

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

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
<b>มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร</b>			
<b>ตัวชี้วัดที่ 15 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)</b>			
<b>หมวด 1</b>			
LD 1	-	สามารถนำ Work Flow ของ การทบทวนแผนยุทธศาสตร์ มาแสดง เพื่อเป็นหลักฐานว่า มีการกำหนดขั้นตอนของการ ทบทวนวิสัยทัศน์ได้หรือไม่	การนำ Work Flow ของการทบทวนแผนยุทธศาสตร์มา แสดงเป็นหลักฐานการกำหนดหรือทบทวนวิสัยทัศน์ได้ ต้องมั่นใจว่าในขั้นตอนของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ได้มี ขั้นตอนในการกำหนดหรือทบทวนวิสัยทัศน์อย่างชัดเจน สำหรับในกรณีที่น่าวิสัยทัศน์มาเป็นปัจจัยหนึ่งในการ พิจารณาเพื่อทบทวนยุทธศาสตร์ จะไม่สามารถใช้เป็น หลักฐานในประเด็นของการกำหนดหรือทบทวนวิสัยทัศน์ ได้
LD 2	-	โอกาสในการปรับปรุงของ LD 2 ที่พบได้แก่อะไรบ้าง	ได้แก่เรื่องของการรายงานผลการมอบอำนาจและการสรุป ภาพรวมของการมอบอำนาจ ซึ่งมักจะพบว่าจังหวัดมีการ มอบอำนาจ แต่มักจะไม่มีรายงานสรุปผลของผู้รับมอบ อำนาจ รวมทั้งยังไม่ได้สรุปภาพรวมเพื่อนำไปสู่การ ปรับปรุงเรื่องการมอบอำนาจต่อไป
LD 3	-	กิจกรรมอะไรบ้างที่จะ สามารถนำมาตอบ LD 3 ได้ และโอกาสในการปรับปรุง ของ LD 3 ที่พบได้แก่เรื่อง อะไรบ้าง	- LD 3 เป็นเรื่องของการสร้างบรรยากาศภายในจังหวัด ของผู้บริหารเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ การสร้างความ ร่วมมือ ความผูกพัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติ  - กิจกรรมของ LD 3 ต้องเป็นโครงการระดับจังหวัด ที่ หลายส่วนราชการเข้าร่วมไม่ใช่โครงการเฉพาะของส่วน ราชการใดส่วนราชการหนึ่ง และต้องเป็นโครงการที่จังหวัด ริเริ่มคิดเพิ่มเติมเพื่อทำให้เกิดเรียนรู้และสร้างความผูกพัน กรณีใช้งานกาชาด/งานถวายพระพร/งานรดน้ำดำหัว หรือ งานอื่น ๆ ที่เป็นงานกลาง routine/policy รัฐบาล ที่ จังหวัดต้องทำเพราะเป็นหน้าที่ จะไม่ สามารถตอบโจทย์ LD 3 ได้ ทั้งนี้ กิจกรรมที่จัดขึ้น ผู้บริหารต้องมีส่วนร่วม หากเป็นเพียงลงนามในอนุมัติ

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
			<p>โครงการ หรือ เปิดงานแล้วกลับ โดยไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารอย่างชัดเจนในกิจกรรมดังกล่าว จะไม่ถือว่าได้ดำเนินการตาม LD3 ตัว D (Deployment) เพราะจะส่งผลต่อ I ที่ต้องสะท้อนให้เห็นถึงการบูรณาการ ความผูกพันและการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>- สำหรับโอกาสในการปรับปรุงของ LD 3 คือ จังหวัด ส่วนมากมีกิจกรรมในการสร้างบรรยากาศ แต่มักจะไม่ได้เขียนแผนงาน โครงการที่ ชัดเจน รวมทั้งไม่ได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินการว่ากิจกรรมที่จัดขึ้น สามารถสร้างบรรยากาศต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ของ LD 3 ได้หรือไม่</p>
LD 4	-	ทำอย่างไรจึงจะผ่านเกณฑ์ FL ในรหัส LD 4	<p>- วัตถุประสงค์ของ LD 4 เพื่อจังหวัด ให้ความสำคัญกับการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่ผู้บริหารติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งตัวชี้วัดที่สำคัญจะประกอบด้วย 3 ประเภท ตัวชี้วัดได้แก่ตัวชี้วัดในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดในการบรรลุพันธกิจหลัก และตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการ</p> <p>- ขั้นตอนของการดำเนินการ LD 4</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ ซึ่งเกณฑ์ดังกล่าวจะเป็นตัวแสดงว่าทำไมจังหวัดจึงเห็นว่าตัวชี้วัดนี้เป็นตัวชี้วัดที่จังหวัดต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษ เกณฑ์ที่ใช้ เช่น เป็นตัวชี้วัดตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล เป็นตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนส่วนมาก เป็นตัวชี้วัดที่มีผลกระทบสูงต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นต้น</li> <li>2. เมื่อทราบชื่อของตัวชี้วัดแล้วให้นำมาจัดทำแผนในการติดตามประเมินผลตัวชี้วัด แผนดังกล่าวต้องประกอบด้วยชื่อตัวชี้วัด แนวทางการติดตาม กรอบ</li> </ol>

