

สรุปการประชุมสัมมนา
โครงการเสริมสร้างและพัฒนาขีดสมรรถนะเครือข่ายการพัฒนาระบบราชการ
เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบราชการเพื่อความเป็นเลิศ
วันจันทร์ที่ 9 มิถุนายน 2557 ณ โรงแรมโกลเด้น ทิวลิป ซอฟเฟอริน กรุงเทพมหานคร

วันจันทร์ที่ 9 มิถุนายน 2557
ประชุมเวลา 09.00 – 14.30 น.



1. เลขาธิการ ก.พ.ร. (นายอารีพงศ์ ภูษอุม) กล่าวเปิดการประชุมสัมมนา และบรรยายพิเศษ เรื่อง การปรับปรุงบริการภาครัฐ มีประเด็นสำคัญโดยสรุป ดังนี้

สรุปประเด็นสำคัญในการประชุมสัมมนา

ดร.อารีพงศ์ ภูษอุม เลขาธิการ ก.พ.ร. กล่าวถึง แนวทางการพัฒนาระบบราชการเพื่อความเป็นเลิศ ใน 2 เรื่อง คือ การทำบันทึกข้อตกลงเพื่อการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐต่อประชาชนและต่อภาคธุรกิจ สรุปสาระสำคัญดังนี้

1. การทำบันทึกข้อตกลงเพื่อการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้นำแผนยุทธศาสตร์ประเทศ (country strategy) เป็นกรอบในการกำหนดเป้าหมาย ประกอบด้วย 29 เรื่อง เพื่อให้ส่วนราชการ (กระทรวง/กรม) องค์กรมหาชน จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา รัฐวิสาหกิจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีแนวทางที่ชัดเจนในการดำเนินการและกำหนดตัวชี้วัดของหน่วยงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และทุกกระทรวงจะต้องกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนให้สอดคล้องกัน ตลอดจนจะต้องพัฒนาตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์กระทรวงเพื่อให้ได้ภาพใหญ่ที่ชัดเจนจากการรายงานผลการวิจัยของประเทศที่มีความสะดวกในการประกอบธุรกิจ ประจำปี 2557 (Doing Business) ประเทศสิงคโปร์ยังคงได้อันดับที่ 1 มาเลเซียมีอันดับที่ดีขึ้นอย่างมากจากที่อยู่ในอันดับที่ 12 ในปีที่แล้ว ปรับมาอยู่ในอันดับที่ 6 ในปีนี้ ไทยได้อันดับที่ 18 จึงได้มีการนำทีมงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ไปศึกษาดูงานด้านการพัฒนาระบบราชการ ณ ประเทศมาเลเซีย เห็นได้ว่าประเทศมาเลเซียมีแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจนมาก และภาคเอกชนรู้ว่าจะองค์กรภาครัฐมีเป้าหมายอย่างไร โดยใช้กระบวนการของ lab (workshop) ให้ทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholder) เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายในอนาคตร่วมกัน และจากการร่วมเจรจาตัวชี้วัดเพื่อจัดทำบันทึกข้อตกลงของส่วนราชการ อาทิ กระทรวงคมนาคมต้องกำหนดตัวชี้วัดที่จะขับเคลื่อนการสร้างโครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ประเทศมีศักยภาพในการแข่งขัน เช่น การสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุน เป็นต้น กระทรวงพาณิชย์ต้องกำหนดเป้าหมายการเติบโตทางเศรษฐกิจโดยพิจารณาองค์ประกอบด้านการลงทุนภาครัฐ/ภาคเอกชน การใช้จ่ายของประชาชน และการส่งออก รวมทั้งการประเมินสถานะทางเศรษฐกิจ กระทรวงพลังงานเป็นกระทรวงที่มีแผนยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน สำหรับตัวชี้วัดที่มีความสำคัญและควรดำเนินการ คือ ความยั่งยืนของพลังงานในอนาคต และการประหยัดพลังงาน

ดังนั้น ทุกกระทรวงจึงต้องกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่ชัดเจนให้สอดคล้องกัน และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กับสำนักงาน ก.พ.ร. เป็นแกนหลัก โดยใช้กระบวนการของ lab เพื่อให้ได้ภาพใหญ่ที่ชัดเจนและเกิดการปฏิรูปขึ้นได้

2. การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐต่อประชาชนและต่อภาคธุรกิจ ปัญหาหลักของงานบริการภาครัฐซึ่งเป็นเสียงสะท้อนจากภาคประชาชนและภาคเอกชน ได้แก่ ต้องติดต่อหลายหน่วยงาน ใช้เอกสารจำนวนมาก บริการใช้เวลานาน สิ้นเปลืองทรัพยากร ตรวจสอบและติดตามยาก ขาดความชัดเจน และโปร่งใสในกระบวนการทำงาน สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดตัวชี้วัด Service Level Agreement (SLA) ในคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ใน 40 กรม และ 43 หน่วยงาน โดยแต่ละกรมพิจารณาว่าจะพัฒนางานบริการบนพื้นฐานของตนเองอย่างไร ซึ่งหลายหน่วยงานได้มีการปรับปรุงการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะงานบริการประชาชน สำหรับการให้บริการนักธุรกิจ เช่น การขอใบอนุญาตในการส่งออก การลงทุน ซึ่งต้องติดต่อหลายหน่วยงาน และใช้เวลานาน ก็ได้กำหนดตัวชี้วัด National Single Window (NSW) ในคำรับรองการปฏิบัติราชการเช่นเดียวกัน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการภาครัฐใน 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการให้บริการเชิงบูรณาการในอนาคต โดยด้านประชาชนก็จะเป็นการให้บริการตลอดช่วงชีวิต (life cycle) เริ่มตั้งแต่แรกเกิดจนถึงผู้สูงอายุ สำหรับด้านธุรกิจจะเริ่มตั้งแต่วางแผนธุรกิจ เริ่มต้นธุรกิจ ขยายธุรกิจ ดำเนินธุรกิจ และเลิกกิจการ และรูปแบบการเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อยกระดับงานการให้บริการ โดยใช้เลขบัตรประชาชน 13 หลัก หรือเลขที่นิติบุคคล เชื่อมโยงกับข้อมูลสิทธิบัตรทรัพย์สินกับข้อสิทธิบัตรอย่างเป็นระบบ และได้เชื่อมต่อกับระบบ GIN ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเรียบร้อยแล้ว สำหรับเรื่องความลับและความปลอดภัยของข้อมูล (privacy & security) และการใช้เอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ในศาลเป็นเรื่องที่สำคัญมาก ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการ

สรุปประเด็นคำถาม

- คำถาม**
1. เนื่องจากเวลาได้ล่วงเลยมา 9 เดือนแล้ว รายละเอียดของตัวชี้วัด SLA และตัวชี้วัดคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (IT) ยังไม่ปรากฏชัดเจน ประกอบกับยังไม่ได้มีการตกลงกันระหว่างหน่วยงาน เป็นไปได้หรือไม่ว่า “ในปีนี้ไม่ต้องมีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ”
 2. เนื่องจากผลลัพธ์สุดท้ายของตัวชี้วัดคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (IT) เป็นของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงขอให้พิจารณาว่า “เกณฑ์การวัดตัวชี้วัดคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (IT) มีความเหมาะสมหรือไม่” “ถ้ากรมรับตัวชี้วัดนี้ไปดำเนินการแล้ว output/outcome ของกรมคืออะไร” “เมื่อบังคับให้ส่วนราชการ 146 กรม เชื่อมโยงไปสู่ ICT ทั้งหมด การแข่งขันอย่างเสรีของธุรกิจโทรคมนาคมจะเกิดขึ้นได้หรือไม่”

