

รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี พ.ศ 2564
รอบที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

หน่วยงาน : กรมทรัพยากรน้ำบาดาล

ผลการพิจารณา

จากการพิจารณารายงานผลการดำเนินการ (Application Report) โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏว่ามีผลการพิจารณา ไม่ผ่าน เกณฑ์การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ซึ่งมีผลคะแนนรวม เท่ากับ 337 คะแนน โดยประเด็นที่เป็นจุดเด่น และโอกาสในการปรับปรุงเพื่อการพัฒนา มีรายละเอียด ดังนี้

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
หมวด 1 การนำองค์กร	ผู้บริหารมีการชี้นำและสร้างความยั่งยืนผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ส่งเสริมให้เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้บรรลุผลการดำเนินงาน และสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายในการแก้ปัญหาและสร้างนวัตกรรม	1.1 ระบบการนำองค์กรที่สร้างความยั่งยืน - 1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส -การประเมินประสิทธิผลและตัววัดการป้องกันทุจริตและสร้างความโปร่งใส ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเปิดเผยผลการดำเนินการสู่สาธารณะ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจหน่วยงานภาครัฐ

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก - การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงงานที่มากขึ้นโดยการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายเพื่อผลักดันผลการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น กระตุ้น ส่งเสริมผลักดันให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการและการบริการผ่านเครือข่ายภาคเอกชนให้เกิดนวัตกรรมของกระบวนการและการบริการ 1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว - การติดตามผลกระทบเชิงลบต่อสังคมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีทั้งในระดับโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ด้วยความรวดเร็ว โดยนำเทคโนโลยีการสื่อสารและดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ และการสร้างเครือข่ายที่ช่วยเฝ้าระวังผลกระทบเชิงลบเพื่อให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ -การติดตามและวัดผลตัวชี้วัดที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง และประเมิน ติดตามโครงการ กระบวนการ และยุทธศาสตร์ที่อาจดำเนินการไปแล้วอาจมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์	ส่วนราชการให้ความสำคัญกับการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบและมีประสิทธิผล ทั้งการพัฒนาแผนการนำแผนสู่การปฏิบัติการติดตามประเมินผล	2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน - กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เน้นประเด็นความท้าทายเพื่อบรรลุพันธกิจ เช่น การลดต้นทุนการผลิต งานวิจัยที่ตอบสนองความต้องการลดความขัดแย้งและลดความเหลื่อมล้ำ การเข้าถึงเกษตรเพื่อแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็วและการส่งเสริมการมีส่วนร่วม 2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ - การติดตามหรือประเมินประสิทธิผลของการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถปฏิบัติตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน - แผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จและบูรณาการกับแผนงานด้านบุคลากรและการใช้ทรัพยากรที่รองรับการเปลี่ยนแปลง และการสื่อสารสู่การปฏิบัติผ่านเครือข่ายและการใช้ข้อมูลร่วมกัน

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล - การติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายในเชิงรุก เน้นการคาดการณ์สถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อวางแผนจัดการในเชิงรุกและปรับแผนให้ทันเวลาจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีเป็นไปตามที่ส่วนราชการต้องการ
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีระบบการรับฟังเสียงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการวิเคราะห์ความต้องการโดยใช้สารสนเทศที่รวบรวมโดยส่วนราชการเองและส่วนราชการอื่น ใช้สารสนเทศในการปรับปรุงและตอบสนองด้วยเทคโนโลยี	3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง - การใช้ประโยชน์จาก Big Data และการพยากรณ์ หรือคาดการณ์ความต้องการเชิงรุกเพื่อนำไปสู่การทบทวนวางนโยบายเชิงรุก 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ -การวิเคราะห์ความผูกพันและความไม่พึงพอใจ เพื่อนำมาบูรณาการแก้ปัญหาความไม่พึงพอใจ 3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ -การวิเคราะห์ความต้องการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเชิงรุกอย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปปรับปรุงตอบสนอง

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		อย่างทันการณ์และสร้างนวัตกรรมตอบสนองความแตกต่างทั้งระดับกลุ่มและระดับบุคคล 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ - ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อติดตามปัญหา และเสนอการแก้ปัญหาเชิงรุกเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	-มีการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้เพื่อการติดตามแผนงานโครงการและมีการลดต้นทุนการทำงานของกรมฯและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการด้วยเทคโนโลยี ได้แก่ Application e-service ระบบช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง และ e-Pay ชำระค่าน้ำบาดาล -มีกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยจำแนกองค์ความรู้ตามพันธกิจ ทำให้ได้องค์ความรู้ไปแก้ปัญหาและพัฒนาเป็นนวัตกรรม เช่น การส่งน้ำบาดาลระยะไกล แก้ปัญหาน้ำหายากและคุณภาพน้ำ	4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ -ขาดการแสดงผลข้อมูลระบบการจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย น่าเชื่อถือ พร้อมใช้งาน คำนึงถึงผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกให้สามารถเข้าถึงได้อย่างมีประสิทธิภาพ - การเปิดเผยข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจโดยไม่ต้องร้องขอโดยมีการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนอย่างต่อเนื่อง 4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		- การใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการ และระดับยุทธศาสตร์ และสื่อสารสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก 4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม -การสร้างองค์ความรู้ขององค์กรโดยการนำเอาองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) จนเกิดเป็นมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่เพิ่มมูลค่าแก่ประชาชน 4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล - การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และระบบการทำงานที่ปรับเป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบครอบคลุมพันธกิจหลัก
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	มีระบบการบริหารบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีและบูรณาการทำงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร	5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ - การประเมินประสิทธิภาพการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		และทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์สุขแก่ประชาชน 5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์ -การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้บุคลากรมีความรับผิดชอบ กล้าตัดสินใจเข้าถึงข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการทำงานและการแก้ปัญหา มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลให้พร้อมสนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร -การค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพัน การทุ่มเท และผลการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และนำปัจจัยดังกล่าวมาใช้ในการสร้างให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี 5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร -การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร ทั้งทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	มีการออกแบบกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก และใช้เทคโนโลยีในการควบคุมกระบวนการ เช่น	6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		- การจัดการกระบวนการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทั้งองค์กร โดยครอบคลุมกับพันธกิจหลักทุกด้าน เนื่องจากการแสดงตัวอย่างการออกแบบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ เพียงกระบวนการออก 6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ - การบริหารจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน โดยกำหนดตัวชี้วัดในการควบคุมกระบวนการ และใช้ผลการติดตามในการปรับปรุงผลผลิตและกระบวนการ 6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และขีดความสามารถในการแข่งขัน - การวิเคราะห์ต้นทุนและการลงทุนในทรัพยากรต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนเพื่อการควบคุมต้นทุนโดยรวม เช่น ต้นทุนโครงการ ต้นทุนด้านชุดเจาะและบริการน้ำบาดาล การวางแผนการลดต้นทุนทั้งระยะสั้นและระยะยาว

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อ ยุทธศาสตร์ชาติ - การเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิผลขององค์การโดยการติดตามควบคุมตัวชี้วัดนำ (Leading Indicators) ทั้งเชิงป้องกันและเชิงรุก ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของกระบวนการ และนำมาแก้ปัญหาได้อย่างทัน่วงที่การจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ - การเตรียมพร้อมเพื่อรับมือกับภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน ตลอดจนการเตรียมตัวล่วงหน้าเพื่อลดความเสียหาย
หมวด 7 ผลลัพธ์	มีผลลัพธ์ที่ดีและบรรลุเป้าหมาย เช่น ความสำเร็จของการพัฒนาแหล่งน้ำบาดาล	-ผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าหมายไม่ท้าทาย เช่น 7.2.1 ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมทรัพยากร น้ำบาดาล 7.2.4 การจัดเก็บค่าใช้น้ำบาดาล และค่าอนุรักษ์น้ำบาดาลที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมกิจการน้ำบาดาล (GCL) 7.3.4 จำนวนบุคลากรที่ได้รับการอนุมัติให้ไปเป็นกรรมการในหน่วยงานภายนอก (โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน) -ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร ควรเพิ่มตัววัดด้านจำนวนรางวัลที่ได้รับจากภายนอก และการจัดอันดับจากภายนอก เนื่องจาก

หมวด	จุดแข็งที่แสดงถึง การเป็นราชการ 4.0	จุดที่ยังต้องปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การเป็นราชการ 4.0
		กรมกำหนดคู่เทียบในระดับนานาชาติ (ราชอาณาจักรเดนมาร์ก และกรีนแลนด์ และราชอาณาจักรเนเธอร์แลนด์) -ผลลัพธ์ 7.6.1 ร้อยละของการประหยัดไฟฟ้า ยังไม่สอดคล้องกับการลดต้นทุน ในระดับกระบวนการที่เกิดจากการปรับปรุงงาน และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ควรกำหนดตัววัดอื่น ๆ เช่น ต้นทุนที่ลดลงจากการบริหารจัดการน้ำบาด เป็นต้น