





คำนำ

รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร พ.ศ. 2559 ของจังหวัดพังงา ได้จัดทำตามแนวทางการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2559 เพื่อเสนอขอรับการตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากคณะกรรมการตรวจประเมินรางวัลฯ ของสำนักงาน ก.พ.ร.

เอกสารฉบับนี้ เป็นการสะท้อนให้เห็นระบบบริหารจัดการและผลการดำเนินการของจังหวัดพังงา ในภาพรวม โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นกรอบในการอธิบาย ซึ่งการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรของจังหวัดพังงา มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ภายในจังหวัด โดยเป็นเครื่องมือสำหรับการตรวจประเมินจังหวัดด้วยตนเอง เพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง ซึ่งส่งผลให้จังหวัดมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงจะเป็นเครื่องมือที่ทำให้จังหวัดพังงา ได้รับข้อมูลป้อนกลับที่มีคุณค่าจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้ตรวจประเมินภายนอกองค์กร เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของจังหวัด ให้มีระดับความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ในการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างยั่งยืนต่อไป

จังหวัดพังงา

17 มีนาคม 2559



สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร	1
สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ	2
ความสัมพันธ์ระดับองค์กร	5
สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน	8
 ส่วนที่ 2 – 1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน	
หมวด 1 การนำองค์กร	11
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	14
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	17
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	20
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ	23
 ส่วนที่ 2 – 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด	
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	30
 ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ	
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	46
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ	46
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	47
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	49
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	49
7.5 ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการงบประมาณ และการเงิน	50
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	50



ส่วนที่ 1

ลักษณะสำคัญขององค์การ



ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

จังหวัดพังงา ตั้งอยู่ทางภาคใต้ตอนบนชายฝั่งทะเลด้านตะวันตกติดกับทะเลอันดามัน มีพื้นที่ทั้งหมด 4,170.885 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 2,606,803.125 ไร่ (เป็นอันดับ 9 ของภาคใต้ และเป็นอันดับที่ 54 ของประเทศ) เป็นพื้นที่ทำการเกษตร 1,128,824 ไร่ ป่าไม้ 1,076,594 ไร่ อื่น ๆ 401,392.625 ไร่

มีอาณาเขตติดต่อ	ทิศเหนือ	ติดต่อกับ จังหวัดระนอง
	ทิศใต้	ติดต่อกับ จังหวัดภูเก็ต
	ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดกระบี่
	ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ ทะเลอันดามันและมหาสมุทรอินเดีย

จังหวัดพังงา มีประชากรจำนวน 256,149 คน เป็นเพศชาย 128,234 คน เพศหญิง 127,915 คน มีบ้าน 99,983 หลังคาเรือน ความหนาแน่นของประชากรประมาณ 60 คน ต่อตารางกิโลเมตร มีจำนวนประชากรเป็นอันดับที่ 70 ของประเทศ และอันดับที่ 13 ของภาคใต้

จังหวัดพังงาแบ่งเขตการปกครอง เป็น 8 อำเภอ 48 ตำบล 321 หมู่บ้าน

จังหวัดพังงา มีหน่วยบริหารราชการส่วนภูมิภาค 34 หน่วยงาน หน่วยบริหารราชการส่วนกลาง ในจังหวัด มีทั้งสิ้น 41 หน่วยงาน และหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มี 52 แห่ง องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลเมือง 2 แห่ง เทศบาลตำบล 13 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 36 แห่ง

จังหวัดได้ส่งมอบผลผลิตและบริการโดยตรง ณ ที่ตั้งของสำนักงานส่วนราชการและนอกสถานที่ โดยการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เช่น จังหวัดเคลื่อนที่ คลินิกเกษตรเคลื่อนที่ mobile unit และส่งมอบผ่านเครือข่ายอาสาสมัคร อสม. หมอเดินอาสา อพปร. เครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน (ทสม.) เครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชน และให้ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจ ดังนี้

- การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่ระดับโลก
- การสร้างมูลค่าสินค้าเกษตรกรรม เกษตรอุตสาหกรรม และแปรรูปให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย
- แหล่งผลิตอาหารฮาลาลเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน
- การรักษาสภาพความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสู่ความสมดุลอย่างยั่งยืน
- การพัฒนาคุณภาพชีวิตสู่ความสุขมวลรวม
- การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน
- การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความสมดุลของชีวิต



ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

วิสัยทัศน์														
ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกษตรกรรมยั่งยืน														
สังคมแห่งการเรียนรู้ สู่คุณภาพชีวิตที่ดี														
เป้าประสงค์	- จำนวนนักท่องเที่ยวและรายได้จากการท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น - มูลค่าสินค้าภาคเกษตรที่เกิดขึ้นและปลอดภัยได้มาตรฐาน - อนุรักษ์ฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสู่ความสมดุลอย่างยั่งยืน - ประชาชนจังหวัดพังงามีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีสังคมน่าอยู่ - ประชาสังคมมีความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน													
พันธกิจ	- ส่งเสริมและพัฒนากการท่องเที่ยว - สร้างมูลค่าเพิ่มสินค้า เกษตรกรรม เกษตรอุตสาหกรรม - สร้างความมั่นคงทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสู่ความสมดุลอย่างยั่งยืน - พัฒนาคุณภาพการศึกษาสู่มาตรฐานสากล - พัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมสู่ความเข้มแข็งอย่างยั่งยืน - สร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน													
ค่านิยม	HAPPY “พังงาเมืองแห่งความสุข” <table><tr><th>H</th><th>A</th><th>P</th><th>P</th><th>Y</th></tr><tr><td>Honesty ความซื่อสัตย์</td><td>Associate ยึดหลักการมีส่วนร่วม</td><td>Positivethinking คิดบวก/เชิงรุก/ สร้างสรรค์</td><td>Population ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง</td><td>Yield มุ่งสู่ความสำเร็จ</td></tr></table>				H	A	P	P	Y	Honesty ความซื่อสัตย์	Associate ยึดหลักการมีส่วนร่วม	Positivethinking คิดบวก/เชิงรุก/ สร้างสรรค์	Population ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง	Yield มุ่งสู่ความสำเร็จ
H	A	P	P	Y										
Honesty ความซื่อสัตย์	Associate ยึดหลักการมีส่วนร่วม	Positivethinking คิดบวก/เชิงรุก/ สร้างสรรค์	Population ประชาชนเป็น ศูนย์กลาง	Yield มุ่งสู่ความสำเร็จ										
วัฒนธรรม	ยึดหลักธรรมาภิบาล ทำงานเป็นทีม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อ่อนน้อมต่อผู้รับบริการ													
สมรรถนะหลักขององค์กร	- ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีคุณธรรมและจริยธรรม - บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลง - ระบบงาน/เทคโนโลยีมีความพร้อมและทันสมัย - ระบบความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวทางทะเล													

ผู้บริหารจังหวัดมีภาวะผู้นำใช้หลักการบริหารราชการแนวใหม่ กำหนดทิศทางแนวทางการทำงาน บุคลากรมีสมรรถนะทักษะและความพร้อม ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และ จังหวัดยังมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้จังหวัดสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งจังหวัดยังได้นำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ประกอบการวางแผนการดำเนินงานของจังหวัด ส่งผลให้จังหวัด บรรลุต่อพันธกิจที่ต้องดำเนินการ



คุณลักษณะโดดเด่นของภารกิจ/บริการ

- การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว
- การคุ้มครองและใส่ใจผู้บริโภคตามหลักการ From Farm to Table
- ประชาชนมีสุขภาวะที่ดี

จังหวัดพังงามีบุคลากรในสังกัดราชการบริหารส่วนภูมิภาค 34 ส่วนราชการ จำนวน 3,044 คน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม

ตาราง P - 1 : แสดงจำนวนบุคลากร

ข้าราชการ					พรก.	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
บริหาร		อำนวยการ	วิชาการ	ทั่วไป			
สูง	ต้น						
1	2	44	1,375	532	216	197	677

(ข้อมูล ณ วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2559)

ตาราง P - 2 : แสดงระดับการศึกษาของบุคลากร

การศึกษา (ร้อยละ)	ข้าราชการ	พนักงานราชการ	ลูกจ้างประจำ	ลูกจ้างชั่วคราว
สูงกว่าป.ตรี	13.20	3.70	-	1.48
ป.ตรี	74.21	82.41	7.11	36.19
ต่ำกว่า ป.ตรี	12.59	13.89	92.89	62.33
อายุเฉลี่ย	43.84	36.73	46.25	30.42