- คำตอบ**
1. จะหยุดทำบันทึกข้อตกลงในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปี พ.ศ. 2557 คงเป็นไปได้ไม่ได้ เราเป็นข้าราชการมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศและให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ถ้าเราหยุดก็จะหยุดทั้งประเทศ เพราะฉะนั้นความคิดและการปฏิบัติตามแผนงานโครงการและการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการต้องเดินหน้าต่อไปข้างหน้า แต่จะทำอย่างไรให้อยู่ในภาวะเหมาะสมกับสถานการณ์
 2. ตัวชี้วัดคุณภาพเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ (IT) ซึ่งมีการเชื่อมโยง 146 กรม จะมีเพียง 10 – 20 กรมเท่านั้นที่ต้องมีการบูรณาการมากกว่ากรมอื่นเพราะเป็นฐานข้อมูล แต่ถ้าสามารถเชื่อมต่อกันได้ 146 กรม ก็จะทำให้ภาคธุรกิจสะดวก คล่องตัว และบริหารจัดการงานได้ง่ายขึ้น ในเรื่องนี้เป็น การขับเคลื่อนระบบบูรณาการข้อมูลที่ใหญ่มาก ไม่ใช่เฉพาะกรมและกระทรวง ยังมีจังหวัดอีก 76 จังหวัด และองค์การมหาชนอีก 37 แห่ง

ข้อเสนอแนะ

1. ตลอดระยะเวลาที่เราทำกันอยู่ อาจจะหลงทางไปในส่วนที่ไม่สำคัญ และวินาทีนี้เราเห็นภาพใหญ่เหลืออีก 3 เดือนของปีงบประมาณนี้ จึงน่าจะมาช่วยกันทำสิ่งดีๆ คือ ทำอนาคตที่จะเกิดขึ้นกับประเทศไทย ภาพที่ท่านเลขาธิการ ก.พ.ร. ฉายให้เห็นเป็นภาพที่ดี เราคงต้องใช้เวลา ใช้พลังมาช่วยกันคิดช่วยกันทำจากเป้าหมายใหญ่ของประเทศลงไปที่กระทรวง กรม และมาถึงที่พวกเราซึ่งต้องช่วยกันขับเคลื่อนภาพใหญ่นี้ แต่สิ่งที่ผ่านมามีเราทำย้อนหลัง และขณะนี้เรากำลังจะกลับไปทำเรื่องของอดีตหลาย ๆ เรื่อง เช่น การจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2557 ซึ่งจะต้องทำล่วงหน้า มีเป้าหมายที่ชัดเจน และดำเนินการตามนั้น แต่ไม่สามารถดำเนินการได้

จึงขอเสนอว่า พวกเราทั้งหมดมาช่วยกันคิด มองเป้าหมายเป็นภาพเดียวกับที่ท่านเลขาธิการ ก.พ.ร. ได้ฉายให้เห็น เป็น scenario หลังจากนั้นนำภาพนี้ไปคุยในภาพใหญ่ให้เกิดการจัดสรรงบประมาณให้ขับเคลื่อนและทำให้เกิดสิ่งเหล่านี้ พวกเราช่วยกันถ่ายทอดลงมา และรับมาดำเนินการ ซึ่งจะไม่ปฏิเสธการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2558 เพราะเป็นเรื่องของกฎหมายที่ต้องทำ แต่ช่วงเวลา 3 เดือนต่อไป จะไม่ขอทำเรื่องของอดีตที่ไม่สามารถแก้ไขได้อีกแล้ว เช่น เรื่องที่บอกไปตั้งเป้าหมายแล้วต้องทำหนึ่ง สอง สาม สี่ ห้า ซึ่งเป็นอดีตถ้าไม่ได้ทำ ไม่สามารถจัดการได้ แต่เรามาทำในส่วนที่เหลือ 3 เดือนว่าจากนี้ต้องทำอะไรบ้าง เป็นข้อตกลงว่าด้วยงานที่เราจะขับเคลื่อน ขณะเดียวกันเรามาทำเรื่องของอนาคตด้วยว่าอนาคตเราจะไปไหน กำหนดว่า 5 ปีข้างหน้า 10 ปีข้างหน้า เราจะไปด้วยภาพเดียวกัน แล้วพวกเราที่อยู่ที่นี่ หลายนานอยู่ด้วยกันมานาน และที่ผมมาอยู่ตรงนี้นี้ในวันนี้ด้วยความรักในชิ้นงานนี้ ด้วยความคาดหวังจะเห็นประเทศไทยไปได้ไกลกว่านี้ ไม่อยากให้หลงทางไปกว่านี้อีกแล้ว กระบวนการเรียนรู้ที่เราเรียนรู้กันมา มากพอ เราขาดภาพใหญ่และเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งต้องมีความชัดเจน และต้องเป็นเป้าหมายที่ตอบสนองต่อประโยชน์สุขของประชาชน ไม่ใช่แค่เป็นเป้าหมายกิจกรรม

2. เราต้องเห็นภาพใหญ่ เราถึงจะทำงานได้อย่างถูกต้อง ภาพใหญ่ต้องชัดเจนมาเป็นขั้นเป็นตอน แต่ยังไม่ชัดเจนทีเดียวในเชิงเป้าปฏิบัติ แผนของสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเป็นกรอบความคิด ไม่ใช่ business plan และจากยุทธศาสตร์ของประเทศ (Country Strategy) จึงนำมากำหนดได้เป็น 29 เรื่อง ทำให้เริ่มเป็นวงแคบและชัดเจนขึ้น วันนี้เราเดินมาได้ถึงจุดนี้แค่นั้นเอง แต่ยุทธศาสตร์ของประเทศ 29 เรื่อง มันจะสอดคล้องกันอย่างไร เกี่ยวข้องกับใคร จะทำงานกันอย่างไร ถ้าไปดูแผนของประเทศมาเลเซียแล้วจะเห็นได้อย่างชัดเจน แต่ของเรายังไม่มี เราต้องช่วยกันสร้าง สร้างเสร็จเมื่อไรตัวชี้วัดตามบันทึกข้อตกลงในคำรับรองการปฏิบัติราชการจะมีความชัดเจนขึ้น และใน 3 เดือนนี้เราก็จะเดินร่วมกัน

3. สำนักงาน ก.พ.ร. ทำงานไว้วางใจ เน้นรูปแบบเชิงปริมาณ รู้สึกชื่นชมท่านเลขาธิการ ก.พ.ร. (ดร.อารีพงศ์ฯ) ที่มุ่งเป้าหมายและผลสำเร็จของชาติอย่างแท้จริง การทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. จะประสบความสำเร็จได้ก็ต้องพึ่งพากลุ่มพัฒนาระบบบริหารทั้งระดับกระทรวงและกรม จากภาพที่มอง ซึ่งอาจจะไม่ใช่ภาพที่แท้จริงทั้งหมด กลุ่มพัฒนาระบบบริหารในแต่ละกรมอัตราการวิ่งไม่เท่าเทียมกัน บางกรมผู้บริหารมีความมุ่งมั่น มีความรักชาติ แล้วทำจริง ๆ ก็วิ่งได้เร็ว ซึ่งเน้นรูปแบบเชิงปริมาณ โดยไม่ได้ลงลึกถึงแก่นสารอย่างแท้จริง จึงขอให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) ปรับพื้นฐานกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในแต่ละกรมใหม่ ต้องสร้างความเข้าใจในแต่ละกรมในเนื้อหาสาระและแก่นสารของการพัฒนาประเทศที่สำนักงาน ก.พ.ร. ต้องการอย่างแท้จริง มีหลาย ๆ หน่วยงานที่เชื่อว่าผู้บริหารไม่ได้สนใจงานการพัฒนาพระราชกรณียกิจ และกลุ่มพัฒนาระบบบริหารทำอะไร แค่อาจทำเพื่อไม่ให้หน่วยงานเสียหาย เพื่อส่งงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. เท่านั้น 2) ตัวชี้วัดหลายตัวยังต้องพัฒนาและปรับปรุง 3) ควรมีการประชุมผู้บริหารระดับกระทรวง/กรม เพื่อชี้แจงให้เห็นว่าการพัฒนาประเทศตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอมานั้น เป็นสิ่งที่ดี เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะทำ และ 4) ควรส่งเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ลงไปเจาะลึกระดับกรมว่ามีปัญหาภายในหรือไม่ โดยเชิญเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารมาพูดคุยว่ามีปัญหาภายในอย่างไร เป็นกลุ่มย่อยเฉพาะกลุ่มภารกิจเพื่อความใกล้ชิดแบบเชิงลึกเฉพาะด้านที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่สั่งอย่างเดียว หรือวิ่งเร็วอย่างเดียว โดยที่ไม่รู้ว่าเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