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
			<p>ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ</p> <p>3. กำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของผลการทบทวนตัวชี้วัดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานให้ดีขึ้น สำหรับขั้นตอนนี้จะเป็นกำหนดเกณฑ์ในการจัดลำดับความสำคัญของผลการปฏิบัติงานที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย เพื่อจะได้ทราบว่าหากผลการดำเนินการของตัวชี้วัดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดไหนต้องแก้ไขก่อนหรือหลัง</p> <p>4. ติดตามประเมินผลตัวชี้วัดตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนการติดตามผลการปฏิบัติงาน และรายงานให้ผู้บริหารรับทราบ</p> <p>5. จัดลำดับความสำคัญของผลของตัวชี้วัดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในข้อ 3 และรายงานผลการจัดลำดับความสำคัญให้ผู้บริหารรับทราบ</p> <p>6. ปรับปรุงกระบวนการดำเนินการเพื่อให้ตัวชี้วัดเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด</p> <p>7. รายงานผลการดำเนินการของตัวชี้วัดที่สำคัญเมื่อสิ้นปีงบประมาณให้ผู้บริหารรับทราบ</p> <p>8. ทบทวนหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญ และแผนการติดตามประเมินผล โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการที่ผ่านมา และจากปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง</p> <p>9. นำผลการทบทวนดังกล่าวไปกำหนดเป็นหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญและแผนในการติดตามตัวชี้วัดของปีงบประมาณต่อไป</p>
LD 7	-	มาตรการหรือวิธีการในการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้นกับสังคม ทำอย่างไร	<p>วิธีการจัดทำมาตรการป้องกันผลกระทบเชิงลบ มีขั้นตอนคือ</p> <p>1. ลองเอาปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในจังหวัดมาเป็นตัวตั้งต้น ว่าเวลาป้องกันปัญหาในอดีต เรามีแนวทางป้องกัน</p>

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
			<p>อย่างไร</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. พอรรวมจาก case หลาย ๆ เรื่องจะเห็นแนวทางกลางที่นำมาใช้ได้เป็นระบบได้เป็นขั้นตอน</li> <li>3. กำหนดมาตรการให้ชัดเจน ที่แสดงขั้นตอน</li> <li>4. ดำเนินการตามมาตรการที่กำหนด</li> <li>5. ติดตามประเมินผล</li> </ol>
<b>หมวด 2</b>			
SP 2		มีวิธีการดำเนินการ ขั้นตอน และการจัดทำเอกสารใน SP 2 อย่างไร	เก็บผลการ workshop ตอนทำแผนให้เป็นระบบ และนำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้นำมาใช้เป็นหลักฐานของ SP 2
SP 3		แผนกลยุทธ์การบริหาร ทรัพยากรบุคคลของจังหวัด ครอบคลุมเรื่องใดบ้าง	<p>แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัด ครอบคลุมเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แผนพัฒนาบุคลากร (จังหวัดดำเนินการได้อยู่แล้ว เพราะหลักสูตรอบรมที่เป็นของจังหวัดจริง ๆ ก็มี เพราะมีบพัฒนาบุคลากรอยู่แล้ว)</li> <li>- แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะหรือสมรรถนะสูง ในสายงานหลัก (จังหวัดต้องลองคิดว่า ถ้าอยากจะพัฒนากลุ่มคนที่มีผลงานโดดเด่นเป็นพิเศษนั้น จะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เขาเป็นกำลังสำคัญและอยู่จังหวัดนี้ต่อไปนาน ๆ ไม่คิดโอนย้ายไปที่อื่น จะคล้าย ๆ โครงการ HIPP หรือ New wave)</li> <li>- แผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคล</li> </ul>
Sp 5	ขอนแก่น	1. การถ่ายทอดตัวชี้วัดจาก จังหวัดลงสู่ส่วนราชการ ประจำจังหวัด จำเป็นต้องเป็นตัวชี้วัดเดียวกับตัวชี้วัดของจังหวัดที่จัดทำ	ขึ้นอยู่กับ การถ่ายทอดเป้าหมายของจังหวัด ลงสู่ ส่วนราชการประจำจังหวัด ซึ่งอาจจะเป็นตัวชี้วัดเดียวกัน หรือต่างกันก็ได้ ขึ้นอยู่กับ การวิเคราะห์ว่าส่วนราชการนั้นๆ รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของจังหวัด

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
		<p>คำรับรองกับสำนักงาน ก.พ.ร. หรือไม่</p> <p>2. จังหวัดมีส่วนราชการสังกัด ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประมาณ 35 ส่วนราชการ แต่มีส่วนราชการหลักๆ ที่ ทำคำรับรองกับผู้ว่า ราชการจังหวัดไปแล้ว บางส่วน (ประมาณ 10 กว่าแห่ง) ส่วนที่เหลือ ยัง ไม่ได้ทำ ต้องทำให้ครบ ทุกหน่วยหรือไม่</p>	<p>อย่างไร</p> <p>ผู้ว่าราชการจังหวัดต้องลงนามคำรับรองกับหัวหน้าส่วน ราชการประจำจังหวัดให้ครบถ้วนทุกส่วนราชการภายใน วันที่ 31 มีนาคม 2553</p>
	แม่ฮ่องสอน	<p>อยากทราบความแตกต่างของ การติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองที่ ส่วนราชการประจำจังหวัด จัดทำกับจังหวัด กับคำรับรอง ของแต่ละบุคคลที่จัดทำกับ หน่วยงานของตนเอง</p>	<p>อาจจะสอดคล้องกันก็ได้ การติดตามประเมินผลมี วัตถุประสงค์เพื่อดูว่าการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้หรือไม่ อาจดำเนินการในรูปแบบของแบบฟอร์ม รายงานหรือรายงานผลความก้าวหน้าในที่ประชุม ซึ่งการ รายงานนั้นอาจมีความถี่มากขึ้น กรณีที่มีบุคลากรน้อย และ ไม่เป็นภาระกับเจ้าหน้าที่ ทั้งนี้ อย่างน้อยต้องไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง (ไม่รวมปลายปีงบประมาณ)</p>
	หนองบัวลำ ภู	<p>การถ่ายทอดตัวชี้วัดของ จังหวัดสู่ส่วนราชการประจำ จังหวัดอย่างน้อย 1 ส่วน ราชการต้องทำอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ ต้องทำทุกส่วนราชการประจำจังหวัด แต่การถ่ายทอดสู่ บุคคลให้ดำเนินการอย่างน้อย 1 ส่วนราชการประจำ จังหวัด</li> <li>▶ ในการถ่ายทอดนั้น ต้องพิจารณาว่าในแต่ละประเด็น ยุทธศาสตร์ (ทุกประเด็นยุทธศาสตร์) มีตัวชี้วัดอะไรบ้าง ที่ผลักดันความสำเร็จตามประเด็นยุทธศาสตร์ดังกล่าว และแต่ละตัวชี้วัดนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใด ก็ ถ่ายทอดไปสู่หน่วยงานนั้น ทั้งนี้ ตัวชี้วัดของส่วน ราชการจะประกอบด้วย ตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ และ ตัวชี้วัดตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
SP7	ราชบุรี	<p>การจัดทำแผนบริหารความ เสี่ยง (SP7) หากมีบาง ประเด็นยุทธศาสตร์ไม่มี โครงการที่ได้รับจัดสรร งบประมาณในปี 53 เลย จะต้องดำเนินการตามแผน ความเสี่ยงในประเด็น ยุทธศาสตร์นั้นหรือไม่</p>	<p>หากจังหวัดพิจารณาแล้วพบว่าประเด็นยุทธศาสตร์นั้น ไม่มี โครงการที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ ก็ไม่ต้องดำเนินการ วิเคราะห์ในประเด็นยุทธศาสตร์นั้น</p>
	สมุทรสง คราม	<p>ในการวิเคราะห์ความเสี่ยง ควรเริ่มวิเคราะห์จาก SOFC ก่อน แล้วจึงวิเคราะห์ประเด็น ธรรมนูญบาลต่อ หรือวิเคราะห์ ในส่วนของประเด็น ธรรมนูญบาลก่อนแล้วจึงแยก ลง SOFC</p>	<p>ขึ้นอยู่กับเทคนิคของแต่ละจังหวัด ซึ่งหากจังหวัดยังไม่ ค้นเคยกับการวิเคราะห์ความเสี่ยง แนะนำให้วิเคราะห์ตาม ประเด็นของธรรมนูญบาลก่อน เพื่อให้ครบถ้วน แล้วจึงนำมา แยกตามประเด็น SOFC</p>