บุคลากร จำนวน 3,043 คน อายุเฉลี่ย 39.31 ปี

บุคลากรของจังหวัดมีคุณวุฒิตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด เช่น นักวิชาการจะต้องมีวุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผู้บริหารของจังหวัดมีการถ่ายทอด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม กรอบแนวทางการทำงานให้กับบุคลากรอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และบุคลากรมีความเข้าใจกฎระเบียบ มีการทำงานเป็นทีม มุ่งมั่น วิสัยทัศน์ ยึดหลักค่านิยมของจังหวัด รวมทั้ง จังหวัดยังมีข้อมูลสารสนเทศและระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยสนับสนุนการปฏิบัติงาน



ภาพ P - 1 : แสดงองค์ประกอบสำคัญในการทำงานให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ



จังหวัดมีการวางระบบความปลอดภัยและลดความเสี่ยงในการทำงาน เช่น มีถังดับเพลิงประจำทุกส่วนราชการ มาตรการการใช้เสื้อชูชีพสำหรับการเดินทางหรือปฏิบัติงานทางน้ำ ระบบไฟฟ้าสำรองในโรงพยาบาล ประกาศกำหนดช่วงระยะเวลาเปิด-ปิดการท่องเที่ยวทางทะเล

อาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญ

หัวข้อ	รายละเอียด
อาคารสถานที่	- พิพิธภัณฑ์เมืองพังงา (ศาลากลางจังหวัดพังงาหลังเก่า) - อาคารพิพิธภัณฑ์ตามรอยภาพยนตร์เจมส์บอนด์ 007 - ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมอันดามัน - ศูนย์ข้อมูลการท่องเที่ยวอันดามัน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบเตือนภัยพิบัติทางทะเล / ระบบฐานข้อมูลด้านการเกษตร / ระบบเทคโนโลยีด้านการรังวัดและทำแผนที่ / ระบบฐานข้อมูลประชาชนในพื้นที่จังหวัด / การรักษาทางไกลโดยระบบ Telehealth/ ระบบงานกรมการขนส่งทางบก / ระบบฐานข้อมูลด้านสหกรณ์,กลุ่มเกษตรกร / ระบบสำนักงานอัตโนมัติระบบติดตามโครงการสำคัญของจังหวัด / ระบบฐานข้อมูลของจังหวัด / ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล / ระบบโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง / ระบบฐานข้อมูลทำเนียบโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัด / โปรแกรมจัดเก็บฐานข้อมูลจำนวน ๕ ฐาน ได้แก่ โปรแกรม JHCIS, Hospital – OS, HOS-XP, HOME-C และ M-Record / โปรแกรมขึ้นทะเบียนผู้มีสิทธิหลักประกันถ้วนหน้า (โปรแกรม WELFARE) / ระบบ data center (Health Data Center : HDC / ระบบโปรแกรมฐานข้อมูลปศุสัตว์ / ระบบฐานข้อมูลแรงงานต่างด้าว /ระบบโปรแกรมทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน / ระบบโปรแกรมทะเบียนทั่วไประบบยื่นคำขอใบอนุญาต / ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม/ระบบข้อมูลสถานะการผลิตพืชรายเดือน / ระบบฐานข้อมูลทะเบียนเกษตรกร / ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์/ ระบบการให้บริการหน้าต่าง _ _ ยี่มบานเดียว (Single Window) / WIFI
วัสดุอุปกรณ์	เครื่องวัดความกดอากาศ / เครื่องวัดน้ำเสีย / เครื่องวัดปริมาณฝุ่น / เครื่องมือตรวจสอบสภาพเบรกอัตโนมัติ / รถโมบายออกหน่วยบริการใบอนุญาตขับรถ / เครื่อง pot แบบแผนที่ผังเมือง / เครื่องจับพิกัด GPS / เครื่องวัดความดังเสียง / เครื่องวัดความเข้มของแสง / เครื่องวัดความเร็วรอบ / เครื่องรับสัญญาณเตือนภัยระบบดาวเทียม / ปืนยิงยาสลบอุปกรณ์ควบคุมช้าง