วิ่งตามได้ทัน หรือเห็นด้วยหรือไม่ การพัฒนาจึงต้องพัฒนาเชิงคุณภาพอย่างแท้จริงและอย่างยั่งยืน ไม่ใช่พัฒนาเฉพาะรูปแบบ จึงทำให้ประเทศไทยเป็นอันดับที่ 18 ไม่ใช่อันดับที่ 5 ในการวัดจัดอันดับเปรียบเทียบกับประเทศต่าง ๆ ในรายงานผลการวิจัยของประเทศที่มีความสะดวกในการประกอบธุรกิจ พ.ศ.2557

4. ยุทธศาสตร์เป็นสิ่งที่เราต้องทำร่วมกันใน 3 ปีข้างหน้า และกระบวนการ lab เป็นกระบวนการที่ต้องเกิดขึ้น ไม่อย่างนั้นจะเหมือนมียุทธศาสตร์แต่ไม่ได้สอดประสานกัน ในส่วนของสำนักงาน ก.พ.ร. ก็ทำกันหลายเรื่อง โดยให้ทีมของบริษัทภัทรธนกิจมาช่วย เพื่อจะเป็นแนวทางและกำหนดขอบเขตให้เกิดความชัดเจนของภาพยุทธศาสตร์สำคัญๆ และในระหว่างทางก็ต้องพัฒนาทีมงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เพื่อเตรียมความพร้อมในเรื่องของการทำ lab เพราะการเข้าใจโจทย์เป็นเรื่องที่สำคัญ และทีมนี้จะมาวางแนวทางเพื่อให้ตอบสนองการลงทุน และการบริหารงานของภาคเอกชนโดยมี stakeholder เข้ามาร่วมด้วยเพื่อให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

ในเรื่อง SLA การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ให้บริษัทดีลอยท์ฯ เข้ามาทำงานร่วมกับส่วนราชการ จำนวน 40 กรม ทำให้ได้ข้อมูลเป็นจำนวนมาก ใน 43 กระบวนงาน และมีการทำ focus group 3 เรื่อง ร่วมกับเอกชน 7 องค์กร และจากส่วนราชการจำนวน 40 กรม นำมาคัดเหลือ 10 กรม ที่รับผิดชอบเรื่องเกี่ยวกับภาษี นำเข้า ส่งออก ใบอนุญาต เป็นต้น เมื่อ focus แล้ว และนำมาแก้ไขตรงนี้ได้เป็น height value change ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก ซึ่งในการ focus group ครั้งนี้ ได้รับความรู้จากภาคเอกชนเป็นอย่างดี และได้ข้อมูลจาก CEO และเจ้าหน้าที่ทุกระดับของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

5. สำนักงาน กพร. ใช้ผู้เชี่ยวชาญหรือใช้ที่ปรึกษาภาคเอกชนออกแบบโครงการเพื่อพัฒนาภาครัฐเป็นเรื่องที่ดี แต่เอกชนอาจออกแบบภายใต้ความเข้าใจของเอกชน ประสบการณ์ของเอกชนแน่นอนที่มีความสำคัญมีประโยชน์ แต่ขาดความเข้าใจลึกซึ้งถึงภาระงานของภาครัฐ และการที่บริษัทดีลอยท์ฯ หรือผู้เชี่ยวชาญที่สำนักงาน ก.พ.ร. เชิญมาช่วยพัฒนาภาครัฐแล้วเชิญเจ้าหน้าที่ กลุ่มพัฒนาระบบบริหารมารับฟังแล้วถ่ายทอดอีกทีหนึ่ง ทำให้ขาดศักยภาพในการเชื่อมโยง จึงเสนอว่า ควรส่งเจ้าหน้าที่อาวุโสของสำนักงาน ก.พ.ร. พร้อมกับผู้เชี่ยวชาญภาคเอกชนให้ร่วมกันเข้าไปให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบราชการทั้งในระดับกระทรวงและกรม โดยจัดประชุมที่กระทรวงนั้นๆ เลย แล้วเชิญผู้บริหารตั้งแต่ระดับปลัดกระทรวง อธิบดี รองอธิบดีเข้ามาฟังให้ตระหนักทราบและได้เห็นความสำคัญว่ากระทรวง/กรมต้องเปลี่ยนแปลงอย่างมีสาระสำคัญอย่างไรในเรื่องของการพัฒนาระบบราชการ

6. เรื่องการพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเกิดผลเป็นรูปธรรมตามแผนยุทธศาสตร์ของประเทศและแผนการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ. 2556 – 2561 จะเกิดขึ้นได้ไม่ใช่เฉพาะเจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเท่านั้นที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แต่ต้องประสานงานกันทุกระดับ โดยไม่ปล่อยให้เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นผู้ทำแต่ลำพัง แต่สำนักงาน ก.พ.ร. จะต้องให้เทคนิคและวิธีการขับเคลื่อนระบบการพัฒนาระบบราชการที่ชัดเจน ให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหารเป็นมือทำงานในเรื่องการขับเคลื่อนระบบการพัฒนาระบบราชการ ส่วนการขับเคลื่อนเพื่อให้ปลัด/อธิบดี ยอมรับสนับสนุนผลักดันร่วมกับกลุ่มพัฒนาระบบบริหารนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการประสานงานเป็นรายกระทรวงแล้ว เช่น กระทรวงพาณิชย์ได้ตอบรับพร้อมมอบหมายผู้รับผิดชอบ โดยต้องการสร้าง single gate อยู่แล้ว ซึ่งท่านปลัดกระทรวงพาณิชย์ได้มองทั้งภาพของกระทรวงและภาพของประเทศด้วย



2. แนวทางการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) และการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ
โดย นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข
ผู้อำนวยการกองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม สำนักงาน ก.พ.ร.
มีประเด็นสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. สรุปประเด็นสำคัญในการประชุมสัมมนา

แนวทางการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement)

ตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ส่วนราชการได้ดำเนินการจัดทำระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการแล้ว แต่การทำ SLA เป็นการยกระดับที่เน้นให้ส่วนราชการ ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการที่มากขึ้น โดยมี 6 ประเด็นในการวิเคราะห์เพื่อระบุปัญหา ได้แก่

1. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. จำนวนขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง
3. คุณภาพของผลผลิตและการให้บริการ
4. รูปแบบและการเข้าถึงบริการ
5. ความโปร่งใส
6. ค่าใช้จ่าย

