



คำถาม-คำตอบ
การประชุมชี้แจงแนวทางการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและองค์การมหาชน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 :
องค์ประกอบที่ 2
การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base)
วันที่ 10 กันยายน 2564

ภาพรวมการประเมินฯ

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	การประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) โดยตัวชี้วัดการพัฒนางานองค์การสู่ดิจิทัล 4 ประเด็นย่อยส่วนราชการสามารถเลือกมากกว่า 1 ประเด็นย่อยเพื่อเฉลี่ยน้ำหนัก ได้หรือไม่	<p>ให้หน่วยงานเลือกเพียง 1 ประเด็นย่อย โดยการเลือกประเด็นใดมาเป็นตัวชี้วัด ควรพิจารณาความสอดคล้องหรือสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานที่ส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรหรือสนับสนุนกระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเป็นลำดับแรก</p> <p>ยกตัวอย่างเช่น ในองค์ประกอบ Performance Base หากส่วนราชการมีงานบริการ Agenda ที่ต้องขับเคลื่อน การเลือกตัวชี้วัดการพัฒนางานองค์การสู่ดิจิทัล ใน Potential Base หน่วยงานควรเลือกยกระดับพัฒนางานบริการ e-Service ของกรมที่เกี่ยวข้องภายใต้งานบริการ Agenda นั้น หรือกรมอาจเลือก Digitalize Process หรือ Sharing Data งานบริการที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนงานบริการ Agenda นั้น แต่กรณีที่กรมไม่มีงานบริการ Agenda ที่เกี่ยวข้อง หากส่วนราชการเลือกดำเนินการ Digitalize Process หรือ Sharing Data ที่เป็นงานที่สามารถนำไปเชื่อมโยงสนับสนุนงานบริการกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ในอนาคตต่อไป</p>
2	หน่วยงานสามารถยืนยัน การเลือกตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 และจัดส่งให้กับสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อใด	<p>หน่วยงานดำเนินการคัดเลือกตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 และจัดส่งให้สำนักงาน ก.พ.ร. ภายในเดือนตุลาคม 2564</p> <p>กรณีตัวชี้วัด ตัวชี้วัด Open Data จะมีกำหนดเวลาในการจัดส่ง Template ตามปฏิทิน ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Template 1 ภายในเดือนธันวาคม 2564

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
		<ul style="list-style-type: none"> ● Template 2 ภายในเดือนเมษายน 2565 ● Template 3 ภายในเดือนพฤษภาคม 2565
3	การคิดคะแนนของการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ของกระทรวง มีวิธีการอย่างไร	การคิดคะแนนในการประเมินจะคิดเป็นรายการ โดยตัวชี้วัดระดับกระทรวงจะไม่มีตัวชี้วัดองค์ประกอบ Potential Base
4	ตัวชี้วัด Digitalize Process เป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ภายในองค์กร อย่างเดียว หรือว่ากระบวนการดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับเชื่อมโยงภายนอกองค์กร	หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือวิธีการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วย เพื่อให้กระบวนการทำงานที่มีอยู่ดีขึ้นจากเดิม เช่น ทำระบบอัตโนมัติ เพื่อให้การบริการผู้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น การใช้โปรแกรมจัดเก็บเอกสาร เพื่อลดต้นทุนในการเก็บรักษา และค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น การแปลงเอกสารเป็นดิจิทัลเพื่อสนับสนุนให้งานบริการบนระบบอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพ และสามารถเชื่อมโยงไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ ทั้งนี้ มุ่งเน้นการปรับกระบวนการภายในหน่วยงาน
5	ในองค์ประกอบ Potential หากเลือกทำ e-Service แล้ว จำเป็นต้องดำเนินการจัดทำบัญชีข้อมูล Data Catalog ด้วยหรือไม่	สามารถเลือกได้ 1 ประเด็น การเลือกประเด็นใดมาเป็นตัวชี้วัด ควรพิจารณาความสอดคล้องหรือสนับสนุนภารกิจของหน่วยงานที่ส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรหรือสนับสนุนกระบวนการให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้นเป็นลำดับแรก
6	หน่วยงานต้องรายงานผลการดำเนินงานในองค์ประกอบ 1 และ 2 ในระบบ e-SAR ใช่หรือไม่	หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัด ในองค์ประกอบที่ 1 และตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 ในระบบรายงาน e-SAR สำหรับตัวชี้วัด Open data และ PMQA สำนักงาน ก.พ.ร. จะบูรณาการข้อมูลและใส่ผลคะแนนการประเมินให้ส่วนราชการในระบบต่อไป
7	การส่งตัวชี้วัดระดับกรม ที่กำหนดให้ส่งภายใน 31 ตุลาคม 2564 หน่วยงานระดับกรมจะต้องดำเนินการส่งเอง หรือสำนักงานปลัดกระทรวงรวบรวมส่งให้ สำนักงาน ก.พ.ร.	การจัดส่งตัวชี้วัด 2565 (กรณีส่วนราชการ) ให้สำนักงาน ก.พ.ร. ที่มีกำหนดส่งภายในเดือนตุลาคม 2565 <ol style="list-style-type: none"> 1. สำนักงานปลัดกระทรวงส่ง file หนังสือนำและเอกสารผ่านทาง email สารบรรณกลางของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยสำนักงานปลัดกระทรวงเป็นผู้รวบรวม file ทั้งตัวชี้วัดระดับกระทรวงและกรมส่งมาให้สำนักงาน ก.พ.ร. กรมบันทึกตัวชี้วัดเข้าระบบ e-SAR โดยแต่ละกรมคือตัวชี้วัดและรายละเอียดตัวชี้วัดเข้าระบบ