จังหวัดพังงา มีกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของจังหวัด ได้แก่

1. พ.ร.บ.ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และแก้ไขเพิ่มเติม
2. พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551
3. พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540
4. พ.ร.บ.ลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2457
5. พ.ร.บ.การทะเบียนราษฎรพ.ศ. 2534
6. พ.ร.บ. การสาธารณสุขพ.ศ. 2535
7. พ.ร.บ.สาธารณสุขพ.ศ. 2551
8. กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์วิธีการและมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2535
9. พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550
10. ธรรมนูญสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2552
11. พ.ร.บ.หลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545
12. พ.ร.บ.ฟื้นฟูสมรรถนะผู้ติดยาเสพติด พ.ศ. 2545
13. กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองเด็ก,การพัฒนาเยาวชน,สตรี,คนพิการ,ผู้สูงอายุ,ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม
14. พ.ร.บ.จัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ.2528แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2537 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2544
15. พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และ ฉบับปรับปรุงแก้ไข
16. พ.ร.บ.ประกันสังคม พ.ศ. 2533



จังหวัดได้จำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก โดยจำแนกตามประเด็นยุทธศาสตร์ของ
จังหวัดอย่างชัดเจน ดังตาราง P - 3 : แสดงการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก

ประเด็นยุทธศาสตร์	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวัง ของแต่ละกลุ่ม
1. ส่งเสริมและพัฒนา การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ	ผู้รับบริการ 1. นักท่องเที่ยว 2. ผู้ประกอบการท่องเที่ยว 3. กลุ่มอาชีพ 4. ผู้นำชุมชน	- ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐาน
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. นักท่องเที่ยว 2. ผู้ใช้แรงงาน 3. ผู้ประกอบการ ด้านการท่องเที่ยว 4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน	- การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย และน่าประทับใจในการท่องเที่ยว
2. พัฒนาการเกษตรกรรม อย่างยั่งยืน	ผู้รับบริการ 1. เกษตรกร 2. กลุ่มอาชีพ 3. ผู้นำชุมชน	- ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐานและได้รับองค์ความรู้ด้าน การเกษตร การสนับสนุนปัจจัยการผลิต ตลาด สินค้าเกษตร
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. เกษตรกร 2. ผู้ประกอบการ 3. ผู้บริโภค 4. ผู้ใช้แรงงาน 5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 6. องค์กรเกษตรกรวิสาหกิจชุมชน 7. หน่วยงาน ภาครัฐ/เอกชน 8. ผู้นำชุมชน	- การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย และน่าประทับใจ
3. การจัดการทรัพยากร ธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อมอย่างสมดุล	ผู้รับบริการ 1. ผู้ประกอบการ (โรงแรม , ขออนุญาตสิ่งแวดล้อม , น้ำบาดาล, ตัดไม้, ค้าไม้, ท่องเที่ยว) 2. นักท่องเที่ยว 3. ประชาชนผู้รับบริการ	- ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐาน - การขออนุญาต การบังคับใช้กฎหมาย
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. ผู้นำชุมชน 2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน 4. อาสาสมัครพิทักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน 5. ประชาชนในพื้นที่	- การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย และน่าประทับใจ การร่วมอนุรักษ์ ฟื้นฟูธรรมชาติ
4. คนพังงามีคุณภาพชีวิตที่ดี สังคมน่าอยู่	ผู้รับบริการ 1. ผู้ใช้แรงงาน 2. กลุ่มผู้ด้อยโอกาส 3. ผู้รับบริการ 5 กลุ่มวัย 4. กลุ่มเครือข่ายต่าง ๆ 5. กลุ่มชาติพันธุ์	- ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐาน การบริการด้าน สุขภาพ และระบบการศึกษา
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. ประชาชน 2. ผู้นำชุมชน 3. องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น 4. หน่วยงานภาครัฐ/เอกชน 5. อาสาสมัคร 6. ผู้ใช้แรงงาน	- การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย และน่าประทับใจ