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นปีแรกที่มีการดำเนินการเรื่อง SLA มีหน่วยงานที่ต้องดำเนินการทั้งสิ้น 40 ส่วนราชการจาก 43 งานบริการ โดยจะเน้นยกระดับการให้บริการที่มากขึ้น ในการดำเนินการส่วนราชการได้รับการปรึกษาแนะนำ(คลินิก)จากสำนักงาน ก.พ.ร.และที่ปรึกษา เพื่อให้ได้เห็นภาพและกระบวนการทำงานที่ชัดเจนของการปรับปรุงกระบวนการงานบริการ โดยข้อมูลในคลินิกส่วนหนึ่งได้มาจากการที่สำนักงาน ก.พ.ร.รับฟังความคิดเห็นจากภาคเอกชน (voice of customers) โดยจัดทำ Focus Group ใน 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มของกระบวนการด้านการออกใบอนุญาต กลุ่มของกระบวนการด้านนำเข้า – ส่งออก และกลุ่มของกระบวนการด้านภาษี ซึ่งได้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปรับปรุงของส่วนราชการ ใน SLA เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ในมิติการประเมินภายนอก ตัวชี้วัดที่ 2 ระดับความสำเร็จของการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ต้องดำเนินการสำหรับส่วนราชการ ตามระดับคะแนนของตัวชี้วัด มีดังนี้

1. ส่วนราชการจัดส่งข้อมูลกระบวนการงานที่จัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามแบบฟอร์มที่กำหนด (แบบฟอร์ม A-E)

2. ส่วนราชการจัดทำแผนปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2557

3. ส่วนราชการจัดทำข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 18 กรกฎาคม 2557 และตีพิมพ์ข้อตกลงระดับการให้บริการ และส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 25 กรกฎาคม 2557

4. ส่วนราชการรายงานผลการดำเนินการตามแผนการปรับปรุง/พัฒนากระบวนการ ภายในรอบ 12 เดือน ในระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR card)

5. การวัดผลลัพธ์ วัดผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยก่อนดำเนินการ สำนักงาน ก.พ.ร. จะหารือกับส่วนราชการเพื่อหารือในรายละเอียดก่อนการสำรวจ

จากการให้คำปรึกษาแนะนำส่วนราชการต่าง ๆ ในการจัดทำ SLA พบว่านอกเหนือจากการปรับปรุงกระบวนการของแต่ละส่วนราชการแล้วยังมีหลายเรื่องที่ต้องทำข้อตกลงระหว่างส่วนราชการ โดยมีประเด็นที่หน่วยงานต้องการการสนับสนุนข้ามหน่วยงาน เช่น การเชื่อมโยงข้อมูล เพื่อประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงานทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนและเชื่อมโยงข้อมูล การชำระเงิน/การออกใบเสร็จ หรือ e-payment ทำอย่างไรที่จะให้การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านธนาคารไม่เฉพาะธนาคารของรัฐ การจัดเก็บเอกสาร ที่กฎหมายระบุให้เอกสารทางราชการต้องเก็บ 10 ปี ซึ่งต้องมีการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และการปรับปรุงระบบงานเอกสารของทางราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งต้องปรับแก้ไขให้การทำธุรกรรมเป็นไปตามกฎหมาย หากต้องมีการฟ้องร้องสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในศาลได้ เป็นต้น

การวัดความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

เมื่อ 40 กรมที่ต้องดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้บริการโดยการจัดทำข้อตกลงการให้บริการแล้ว ส่วนราชการที่เหลือต้องดำเนินการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ โดยตัวชี้วัดนี้ต่างจากปีที่แล้วคือ การดำเนินงานที่ผ่านมา ดำเนินการภายใต้ยุทธศาสตร์และแผนงานเชิงรุกในการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และใน การดำเนินงานปัจจุบัน ดำเนินการสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของประเทศ (Country Strategy) เป้าประสงค์เพื่อสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการในกระบวนการที่มีผลกระทบต่อประชาชนและภาคธุรกิจสูง กระบวนการที่คัดเลือกมาเป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและภาคธุรกิจสูง เกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจ การอนุมัติ อนุญาต และสอดคล้องกับดัชนีความยากง่ายในการประกอบธุรกิจ

จากปีที่ผ่านมา การปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดความโปร่งใสสามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะใหญ่ ๆ ได้แก่

1. การนำระบบเทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงาน การตัดสินใจ เพื่อ
 - ลดโอกาสในการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่
 - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ถูกต้อง รวดเร็ว และคล่องตัว
 - สร้างมาตรฐานการทำงานให้เป็นระบบเดียวกัน
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ
 - ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเชื่อมั่นในการทำงานของเจ้าหน้าที่
 - การให้บริการตรงตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ
 - สร้างความสัมพันธ์ และเครือข่ายในการทำงานที่ดีระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน

สำหรับการประเมินผลตามตัวชี้วัด 7 ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ แบ่งเป็นตัวชี้วัดย่อย 3 ส่วน ได้แก่

7.1 ระดับความสำเร็จในการจัดทำแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 1.5) โดยกำหนดให้ส่งแผนฯ ภายในวันที่ 13 มิถุนายน 2557 ปัจจุบันมีหน่วยงานจัดส่งแผนฯ มาแล้ว 84 หน่วยงาน การพิจารณาเกณฑ์คุณภาพของแผนฯ จะพิจารณาความสอดคล้องของแนวทางการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาที่สอดคล้องกับปัจจัยสำคัญในการสร้างความโปร่งใสของแต่ละประเภทกระบวนการ

7.2 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 1.5) พิจารณาจากความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนฯ และระดับความสำเร็จถ่วงน้ำหนักของการดำเนินการตามตัวชี้วัด เมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนด

7.3 ผลการสำรวจความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (น้ำหนักร้อยละ 2) ซึ่งจะเหมือนการวัดผลในการดำเนินการระดับคะแนนที่ 5 ตัวชี้วัด SLA

2. สรุปปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

คำถาม ตัวชี้วัด SLA (ตัวที่ 2) กรณีที่กระบวนการที่นำมาปรับปรุงยังไม่เปิดให้บริการ (อยู่ในระหว่างการพัฒนา) จะต้องประกาศข้อตกลงหรือไม่ และจะมีการประเมินความพึงพอใจได้อย่างไร (เนื่องจากยังไม่มีผู้ใช้บริการ)

คำตอบ ต้องประกาศข้อตกลง โดยเป็นข้อตกลงระดับการให้บริการในสถานะปัจจุบัน

คำถาม การสำรวจความโปร่งใส ใครเป็นผู้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

คำตอบ ส่วนราชการและจังหวัดระบุงกลุ่มเป้าหมายและจำนวน ส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. และทางที่ปรึกษา (คณะวิจัย) จะคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N) ตามหลักการสถิติวิจัย

คำถาม เมื่อหน่วยงานส่งแผนสร้างความโปร่งใสให้สำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว ก่อนไปทำตัวชี้วัดที่ 7.2 คือ การนำไปปฏิบัติ (Implement) สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งผลให้ก่อนหรือไม่ว่าแผนที่ส่งไปจะ OK หรือไม่

คำตอบ จะเป็นการแจ้งในการติดตามผลรอบ 9 เดือน โดยที่ปรึกษาจะสรุป Feedback จากผลการรายงานในระบบออนไลน์

คำถาม หน่วยงานที่มีการจัดทำ SLA จะมีการพิจารณาเกณฑ์โปร่งใสอย่างไร

คำตอบ สำหรับส่วนราชการที่มีการวัดตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement : SLA) ให้ทำตามแนวทาง SLA เลย สำหรับคะแนนตัวชี้วัดที่ 7 จะนำคะแนนที่ได้จากตัวชี้วัดที่ 2 คุณภาพการให้บริการประชาชน (Service Level Agreement : SLA) มาคำนวณเป็นคะแนนของตัวชี้วัดที่ 7 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. เอกสาร ก.พ.ร. ควรมีหมายเหตุ ความหมาย กำกับทุกครั้ง เพื่อสื่อให้เข้าใจโดยทั่วกัน



3. อภิปรายชี้แจงแนวทางการประเมินผลตัวชี้วัดการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ

3.1 โดย นางอาทิตยา สุธารธรรม

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมและพัฒนาระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

➤ **ประเด็นที่ 1** บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ

- **ประเด็นที่ 5** รายงานสถานการณ์จัดทำข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม (Department Operation Center : DOC) รายละเอียดประเด็นที่ 1 และประเด็นที่ 5 ปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้

ประเด็นที่ ๑ บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ

ประเด็นที่	ประเด็นการตรวจประเมิน	น้ำหนัก	แนวทางการประเมินผล	หลักฐานที่สอดคล้องกับหน้าที่	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ	๑	๑. มีการแต่งตั้ง CIO ๒. CIO มีการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้ ๒.๑ กำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ นโยบาย และ การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> ➤ คำสั่งแต่งตั้งมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของหน่วยงาน ➤ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์และนโยบายในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานซึ่ง CIO เป็นหลักในการผลักดัน หรือ ➤ แผนปฏิบัติการแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน ➤ คำสั่งเป็นกรรมการที่เกี่ยวข้องกับโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน ➤ คำสั่งมอบหมายให้รับผิดชอบดูแลงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี 2 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี 3 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี 4 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี 5 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี

ประเด็นที่ ๑ บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ

ประเด็นที่	ประเด็นการตรวจประเมิน	น้ำหนัก	แนวทางการประเมินผล	หลักฐานที่สอดคล้องกับหน้าที่	เกณฑ์การให้คะแนน
๑	บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ	๑	๒.๒ วางแผน จัดทำแผนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน ๒.๓ เสนอแนะการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับหัวหน้าส่วนราชการ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ แผนแม่บทแผนปฏิบัติการแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน ➤ คำสั่งแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการบริหารและจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ➤ เอกสารหลักฐานที่ได้รับมอบหมายคำสั่งให้เป็นผู้รับผิดชอบในการพิจารณางบประมาณและลงนามในโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน 	<ol style="list-style-type: none"> 1 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี 2 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี 3 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี 4 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี 5 มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี

ประเด็นที่ ๑ บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ

ประเด็นที่	ประเด็นการตรวจประเมิน	น้ำหนัก	แนวทางการประเมินผล	หลักฐานที่สอดคล้องกับหน้าที่	เกณฑ์การให้คะแนน										
๑	บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ	๑	๒.๔ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน	➤ เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการประเมินผลระบบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี</td></tr> <tr><td>2</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี</td></tr> <tr><td>3</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี</td></tr> <tr><td>4</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี</td></tr> <tr><td>5</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี</td></tr> </table>	1	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี	2	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี	3	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี	4	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี	5	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี
1	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี														
2	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี														
3	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี														
4	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี														
5	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี														

ประเด็นที่ ๑ บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ

ประเด็นที่	ประเด็นการตรวจประเมิน	น้ำหนัก	แนวทางการประเมินผล	หลักฐานที่สอดคล้องกับหน้าที่	เกณฑ์การให้คะแนน										
๑	บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ	๑	๒.๕ ประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพของงานสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	➤ เอกสารหลักฐานการตรวจประเมินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นไปตามมาตรฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเช่น ๑. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศในหน่วยงาน ตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ๒. การพัฒนาระบบโดยใช้มาตรฐานรายการข้อมูลที่ประกาศโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๓. การจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ โดยอ้างอิงตามเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ เป็นต้น	<table border="1"> <tr><td>1</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี</td></tr> <tr><td>2</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี</td></tr> <tr><td>3</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี</td></tr> <tr><td>4</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี</td></tr> <tr><td>5</td><td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี</td></tr> </table>	1	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี	2	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี	3	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี	4	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี	5	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี
1	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ไม่น้อยกว่า 3 ปี														
2	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 3 ปี														
3	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 4 ปี														
4	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 5 ปี														
5	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานได้ 6 ปี														

ประเด็นที่ ๑ บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ

ประเด็นที่	ประเด็นการตรวจประเมิน	น้ำหนัก	แนวทางการประเมินผล	หลักฐานที่สอดคล้องกับหน้าที่	เกณฑ์การให้คะแนน										
๑	บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ	๑	๒.๖ รายงานผลการดำเนินงานการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อผู้บริหารหน่วยงาน	➤ รายงานผลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานต่อผู้บริหาร	<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้มากกว่า 3 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 3 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 4 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 5 ข้อ</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 6 ข้อ</td> </tr> </table>	1	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้มากกว่า 3 ข้อ	2	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 3 ข้อ	3	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 4 ข้อ	4	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 5 ข้อ	5	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 6 ข้อ
1	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้มากกว่า 3 ข้อ														
2	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 3 ข้อ														
3	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 4 ข้อ														
4	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 5 ข้อ														
5	มีการแต่งตั้ง CIO และปฏิบัติงานที่ได้ 6 ข้อ														

ประเด็นที่ ๕ รายงานสถานการณ์จัดทำข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม (Department Operation Center : DOC)

ประเด็นที่	ประเด็นการตรวจประเมิน	น้ำหนัก	แนวทางการประเมินผล	เกณฑ์การให้คะแนน																				
๑	รายงานสถานการณ์จัดทำข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม (Department Operation Center : DOC)	๒	<p>๑. มีการทบทวนข้อมูลให้มีความครบถ้วนเป็นไปตามแนวทางในการจัดทำข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการระดับกรมตามที่กำหนด</p> <p>๒. มีแผนในการบูรณาการระบบศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม (DOC) เชื่อมกับศูนย์ปฏิบัติการระดับกระทรวง (MOC) หรือศูนย์ปฏิบัติการนายกรัฐมนตรี (PMOC)</p> <p>๓. มีการปรับปรุงฐานข้อมูลของทุกเรื่องให้ทันสมัย (Update)</p> <p>๔. มีการกำหนดลำดับชั้นของกรณีข้อมูล</p> <p>๕. มีคู่มือการใช้งานระบบศูนย์ปฏิบัติการ</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>เกณฑ์การให้คะแนน</th> <th>คะแนนเต็ม</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>ดำเนินการได้ตามข้อ 1</td> <td>1 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>ดำเนินการได้ตามข้อ 2</td> <td>1 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>ดำเนินการได้ตามข้อ 3</td> <td>1 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ดำเนินการได้ตามข้อ 4</td> <td>1 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>ดำเนินการได้ตามข้อ 5</td> <td>1 คะแนน</td> </tr> <tr> <td>รวม</td> <td></td> <td>5 คะแนน</td> </tr> </tbody> </table>	เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนเต็ม	1	ดำเนินการได้ตามข้อ 1	1 คะแนน	2	ดำเนินการได้ตามข้อ 2	1 คะแนน	3	ดำเนินการได้ตามข้อ 3	1 คะแนน	4	ดำเนินการได้ตามข้อ 4	1 คะแนน	5	ดำเนินการได้ตามข้อ 5	1 คะแนน	รวม		5 คะแนน
เกณฑ์การให้คะแนน	คะแนนเต็ม																							
1	ดำเนินการได้ตามข้อ 1	1 คะแนน																						
2	ดำเนินการได้ตามข้อ 2	1 คะแนน																						
3	ดำเนินการได้ตามข้อ 3	1 คะแนน																						
4	ดำเนินการได้ตามข้อ 4	1 คะแนน																						
5	ดำเนินการได้ตามข้อ 5	1 คะแนน																						
รวม		5 คะแนน																						



3. อภิปรายชี้แจงแนวทางการประเมินผลตัวชี้วัดการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ
- 3.2 โดย นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล ผู้อำนวยการฝ่ายบริการให้คำปรึกษาสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
รายละเอียดปรากฏตามแผนภาพ ดังนี้