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
	กาฬสินธุ์	หน่วยงานที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับแผนบริหารความเสี่ยงหรือโครงการที่เลือกมา ต้องดำเนินงานในแผนบริหารความเสี่ยงหรือไม่	ดำเนินการเฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบ
	ประจวบคีรีขันธ์	โครงการที่จังหวัดคัดเลือกมารับผิดชอบโดยหน่วยงานส่วนกลาง (แต่ใช้งบของจังหวัด) เช่น กรมทางหลวงแต่จังหวัดไม่สามารถบริหารจัดการได้ ในกรณีนี้ จังหวัดต้องคัดเลือกโครงการใหม่หรือไม่	ต้องพิจารณาว่าจังหวัดมีบทบาทในการติดตาม กำกับ ควบคุมการดำเนินงาน รวมทั้งการเบิกจ่าย หรือไม่ ในกรณีนี้ โครงการดังกล่าวใช้งบพัฒนาจังหวัด จังหวัดสามารถกำกับ และติดตามความก้าวหน้าของโครงการได้ ดังนั้นจึงสามารถนำมาจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง
	ไม่ระบุจังหวัด	การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการควบคุมภายในหรือไม่	การควบคุมภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารความเสี่ยง แต่เน้นไปที่การบริหารจัดการกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะครอบคลุมการบริหารจัดการทุกๆ ด้าน
<b>หมวด 3</b>			
CS 1		จังหวัดควรวิเคราะห์กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร	จังหวัดควรนำยุทธศาสตร์มาใช้เป็นหลักในการพิจารณา กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาว่าภายใต้ยุทธศาสตร์ของจังหวัดมีพันธกิจหรือกระบวนการสร้างคุณค่าอะไรบ้างที่รองรับยุทธศาสตร์ และภายใต้กระบวนการสร้างคุณค่าดังกล่าวกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียคือใคร ซึ่งหากจังหวัดวิเคราะห์ตามวิธีการดังกล่าวจะสามารถนำไปเชื่อมโยงกับหมวด 6 ได้ โดยเราจะหาความต้องการของผู้รับบริการในหมวด 3 และนำไปใช้ในการออกแบบกระบวนการสร้างคุณค่าให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการในหมวด 6  ทั้งนี้ การวิเคราะห์แบบนี้จะมีข้อดีคือ ขอบเขตของผู้รับบริการจะชัดเจนและไม่หลากหลายเมื่อเทียบกับการวิเคราะห์เป็นรายส่วนราชการประจำจังหวัด
CS 2		ช่องทางที่มีประสิทธิภาพหมายความว่าอย่างไร	ช่องทางที่มีประสิทธิภาพหมายถึง ช่องทางนั้นต้องสามารถใช้งานได้จริง เช่นจังหวัดมีช่องทางรับฟังความคิดเห็นโดยผ่านทาง web Board จังหวัดต้องแสดงได้ว่าช่องทางนั้นได้ถูกใช้งานจริง จึงจะถือได้ว่าช่องทางนั้นมีประสิทธิภาพ

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
CS 3		CS 3 ให้ความสำคัญกับเรื่องอะไรบ้าง	CS 3 ประกอบด้วย 2 เรื่องที่สำคัญได้แก่ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระบบการจัดการข้อร้องเรียนของจังหวัด</li> <li>- ระบบติดตามคุณภาพการให้บริการ</li> </ul>
		หากจังหวัดมีศูนย์ดำรงธรรมซึ่งดำเนินการรวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชยอยู่แล้ว แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมา มีเฉพาะข้อร้องเรียนที่ได้รับเท่านั้น จังหวัดสามารถอ้างอิงวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมได้หรือไม่ หากไม่ได้จังหวัดควรจะดำเนินอย่างไร	ขึ้นอยู่กับ A ของ CS 3 ว่ากำหนดไว้ว่าอย่างไร ซึ่งหากการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมครอบคลุมช่องทางการร้องเรียนก็ถือว่าเป็น A ใช้ได้ แต่ในความเป็นจริงข้อร้องเรียนของประชาชนในจังหวัดมีมากกว่าช่องทางของศูนย์ดำรงธรรมอย่างเดียว อาจมาจากเว็บไซต์ มาจากการร้องเรียนสายตรงผู้ว่าฯ หรือ มาจากการลงพื้นที่ เป็นต้น ดังนั้นการกำหนดระบบการจัดการข้อร้องเรียนต้องมั่นใจว่าครอบคลุมช่องทางอย่างเพียงพอ
CS4		การสร้างเครือข่ายหมายถึงอะไร และจำเป็นหรือไม่ที่ทุกส่วนราชการประจำจังหวัดต้องมีเครือข่าย	- เครือข่าย หมายถึง กลุ่มคนหรือ องค์กรที่มาช่วยจังหวัดในการทำงาน โดยสามารถกำหนดหรือคัดเลือกจากกลุ่มผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีสัมพันธ์อันดี และสามารถให้ความช่วยเหลือจังหวัดทำงานได้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตัวอย่างเครือข่ายของจังหวัด ได้แก่ กลุ่มนักธุรกิจการท่องเที่ยว ชมรมอุตสาหกรรมผ้าไหม หรือ กลุ่มรักษาสีงแวดล้อม เป็นต้น</li> </ul>
		ยกตัวอย่างกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่าย	กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์หมายถึง กิจกรรมที่ส่งผลทำให้เครือข่ายมีความผูกพันกับจังหวัด เช่น กิจกรรมกีฬา การส่งจดหมายข่าวเสริมสร้างความผูกพัน เป็นต้น
CS5		ระดับ การเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน CS5 อยู่ในระดับใด	ระดับ Involved

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
		ช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารที่มีความหลากหลาย จะเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างน้อย 3 ช่องทาง หมายถึง ข้อมูลข่าวสารก่อนดำเนินโครงการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใช่หรือไม่	หมายถึงช่องทางการสื่อสารให้ประชาชน สามารถเข้าถึงข้อมูลและติดตามการทำงานของสวนราชการได้ ซึ่งตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ จนถึงสิ้นสุดโครงการ อาจรวมถึงผลการประเมินหลังสิ้นสุดโครงการก็ได้
CS6		แบบสำรวจความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ สามารถใช้คำถามชุดเดียวกันได้หรือไม่	ในการสำรวจความไม่พึงพอใจนั้น ผู้รับบริการอาจอยู่ในความไม่พึงพอใจน้อย แต่ไม่ถึงกับไม่พึงพอใจ เพื่อระบุถึงสิ่งที่ไม่พึงพอใจอย่างเด่นชัด จึงควรแยกแบบสอบถามความไม่พึงพอใจออกมา ทั้งนี้ หากจะทำการสำรวจในชุดเดียวกัน มีเงื่อนไขดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้แสดงความแตกต่างของ Scale อย่างชัดเจน</li> <li>2. ต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดจะไม่เป็นการชี้นำไปสู่ความไม่พึงพอใจ</li> <li>3. การสำรวจให้แยกกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ol>