ประเด็นยุทธศาสตร์	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่ม
๕. เสริมสร้างระบบความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ผู้รับบริการ 1. ประชาชนในพื้นที่ 2. นักท่องเที่ยว 3. ผู้ใช้ยานพาหนะ 4. ผู้ประสบภัย	- ได้รับการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรม และมีมาตรฐาน ในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. เครือข่ายบางพัฒน์ 2. ชมรม /อาสาสมัคร กู้ชีพ กู้ภัย 3. อปพร. 4. อส. 5. คณะกรรมการหมู่บ้าน 6. คกก.กลางหมู่บ้าน อพป. 7. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน 8. ส่วนราชการ/อปท.	- การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม ทันสมัย และน่าประทับใจ

จังหวัดได้ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบการบริการ/จุดบริการของแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดแผนการบริการ ขั้นตอน จัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำ จัดให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ รวมทั้ง จังหวัดให้มีโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ จัดบริการนอกสถานที่เป็นประจำทุกเดือนในพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่น รายงานการประชุมประจำเดือนของจังหวัด ประกาศรับสมัครงาน จัดซื้อจัดจ้าง ทั้งนี้ จังหวัดและส่วนราชการยังมีการจัดประชุมสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทางหนึ่งด้วย

ตาราง P - 4 : แสดงกลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน

บริการหรืองานที่ส่งมอบ	ส่วนราชการ/องค์กรที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ผลผลิต	ข้อกำหนดที่สำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางการสื่อสารระหว่างกัน
ผลิตอาหารด้านเกษตรที่มีความปลอดภัยและมีมาตรฐาน	- กรมวิชาการเกษตร - ศูนย์วิจัยและพัฒนาประมงชายฝั่งพังงา - ศูนย์วิจัยและพัฒนาการผลิตการเกษตร - ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสัตวแพทย์ภาคใต้	ตรวจสอบการกระบวนการผลิตและรับรองมาตรฐาน GAP	สินค้าเกษตรมีมาตรฐาน GAP และสามารถแข่งขันได้ในระดับประเทศ	- กำหนดเกณฑ์คุณภาพมาตรฐาน GAP - มีแผนการตรวจประเมินที่ชัดเจน	- หนังสือราชการ - การประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - กลุ่มชมรมเครือข่าย - นิทรรศการ - การประกวด - เทศกาล/ประเพณี - เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้
การอำนวยความสะดวกและรักษาความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว	- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น - อุทยานแห่งชาติ - ตำรวจ - ฐานทัพเรือพังงา - เจ้าท่าภูมิภาค - อุทยานแห่งชาติ - เครือข่ายกู้ภัย - ศูนย์เรนทร	การดูแลความปลอดภัยด้านท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยวมีความปลอดภัยสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ	- ช่องทางการสื่อสาร/กรอบแนวทางในการดำเนินการมีความชัดเจน - มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง (รพ., ตำรวจ, หน่วยกู้ภัย)	- หนังสือราชการ - การประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ - วิทูลสื่อสาร - สายด่วน 1669 - Social media - Road show



บริการหรืองาน ที่ส่งมอบ	ส่วนราชการ/องค์กร ที่เกี่ยวข้อง	บทบาทหน้าที่	ผลผลิต	ข้อกำหนดที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน	แนวทางการสื่อสาร ระหว่างกัน
	- โรงพยาบาลที่ รับส่งต่อผู้ป่วย				- โทรศัพท์ วิทยุ
การดูแลสุขภาพ ของประชาชน	กระทรวงสาธารณสุข	การจัดระบบ บริการสาธารณสุข ที่ครอบคลุมทุก กลุ่มวัย	ประชาชนมี ความสุข	- ความรวดเร็วในการสั่งการ และการปฏิบัติตามข้อสั่ง การ/นโยบายให้สำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด อย่างมีประสิทธิภาพ - การได้รับการสนับสนุน ปัจจัยต่าง ๆ ในการ ดำเนินงานอย่างพอเพียง	- หนังสือราชการ - การประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ - ออกหน่วยพบปะ เยี่ยมเยียน - ศูนย์รับเรื่องราว ร้องทุกข์
การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	กระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	- กำหนดเขตการใช้ พื้นที่ประโยชน์ ที่ดินและแหล่งน้ำ - อนุรักษ์ พันธุ์ ควบคุมการจัดสรร และการใช้ ประโยชน์จาก ทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	มีแนวเขตการใช้ ประโยชน์ ในพื้นที่ป่า ที่ชัดเจน	ความสะดวก มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	- หนังสือราชการ - การประชุม - โทรศัพท์/โทรสาร - จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ - กลุ่มเครือข่าย - เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ - โทรศัพท์ วิทยุ
	องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	การบริหารจัดการ ขยะ	ขยะถูกกำจัด อย่างถูกวิธี	ความสะดวก มีมาตรฐาน ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	

ค. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

สภาพแวดล้อม ด้านการแข่งขัน	คู่ แข่งขัน	ประเด็นการแข่งขัน	ผลการดำเนินงาน ในปัจจุบันเทียบกับคู่แข่ง						แหล่งข้อมูล เชิง เปรียบเทียบ
			ปี 2556		ปี 2557		ปี 2558		
			พังงา	กระบี่	พังงา	กระบี่	พังงา	กระบี่	
เป็นจังหวัดที่มี ขนาดและ ภูมิประเทศ ที่ใกล้เคียงกัน รวมถึงอยู่ใน กลุ่มจังหวัดภาคใต้ ฝั่งอันดามัน	กระบี่	ร้อยละของระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ (6 งานบริการ)	81.91	83.10	88.54	79.17	N/A	N/A	คำรับรอง การปฏิบัติ ราชการ
		จำนวนวันพักเฉลี่ยของ นักท่องเที่ยว	3.57	4.95	4.98	4.7	N/A	N/A	กรมการ ท่องเที่ยว
		อัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อ คนต่อวันของนักท่องเที่ยว	2,740.86	3,290.15	3,451.07	3,598.77	N/A	N/A	

ตาราง P – 5 : แสดงสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน



การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	ผลต่อสถานการณ์แข่งขัน
- เกิดแหล่งท่องเที่ยวใหม่ - การเป็นประชาคมอาเซียน	มีนักท่องเที่ยว/รายได้จากการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น ขาดแคลนแรงงานภาคเกษตรกรรม ความผันผวนของราคาสินค้าทางการเกษตร

ตาราง P - 6 : แสดงการเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขันที่สำคัญ

ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ประเด็น	ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์	ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์
ด้านพันธกิจ	- การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่ระดับโลก - การสร้างมูลค่าสินค้าเกษตรกรรม เกษตรอุตสาหกรรม และแปรรูปให้ได้มาตรฐานและปลอดภัย - แหล่งผลิตอาหารฮาลาลเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน - การรักษาสภาพความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสู่ความสมดุลอย่างยั่งยืน	- มีทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ทั้งทางบกและทะเล - เป็นแหล่งผลิตสินค้าด้านการเกษตรที่สำคัญ - เป็นจังหวัดที่ประชาชนอยู่แล้วมีความสุขมวลรวมอันดับต้นของประเทศ
ด้านการปฏิบัติการ	การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพทั้งในสถานการณ์ปกติและฉุกเฉิน	มีความพร้อมในการรองรับสภาวะวิกฤติจากภัยธรรมชาติ
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	การพัฒนาคุณภาพชีวิตสู่ความสุขมวลรวม	ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาจังหวัด
ด้านบุคลากร	การบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพบนพื้นฐานความสมดุลของชีวิต	- บุคลากรมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม รู้จักพื้นที่ - ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการเกษตรที่มีศักยภาพในระดับชาติ

ตาราง P - 7 : แสดงความท้าทาย/ความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

จังหวัดมีการทบทวนผลการดำเนินการวางแผนการดำเนินการ และใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปรับปรุงผลการดำเนินการ ในการพัฒนาบุคลากร พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ ติดตามประเมินผลนิเทศงาน สร้างนวัตกรรมในการทำงานแบบบูรณาการ ดังตาราง P-8 : แสดงแนวทางและวิธีการในการปรับปรุงผลการดำเนินการ