ตัวชี้วัด Data catalog

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	ตัวชี้วัด Data catalog : เมื่อเลือก Focus area แล้วใครเป็นผู้กำหนดประเด็นการดำเนินงานภายใต้ Focus area	หน่วยงานสามารถกำหนดประเด็นการดำเนินงานได้เอง
2	ตัวชี้วัด Data catalog : สามารถเลือก Focus area หรือประเด็นการดำเนินงานได้ที่ประเด็น	หน่วยงานเลือกดำเนินการอย่างน้อย 1 Focus area ซึ่งหากเลือกดำเนินการมากกว่า 1 Focus area หรือ มากกว่า 1 ประเด็นการดำเนินงานภายใต้ Focus area เดียวกันก็ได้
3	ตัวชี้วัด Data catalog : เมื่อเลือกประเด็นการดำเนินงานแล้ว ต้องมีชุดข้อมูลจากทุกภารกิจของหน่วยงานหรือไม่	ไม่จำเป็นต้องเลือกชุดข้อมูลจากทุกภารกิจ แต่ให้พิจารณาเลือกชุดข้อมูลที่สัมพันธ์กับประเด็นการดำเนินงานจากภารกิจใดก็ได้ในหน่วยงาน
4	ตัวชี้วัด Data catalog : หากหน่วยงานต้องการเสนอนอกเหนือจาก 10 Focus Areas ได้หรือไม่ อาจมองว่าเป็นภารกิจที่สำคัญกว่า	ให้หน่วยงานเลือกประเด็นการดำเนินงานภายใต้ Focus Areas ที่กำหนด (จำนวน 10 ด้าน) อย่างน้อย 1 ประเด็น เพื่อให้ข้อมูลในภาพรวมกระจุกกระจาย และใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการตอบโจทย์การพัฒนาประเทศได้
5	ตัวชี้วัด Data catalog : หากหน่วยงานไม่มี Focus Area ให้เลือกทำอะไร	ให้เลือก Focus area ในด้านที่ใกล้เคียงกับภารกิจของหน่วยงาน หากไม่สามารถเลือกได้ เพราะมีภารกิจเป็นหน่วยงานเชิงนโยบาย สามารถเลือกด้านที่ 9 การบริหารจัดการภาครัฐ
6	ตัวชี้วัด Data catalog : หน่วยงานใดเป็นผู้ตรวจประเมินการนำชุดข้อมูลเปิดไปใช้แสดงผล ตามเป้าหมายชั้นสูง (หัวข้อที่ 2) และต้องแนบเอกสารหลักฐานอะไรบ้าง	สพร. เป็นผู้ตรวจประเมินจากหลักฐานการแสดงผลการใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูล ตอบโจทย์ตามประเด็นภายใต้ของ Focus area อย่างน้อย 1 ชุดข้อมูล โดยตัวอย่างหลักฐานที่แสดง ตาม ppt ชี้แจง หน้า 21
7	ตัวชี้วัด Data catalog : หากไม่ดำเนินการเรื่องการนำชุดข้อมูลไปใช้ประโยชน์ ตามเป้าหมายชั้นสูง (หัวข้อที่ 2) จะนับคะแนนประเมินหรือไม่อย่างไร	หากหน่วยงานไม่มีหลักฐานแสดงผลการใช้ประโยชน์จากชุดข้อมูล จะไม่ได้คะแนนประเมิน 5 คะแนนในเป้าหมายชั้นสูง (คะแนนรวมในเป้าหมายชั้นสูง = 25)
8	การกำหนดชุดข้อมูลที่ดำเนินการในปี 2565 กำหนดให้ใช้เฉพาะชุดข้อมูลใหม่ หรือสามารถนับรวมชุดข้อมูลเก่าด้วย	สามารถนำชุดข้อมูลของปี 64 มาต่อยอดทำให้ครบ ได้ และประเด็นในการเลือกการดำเนินงานภายใต้ Focus Area ส่วนราชการต้องเลือกภายใต้ภารกิจของหน่วยงาน และนำมาซึ่งชุดข้อมูลใหม่ของปี 2565 และบางชุดข้อมูลอาจเป็นชุดข้อมูลของปี 2564 ที่นำมาต่อยอด ให้ครบตามเกณฑ์ประเมิน

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
9	หน่วยงานไม่มีการกิจใน Focus Area สามารถเลือกตัวชี้วัด Digitalize Process ได้	หน่วยงาน สามารถเลือกตัวชี้วัด Digitalize Process ได้
10	หากหน่วยงานเคยดำเนินการทำตัวชี้วัด open data ปี 2564 มาแล้ว และต้องการทำต่อปี 2565 ถ้าเลือกดำเนินการในชุดข้อมูลที่ไม่ซ้ำ แต่ภารกิจซ้ำสามารถทำได้หรือไม่	สามารถทำได้ สำหรับการดำเนินการ ปี 2565 ขอให้ส่วนราชการเลือกจาก Focus Area เป็นอันดับแรก ซึ่งบางส่วนอาจตรงกับภารกิจเดิมที่ดำเนินการปี 2564 และบางส่วนอาจเป็นภารกิจใหม่ โดยแนวทางการประเมินปี 2565 จะยึด Focus area เป็นหลัก
11	การเลือกจำนวนภารกิจ หน่วยงานควรเลือกภารกิจอย่างน้อยกี่ภารกิจ	การเลือกจำนวนภารกิจนั้น ขึ้นอยู่กับแต่ละหน่วยงาน และแต่ละบริบทของหน่วยงาน สำนักงาน ก.พ.ร. ไม่ได้กำหนดจำนวนภารกิจในการดำเนินการตามตัวชี้วัด
12	หน่วยงานควรเลือกตัวชี้วัด Open Data หรือ Sharing Data ควรพิจารณาอย่างไร	<p>หน่วยงานสามารถเลือกตัวชี้วัด Open Data หรือ Sharing Data ได้ ทั้งนี้หน่วยงานอาจต้องพิจารณาในส่วนของวัตถุประสงค์ของงาน หากเป็น</p> <p>(1) Open Data จุดประสงค์คือ หน่วยงานต้องการเปิดเผยชุดข้อมูลให้หน่วยงานเป็นเจ้าของให้ผู้อื่นได้ใช้ประโยชน์</p> <p>(2) Sharing Data จุดประสงค์คือ หน่วยงานต้องการจะเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยใช้ Platform กลาง ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยง</p> <p>อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานเลือก (2) หน่วยงานอาจต้องดำเนินการจัดทำชุดข้อมูล เพื่อทำข้อมูลให้ได้มาตรฐานก่อนการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ซึ่งในส่วนนี้สามารถขอรับความช่วยเหลือ/ให้คำแนะนำจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้</p>
13	สัญญาอนุญาต หน่วยงานสามารถกำหนดหลักเกณฑ์/ข้อกำหนดกับข้อมูลได้เองหรือไม่	สัญญาอนุญาตหน่วยงานเป็นผู้กำหนด ตามกฎหมายการใช้ข้อมูลของหน่วยงาน
14	ใน Template 3 ระบุเฉพาะข้อมูลที่เราจะเปิดเผยใช้หรือไม่	Template 3 ระบุเฉพาะข้อมูลเปิดทั้งหมด
15	ขั้นตอนสุดท้ายของการเผยแพร่ข้อมูลตามที่ สพร. กำหนด คือการเผยแพร่ในระบบ CKAN และ data.go.th ใช้หรือไม่	การประเมินปี 2565 ให้หน่วยงานนำขึ้นเผยแพร่บนระบบบัญชีข้อมูลของหน่วยงานเอง สำหรับการนำไปเผยแพร่บน GD catalog โดยการลงทะเบียนกับสำนักงานสถิติแห่งชาติจะไม่ได้มีการประเมิน แต่เป็นการขอความร่วมมือในการให้หน่วยงานลงทะเบียนบัญชีข้อมูลต่อไป

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
16	เป้าหมายขั้นสูงหน่วยงานต้องมีองค์ประกอบครบทุกหัวข้อหรือไม่ ทั้งที่เป็น structure และ un-structure	ไม่จำเป็น ขึ้นอยู่กับข้อมูลของหน่วยงาน
17	กรณีหน่วยงานมีภารกิจด้านสอบบัญชี สหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร , การถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดทำบัญชี , การพัฒนาความเข้มแข็งทางการเงิน การบัญชีของสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ต้องอยู่ภายใต้ focus area ด้านการเกษตรหรือไม่ หรือสำนักงาน ก.พ.ร. จะเพิ่ม focus area ด้านสหกรณ์รวมกับด้านการเกษตร	ภารกิจด้านสอบบัญชีสหกรณ์และกลุ่มเกษตรกร ขอให้ท่านเลือก focus area ด้านเกษตร โดยให้หน่วยงานระบุประเด็น และภารกิจที่เกี่ยวข้องภายใต้ focus area ด้านเกษตร ตามบริบทภารกิจของหน่วยงานต่อไป
18	หากเนื้อหาข้อมูลของหน่วยงาน ไม่สามารถเจาะจงและจัดกลุ่มข้อมูลได้ในระดับพื้นที่และเวลา ทำให้ไม่สามารถกำหนดเลือกเงื่อนไขได้ตามหลักเกณฑ์พิจารณาขั้นสูงของ Template 3 จะมีเกณฑ์ในการพิจารณาอย่างไร	ในกรณีที่ข้อมูลที่เกิดขึ้นนั้นเกี่ยวข้องกับเวลา และเป็นกลุ่มข้อมูลทั่วประเทศ การระบุพื้นที่ให้ระบุเป็นประเทศ
19	กรณีของหน่วยงานมีภารกิจหลักในการสนับสนุนส่งเสริมหน่วยงานในสังกัด ทำให้มีการดำเนินงานในหลายด้าน ครอบคลุมหลายภารกิจ กรณีแบบนี้ หน่วยงานจะต้องเลือก focus area ทุกด้านที่ที่เกี่ยวข้องหรือไม่	หน่วยงานเลือกอย่างน้อย 1 ด้าน และไม่จำเป็นต้องดำเนินการทุกด้าน
20	หากหน่วยงานได้ดำเนินงานชุดข้อมูล Open data ครบทั้งหมดในปี 2564 แล้ว จะต้องหาชุดข้อมูลใหม่มาเพิ่มในปี 2565 อีกหรือไม่	หากหน่วยงานได้ระบุชุดข้อมูล Open data ครบทั้งหมดในปี 2564 แล้ว การดำเนินการในปี 65 หน่วยงานต้องคัดเลือกชุดข้อมูลใหม่ตามดำเนินการ focus area ที่คัดเลือก ทั้งนี้ชุดข้อมูลเดิมปี 2564 ท่านสามารถนำมาต่อยอดเปิดเผยให้ครบ 100% และสามารถนำมาแสดงการใช้ประโยชน์ได้
21	ทุกหน่วยงานจำเป็นต้องมีระบบบัญชีข้อมูลของหน่วยงาน ที่ติดตั้งจากระบบของสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือไม่ และจะต้องนำเข้าคำอธิบายชุด	หน่วยงานจะต้องมีระบบบัญชีข้อมูลของหน่วยงาน โดยขอรับการสนับสนุนจากติดตั้งระบบจาก สำนักงานสถิติแห่งชาติ ประมาณเดือนมิถุนายน 2565 สำหรับการนำเข้าข้อมูล metadata 14 คำอธิบาย จะดำเนินการผ่านระบบบัญชีข้อมูลของหน่วยงาน หรือหน่วยงาน

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	ข้อมูล (metadata) 14 คำอธิบายผ่านระบบฯ อย่างไร	สามารถขอรับการสนับสนุนจากสำนักงานสถิติแห่งชาติในการนำเข้าสู่ระบบบัญชีข้อมูล
22	หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และทำ MOU ระหว่างกันแล้ว จะสามารถเลือกตัวชี้วัด Sharing Data ได้หรือไม่	หากหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงาน หรือมากกว่า 1 หน่วยงาน ในลักษณะนี้ หน่วยงานสามารถเลือกดำเนินการตัวชี้วัด Sharing Data ได้ ทั้งนี้หน่วยงานสามารถดูตัวอย่างการตั้งเกณฑ์การประเมิน ตามลิงก์ https://drive.google.com/file/d/1CYoWCS-g0fmUYR7m4PBS7kUBd-_CzHB9/view?usp=sharing

ตัวชี้วัด e-service

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	ในส่วนของตัวชี้วัด e-service ถ้ามีบูรณาการกันในภาพรวมของกระทรวงแล้ว กรมจำเป็นต้องพัฒนางาน e-service ที่อยู่ในระดับ L1 อีกหรือไม่	<p>กรณีเป็นงานบริการ e-Service (งานบริการ Agenda) ที่อยู่ในระดับตัวชี้วัดกระทรวง และหน่วยงานได้รับการถ่ายทอดลงมา กรมต้องทำงานบริการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p> <p>กรณีเป็นงานบริการรายส่วนราชการ หากกระทรวงทำระบบการยื่นคำขอให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ กรมก็ไม่ต้องพัฒนา L1 ให้ดำเนินการในระดับต่อไปได้เลย (L2, L3)</p> <p>หรืออาจพิจารณาเลือกเลือกตัววัด Digitized Process หรือ Sharing Data เพื่อสนับสนุนงานบริการ Agenda ได้เช่นกัน จะเป็นประโยชน์ในการขับเคลื่อนงานบริการ Agenda</p>
2	กรณีที่ไม่ได้เป็นส่วนราชการที่เป็นเจ้าภาพหลักของงานบริการ 12 agenda จะสามารถเลือกงานที่เป็น e-service นอกเหนือจาก 12 งาน มา กำหนดเป็นตัวชี้วัดได้หรือไม่	ได้ ส่วนราชการสามารถเลือกงานบริการที่นอกเหนือจาก 12 agenda มา กำหนดเป็นตัวชี้วัด e-service ภายใต้ตัวชี้วัดการพัฒนางานองค์กรสู่ดิจิทัล ของแต่ละส่วนราชการได้
3	เนื่องจากปี 2564 มีการยกเว้นค่าธรรมเนียมของงานบริการ จึงทำให้ยังไม่สามารถวัดการใช้จำนวนผู้รับบริการในระบบ e-service ได้ จะต้องดำเนินการอย่างไร	<p>หากหน่วยงานพัฒนาระบบเสร็จ แต่ยังไม่มีการใช้บริการ ขอให้แจ้งเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. เข้าทดลองการใช้ระบบ เพื่อเป็นการยืนยันแน่นอนว่า ระบบสามารถให้บริการได้จริง หรือทำ mockup ส่งรายงานในระบบ e-Sar</p> <p>สำหรับปี 2565 ถ้างานบริการนั้น เป็นงานบริการที่ต้องให้บริการได้ถึงระดับ L3 หน่วยงานควรเลือกมาดำเนินการพัฒนาต่อยอด แต่ถ้าเป็นงานบริการที่กระบวนการจบลงที่ L2 ให้เลือกงานบริการอื่นมาดำเนินการ ซึ่งควรพิจารณาว่างานบริการที่สามารถวัดจำนวนผู้รับบริการได้</p>
4	การขับเคลื่อน e-service (Agenda) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ ส่วนราชการต้องดำเนินการหรือไม่	หากเป็นส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในกรมเป้าหมายของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งเป็นเจ้าภาพงานบริการ Agenda นี้ กรมต้องร่วมดำเนินการ ซึ่งจะทราบว่ากรมใดเกี่ยวข้องบ้าง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีซึ่งเป็นเจ้าภาพหลักจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียน และจะได้แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบโดยเร็วต่อไป

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
5	ถ้ากรมต้องรับผิดชอบในการขับเคลื่อน e-service ที่เป็นงาน agenda ต้องทำ e-service งานบริการรายส่วนราชการหรือไม่	ตัวชี้วัดการพัฒนางานการสู่ดิจิทัล กำหนดให้ส่วนราชการเลือก ประเด็นย่อย 1 ประเด็นมาดำเนินการ หากมีงานบริการ e-Service ของหน่วยงานที่สนับสนุนงานบริการ Agenda ควรทำงานบริการนั้น หากไม่มีควรเลือก digitized process / sharing data เพื่อสนับสนุน การดำเนินงาน agenda ได้
6	การพัฒนา e-Service ของกรมฯ ใน มิติ Potential Base สามารถพัฒนา e-Service ที่ใช้ในการบริการ ประชาชนได้หรือไม่ โดยไม่เกี่ยวข้อง กับการอนุมัติ-อนุญาต	ได้ โดยหลักการของตัวชี้วัดนี้ มุ่งหวังให้ประชาชนได้รับบริการที่ สะดวก รวดเร็ว จากหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น งานบริการประชาชนทุก ประเภท (ไม่ใช่เป็นงานบริการให้ข้อมูลข่าวสาร)สามารถนำมา ดำเนินการตามตัวชี้วัดนี้ได้ ไม่ใช่เฉพาะงานอนุมัติ อนุญาต
7	ตัวชี้วัด e service ในปี 2565 จำเป็นต้องทำระบบเดิมของปี 2564 หรือไม่ หรือหน่วยงานทำระบบใหม่ได้	ในปี 2564 กรณีที่ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบงานบริการ e-Service ในระดับ L1 (การยื่นคำขอออนไลน์) หากงานบริการนั้น ต้องมีการพัฒนาต่อยอดในระบบชำระเงินออนไลน์ (L2) หรือออก เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (L3) ส่วนราชการควรดำเนินการพัฒนา ระบบงานบริการ e-Service ในปี 2564 เพื่อให้มีความต่อเนื่อง
8	Agenda ระบบแจ้งเตือนสิทธิ์และ ช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของ ประชาชนตลอดช่วงชีวิต ที่กระทรวง การพัฒนาสังคมฯ เป็นเจ้าภาพ กรมสามารถนำไปกำหนดตัวชี้วัด e-service ใน potential โดยกรมต้อง กำหนดเป็น e-service ในระดับใด	ระบบแจ้งเตือนสิทธิ์ฯ การกำหนดตัวชี้วัด ของ สป.พม. ในฐานะ หน่วยงานเจ้าภาพ ใช้เกณฑ์ตามเอกสารในหัวข้อ "องค์ประกอบ Performance Base : ตัวชี้วัดความสำเร็จในการขับเคลื่อนการพัฒนา งานบริการ Agenda ตามมติคณะรัฐมนตรี" (slide ชี้แจงหน้าที่ 31) กรมสามารถนำไปกำหนดเป็นตัวชี้วัด e-Service ใน Potential Base ได้ โดยงานที่เลือกมาดำเนินการสำหรับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ Agenda ดังกล่าว ต้องพิจารณาก่อนว่างานบริการใดของหน่วยงานที่ สนับสนุนหรือมีส่วนที่จะทำให้เกิดการพัฒนาระบบแจ้งเตือนสิทธิ์ฯ ประสบผลสำเร็จ ให้ใช้เกณฑ์ตามเอกสารในหัวข้อ "องค์ประกอบ Potential Base : ตัวชี้วัดการพัฒนางานการสู่ดิจิทัล “ตัวชี้วัดการ สร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการงาน (e-Service)”” (slide 38) ซึ่งทาง ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น พส. ต้องพิจารณาก่อนว่างาน บริการใดของกรมที่เกี่ยวข้องภายใต้งานบริการ Agenda และให้ พิจารณาสถานะปัจจุบันของงานนั้นว่าอยู่ขั้นใด และเป้าหมายต้องการ พัฒนาไประดับใด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ L1 / L2 / L3

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
9	ประเด็น e-service ระบบการรับชำระที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้รับบริการของกรมเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ใช่ประชาชน โดยตรง ดังนั้นค่าเป้าหมายสูงสุด ที่นับจำนวนผู้ใช้บริการในกรณีของกรม หมายถึง จำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้ามาใช้บริการระบบของกรมใช่หรือไม่	ใช่ เกณฑ์เป้าหมายขั้นสูงของการประเมินงานบริการ e-Service รายส่วนราชการ เป็นการวัดผลจำนวนผู้รับบริการผ่านระบบออนไลน์ที่ส่วนราชการพัฒนา ซึ่งผู้รับบริการของงานบริการอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยราชการ ภาคธุรกิจ และเอกชน
10	ตัวชี้วัด ACMECS ซึ่งเป็น e-Service อยู่ใน Performance Base จะต้องเลือก e-service อื่นที่อยู่ภายใต้ ACMECS หรือสนับสนุน ACMECS ในองค์ประกอบ Potential Base เท่านั้นหรือไม่	<p>หากเป็นส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และอยู่ในกรมเป้าหมายของกรมศุลกากร ภายใต้งานบริการ Agenda นี้ ให้ส่วนราชการพิจารณาเลือกงานบริการ e-Service ที่สนับสนุนงานบริการ Agenda ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ NSW นี้ก่อน</p> <p>หากไม่มีงานบริการ e-Service ให้พิจารณาดำเนินการเรื่อง Digitalize Process / Sharing Data หรือ Open Data ในส่วนงานที่จะไปสนับสนุนงานบริการ Agenda นี้ได้</p> <p>ในกรณีที่ไม่มีในส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่วนราชการสามารถเลือกงานบริการอื่นมาดำเนินการ e-Service / Digitalize Process / Sharing Data หรือ Open Data ได้ตามความเหมาะสม</p>
11	ทุกส่วนราชการที่เลือกตัวชี้วัด e-Service ต้องทำ Roadmap , Action Plan และเป้าหมายการดำเนินการ หรือไม่ หรือให้ทำเฉพาะหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ 12 Agenda ตามมติ ค.ร.ม. ฯ	<p>การจัดทำ Roadmap และ Action Plan สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเป็นเงื่อนไขดำเนินการเฉพาะตัวชี้วัดงานบริการ Agenda ตามมติ ค.ร.ม. ฯ ในองค์ประกอบ Performance Base</p> <p>แต่แนะนำส่วนราชการว่า การยกระดับพัฒนางานบริการ e-Service รายส่วนราชการ หากส่วนราชการมีการจัดทำ roadmap ในการพัฒนาตั้งแต่สถานะปัจจุบัน จนถึงการพัฒนาแบบเบ็ดเสร็จ (fully digital) จะทำให้ส่วนราชการมีแผนและเป้าหมายในการพัฒนาที่ชัดเจน ซึ่งจะเป็นประโยชน์กับส่วนราชการใช้ในการกำกับติดตามงานได้</p>

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
12	งาน e-Service ที่ยื่นผ่านระบบ biz portal และผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานด้วย เวลาเก็บผลเป้าหมายขั้นสูงตามเกณฑ์ตัวชี้วัดจำนวนผู้ใช้งานผ่านระบบ คือ นับจำนวนจากทั้ง biz portal รวมกับระบบของหน่วยงานใช้หรือไม่	ใช่ นับจำนวนผู้ให้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้ทั้งสองช่องทาง คือ ระบบ e-Service ของหน่วยงาน และระบบ Biz Portal
13	กรณีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งปี 2564 กรมดำเนินการงานบริการ L2 โดยผ่านเป้าหมายขั้นต้น แต่ยังไม่สามารถผ่านเป้าหมายขั้นมาตรฐาน เนื่องจากขั้นตอนไม่ผ่านการออกใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ แต่มีจำนวนผู้รับบริการ (อปท.) เกินกว่า 500 ราย กรณีนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาคิดคะแนนอย่างไร	เกณฑ์การประเมินในปี 2564 ยังไม่ได้กำหนดให้รายงานสถิติจำนวนผู้ให้บริการเพื่อการประเมิน ดังนั้น ส่วนราชการจะมีผลการประเมินอยู่ที่ขั้นพื้นฐาน สำหรับการประเมินปี 2565 พิจารณาตามเกณฑ์การประเมิน เป้าหมายการพัฒนาระบบบริการของภาครัฐให้สามารถออกใบเสร็จรับเงินเป็นอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานและการขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนั้น ส่วนราชการควรต่อยอดการพัฒนาระบบบริการที่ได้ดำเนินการมาแล้วในปี 2564 ให้สามารถออกเป็นใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ให้สำเร็จก่อน
14	การพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัด e-service ได้หรือไม่ นอกจากการวิเคราะห์เป็นภารกิจหลัก และจำนวนผู้รับบริการที่มีจำนวนมาก ยังต้องพิจารณาว่าเข้าหลักเกณฑ์ Level 1-3 ด้วยใช้หรือไม่	ใช่ การยกระดับงานบริการ e-Service จะพิจารณาตามระดับการพัฒนา ออกเป็น 3 ชั้น L1 (พัฒนาระบบยื่นคำขอออนไลน์) / L2 (พัฒนาระบบชำระเงินออนไลน์) / L3 (พัฒนาระบบการออกเอกสารอิเล็กทรอนิกส์บนระบบออนไลน์) ซึ่งส่วนราชการจะใช้เกณฑ์ในระดับใดในการประเมิน ให้พิจารณาสถานะงานบริการปัจจุบันของส่วนราชการ และเป้าหมายที่จะยกระดับงานบริการดังกล่าว ในปี 65 ที่จะยกระดับไปสู่ L1/L2/L3
15	งานบริการ Agenda เรื่อง ระบบเชื่อมโยงข้อมูลการนำเข้าและส่งออกสินค้าข้ามแดนทางบกของกลุ่มประเทศ ACMECS ผ่านระบบ NSW การดำเนินการของกรมศุลกากร ในปี 2565 จะร่วมกับอีก 5 ส่วนราชการในการวัดผลตามแนวทาง/เป้าหมายที่กรมศุลกากรกำหนดใช้หรือไม่	ตามตัวอย่าง 5 หน่วยงาน คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กรมศุลกากรได้ระบุไว้ ในการเสนอประกอบความเห็นเสนอ ค.ร.ม. ทั้ง 5 หน่วยงาน จะร่วมขับเคลื่อนดำเนินการร่วมกับกรมศุลกากร ตาม Roadmap และ Action Plan ที่กำหนดร่วมกัน โดยแนะนำให้ส่วนราชการพัฒนา งานบริการ e-Service ที่เกี่ยวข้องใน Performance Base ต่อไป สำหรับ 19 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในปี 2565 หากมีเป้าหมายจะยกระดับการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้องกับ NSW อยู่แล้ว อาจพิจารณา

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
	สำหรับส่วนราชการอื่นอีก 19 หน่วยงานที่ไม่อยู่ในเงื่อนไขให้ ส่วนราชการเลือกงานบริการอื่นๆ แทนใช่หรือไม่	เลือกพัฒนางานบริการ e-Service ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมในการเชื่อมโยงกับระบบ NSW แบบ paperless ตามเป้าหมายการพัฒนาได้
16	หน่วยงานเจ้าภาพ e-Service 12 Agenda ตามมติ ค.ร.ม. เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ประกอบด้วย หน่วยงานใด	หน่วยงานเจ้าภาพ 12 งานบริการ Agenda ตามมติ ครม. เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ประกอบด้วย สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร กรมควบคุมโรค กรมการจัดหางาน กรมการปกครอง กรมที่ดิน กรมโรงงานอุตสาหกรรม กรมศุลกากร และสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
17	งาน e-Service ไม่จำเป็นต้องเป็นการ ออกใบอนุญาต อนุญาต แต่เป็นงาน บริการประชาชนที่หน่วยงานทำ เช่น บริการที่โรงพยาบาล มุ่งเน้นให้บริการ ได้โดยผู้ป่วยไม่ต้องมา โรงพยาบาล ใช่หรือไม่	งานบริการของโรงพยาบาลซึ่งมีกลุ่มเป้าหมาย คือ ประชาชน ถือเป็นงาน e-Service ตามนิยาม e-Service ของสำนักงานพัฒนารัฐบาล ดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งหมายถึง การให้บริการข้อมูลและการทำธุรกรรมของภาครัฐผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการ โดยเกณฑ์ในการพิจารณาว่าระบบสารสนเทศของหน่วยงานจัดว่าเป็นระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็นการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นบุคคลภายนอก โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวอาจเป็นได้ทั้งประชาชน หน่วยงานราชการ ภาคธุรกิจ และองค์กร รวมถึงระบบดังกล่าวมีการให้ข้อมูล สนับสนุน หรือให้บริการที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน
18	งานบริการ e-Service 12 Agenda ไม่มีเรื่องด้านการศึกษา ดังนั้น หน่วยงานด้านการศึกษา สามารถ เสนอตัวชี้วัด e-service ได้หรือไม่	สามารถเสนอได้ โดยเสนองานบริการของส่วนราชการ ทั้งนี้ การพิจารณาคัดเลือกงานบริการที่จะนำมาพัฒนาเป็น e-service ควรพิจารณาตามแนวทางการคัดเลือกงานบริการ แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยงานด้านการศึกษาอาจเกี่ยวข้องกับ 12 งาน Agenda ระบบช่วยเหลือผู้ว่างงานให้กลับเข้าสู่ตลาดแรงงาน ทั้งนี้ กรมการจัดหางาน ซึ่งเป็นหน่วยงานเจ้าภาพ จะมีการเชิญประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป
19	งานบริการ L1 ยื่นคำขอทางระบบออนไลน์ 47 งาน มีงานบริการ การจัดทำประจำตัวสื่อมวลชน ของกรมประชาสัมพันธ์ด้วยหรือไม่	งานบริการที่จะพัฒนาเป็น e-service ในปี 2564 ซึ่งมีเป้าหมายจะพัฒนาเป็น L1 จำนวน 47 งานบริการ โดยมีงานบริการการจัดทำประจำตัวสื่อมวลชนของกรมประชาสัมพันธ์รวมอยู่ด้วยแล้ว

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
20	ระบบ e-service ของหน่วยงานเป็นการให้บริการ user ตั้งแต่ ยื่นขอใช้บริการของโรงพยาบาลเพื่อขอการรับรอง โดยโรงพยาบาลสามารถติดตามผลทุกขั้นตอน จนได้รับ certify แต่ข้อมูลทั้งหมดเป็นข้อมูลในระบบปิด ต้องใช้ user login กรณีนี้ถือได้ว่าเป็น e-service ได้หรือไม่	เข้าข่ายเป็นงานบริการ e-service ได้
21	กรณีที่เป็นหน่วยงานนอกเหนือจาก 12 agenda ตามมติ ค.ร.ม.๑ แต่ภารกิจหลักใกล้เคียงกับหน่วยงานที่อยู่ใน 12 agenda การดำเนินการจะต้องหารือร่วมกับเจ้าภาพหลัก หรือสามารถดำเนินการตามแนวทางของหน่วยงานได้เลย	หากหน่วยงานพิจารณาแล้ว เห็นว่างานบริการของหน่วยงานเกี่ยวข้อง/เชื่อมโยง/สนับสนุน 12 งาน Agenda ควรมีการประสานหารือร่วมกับหน่วยงานเจ้าภาพ เพื่อให้การพัฒนาของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และช่วยให้งาน Agenda ดังกล่าวบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ หน่วยงานสามารถประสานแจ้งการเข้าร่วมในการขับเคลื่อนงานบริการ Agenda ผ่านเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ หากไม่สามารถประสานกับหน่วยงานเจ้าภาพได้โดยตรง
22	กรณีที่หน่วยงานเป็นหน่วยงานหลัก 12 agenda ตามมติ ค.ร.ม.๑ ซึ่งต้องกำหนดตัวชี้วัดการขับเคลื่อน e-Service อยู่ในองค์ประกอบที่ 1 Performance Base แล้ว ยังต้องนำมากำหนดเป็นตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 Potential Base ด้วยหรือไม่ และถ้าหากหน่วยงานนำ e-Service มากำหนดเป็นตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 Potential Base ต้องใช้เกณฑ์เดิมหรือไม่อย่างไร	หากหน่วยงาน เป็นหน่วยงานหลักที่มีงานบริการอยู่ใน 12 Agenda ตามมติคณะรัฐมนตรี ขอให้กำหนดงานบริการดังกล่าวเป็นตัวชี้วัดในองค์ประกอบ Performance และสำหรับตัวชี้วัด Potential Base หน่วยงานอาจเลือกดำเนินการ ตัวชี้วัด (1) Open Data (2) e-Service (3) Sharing Data หรือ (4) Digitalize Process ทั้งนี้ ควรเลือกงานบริการที่สนับสนุน Agenda เป็นลำดับแรก แต่หากงานบริการที่สนับสนุน Agenda ดังกล่าว หน่วยงานพัฒนาเสร็จเรียบร้อยแล้วหรือเป็น fully digital แล้ว ก็สามารถพิจารณาเลือกงานบริการอื่นมาพัฒนาเป็นตัวชี้วัด Potential Base ได้ โดยพิจารณาคัดเลือกตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยใช้เกณฑ์สำหรับตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 Potential Base ของปี 2565
23	สำหรับกรมที่เป็นเจ้าภาพหลักวัดตัวชี้วัด 12 agenda การเลือกตัวชี้วัด Potential Base มีหลักคิดอย่างไร	สำหรับกรมที่เป็นเจ้าภาพหลักวัดตัวชี้วัด 12 agenda ที่ performance อยู่แล้ว ให้ลองพิจารณาว่าใน agenda e service ที่รับผิดชอบ สามารถทำ open data / sharing data / digitalize process ที่ไปสนับสนุน agenda นั้นๆ ได้หรือไม่ - ถ้าไม่มี ก็ให้มาลองดูว่ามีงานบริการอื่นของกรมที่จะมาทำยกระดับ e service (L1-L3) หรือไม่

ตัวชี้วัด PMQA

ลำดับ	คำถาม	คำตอบ
1	ตัวชี้วัด PMQA 4.0 : ยังไม่ทราบคะแนน PMQA 4.0 จะเลือกเกณฑ์การประเมินอย่างไร	สำนักงาน ก.พ.ร. จะแจ้งหน่วยงานให้ทราบรายละเอียดค่าเป้าหมายการประเมินตัวชี้วัด PMQA 4.0 เมื่อประกาศผลคะแนนปี 2564 อีกครั้ง ทั้งนี้ สำหรับรายละเอียดแนวทางการดำเนินงาน และการประเมินตัวชี้วัดการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) สำนักงาน ก.พ.ร. จะจัด KM และชี้แจงเกณฑ์ฯ ให้ส่วนราชการอีกครั้งประมาณเดือน ต.ค. /พ.ย. 64
2	กรณีกรมตั้งใหม่ หน่วยงานยังไม่สามารถดำเนินการตามแนวทาง PMQA ได้ และจะต้องเลือกตัวชี้วัดการพัฒนางานองค์การสู่ดิจิทัลอย่างไร	หน่วยงานพิจารณาคัดเลือกตัวชี้วัดการพัฒนางานองค์การสู่ดิจิทัล 2 ตัวชี้วัด ทั้งนี้จะหารือในรายละเอียดกับหน่วยงานต่อไป เนื่องจากเป็นกรณีเฉพาะ ที่จะไม่เป็นไปตามแนวทางการประเมินผลฯ ตามมติ ค.ร.ม.ฯ
3	การประเมิน PMQA 4.0 ในปี 2565 แต่ละกรมต้องมีการประเมินเหมือนเดิมหรือไม่ หรือประเมินในภาพรวมของกระทรวง	ประเมินเป็นรายการเหมือนเดิม
4	การประเมิน PMQA 4.0 ตามตัวชี้วัด จะประเมินในเวลาใด เป็นช่วงเวลาเดียวกันกับการประกวดรางวัลเลิศรัฐ หรือคนละช่วงเวลา และขอคำถามในแบบประเมิน มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือไม่	การประเมินตัวชี้วัด PMQA 4.0 ดำเนินการในช่วงเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน ซึ่งเป็นคนละช่วงเวลากับการประกวดรางวัลเลิศรัฐซึ่งจะดำเนินการช่วงเดือนธันวาคม และขอความคำถามในแบบประเมินอาจมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับเกณฑ์การพิจารณา โดยจะต้องผ่านการพิจารณาของ อ.ก.พ.ร. ฯ ก่อน
5	ผลคะแนนการประเมิน PMQA 4.0 ปี 2564 ออกเมื่อใด	คะแนนผลการประเมิน PMQA 4.0 ปี 2564 ประกาศผล เมื่อวันที่ 17 กันยายน 2564