

สรุปภาพรวมผลการประเมิน PMQA ๔.๐

ผลการประเมิน	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
หมวด ๑ การนำองค์การ	" --มีการวิเคราะห์และเชื่อมโยงวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติผ่านกระบวนการสื่อสารของหน่วยงานอย่างชัดเจน ทั้งจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ ทั้งระบบการสื่อสารภายใน และการสื่อสารไปยังเครือข่ายถ่ายทอดลงไปทุกภาคส่วนให้เกิดการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองการบรรลุยุทธศาสตร์หน่วยงาน ยุทธศาสตร์ชาติ และมุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมที่มุ่งประโยชน์ของประชาชน - มีการวางแผนและแนวทางป้องกันการทุจริตในเชิงรุก เพื่อทำให้องค์การมีความโปร่งใส มีการส่งเสริมการเป็นองค์การด้านความโปร่งใส เช่น การคัดเลือกข้าราชการกรมที่ดินผู้มีคุณธรรมจริยธรรมดีเด่น เพื่อยกย่องเชิดชูเกียรติคุณและเสริมสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการ และมีการสมัครเข้าร่วมโครงการเสนอผลงานรับการคัดเลือกรางวัลองค์กรโปร่งใส - การให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ โดยมีการกำหนดแนวทาง แผนการดำเนินการ และเป้าหมายการดำเนินการร่วมกันอย่างชัดเจน"	-ควรดำเนินการติดตามการปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้ภาพลักษณ์องค์การมีความโปร่งใสมากขึ้น - มีแนวทางในการดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสังคม เช่น มีการประเมินความเสี่ยงโครงการ มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมถึงเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ หากแต่ยังไม่ชัดเจนในบางส่วน เช่น มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การติดตามผลการดำเนินการและวิเคราะห์ผลกระทบจากการดำเนินงานที่อาจเกิดขึ้นสังคม และประเทศชาติในแง่ของเศรษฐกิจ /สังคม/สาธารณสุข/สิ่งแวดล้อม
หมวด ๒ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	" -มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม มีการแสดงให้เห็นว่า ยุทธศาสตร์ขององค์การ เป็นยุทธศาสตร์ที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน และมีช่องทางการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน มีการคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงและมีแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้น -มีแผนปฏิบัติการและช่องทางการสื่อสารที่ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการลงไปทุกภาคส่วน"	" - ควรมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงระดับองค์กรที่อาจส่งผลกระทบต่อแผนงานและส่งผลต่อประเทศในมิติต่างๆ เช่น ด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และสาธารณสุข เพื่อค้นหาจุดเสี่ยงที่ต้องควบคุมและเฝ้าระวัง -ควรแสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์กับแผนงานด้านอื่นๆของหน่วยงาน ว่าได้มีการเชื่อมโยงทรัพยากรต่างๆ ทั้งบุคลากร ข้อมูล สารสนเทศของหน่วยงาน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การใช้ประโยชน์จากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการที่สนับสนุนความสำเร็จของยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ -ควรแสดงให้เห็นถึงการเตรียมการแก้ไขกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย และการใช้ประโยชน์จากระบบรายงานผลไปสู่การคาดการณ์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อปรับแผนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง"

ผลการประเมิน	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
หมวด ๓ การให้ ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	-มีการนำความต้องการของผู้รับบริการมาปรับปรุงการให้บริการที่รวดเร็วขึ้น เช่น การลดระยะเวลาการนัดรับวัดที่ดิน การดูข้อมูลที่ดินใน website เป็นต้น - -มีการประเมินความพึงพอใจครอบคลุมด้านต่างๆที่หลากหลายทั้งด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร การให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านความโปร่งใส และนำมาวิเคราะห์หาข้อปรับปรุง รวมถึงมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจ -มีการพัฒนานวัตกรรมการให้บริการที่ตอบสนองในภาพรวม และสามารถให้บริการในระดับบุคคล -มีกระบวนการรับ/แก้ไขข้อร้องเรียนที่เป็นระบบ"	" - ควรมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล และสารสนเทศรวมถึงผลประโยชน์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อตอบสนองความต้องการ ค้นหาความต้องการและความคาดหวัง และวางนโยบายในเชิงรุก - ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการตอบสนองกลับอย่างรวดเร็ว มีการติดตามรายงานผลต่อผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย "
หมวด ๔ การวัด การ วิเคราะห์ และ จัดการความรู้	" มีการวางแผนและรวบรวมข้อมูลตัววัดในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ มีระบบจัดการข้อมูลที่เอื้อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงได้ รวมถึงมีการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้ประโยชน์จากผลวิเคราะห์เพื่อการติดตามและแก้ปัญหา -มีการจัดการความรู้ที่เป็นระบบ -มีการวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบเพื่อความรวดเร็วในการติดตามงาน ลดต้นทุน เชื่อมโยงข้อมูล และสร้างนวัตกรรม "	" -เพื่อให้การติดตามตัวชี้วัด และการรวบรวมสารสนเทศมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการวางแผนนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูล ตัวชี้วัดต่างๆ มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ -ควรมีการเชื่อมโยงองค์ความรู้และใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ เพื่อการสร้างนวัตกรรม -ในการวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาเป็นระบบดิจิทัลควรมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลดังกล่าวจะประสบความสำเร็จ"

ผลการประเมิน	จุดแข็งที่แสดงถึงการเป็นระบบราชการ ๔.๐	จุดที่ควรพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นระบบราชการ ๔.๐
หมวด ๕ การมุ่งเน้น บุคลากร	มีแนวทาง/แผนการบริหารทรัพยากรบุคคลทั้งการสรรหา การพัฒนา และการรักษาบุคลากรให้คงอยู่ เช่น การจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าที่ชัดเจน การสร้างแรงจูงใจ การสร้างความผูกพัน มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมและทัศนคติการทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถที่หลากหลาย มีการวิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ	ควรแสดงความชัดเจนเพิ่มเติมเกี่ยวกับความชัดเจนของการบูรณาการงานบริหารบุคคลกับการปรับปรุงการทำงานของทุกๆ กระบวนการ ที่ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น รวมถึงนโยบายด้านการส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรมและการทำงานเป็นทีม
หมวด ๖ การมุ่งเน้น ระบบปฏิบัติการ	-	"ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้น จนถึงกระบวนการ (end to end process) ตั้งแต่ผู้ส่งมอบไปจนถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าในกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอนอะไรบ้าง ใครเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จุดเชื่อมต่อประสานงานอยู่ตรงไหน ซึ่งจะนำไปสู่การบูรณาการการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป รวมทั้ง ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน สร้างนวัตกรรมการทำงานและบริการ โดยควรวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการอย่างชัดเจน "
หมวด ๗ ผลลัพธ์การ ดำเนินการ	-	" -การกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ ควรกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการในแต่ละเรื่องที่ชัดเจน และควรมีความท้าทาย เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และการปฏิบัติงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง -ตัวชี้วัดที่มีการวัดผลดำเนินการในทุกปี ควรแสดงผลการดำเนินงานของปีก่อน เพื่อให้เห็นว่า การกำหนดค่าเป้าหมายของหน่วยงานกำหนดมาจากรฐานข้อมูลใดและมี การตั้งค่าเป้าหมายที่ท้าทายเพิ่มขึ้นมาน้อยเพียงใด -การกำหนดค่าเป้าหมาย ควรกำหนดให้สูงขึ้นหรือไม่ควรต่ำกว่ากว่าผลการดำเนินงานปีก่อน เพื่อแสดงความท้าทายของการดำเนินงาน"