholder Mapping ในการดำเนินงานให้มีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานด้านมาตรฐานที่สามารถขยายฐานลูกค้าได้มากขึ้น เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

กระบวนการภายใน



- พัฒนาการสื่อสารภายในองค์กรให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น บุคลากรในองค์กรต้องมีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และทิศทางขององค์กรที่ถูกต้องและชัดเจน
- ปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานองค์กรให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับทรัพยากรขององค์กร โดยเฉพาะทรัพยากรบุคคล เพื่อลดปริมาณงาน Ad Hoc ซึ่งนำไปสู่ภาวะงานล้นของบุคลากรบางส่วน และส่งผลต่อกำลังใจในการทำงานของบุคลากร
- พัฒนาแนวทางเพื่อบรรเทาการลาออกของพนักงานในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องของการดำเนินงานขององค์กร