#### หมวด 4

IT 1	น่าน	ใช้ระบบที่รวบรวมโครงการตามแผนยุทธศาสตร์แต่ละปีได้หรือไม่ และการเลือกมา 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ (ร้อยละของความครอบคลุมถูกต้องทันสมัยของฐานข้อมูล ที่สนับสนุนยุทธศาสตร์อย่างน้อย 1 ประเด็น) ต้องมีหลักฐานการเลือกที่มาจากมติที่ประชุมหรือไม่ หรือหากประเด็นฯ ใดมีข้อมูลสมบูรณ์ก็เลือกได้เลย	- เกณฑ์ที่จังหวัดสอบถามเป็นเกณฑ์ที่ใช้การประเมินผลของสวนราชการระดับกรม สำหรับจังหวัดให้จังหวัดใช้คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ของสวนราชการระดับจังหวัดโดยIT 1 ตามคู่มือฯระบุให้จังหวัดแสดงระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 และข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี (พ.ศ. 2550 – 2552) จากคู่มือฯ หน้า 166
	อ่างทอง	- ถ้าเลือก 1 ประเด็นยุทธศาสตร์ต้องมีฐานข้อมูล	



รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
		ครบถ้วนหรือไม่	
		- จังหวัดผ่าน IT บางตัวแล้ว ต้องทำต่อหรือไม่	จังหวัดต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะในปีสุดท้าย จังหวัดจะต้องฝ่าเกณฑ์ FL ทุกหมวด
IT3	ชัยนาท	1. จะมีแนวทางดำเนินการให้ หน่วยงานท้องถิ่นเข้ามามี ส่วนร่วมในการจัดทำ GPP จังหวัดได้หรือไม่ อย่างไร	1. การมีส่วนร่วมของทุกระดับ เป็นการดี ท้องถิ่นต้องมีส่วน ร่วมในการให้ข้อมูลสำหรับการจัดทำ GPP อยู่แล้ว แนวทางในการให้ท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมนั้น ควรพยายาม สร้างความเข้าใจและให้ท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญ ของข้อมูล ซึ่งหากท้องถิ่นมีการจัดเก็บข้อมูลทุกอย่างเป็น ระบบและต่อเนื่อง ก็จะเป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่น สามารถใช้ในการวางแผน หรือการประเมินศักยภาพต่าง ๆ ได้
		2. จังหวัดได้นำข้อมูล GPP มาประกอบการพิจารณาเพื่อ จัดสรรเงินงบประมาณหรือไม่ อย่างไร	2. การใช้ GPP ประกอบการพิจารณาจัดสรรเงิน งบประมาณนั้น เป็นเรื่องเกี่ยวกับนโยบาย ขึ้นอยู่กับแนว ทางการดำเนินงานของหน่วยงานวางแผนงบประมาณ หนึ่งที่ผ่านมามีการนำ GPP per capita (ผลิตภัณฑ์ จังหวัดต่อหัว) ไปประกอบการพิจารณา โดย จังหวัดที่มี GPP per capita ต่ำ จะได้รับการพิจารณาจัดสรร งบประมาณมากกว่าจังหวัดที่มี GPP per capita สูงกว่า ทั้งนี้เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งในอีกหลาย ๆ องค์ประกอบ ของการพิจารณา มิได้ใช้ GPP per capita เป็นเกณฑ์ ตัดสินเดียว
IT4	น่าน	ตัวชี้วัดการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารของราชการ (ตาม พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารฯ) ที่อยู่ ใน PMQA และข้อมูลตาม มาตรา 9 ที่นำเสนอบน เว็บไซต์จำเป็นต้องเป็นระบบ และสืบค้นได้หรือไม่	การจัดเก็บและการนำเสนอข้อมูลที่เป็นระบบเป็นสิ่งที่ จำเป็นที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล ที่ต้องการได้ วัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดนี้ คือ จังหวัดต้อง ดำเนินการตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารฯ ประชาชนสามารถ สืบค้นข้อมูลได้ ดังนั้น จังหวัดควรเป็นทำระบบ เพื่อให้ ประชาชนสามารถสืบค้นได้โดยง่าย <u>ข้อสังเกต.</u> ความสะดวกและเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย ของ Website มีความสำคัญมาก เนื่องจากแม้จะมีฐานข้อมูล แต่การออกแบบ Web ที่ไม่เป็นระบบ หายาก เช่น ไม่มี Site Map ไม่มีระบบค้นหา หรือไม่มี banner อาจทำให้ ประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้ยาก
	น่าน	ร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้ข้อมูล ข่าวสารผ่านเว็บไซต์ของ จังหวัด จำเป็นต้องสำรวจ ความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์ หรือไม่ ถ้าทำแต่เป็นโพล ได้หรือไม่ หรือต้องเป็น	การสำรวจผ่านเว็บไซต์ เป็นเพียงช่องทางหนึ่งเท่านั้น จังหวัดอาจใช้วิธีอื่นๆ ก็ได้ ตามความเหมาะสม แต่การ สำรวจผ่านเว็บไซต์ของจังหวัด ก็จะทำให้มั่นใจได้ว่า เรา สำรวจได้ตรงกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้งานอย่างแท้จริง

