

**ประเด็นถาม-ตอบ เกี่ยวกับการดำเนินการตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของ
กลุ่มจังหวัดและจังหวัด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553**

จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ		
ตัวชี้วัดที่ 4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
สุรินทร์	<p>1. เจ้าหน้าที่จัดเก็บข้อมูล (สนง.สถิติฯ) ควรต้องทำความเข้าใจกระบวนการงานที่จะจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากรายละเอียดของงานแต่ละหน่วยงานไม่เหมือนกัน</p> <p>2. งานการให้บริการของสำนักงานเกษตร ส่วนใหญ่จะเป็นการให้บริการในพื้นที่ ทำให้กระบวนการงานต่างๆ ไม่สามารถจะวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการได้</p>	<p>สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว สำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้เชิญผู้แทนของหน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้องทั้ง 5 งานบริการ ร่วมหารือในรายละเอียดของการดำเนินงาน อาทิ แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ในการสำรวจ เป็นต้น สำหรับงานบริการการถ่ายทอดความรู้และให้คำปรึกษาด้านการเกษตร กำหนดให้เก็บข้อมูลจากเกษตรกรในพื้นที่เท่านั้น และคำถามจะปรับให้สอดคล้องกับบริบทของงานบริการดังกล่าว</p>
ตัวชี้วัดที่ 7 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย		
พังงา	<p>เนื่องจากตัวชี้วัดนี้ เป็นการประเมินผล โดยใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้ประเมินอิสระ ดังนั้น เพื่อเป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ สนง.กพร. มีคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการดำเนินงานของจังหวัดฯ เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ สนง.กพร.</p>	<p>ตัวชี้วัดที่ 7 “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้กำหนดนโยบาย” นำหนักร้อยละ 3 นี้จะประเมินผล โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มอบหมายนโยบายต่างๆ ให้จังหวัดดำเนินการ อาทิ รองนายกรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายให้กำกับติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค รัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงมหาดไทย โดยจะสำรวจความพึงพอใจใน 3 ประเด็น ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความพึงพอใจด้านความเข้าใจต่อนโยบายที่มอบหมาย 2. ความพึงพอใจด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติ 3. ความพึงพอใจด้านการติดตามและนำเสนอผลให้ทราบ <p>จังหวัดสามารถปฏิบัติราชการตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย มีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้กำหนดนโยบายของจังหวัดทราบอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>ทั้งนี้ ผลคะแนนจะใช้จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้สำรวจ สำหรับการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน ให้จังหวัดรายงานผลการดำเนินการ n/a ค่าคะแนนที่ได้ 1.0000 และใช้ผลคะแนนจากสำนักงาน</p>
น่าน	<p>ตัวชี้วัดนี้ KPI Template ระบุว่า สำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจเอง ทั้งนี้ จังหวัดจะสามารถดำเนินการอะไรที่เกี่ยวข้องได้บ้าง เพื่อเป็นการสนับสนุนให้การดำเนินการดังกล่าวมีประสิทธิภาพ (เพราะจังหวัดไม่สามารถประเมินคะแนนตัวชี้วัดนี้ได้)</p>	<p>จังหวัดสามารถปฏิบัติราชการตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย มีการติดตาม และรายงานผลการดำเนินการให้ผู้กำหนดนโยบายของจังหวัดทราบอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>ทั้งนี้ ผลคะแนนจะใช้จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นผู้สำรวจ สำหรับการรายงานผลการดำเนินงาน รอบ 12 เดือน ให้จังหวัดรายงานผลการดำเนินการ n/a ค่าคะแนนที่ได้ 1.0000 และใช้ผลคะแนนจากสำนักงาน</p>

จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
		ก.พ.ร. โดยให้จังหวัดรายงานมาตรการดำเนินงาน ปัจจัยสนับสนุน และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ ตามนโยบายที่ได้รับมอบหมาย
ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริต		
ชัชวาท	กรณีหน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ ไม่มีเงินงบประมาณ/ไม่ได้รับการจัดสรรจากจังหวัดหรือไม่ได้รับการจัดสรรจากหน่วยงานต้นสังกัด จะมีแนวทางหรือวิธีการใดบ้าง ที่จะให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตามแผนฯ ได้สำเร็จครบถ้วน และสะท้อนผลสัมฤทธิ์ (Outcome) ได้อย่างเป็นรูปธรรม	<ul style="list-style-type: none"> • กรณีที่ไม่ได้รับงบประมาณ หรือไม่ได้รับงบประมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน จังหวัดสามารถปรับแผนปฏิบัติการฯ และเสนอให้ผู้บริหารให้ความเห็นชอบ ในวันที่ตรวจประเมิน ขอให้จังหวัดนำแผนปฏิบัติการฯ ฉบับเดิมและแผนปฏิบัติการฯ ใหม่ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหาร มาแสดงในวันตรวจประเมินด้วย • กรณีไม่ได้รับงบประมาณ จังหวัดอาจกำหนดกิจกรรม/มาตรการอื่นๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้งบประมาณมาทดแทนกิจกรรมเดิม • กรณีได้รับงบประมาณบางส่วนหรือไม่เป็นไปตามที่กำหนดในแผน จังหวัดสามารถปรับลดเป้าหมาย และปรับเปลี่ยนกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับงบประมาณที่ได้รับ ทั้งนี้ ยังคงต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับสภาพปัญหาที่วิเคราะห์ไว้ในขั้นตอนที่ 1 ด้วย
ยะลา	<p>1. ขอให้อธิบายพร้อมยกตัวอย่าง (1) การจัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ทบทวนแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ปีงบประมาณ 2553-2555) โดยประเด็นสำคัญที่ควรพิจารณา ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสอดคล้องเชื่อมโยงแผนปฏิบัติการฯ กับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ - ความเหมาะสมของมาตรการกิจกรรม/โครงการ ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่ระบุไว้ในแผนปฏิบัติการฯ <p>(2) รายงานสรุปผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงฯ ของแต่ละโครงการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • กิจกรรมที่ระบุในแผนฯ ต้องมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติฯ (ครบทุกยุทธศาสตร์) สภาพปัญหา และความเสี่ยงที่พบ เช่น จังหวัดวิเศษแล้ว พบว่า เรื่องร้องเรียนที่มีเข้ามาทั้งหมดนั้น มีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือพฤติกรรมส่อไปในทางการทุจริตด้านการจัดซื้อจัดจ้างจำนวนมาก จัดอยู่ในลำดับแรกๆ จังหวัดจะต้องกำหนดกิจกรรม/มาตรการเพื่อทำให้ปัญหาดังกล่าวลดลง • มาตรการ กิจกรรม โครงการ ตัวชี้วัด สามารถดูตัวอย่างได้จากยุทธศาสตร์ชาติฯ และแนวทางการประเมินผลของตัวชี้วัดตามคู่มือการประเมินผลฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ										
		<p>ตัวอย่างตัวชี้วัดที่จะนำไปกำหนดในแผนปฏิบัติการฯ</p> <table border="1" data-bbox="852 365 1517 1294"> <thead> <tr> <th data-bbox="852 365 1131 405">ยุทธศาสตร์</th> <th data-bbox="1131 365 1517 405">ตัวชี้วัด</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="852 405 1131 589"> <u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยม ใหหน่วยงานภาครัฐบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล </td> <td data-bbox="1131 405 1517 589"> - ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีวินัย คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ </td> </tr> <tr> <td data-bbox="852 589 1131 887"> <u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> บูรณาการหน่วยงานทุกภาคส่วนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ </td> <td data-bbox="1131 589 1517 887"> - จำนวนเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา - ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ทราบข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต </td> </tr> <tr> <td data-bbox="852 887 1131 1111"> <u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ </td> <td data-bbox="1131 887 1517 1111"> - ร้อยละของกฎ ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและเอื้อโอกาสต่อการทุจริตที่ได้รับการปรับปรุงแล้วเสร็จ เป็นต้น </td> </tr> <tr> <td data-bbox="852 1111 1131 1294"> <u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ </td> <td data-bbox="1131 1111 1517 1294"> - ร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพ </td> </tr> </tbody> </table> <p>▶ ตัวอย่างตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลสำเร็จของมาตรการ/กิจกรรมเพื่อป้องกันความเสี่ยงโครงการสำคัญ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละของเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่มีความรู้ความเข้าใจต่อแนวทางขั้นตอนและระเบียบข้อกำหนดของโครงการ - ร้อยละของประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามตรวจสอบความโปร่งใสของการดำเนินโครงการ - ระดับความสำเร็จของการติดตามกำกับดูแลระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง - จำนวนเรื่องร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบหรือปฏิบัติหน้าที่ไปในทางที่ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือในควมมีคุณธรรมความมีจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ 	ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยม ใหหน่วยงานภาครัฐบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	- ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีวินัย คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> บูรณาการหน่วยงานทุกภาคส่วนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ	- จำนวนเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา - ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ทราบข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ	- ร้อยละของกฎ ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและเอื้อโอกาสต่อการทุจริตที่ได้รับการปรับปรุงแล้วเสร็จ เป็นต้น	<u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ	- ร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพ
ยุทธศาสตร์	ตัวชี้วัด											
<u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยม ใหหน่วยงานภาครัฐบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล	- ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการมีวินัย คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐ											
<u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> บูรณาการหน่วยงานทุกภาคส่วนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ	- จำนวนเครือข่ายป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา - ร้อยละของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ทราบข้อมูลข่าวสารด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต											
<u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> เสริมสร้างความเข้มแข็งในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ	- ร้อยละของกฎ ระเบียบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานและเอื้อโอกาสต่อการทุจริตที่ได้รับการปรับปรุงแล้วเสร็จ เป็นต้น											
<u>ยุทธศาสตร์ที่ 4</u> พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ	- ร้อยละของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตที่ผ่านการพัฒนาศักยภาพ											

จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
	<p>2. ขอให้อธิบายพร้อมยกตัวอย่างชัดเจน (1) ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบในหน่วยงานภาครัฐ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้ร้อยละ 100</p>	<p>ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ การตอบสนอง หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตั้งเดือนดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย <u>พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายในเวลา 15 วัน (โดยขอเน้นย้ำว่า 15 วัน ไม่ใช่ 15 วันทำการ)</u> ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริงแจ้งตั้งเดือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามระเบียบข้อกฎหมาย ▶ นิยามของ "การตอบสนองข้อร้องเรียน" สามารถศึกษาได้จากคู่มือการประเมินผลของจังหวัดฯ หน้า 3-156 ▶ ปีที่ผ่านมา มีข้อสังเกตการดำเนินการของจังหวัด ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนฯ <u>ภายใน 15 วัน</u> หรือตอบสนองแต่ไม่ได้จัดเก็บสถิติหรือข้อมูลผลการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียนไว้ - ยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนว่าการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน คือ ต้องรอให้ทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หรือได้ข้อยุติเสียจึงค่อยแจ้ง - เรื่องที่ได้รับการประสานจากหน่วยงานส่วนกลางหรือหน่วยงานอื่นภายนอก จะต้องตอบสนองต่อข้อร้องเรียนโดยแจ้งให้ทั้งผู้ร้องและหน่วยงานที่ส่งเรื่องมาให้ทราบภายใน 15 วันด้วย - ไม่ได้สรุปแยกประเภทหรือจัดหมวดหมู่เรื่องร้องเรียนไว้ หรือไม่ได้แยกตามช่องทางการร้องเรียน - ไม่สามารถแสดงเอกสาร หรือหลักฐาน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้ตามระยะเวลาที่กำหนดให้ผู้ประเมินตรวจสอบดูได้ ● สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนและผลการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนไม่ครบทุกช่องทาง บางจังหวัดนำมาเฉพาะข้อมูลที่ร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมเท่านั้น

จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
ตัวชี้วัดที่ 9 ระดับความสำเร็จของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากประชาชนให้ได้ข้อยุติ		
พังงา	การดำเนินการโดยทั่วไปคือ จังหวัดมีหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลสำหรับเรื่องที่ได้ไม่รับการรายงานหรือที่ยุติไม่ได้ จะมีวิธีการติดตาม หรือดำเนินการอย่างไรบ้าง นอกจากการประชุม (ศูนย์ดำรงธรรมฯ มีการประชุมกรรมการบริหารศูนย์ 1-2 ครั้ง / เดือน)	<ul style="list-style-type: none"> - การดูว่าเรื่องยุติหรือไม่ ให้พิจารณาจากคำอธิบายของตัวชี้วัด - การพิจารณาผลการดำเนินการจะพิจารณาจากข้อมูลในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน ดังนั้น จังหวัดต้องให้ความสำคัญกับการบันทึกข้อมูลที่ได้ดำเนินการในระบบนี้ หากจังหวัดมีข้อสงสัยในสถานะการดำเนินงานของจังหวัด สามารถประสานงานได้โดยตรงได้ที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด