

รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2563

รอบที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

หน่วยงาน กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผลการพิจารณา

จากการพิจารณารายงานผลการดำเนินการ (Application Report) โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏว่า มีผลการพิจารณา ไม่ผ่าน เกณฑ์การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ซึ่งมีผลคะแนนรวม เท่ากับ 339 คะแนน โดยประเด็นที่เป็นจุดเด่น โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็นที่เป็นจุดเด่น

❖ มิติที่ 1 เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน

- การเปิดเผยข้อมูลและสารสนเทศของกรมฯ เพื่อให้บุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เช่น ข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง
- มีกลไกทำงานร่วมกับเครือข่ายและพัฒนานวัตกรรมร่วมกับเครือข่าย เช่น การส่งเสริมสนับสนุนให้เกษตรกรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาล การสนับสนุนและเข้าร่วมโครงการราษฎร์ รัฐ ร่วมใจช่วยภัยแล้ง ร่วมกับกองทัพบก กรมทรัพยากรน้ำ การประสานส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ บริษัท ปตท. จำกัด การจัดทำแนวทางการเติมน้ำใต้ดิน
- มีการพัฒนานวัตกรรมเชิงนโยบาย เช่น การบูรณาการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง โดยมีเครือข่ายภายนอกที่ร่วมดำเนินการ คือ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ กรมทรัพยากรน้ำ เครือข่ายลุ่มน้ำ

❖ มิติที่ 2 ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

- มีการปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาลเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและภาระให้กับประชาชน การพัฒนาการบริการออนไลน์ (e-service)
- โครงการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อการเกษตรในพื้นที่ประสบภัยแล้ง
- การพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลเพื่อแก้ไขปัญหาการขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค

❖ มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

- การพัฒนาระบบระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบฐานข้อมูลทรัพยากรน้ำบาดาล (Smart Pasutara) ระบบภูมิสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาล (Smart GIS) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการแผนงานและติดตามโครงการ (Smart Planning) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร

(Smart ERP) ระบบสารสนเทศเพื่องานวิเคราะห์คุณภาพน้ำบาดาล (e-Lab) ระบบสารสนเทศเพื่อติดตามแผนระยะวางแผนการใช้น้ำบาดาล (TGMS)

2. โอกาสในการปรับปรุง

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- 1) ผู้บริหารของกรมฯ ได้สร้างความยั่งยืนโดยการกำหนดยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของกรมฯ อย่างไรก็ดีตามควรแสดงให้เห็นชัดเจนถึงการบูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ประเทศ และยุทธศาสตร์พื้นที่ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สุขประชาชน
- 2) ควรแสดงผลการดำเนินงานที่สะท้อนให้เห็นถึงการบรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจโดยแปลงวิสัยทัศน์เป็นตัววัดเชิงคุณภาพและผลกระทบ เพื่อวัดผลการบรรลุตามวิสัยทัศน์ว่าสามารถส่งผลการบรรลุยุทธศาสตร์ชาติและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างไร

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

ผู้บริหารของกรมฯ มีการกำหนดนโยบายที่เสริมสร้างความโปร่งใสและมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดตามรายงานผลเกี่ยวกับการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส เช่น ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-petition) ของกระทรวง ในการรับเรื่องร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น และการติดตามเรื่องร้องเรียน ระบบจัดซื้อจัดจ้างของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล (e-Procurement) ระบบการชำระค่าใช้น้ำบาดาลผ่านธนาคาร (e-payment) การรับเงินและการนำเงินส่งคลังผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ดีตามควรแสดงให้เห็นถึงการประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันการทุจริตและการสร้างความโปร่งใสภายในส่วนราชการและมีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

กรมฯ มีกลไกที่เอื้อให้เกิดการทำงานร่วมกับเครือข่ายและมีการพัฒนานวัตกรรมร่วมกับเครือข่าย เช่น การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำบาดาล การปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยน้ำบาดาล นวัตกรรมเชิงนโยบาย เช่น การบูรณาการช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง โดยมีเครือข่ายภายนอกที่ร่วมดำเนินการ คือ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ กรมทรัพยากรน้ำ เครือข่ายลุ่มน้ำ อย่างไรก็ดีตามควรแสดงให้เห็นถึงการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ หรือดำเนินการร่วมกับเครือข่ายเพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อน

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

กรมฯ ให้ความสำคัญในการป้องกันเพื่อไม่ให้ผลการดำเนินงานเกิดผลกระทบต่อสังคม มีการกำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดในการดำเนินการ อย่างไรก็ดีตามควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการจัดการผลกระทบและผลการติดตามตัวชี้วัดในการติดตามแผนระยะวางแผนการใช้น้ำบาดาลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างทันการณ์และครอบคลุมยุทธศาสตร์

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สู่ประชาชน

กรมฯ มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการวิเคราะห์ความท้าทาย ความได้เปรียบ สร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ ๆ อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงแผนการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนการทำงาน และรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งแผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

กรมฯ มีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองต่อเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว อย่างไรก็ตามยังควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ว่าสามารถรองรับความท้าทายที่สำคัญทั้งทางด้านพันธกิจ แผนปฏิบัติการ ทรัพยากรบุคคล รวมทั้งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างไร และควรมีการแสดงผลการวิเคราะห์ผลกระทบดังกล่าวให้เห็นชัดเจน ว่ามีผลกระทบอะไรบ้างทั้งด้านบวกและด้านลบต่อยุทธศาสตร์ชาติหรือต่อการพัฒนาประเทศด้านเศรษฐกิจ/สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้น และระยะยาว เป็นต้น

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

กรมฯ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และพัฒนานวัตกรรมในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงแนวทางในการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ การวิเคราะห์และกำหนดจุดสำคัญที่มีความจำเป็นต้องทุ่มเททรัพยากรลงไปเพื่อจะได้ทุ่มงบประมาณหรือทรัพยากรลงไปในจุดที่สำคัญและเร่งด่วน

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

กรมฯ มีระบบในการติดตามผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ ได้แก่ ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการแผนงานและติดตามโครงการ (Smart Planning) และระบบ eMENSCR ของ สศช. และระบบรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นรายละเอียดการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้น (ทั้งที่บรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย) และมีรายละเอียดการปรับแผนอย่างไรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ทั้งในกรณีที่บรรลุผลหรือไม่บรรลุผล

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

1) กรมฯ มีการรวบรวมความต้องการของผู้รับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ระบบขอความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยแล้งออนไลน์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เทคโนโลยีสารสนเทศ (รวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัล) เพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่างได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญและนำไปกำหนดนโยบายเชิงรุกเพื่อตอบสนองความต้องการ รวมทั้งผลของการดำเนินงานตามนโยบายเชิงรุกดังกล่าว

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

1) กรมฯ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการตามภารกิจของกรมฯ อย่างไรก็ตามควรแสดงถึงวิธีการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ และตัวอย่างการใช้ผลการประเมินความผูกพันไปพัฒนาและปรับปรุงผลผลิตและบริการ

2) ควรแสดงให้เห็นชัดเจนในการนำผลของความไม่พึงพอใจในเรื่องใดไปดำเนินการเพื่อตอบสนองการให้บริการที่ดีขึ้น หรือนำไปกำหนดนโยบายหรือการแก้ไขปัญหาในเชิงรุก

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

กรมฯ มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น Application Badan4Thai และการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) สำหรับการประกอบกิจการน้ำตาล อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์และกำหนดแนวทางพัฒนาเพื่อให้ได้นวัตกรรมที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ตลอดจนการสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถออกแบบการให้บริการเฉพาะบุคคลได้

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

กรมฯ รับเรื่องร้องเรียนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านระบบ e-petition ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้พัฒนาขึ้น อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นว่าผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้อย่างไร โดยไม่ต้องให้ผู้ร้องเรียนติดต่อเข้ามาสอบถามความคืบหน้า และควรแสดงให้เห็นถึงกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนในเชิงรุก เช่น มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย หรือร้องเรียนซ้ำ เป็นต้น รวมถึงการประเมินผลที่ได้จากการจัดการข้อร้องเรียนว่าผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียนเป็นอย่างไร เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

1) กรมฯ มีการกำหนดสารสนเทศสำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจและสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่ามีการเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้งตัวชี้วัดทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์เพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานและการใช้ประโยชน์ในการบริหารและการตัดสินใจอย่างไร

2) กรมฯ มีการนำสารสนเทศไปเผยแพร่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ได้แก่ Application Badan4Thai Infographic Clip Video รายงานสถานการณ์ประจำวัน รายงานผลการช่วยเหลือประชาชนแก้ไขปัญหาภัยแล้ง อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นว่ามีการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสามารถเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้ตรงต่อความต้องการ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

กรมฯ มีการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ อย่างไรก็ตามควรแสดงผลการวิเคราะห์ตัวชี้วัดทุกระดับตามประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อแสดงให้เห็นว่ามีการติดตามตัวชี้วัดทั้งที่บรรลุเป้าหมายและไม่บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งนำเอาข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และคาดการณ์ผลที่จะเกิดขึ้น ตลอดจนสามารถนำไปแก้ปัญหาเชิงนโยบายและการปรับปรุงยุทธศาสตร์

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

กรมฯ มีการรวบรวมคู่มือ/เอกสาร การจัดทำฐานข้อมูล การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดีโดยมีการฝึกอบรม การถ่ายทอดองค์ความรู้และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงแนวทางที่ชัดเจนในการรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ เพื่อใช้ประโยชน์ในการแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่ดีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กรและระดับบุคคล รวมทั้งการนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

กรมฯ มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประจำปี พ.ศ. 2559-2562 และจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมทรัพยากรน้ำบาดาล ระยะ 3 ปี (พ.ศ.2564 - 2566) อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงการกำหนดตัววัดที่ใช้ติดตามการบรรลุตามแผนการปรับเปลี่ยนสู่ระบบดิจิทัล ดังกล่าวและการติดตามประสิทธิผลของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้น บุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

1) กรมฯ มีการวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังและมีการกำหนดนโยบายด้านบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงการประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูง ตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ผู้รับบริการและประโยชน์ของส่วนรวม (High Performance)

หมวด 5 การมุ่งเน้น บุคลากร

- 2) ควรแสดงให้เห็นว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติและได้รับการจูงใจให้ปฏิบัติงานให้สำเร็จ
- 3) ควรแสดงให้เห็นถึงนโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม รวมทั้งนวัตกรรมที่เกิดจากการส่งเสริมดังกล่าว

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

ควรแสดงให้เห็นถึงการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีสมรรถนะสูง ที่มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น มีรูปแบบของการทำงานอย่างไร มีการร่วมกันแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้อย่างไร และมีผลงานที่เป็นรูปธรรมอย่างไร

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

- 1) ควรแสดงให้เห็นว่าวิธีการสำรวจความผูกพันทำให้สามารถระบุปัจจัยความผูกพันที่อาจจะแตกต่างกันในแต่ละประเภทของบุคลากรได้ เพื่อนำมาสู่การจัดทำแผนสร้างความผูกพันที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มของบุคลากร รวมถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินความผูกพัน และผลลัพธ์ในการดำเนินงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนในการปรับปรุงวิธีการในการสร้างความผูกพันเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ในการดำเนินงานที่ดีขึ้นต่อไป
- 2) ควรแสดงให้เห็นถึงการปรับกระบวนการทางความคิดของบุคลากรทุกระดับเพื่อให้มุ่งเน้นการทำงานในเชิงรุกและสร้างมูลค่าเพิ่มเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หน่วยงาน และส่วนรวม

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

กรมฯ มีการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้จริงและครอบคลุมด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านความรู้ ทักษะในการแก้ปัญหา และทักษะด้านดิจิทัล อย่างไรก็ตามควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ เป้าหมายขององค์การ เพื่อนำมาจัดทำเป็น competency ที่จำเป็นของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ในการออกแบบกระบวนการทำงานควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการตั้งแต่การเริ่มต้นกระบวนการ ระหว่างการดำเนินการ และสิ้นสุดกระบวนการ (End-to-end process design) รวมถึงประสานการทำงานที่ข้ามส่วนราชการ (Cross-boundary process) ข้อกำหนดและตัวชี้วัดของกระบวนการ การติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัววัดและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัย และข้อมูลร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อการทำงานที่เกิดประสิทธิผลทุกกระบวนการ รวมทั้งการแสดงให้เห็น

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เห็นถึงกระบวนการสนับสนุนว่าได้เข้ามามีส่วนช่วยในการดำเนินการของกระบวนการหลักตั้งแต่ต้นทางจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงานอย่างไร

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

กรมฯ มีการพัฒนานวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามควรมีการแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน มีการวิเคราะห์ปัญหาในกระบวนการ มีการติดตามตัวชี้วัดควบคุมกระบวนการและปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นคุณค่าแก่ประชาชน

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

กรมฯ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการลดต้นทุน อย่างไรก็ตามควรมีการแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์แนวทางการลดต้นทุนของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่เป็นระบบ และการนำผลการวิเคราะห์การลดต้นทุนไปกำหนดนโยบายการลดต้นทุน ตลอดจนการเทียบเคียงด้านการลดต้นทุนกับคู่เทียบเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

กรมฯ มีการติดตามตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ อย่างไรก็ตามควรมีการติดตามควบคุมประสิทธิผลของกระบวนการในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านคุณภาพ ต้นทุน ความปลอดภัย ซึ่งการติดตามควบคุมกระบวนการเป็นไปเพื่อให้มั่นใจว่าทุก ๆ กระบวนการจะดำเนินการได้ตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้ โดยไม่ว่าจะดำเนินการซ้ำกี่ครั้ง หรือเปลี่ยนผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ จะได้ผลการดำเนินการตามมาตรฐานเหมือนเดิม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

1. ผลลัพธ์ที่กำหนดค่าเป้าหมายต่ำกว่าปีที่ผ่านมาหลายตัวชี้วัด เช่น 7.1.1 จำนวนแหล่งน้ำบาดาลที่ได้รับการพัฒนา 7.1.2 จำนวนครัวเรือนในพื้นที่ขาดแคลนน้ำได้รับประโยชน์ 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมทรัพยากรน้ำบาดาล 7.2.2 จำนวนบ่อน้ำบาดาลได้รับการกำกับควบคุมกิจการน้ำบาดาลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยทรัพยากรน้ำบาดาลทั่วประเทศ 7.2.3 การจัดเก็บค่าใช้น้ำบาดาลและค่าอนุรักษ์น้ำบาดาลที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมกิจการน้ำบาดาล 7.6.1 ร้อยละของการประหยัดไฟฟ้า

2. ผลลัพธ์ที่ไม่ได้แสดงแนวโน้มหรือรายงานผลการดำเนินงานไม่ครบ 3 ปี เช่น 7.1.3 การพัฒนาแหล่งน้ำบาดาลในพื้นที่แล้งซ้ำซาก 7.1.4 จำนวนครัวเรือนในพื้นที่แล้งซ้ำซากได้รับประโยชน์ 7.3.3 จำนวนผู้บริหารที่ได้รับการพัฒนาผ่านเกณฑ์การประเมินความรู้ตามที่หลักสูตรกำหนด และ 7.3.4 ร้อยละของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้นจากการฝึกอบรม หลักสูตร การเขียนขอบเขตการทำงาน (TOR) และการกำหนดคุณสมบัติของผู้เสนอราคา ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวอาจจะเป็นตัวชี้วัดใหม่ที่ไม่ได้มีการจัดเก็บข้อมูลมาก่อน ดังนั้นควรระบุให้ชัดเจนว่าเป็นตัวชี้วัดใหม่ที่เริ่มดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในปีใด

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

3. ผลลัพธ์สำคัญที่ควรแสดงเพิ่มเติม เช่น ผลลัพธ์ด้านความผูกพันและการให้ความร่วมมือของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามกลุ่มสำคัญที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ

3. ข้อเสนอแนะภาพรวมเพื่อการพัฒนา

กรมฯ มีการพัฒนาผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 แต่ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับพื้นฐาน (Basic) จึงควรยกระดับผลการดำเนินงานไปสู่ระดับก้าวหน้า (Advance) ซึ่งเป็นการดำเนินงานในเชิงรุกโดยการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า และการยกระดับผลการดำเนินงานไปสู่ระดับการพัฒนาจนเกิดผล (Significance) ซึ่งเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิดประสิทธิผลและมีนวัตกรรม