

ด่วน

ที่ นธ ๐๐๑๗.๕/ว ๕๓๗๖



ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส
ถนนศูนย์ราชการ นธ ๙๖๐๐๐

๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เข้าสู่ระบบราชการ ๔.๐

เรียน หัวหน้าส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สิ่งที่ส่งมาด้วย สรุปรายรวมผลการประเมิน

จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่ สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดแนวทางการยกระดับหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐ โดยให้จังหวัดประเมินตนเองด้วยการรวบรวมข้อมูลการดำเนินการและตัวชี้วัดต่างๆ ผ่านโปรแกรมการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐด้วยตนเอง โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จะเป็นผู้ตรวจสอบผลการประเมินผ่านระบบ นั้น

บัดนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้รายงานผลป้อนกลับ (Feedback Report) ผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของจังหวัดนราธิวาส โดยได้สรุปจุดเด่นและโอกาสในการพัฒนาสู่ระบบราชการ ๔.๐ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร จังหวัดนราธิวาส จึงขอเรียนเชิญท่านเข้าร่วมประชุม ในวันพฤหัสบดีที่ ๑๓ ธันวาคม ๒๕๖๑ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมพระยานครายสุนทร ชั้น ๓ ศาลากลางจังหวัดนราธิวาส เพื่อรับทราบผลการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ของจังหวัดนราธิวาส แนวทางการพัฒนาสมรรถนะขององค์กรสู่ระบบราชการ ๔.๐ ต่อไป ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ทางเว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส (www.narathiwat.go.th) หัวข้อ “เอกสาร/รายงาน” > ระบบภายในจังหวัด > PMQA ๔.๐

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาเข้าร่วมประชุมฯ โดยพร้อมเพรียงกัน

ขอแสดงความนับถือ

(นายเอกรัฐ หลีเส็น)

ผู้ว่าราชการจังหวัดนราธิวาส

สำนักงานจังหวัดนราธิวาส

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

โทรศัพท์/โทรสาร ๐ ๗๓๖๔ ๒๖๓๗

E-mail : hmarathiwat60@gmail.com

คะแนน PMQA 4.0 (*100)		
หมวด	ผลการประเมินตนเอง	ผลการประเมิน
	จากหน่วยงาน	จากผู้ตรวจ
หมวด 1 การนำองค์การ	450.00	300.00
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	500.00	350.00
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	450.00	300.00
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้	475.00	150.00
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	475.00	225.00
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	425.00	150.00
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	326.67	326.67
คะแนนรวม (500) คะแนน	443.10	257.38
จังหวัดนราธิวาส เป็นระบบราชการ	3.54	2.06

สามารถดาวน์โหลดสิ่งที่ส่งมาด้วยได้ทางเว็บไซต์จังหวัดนราธิวาส (www.narathiwat.go.th) หัวข้อ "เอกสาร/รายงาน" > PMQA ๔.๐

ผลการประเมินตนเองจากหน่วยงาน		ผลการประเมินจากผู้ตรวจ	
โดยหมวดที่เป็นจุดเด่นขององค์การ คือ			
450.00	หมวด 1: การนำองค์การ		
500.00	หมวด 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์		
450.00	หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
475.00	หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้		
475.00	หมวด 5: การมุ่งเน้นบุคลากร		
หมวดที่ควรมีการพัฒนาต่อยอดให้ดียิ่งขึ้น คือ			
		300.00	หมวด 1: การนำองค์การ
425.00	หมวด 6: การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	350.00	หมวด 2: การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
326.00	หมวด 7: ผลลัพธ์การดำเนินการ	300.00	หมวด 3: การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
		326.00	หมวด 7: ผลลัพธ์การดำเนินการ
หมวดที่ควรได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน คือ			
		150.00	หมวด 4: การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้
		225.00	หมวด 5: การมุ่งเน้นบุคลากร
		150.00	หมวด 6: การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

สรุปภาพรวมผลการประเมิน : จังหวัดนราธิวาส

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
หมวดที่ ๑ การนำองค์การ	<p>ผู้บริหารได้สร้างความยั่งยืนในการพัฒนาจังหวัดโดยมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ทำให้เกิดรูปแบบการพัฒนาที่หลากหลาย มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม แปรแปลงไปสู่การปฏิบัติในลักษณะห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ทั้งต้นทาง กลางทาง และปลายทาง คำนึงถึงผลกระทบเชิงบวกและเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานทั้งทางตรงและทางอ้อม</p>	<p>๑. ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการที่สำคัญของประชาชนและนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนานวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการที่สำคัญของประชาชนหรือผู้รับบริการที่สำคัญเฉพาะกลุ่ม</p> <p>๒. ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงด้านด้านธรรมาภิบาล ความเสี่ยงด้านกระบวนการทำงานในทุกด้านที่จะก่อให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชัน และกำหนดมาตรการแนวทางป้องกัน รวมทั้งการกำหนดตัวชี้วัดในการกำกับติดตาม</p> <p>๓. การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อการพัฒนาประเทศ ควรจะมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์โดยมีการระบุความเสี่ยง/ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น กำหนดกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่ในการจัดการผลกระทบและใช้เทคโนโลยี/ดิจิทัลในการรายงานข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายภาคประชาชนในการเฝ้าระวัง รวมทั้งติดตามผลการดำเนินงานแนวทางการแก้ไขปัญหาและการเสริมมาตรการที่จะเกิดผลดีกับเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม</p>
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	<p>จังหวัดมีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนราชการและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ และมีการถ่ายทอดและขับเคลื่อนแผนงานไปสู่การปฏิบัติทั้งในระดับส่วนราชการและระดับบุคคล มีระบบการติดตามผลของการบรรลุเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ตามกรอบเวลาของแผนยุทธศาสตร์ตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ</p>	<p>๑. กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม ควรนำเอาประเด็นความท้าทายด้านการแข่งขัน การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต ความต้องการที่สำคัญของประชาชน นำมากำหนดกลยุทธ์และแผนงานที่สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน และสร้างโอกาสเชิงกลยุทธ์ใหม่ๆ เช่น มีแผนนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงาน และแผนการยกระดับการบริการให้รวดเร็ว ฉับไว ต้นทุนต่ำ เข้าถึงได้ง่ายและเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา</p>

สรุปภาพรวมผลการประเมิน : จังหวัดนราธิวาส

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
		<p>๒.การนำเอาแผนไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ (ทำน้อยได้มาก) ควรมีการวิเคราะห์และกำหนดจุดสำคัญที่มีความจำเป็นต้องทุ่มทรัพยากรลงไป อาจจะพิจารณาจากพันธกิจหลักของจังหวัดที่ได้มีการวิเคราะห์ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบ (วัดอุปสงค์และความสำคัญของแต่ละพันธกิจ) เพื่อจะได้ทุ่มงบประมาณหรือทรัพยากรลงไปในจุดที่สำคัญและเร่งด่วน และแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการ หรือแสดงให้เห็นถึงการทำน้อยได้มาก ความคุ้มค่าที่เกิดขึ้น หรือมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสื่อสาร การลดต้นทุน การปรับปรุงการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจรวดเร็ว สร้างคุณค่าแก่ประชาชน</p>
<p>หมวดที่ ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>จังหวัดมีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างความร่วมมือของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	<p>๑.ควรมีการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรวมทั้งเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการค้นหาความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อวางนโยบายเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต</p> <p>๒.ควรมีการนำเอาผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักมาวิเคราะห์ความต้องการและแก้ปัญหาในเชิงรุกรวมทั้งใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์และสร้างนวัตกรรมการให้บริการ</p> <p>๓.ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่าข้อร้องเรียนของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิผล และไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจ รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน</p>

สรุปภาพรวมผลการประเมิน : จังหวัดนราธิวาส

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้	จังหวัดมีการรวบรวมจากตัวชี้วัดตามประเด็นยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ เพื่อนำเสนอผู้บริหารในการนำข้อมูลเพื่อตัดสินใจแก้ไขปัญหาโดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา เช่น ระบบ PADME	<p>๑.ควรมีการสำรวจความต้องการและข้อเสนอแนะจากภาคประชาชนอย่างสม่ำเสมอเพื่อสามารถเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้งานได้ตรงต่อความต้องการ</p> <p>๒.ควรวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัดในทุกระดับที่กำหนดไว้ เช่น ตัวชี้วัดตามแผนยุทธศาสตร์ เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา และแก้ไขปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์อย่างทันทางที่</p> <p>๓.ควรมีการวิเคราะห์องค์ความรู้ที่สนับสนุนการบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์โดยพิจารณาจากโอกาสในการปรับปรุง การนำองค์ความรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหาจนเกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) การพัฒนาองค์ความรู้จนเกิดการสร้างมาตรฐานใหม่หรือรูปแบบการบริการที่สร้างมูลค่าเพิ่มแก่ประชาชน</p>
หมวดที่ ๕ การมุ่งเน้นบุคลากร	จังหวัดมีระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และการแก้ไขปัญหา สร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดีสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี	<p>๑.ควรมีการพัฒนาระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดตั้งทีมงานที่มีสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถทำงานร่วมกับเครือข่ายภายนอกเพื่อนำไปสู่แก้ไขปัญหาที่สำคัญและมีความซับซ้อน</p> <p>๒.ควรมีระบบการพัฒนาบุคลากรและผู้นำให้มีทักษะสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย มีความรอบรู้ สามารถตัดสินใจและมีความคิดในเชิงวิกฤติ พร้อมรับปัญหาที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น</p> <p>๓.ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการด้านการพัฒนาบุคลากรที่ช่วยสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ตอบสนองยุทธศาสตร์และตอบสนองการสร้างสมรรถนะหลักขององค์กร ทั้งทักษะความรู้ และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน</p>

สรุปภาพรวมผลการประเมิน : จังหวัดนราธิวาส

หมวดที่	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
		๔.ควรมีการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันและการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร และนำเอาปัจจัยมาสร้างให้เกิดแรงจูงใจหรือจัดทำแผนสร้างความผูกพันที่เหมาะสมกับบุคลากรแต่ละกลุ่ม และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความผูกพันกับผลลัพธ์การดำเนินงาน
หมวดที่ ๖ การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	จังหวัดมีระบบการบริหารจัดการกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนได้วางแผนกระบวนการต่างๆ ในตอบสนองต่อผู้รับบริการของจังหวัดผ่านแผนพัฒนาจังหวัด โดยมอบหมายส่วนราชการต่างๆ บูรณาการความร่วมมือในการทำงานในลักษณะ cluster	<p>๑.ควรมีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทุกกระบวนการ การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญ การออกแบบขั้นตอนการทำงานโดยพิจารณาองค์ความรู้ เทคโนโลยี การลดขั้นตอนความคุ้มค่า รวมทั้งการกำหนดผู้รับผิดชอบ การเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</p> <p>๒.ควรมีการวิเคราะห์ปัญหาของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน จากตัวชี้วัดของกระบวนการหรือความเสี่ยงของกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาเชิงรุกและพัฒนาต่อยอดให้เกิดนวัตกรรมกระบวนการ</p> <p>๓.ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนรวมหรือต้นทุนของกระบวนการทำงาน(ทั้งกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน) โดยการวิเคราะห์ขั้นตอนและกิจกรรมต่างๆ ของกระบวนการเพื่อหาโอกาสในลดต้นทุนและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างนวัตกรรมในการลดต้นทุน</p>
หมวดที่ ๗ ผลลัพธ์การดำเนินการ	จังหวัดมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของจังหวัด มีการกำกับติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินงานให้มีพัฒนาการที่ดีขึ้นจากปีที่ผ่านมาทุกตัวชี้วัด	๑.การกำหนดตัวชี้วัดในด้านต่างๆควรพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ของกระบวนการทำงานในแต่ละเรื่องและค่านึงประโยชน์ของตัวชี้วัดที่ได้กำหนดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลจากการติดตามตัวชี้วัดสามารถใช้เป็นแนวทางในปรับปรุงและสร้างนวัตกรรมรวมทั้งการยกระดับผลการปฏิบัติงานของจังหวัดไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