แนวทางการประเมินผล

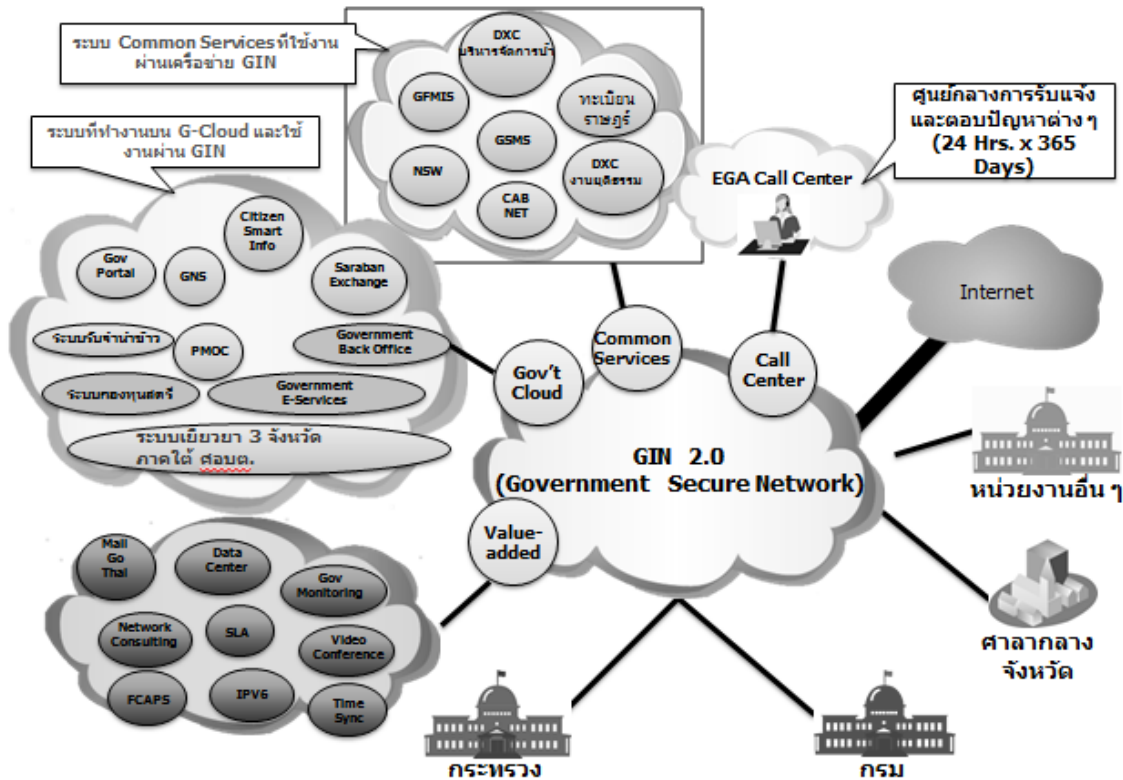
- โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)
- ระบบเว็บไซต์บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Government Services)
- ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai)

โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)



หน้านี้กร้อยละ 4

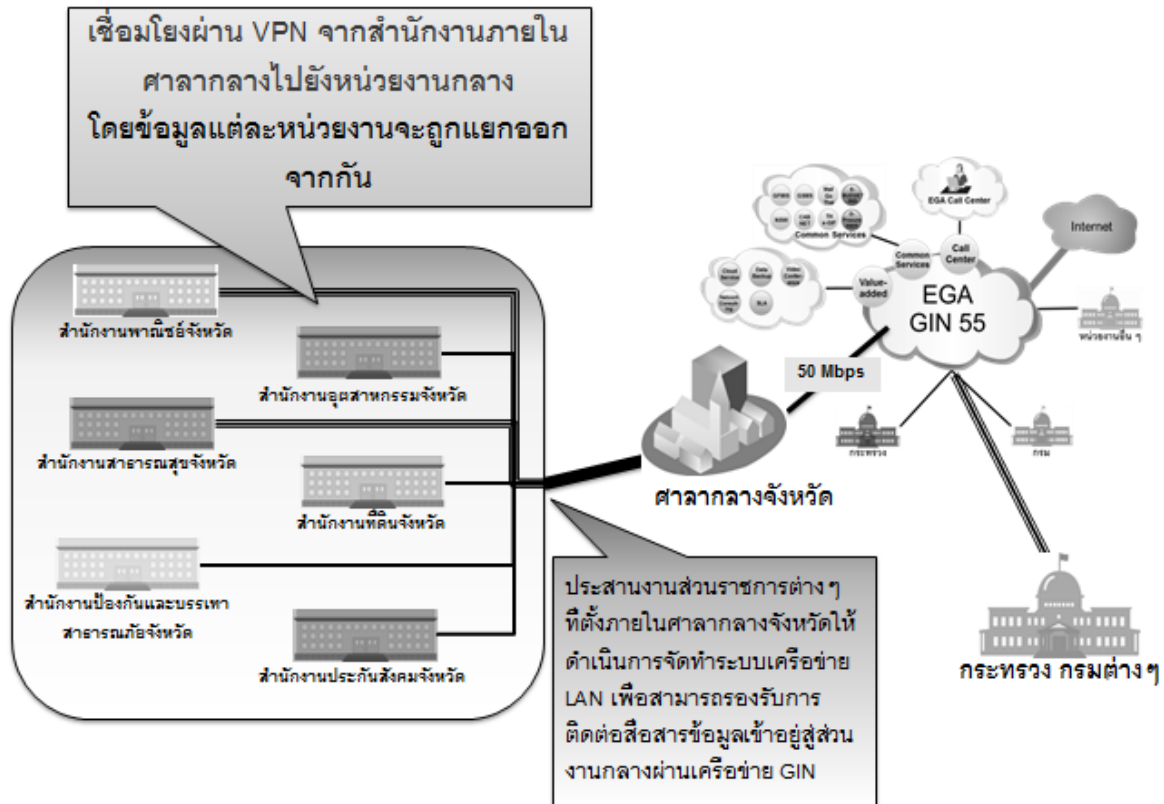
แผนภาพรวมการบูรณาการ GIN Secure Network



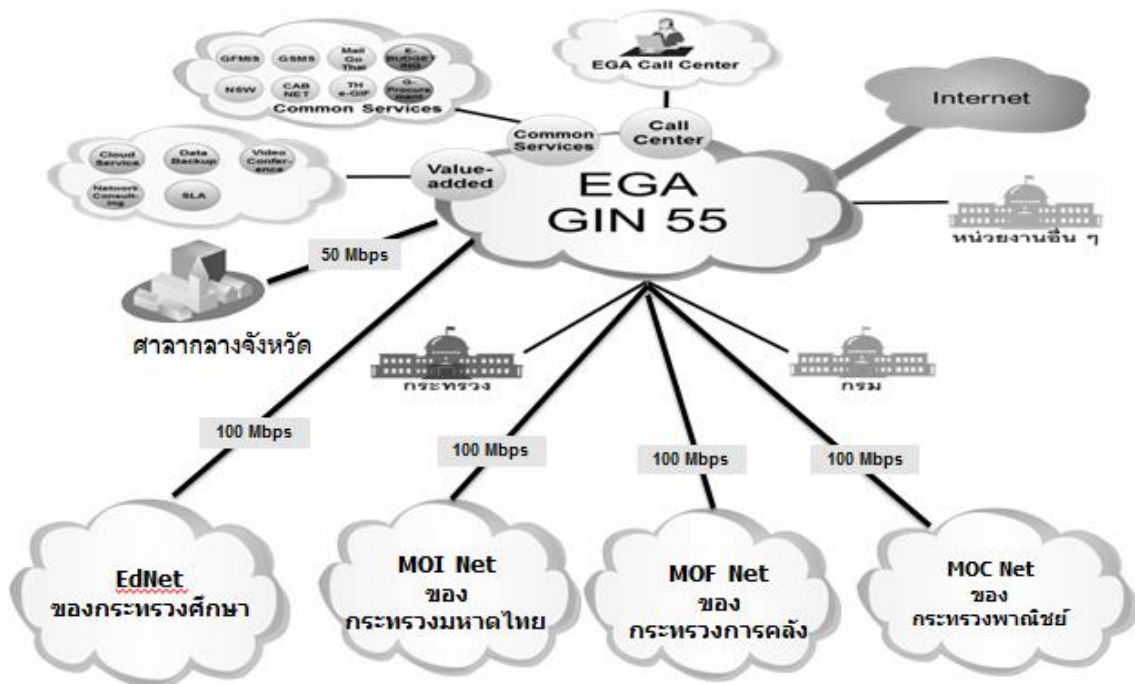
ตัวอย่างรายชื่อบริการระบบฐานข้อมูลพิเศษ (Common Service)

- ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
- ระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ ของกรมการปกครอง
- ระบบ National Single Window (NSW) สำหรับการพัฒนาระบบ e-Logistic ของประเทศ โดยกรมศุลกากร
- ระบบงานระบบการบริหารยุทธศาสตร์ขององค์การภาครัฐ (GSMS) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร)
- ระบบเครือข่ายสารสนเทศสนับสนุนภารกิจของคณะรัฐมนตรี (CABNET) ของสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สสค)
- ระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม(DXC) ของสำนักงานกิจการยุติธรรม
- ระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำ (DXC) ของสถาบันสารสนเทศทรัพยากรน้ำและการเกษตร (องค์การมหาชน)
- ระบบศูนย์เชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐเพื่อการเตือนภัยน้ำท่วมและดินถล่ม (NDWC) ของศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
- ระบบบริการของ สรอ. ได้แก่ G-Cloud, Web Conference, ระบบเชื่อมโยงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐาน TH e-GIF (eCMS ๒.๐), Government Monitoring เป็นต้น
- ระบบ e-Budgeting ของสำนักงบประมาณ

รูปแบบการให้บริการ GIN VPN



แนวทางการบูรณาการ GIN กับเครือข่ายที่สำคัญ





3. อภิปรายชี้แจงแนวทางการประเมินผลตัวชี้วัดการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ
- 3.3 โดย นางสาวสุนทรี สุภาสงวน
ผู้อำนวยการกองติดตามและประเมินผลการพัฒนาระบบราชการ
สำนักงาน ก.พ.ร. มีประเด็นสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. สรุปประเด็นสำคัญในการประชุมสัมมนา

1.1 การพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน

- มีระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานภาครัฐมีอยู่แล้วแต่ไม่เชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบ Government Cloud Service
- มีเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network : GIN) แต่ยังไม่สามารถเชื่อมต่อและใช้งานเครือข่ายดังกล่าวอย่างเต็มที่
- มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนารูปแบบของการให้บริการประชาชน (e-Service) แต่ยังมีไม่มาก
- หน่วยงานต่างๆ ที่ให้บริการประชาชนขาดการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล

1.2 เหตุผลความจำเป็นในการพัฒนา IT Infrastructure & e-Service

- เพื่อบูรณาการเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐให้ครอบคลุมทุกส่วนราชการ ลดต้นทุนและความซ้ำซ้อนของการใช้งบประมาณด้านเครือข่ายภาครัฐ
- เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐ ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ และนำไปสู่ “Single Government”
- เพื่อรายงานสถานะระบบสารสนเทศของหน่วยงาน ในการดำเนินการและพัฒนาหน่วยงานไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

1.3 แนวทางการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐประเมิน 5 ประเด็น ดังนี้

- 1) บทบาทของผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ของส่วนราชการ
- 2) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure)
- 3) ระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e- service)
- 4) ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGo Thai)
- 5) รายงานสถานการณ์จัดทำข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการระดับกรม (Department Operation Center: DOC)

การประเมินผลตัวชี้วัดนี้จะใช้แบบสำรวจ (แบบฟอร์มรายงานการประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ) โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินรายงานสถานะปัจจุบันของส่วนราชการในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาหน่วยงานของรัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งเป็นผู้พิจารณาในการพิจารณาคำขอเปลี่ยนแปลงรายละเอียดตัวชี้วัดด้วย

2. สรุปปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

2.1 ปัญหาอุปสรรค

- 1) เนื่องจากสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ชี้แจงแนวทางการประเมินตัวชี้วัด “การพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ” ล่าช้า ทำให้ระยะเวลาดำเนินการในตัวชี้วัดดังกล่าวไม่เพียงพอเนื่องจากปีงบประมาณนี้ได้ล่วงเลยเข้าสู่เดือนที่ 9 ของปีงบประมาณ 2557 ทำให้เหลือระยะเวลาดำเนินการเพียง 3 เดือน

2.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) การพัฒนาระบบสารสนเทศภาครัฐเป็นเรื่องที่สำคัญและการกำหนดเป็นตัวชี้วัดจะช่วยผลักดันให้การพัฒนาสารสนเทศภาครัฐก้าวหน้ายิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ก่อนสำนักงาน ก.พ.ร. ดำเนินการควรจัดกลุ่ม ประเภทของส่วนราชการ เช่น กรมโยธาฯ หรือกรมปฏิบัติ เนื่องจากแต่ละส่วนราชการมีภารกิจที่แตกต่างกัน
- 2) ส่วนราชการได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐแล้ว สำหรับการเชื่อมโยงเว็บไซต์น่าจะเป็นหน้าที่ของผู้ดูแล e – gov. Portal และการเสนอแผนการปรับปรุง e – gov. Portal ควรถามผู้ให้บริการ เพื่อเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมด้วย
- 3) ตัวชี้วัดการประเมินผลการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐควรมี 2 ระดับ คือ หน่วยงานหลักคือกระทรวง ICT ที่จะผลักดันให้ประสบผลสำเร็จ ส่วนหน่วยงานที่ร่วมผลักดันควรกำหนดเป็นเกณฑ์การสนับสนุนเท่านั้น ทั้งนี้ ขอให้พิจารณาตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2556 เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ e – government หรือ SMART THAILAND ประกอบด้วย
- 4) การเขียนรายละเอียด KPI และแนวทางการประเมินประสิทธิภาพ ควรเป็นคำสั้น ๆ กระชับรัดได้ใจความ และชัดเจนในแต่ละข้อ
- 5) ขอให้ทบทวนรายละเอียดแนวทางประเมินประสิทธิภาพระบบสารสนเทศภาครัฐ เขียนยาวขาดความน่าสนใจ จำยาก ไม่เน้นประเด็นสำคัญ ทำให้ลดความสำคัญลงไปมาก

3. สรุปคำถาม-คำตอบ ในห้องประชุม

คำถาม กรณีที่ส่วนราชการไม่มีการใช้ระบบเครือข่าย GIN แต่หน่วยงานมีการใช้งานเครือข่ายสื่อสารข้อมูลสารสนเทศที่หน่วยงานจัดหาเอง ส่วนราชการจะดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้อย่างไร?

คำตอบ การประเมินสถานการณ์การใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Government Information Network: GIN) แบ่งเป็น 2 กรณี คือ

- 1) กรณีหน่วยงานมีการใช้ระบบเครือข่าย GIN
- 2) กรณีหน่วยงานไม่มีการใช้ระบบเครือข่าย GIN

สำหรับหน่วยงานที่ไม่มีการใช้ระบบเครือข่าย GIN จะถูกประเมินในหัวข้อ “กรณีหน่วยงานไม่มีการใช้ระบบเครือข่าย GIN”

คำถาม ส่วนราชการไม่มีระบบการให้บริการ e-service กับประชาชนโดยตรง จะดำเนินการอย่างไร?

คำตอบ การประเมินระบบเว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (Electronic Government Services) เป็นการประเมินประสิทธิภาพของการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐ สำหรับส่วนราชการที่ไม่มีภารกิจที่ให้บริการประชาชนโดยตรง จะประเมินจากการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานเพื่อให้บริการข้าราชการภายในหน่วยงาน



4. การชี้แจงหลักเกณฑ์และแนวทางการพิจารณารางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ปี 2557
โดย นางสาววิลาวัลย์ ตาน้อย
ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการ 2 สำนักงาน ก.พ.ร.
มีประเด็นสำคัญโดยสรุป ดังนี้

1. สรุปประเด็นสำคัญในการประชุมสัมมนา

1.1 วัตถุประสงค์ในการมอบรางวัล “ความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม”

- เพื่อส่งเสริมการบริหารราชการให้มีระบบหรือวิธีการทำงานที่ตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม เกิดการทำงานร่วมกันในลักษณะหุ้นส่วนการพัฒนา รวมทั้งเกิดการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อส่งเสริมให้เกิดต้นแบบที่ดี (Best Practice) ของการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ที่จะนำไปสู่การประยุกต์ใช้และขยายผลต่อไป
- เพื่อกระตุ้นให้เกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบมีส่วนร่วมของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่รัฐตลอดจนภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาครัฐในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.2 แนวคิดในการมอบรางวัล “ความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม” ประจำปี พ.ศ. 2557

- ความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ ที่ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหาร และการสร้างระบบหรือกลไกหรือวิธีการทำงานที่เอื้อ รวมทั้งการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่จะนำไปสู่การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เป็นรูปธรรมและยั่งยืนในองค์กร
- การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการที่เป็นรูปธรรม โดยการสนับสนุนให้เกิดการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ส่วนราชการ และจังหวัดเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะ Collaborative Governance ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันของทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน รวมทั้งการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด โดยใช้กลไกในการมอบรางวัลฯ
- การให้ความสำคัญกับความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง
- การพัฒนาหรือต่อยอด หรือการขยายผลการบริหารราชการของหน่วยงานที่มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ ซึ่งจะเป็นการรักษาการดำเนินงานที่ต่อเนื่องแล้วของหน่วยงานให้คงอยู่ และมีการต่อยอดหรือขยายผล
- การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมที่เป็นวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรในภาพรวมอย่างยั่งยืน

1.3 ประเภทรางวัล จำแนกเป็น รางวัลภาพรวมองค์กร, รางวัลขยายผลการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม, รางวัลพัฒนาการส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม ระดับรางวัล จำแนกเป็นระดับดีเยี่ยม, ระดับดี และระดับชมเชย

1.4 แนวทางการพิจารณา

ความสามารถของหน่วยงานภาครัฐ

1. การกำหนดนโยบาย/ทิศทางที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารราชการ
2. การมีกลไกหรือหน่วยงานรองรับในการส่งเสริมการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม
3. การสร้างระบบ หรือวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรม และค่านิยมที่ให้ความสำคัญกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม
4. การบริหารจัดการข้อมูลเครือข่ายภาคประชาชน/ภาคประชาสังคม หรือกลุ่มเครือข่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการอย่างเป็นรูปธรรม

5. การสนับสนุนการทำงานของภาคประชาชน/ประชาสังคม/ภาคเอกชน
6. การดำเนินการโครงการที่สามารถแสดงให้เห็นรูปแบบ/วิธีการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน และการบูรณาการหรือการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับภาคส่วนอื่นที่เกี่ยวข้อง
7. การส่งเสริมการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นแบบหุ้นส่วน (ระดับความร่วมมือ) ในการจัดทำโครงการและบริการสาธารณะ
8. การเผยแพร่/แลกเปลี่ยนเรียนรู้
9. ระดับความพึงพอใจหรือความเชื่อมั่นของภาคประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขั้นตอนการตรวจประเมิน

1. รับสมัครและตรวจเอกสารใบสมัคร วันที่ 2 – 30 มิถุนายน 2557
2. ตรวจประเมินใบสมัครและเอกสารประกอบ วันที่ 1 – 10 กรกฎาคม 2557
3. ตรวจประเมินผลการดำเนินงานในพื้นที่ และพิจารณาระดับรางวัล วันที่ 15 – 31 กรกฎาคม 2557
4. สรุปผลการตรวจประเมินเบื้องต้นและการตรวจประเมินเพื่อยืนยันผล วันที่ 13 สิงหาคม–5 กันยายน 2557
5. อ.ก.พ.ร.ฯ พิจารณาตัดสินรางวัล
6. ประกาศผลการพิจารณา และมอบรางวัลเดือน ตุลาคม 2557

1.6 แนวทางการเขียนใบสมัครและเอกสารประกอบ ส่วนราชการที่สนใจสามารถสมัครเพื่อขอรับคำปรึกษาจากที่ปรึกษา (Clinic) ผ่าน www.opdc.go.th โดยคาดว่าจะจัดขึ้นในวันที่ 16 มิถุนายน 2557

2. สรุปปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา

– ไม่มี –

3. สรุปคำถาม-คำตอบ ในห้องประชุม

ข้อเสนอแนะ การเสนอโครงการเพื่อรับรางวัลการมีส่วนร่วมฯ หากหน่วยงานไม่ได้รับรางวัล สำนักงาน ก.พ.ร. ควรตอบผลการพิจารณาเป็นทางการด้วย เพื่อหน่วยงานจะได้ทราบถึงข้อบกพร่อง อุปสรรค และความไม่ตรงประเด็น หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปปรับปรุงและเสนอขอรับรางวัลใหม่ในครั้งต่อไป

4. อื่น ๆ

1. รางวัล PMQA รายหมวด ไม่น่าที่จะให้รางวัลจากการสมัครของหน่วยงาน ถ้าเป็นไปได้ สำนักงาน ก.พ.ร. จัดทีมผู้ตรวจประเมินมาสัมภาษณ์ เจาะลึกการทำงานของแต่ละกรม กระทรวง เหมือนการตรวจประเมิน certified FL แต่ไม่ควรใช้รูปแบบเดียวกัน เพราะการนำเสนอในเวทีตรวจประเมิน FL เป็นการสร้างภาพบวกความเป็นจริงนิดหน่อย การเขียนแบบฟอร์มใบสมัครก็เหมือนการแต่งนิยาย

สัมภาษณ์อธิบดีคนเดียว ถ้าหากอธิบดีสามารถตอบคำถามได้ แสดงว่าผู้บริหารให้ความสนใจและให้ความสำคัญ ถ้าหากหน่วยงานนั้นมีการดำเนินงานที่โดดเด่นในหมวดใดก็ให้รางวัลในหมวดนั้น เป็นการแข่งขันของอธิบดีกรมต่าง ๆ ใช้คะแนนส่วนนี้บวกกับคะแนนผลการปฏิบัติราชการในการพิจารณาเงินรางวัล หรืออาจให้คะแนนเพื่อจัด Rating ในระดับกรม สำหรับคะแนนของกระทรวงจะเกิดจากการทำงานของทุกกรม กระทรวงเป็นผู้กระตุ้นให้ทุกหน่วยงานเกิดความตื่นตัว

2. คนทั้งกรมจะมีแต่เจ้าหน้าที่กลุ่มพัฒนาระบบบริหารที่ตระหนักรู้และเข้าใจถึงความสำคัญของงานการพัฒนาระบบราชการอย่างชัดเจนถ่องแท้ จึงมีผลให้งานพัฒนาระบบราชการขับเคลื่อนช้ากว่าที่ควรจะเป็น