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
		ลักษณะของแบบสอบถามที่มีหลายประเด็น	
		ประเด็นที่พบจากการตรวจ: IT4	เกิดอุปสรรคในการกำกับดูแลให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลแจ้งข้อมูลการประกวดราคา ข้อมูลประกาศ สอบราคา เพื่อนำมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ได้
IT 5		อธิบายความหมายของระบบ Warning System ของ IT 5 และอธิบายเกี่ยวกับประเด็นที่ตรวจประเมิน และจุดอ่อนของจังหวัดซึ่งทำให้ผลตรวจประเมินไม่ผ่านเกณฑ์ใน IT 5 อย่างละเอียด และจำเป็นหรือไม่ที่จังหวัดต้องมี Operation room หรือ Management Cockpit และในกรณีที่จังหวัดไม่มีเงินจะทำเรื่องนี้ได้อย่างไร	จังหวัดไม่จำเป็นต้องจัดทำในรูปแบบ Management Cockpit ที่เป็นห้องประชุมโดยเฉพาะ ติด LCD Monitor จอใหญ่ ในทางปฏิบัติ กรณีที่จังหวัดแสดงผลการดำเนินงานโดยผ่านทางจอ monitor ได้ ก็เพียงพอแล้ว
IT 6	น่าน	IT6 หมายถึง การทำแผนบริหารความเสี่ยง ใช่หรือไม่ และแผนบริหารความเสี่ยงกับ IT Contingency Plan ต่างกันใช่หรือไม่ จังหวัดดำเนินการอย่างไรเพื่อให้ครอบคลุมประเด็น IT6 นี้ - การกำหนดสิทธิผู้ใช้ (Access rights) หมายถึง การใช้เครือข่าย หรือเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลกลาง กระทรวงมหาดไทยและจังหวัด	คือระบบบริหารจัดการความเสี่ยงด้านฐานข้อมูลสารสนเทศของจังหวัดซึ่งแผนบริหารความเสี่ยงจะเป็น roadmap เพื่อให้เป็นการจัดการที่ครบวงจร PDCA (Plan – Do – Check – Action) โดยจะต้องระบุกิจกรรมเช่น การบ่งชี้ การประเมิน การจัดลำดับความเสี่ยง การจัดแผนความเสี่ยง ฯลฯ ตามแนวทางทางของ SP7 แต่ IT Contingency Plan เป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารจัดการความเสี่ยง จัดเป็นแผนปฏิบัติการเฉพาะเมื่อมีเหตุการณ์หรือภัยเกิดขึ้น เช่น เมื่อเกิดไฟไหม้ในอาคารสำนักงานจังหวัด จะดำเนินการอย่างไร
		ประเด็นที่พบจากการตรวจ: IT6	IT6 : ขาดเอกสารที่ระบุฐานข้อมูลและความถี่ในการดำเนินการ Backup หรือ Recovery ขาดหลักฐานหรือ log file ที่นำมาใช้เป็นหลักฐานการดำเนินการ Backup หรือ Recovery ตามความถี่ที่ระบุไว้
<b>หมวด 7</b>			
RM 4.1	สุราษฎร์ธานี	RM 4.1 แนวทางการประเมินเหมือน ปี 52 หรือไม่ เช่น	แนวทางการประเมินผลไม่เหมือนปี 2552 โดยในปี 2553 จะพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

รหัส	จังหวัด	ประเด็นคำถาม	ตอบ
		อบรมเจ้าหน้าที่สังกัดภูมิภาค ไม่เกิน 50%	ที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของจังหวัด