



สำนักพัฒนาระบบบริหาร

รับที่

วันที่ ๖ ก.ย. ๖๖

เวลา ๑๔.๐๔๓

รองปลัดฯ (นายพีรพันธ์)

รับที่ ๖๐๐

วันที่ ๒๓ ก.ย. ๖๖ เวลา ๑๑.๒๖

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สำนักพัฒนาระบบบริหาร โทร ๐ ๒๖๒๙ ๙๖๕๓ ภายใน ๑๙๕

ที่ กษ ๐๒๒๑/๔๓๕

วันที่ ๒ พฤษภาคม ๒๕๖๖

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการ
ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ตามที่ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ได้เห็นชอบให้สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) ดำเนินกิจกรรมการสำรวจความต้องการความคาดหวังและความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ตามกิจกรรมของหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายใต้แผนพัฒนาองค์การของ สป.กษ. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งจะต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าการปรับปรุงการปฏิบัติงาน/การให้บริการจากผลการสำรวจความพึงพอใจของ สป.กษ. ที่ได้ดำเนินการไว้ในปี ๒๕๖๕ เพื่อสะท้อนผลสำเร็จของการให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรให้มีประสิทธิผลมากขึ้น นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของ สป.กษ. เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และแนวทางการปรับปรุงตามผลสำรวจความพึงพอใจของ สป.กษ. ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนักพัฒนาระบบบริหาร (สพบ.) จึงได้ติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการดังกล่าว โดยมีผลการดำเนินงานแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

๑. ผลการดำเนินงานตามกระบวนการของ สป.กษ. ที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนทั่วไปและหน่วยงานภายนอก สป.กษ. หรือกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นหน่วยงานในสังกัด กษ. จำนวน ๑๑ กระบวนการ ซึ่งพบว่า ในภาพรวมหน่วยงานที่รับผิดชอบปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

๒. ผลการดำเนินงานตามกระบวนการงานระดับสำนัก/กอง ที่เป็นกระบวนการงานสำคัญในระดับสำนัก/กอง ของทุกหน่วยงานที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อกระบวนการงานระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ หน่วยงานละ ๑ กระบวนการ รวมจำนวน ๑๙ กระบวนการ โดยมีผลการดำเนินงานแบ่งออกเป็น ๒ ประเด็น คือ

๒.๑ กระบวนการที่สามารถดำเนินการได้ครบถ้วนตามประเด็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ จำนวน ๑๗ กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๔๗

๒.๒ กระบวนการที่อยู่ระหว่างดำเนินงาน จำนวน ๒ กระบวนการ คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๓ ประกอบด้วย กระบวนการประเมินบุคคลและผลงานเพื่อเลื่อนข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น (กกจ.) และกระบวนการบริหารจัดการข้อมูลเปิด (Open Data) ของ สป.กษ. (ศทส.) ซึ่งทั้ง ๒ กระบวนการหน่วยงานที่รับผิดชอบจะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ทั้งนี้ สำนักพัฒนาระบบบริหารจะดำเนินการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดต่อไป รายละเอียดปรากฏตาม QR Code ด้านล่างนี้

๓. ข้อสังเกต/ข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น พบว่า

๓.๑ ยังไม่มีการวางระบบการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ/เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อค้นหาและรวบรวมความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งยังไม่มีการวิเคราะห์จำแนกความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓.๒ ยังไม่มีการวางระบบโดยการนำความพึงพอใจมาวิเคราะห์เพื่อค้นหาโอกาสในการปรับปรุงและแก้ไขปัญหา/พัฒนาการให้บริการในเชิงรุก โดยเฉพาะการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ เพื่อให้การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทันกาล สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าได้มากขึ้น

๓.๓ ในประเด็นของกระบวนการพบว่า การจัดทำกระบวนการยังไม่มีมีการวางระบบการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบเพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (End-to-end process design) เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ/ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งการวางระบบติดตามควบคุมกระบวนการโดยใช้ตัวชี้วัดและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

๔. เพื่อเป็นการยกระดับการพัฒนากระบวนการ ๔.๐ ในหมวด ๓ : การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหมวด ๖ : การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ อันจะส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการ/กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรได้ในระยะยาว เห็นควรให้สำนัก/กองวิเคราะห์เพื่อวางระบบในการพัฒนาการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า รวมทั้งการวางระบบเพื่อขับเคลื่อนกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นตามข้อเสนอแนะในการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้าย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณา ซึ่งสำนักพัฒนาระบบบริหารได้พิจารณาแล้วเห็นควรดำเนินการ ดังนี้

๑. เห็นชอบสรุปผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. มอบหมายให้สำนักพัฒนาระบบบริหารแจ้งเวียนสรุปผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงาน/การให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ให้ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์รับทราบ


๓. มอบหมายให้หน่วยงานที่อยู่ระหว่างดำเนินการตามประเด็นข้อเสนอแนะการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการและกระบวนการ จำนวน ๒ หน่วยงาน ประกอบด้วย กองการเจ้าหน้าที่ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการตามข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงกระบวนการและกระบวนการให้แล้วเสร็จตามแผนและระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนด

๔. มอบหมายให้ผู้อำนวยการทุกสำนัก/กอง/สถาบันและศูนย์นำแนวทางในข้อที่ ๔ ไปวางระบบพัฒนาในการพัฒนาการตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้า รวมทั้งการวางระบบเพื่อขับเคลื่อนกระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ทั้งนี้ เป็นอำนาจของรองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (นายพีรพันธ์ คอทอง) ตามคำสั่งกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ที่ ๒๒๑/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



รายงานสรุปผลการดำเนินงาน
ตามข้อเสนอแนะฯ


(นางสาวอัจฉริยา จันทรวงศ์)
ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาระบบบริหาร

เห็นชอบตามเสนอ


(นายพีรพันธ์ คอทอง)
รองปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

ปฏิบัติราชการแทนปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์