แนวทางการปรับปรุง	วิธีการปรับปรุง
1. ถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจนให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	- จัดให้มีการประชุม ชี้แจง และสื่อสารแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติประจำ ตามความเหมาะสม - มีการจัดชุมชนนักปฏิบัติ (COP) การจัดการความรู้ (KM) คู่มือและมาตรฐานการปฏิบัติ ปรับปรุงงานให้ทันสมัย
2. เพิ่มศักยภาพให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน	- จัดให้มีการฝึกอบรม สัมมนาหลักสูตรที่เสริมสร้างความรู้ ทักษะ และศักยภาพการปฏิบัติงาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างจังหวัดในกลุ่มจังหวัด - นำบุคลากรไปศึกษาดูงาน โครงการหรือพื้นที่ มีความก้าวหน้าหรือประสบผลสำเร็จ ที่เป็นแบบอย่างได้
3. ปรับปรุงวิธีการทำงานให้ทันสมัย คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม	- มีการปรับปรุงและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สำนักงานให้ทันสมัยและเพียงพอ - มีการปรับปรุงแนวทางการให้บริการ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
4. มีการนิเทศงาน ติดตามประเมินผล	- จังหวัดร่วมกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องแต่งตั้งคณะทำงาน ตรวจสอบ ติดตาม นิเทศงาน พร้อมติดตาม ประเมินผล โดยมีการรายงานผลการความก้าวหน้า ปัญหา อุปสรรค ข้อขัดข้อง และแนวทางแก้ไข ปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น - มีการจัดทำเอกสารเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ สรุปผลการปฏิบัติงาน เพื่อประชาสัมพันธ์และมีการ นิเทศ ติดตาม ประเมินผล สื่อสารสาธารณะ ได้รับทราบ ผลงานความก้าวหน้าทุกช่องทางสื่อสาร

โดยมีกระบวนการที่สำคัญของจังหวัด ดังตาราง P-9 : แสดงกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนของจังหวัด

กระบวนการสร้างคุณค่า	กระบวนการสนับสนุน
1. กระบวนการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน	1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
2. กระบวนการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย	2. กระบวนการฝึกอบรม
3. กระบวนการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพ	3. กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. กระบวนการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4. กระบวนการมาตรฐานการให้บริการ
5. กระบวนการพัฒนาสินค้า OTOP เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว	5. กระบวนการประชาสัมพันธ์
6. กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด	6. กระบวนการสร้างนวัตกรรม
7. กระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตผลทางการเกษตร	
8. กระบวนการส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของชุมชนตามแนวทางพระราชดำริ	

โดยกระบวนการที่สำคัญดังกล่าว จังหวัดพังงาได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในจังหวัด นำไปขับเคลื่อนการปฏิบัติเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่สำคัญ และผลลัพธ์ที่ต้องการ เมื่อหน่วยงานและส่วนราชการได้นำไปปฏิบัติ จังหวัดมีความมุ่งมั่นในการประเมินผล โดยพิจารณาจากตัวชี้วัดที่สำคัญ ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หากผลการประเมินในความพึงพอใจ มีประเด็นและข้อมูลย้อนกลับที่เป็นเหตุเป็นผลกับความพึงพอใจด้านใด จังหวัดพังงาดำเนินการปรับปรุง กระบวนการของจังหวัด โดยส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง นำไปพิจารณาทบทวนขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงต่อไป





ส่วนที่ 2 – 1

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง
ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

หมวด 1 การนำองค์กร

การกำหนดวิสัยทัศน์ และค่านิยม

ผู้บริหารของจังหวัดพังงาให้ความสำคัญในการกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม และเป้าหมาย ผลการดำเนินการที่คาดหวัง โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนอย่างสมดุลและโปร่งใส เพื่อได้เข้ามามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร่วมกับกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (SWOT Analysis) ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ทำให้ให้แนวนโยบายในการปฏิบัติงานของจังหวัด มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล แผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด และศักยภาพของพื้นที่ จังหวัดมีการทบทวนทิศทางการพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเป็นประจำทุกปี และมีการถ่ายทอดสู่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ได้แก่ หัวหน้าส่วนราชการ บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการส่งมอบงานต่อกัน ในลักษณะสื่อสารทั้งทางเดียว และสองทาง เพื่อมุ่งสู่การพัฒนาจังหวัดอย่างยั่งยืน โดยมีกระบวนการนำองค์กร ดังนี้

- (1) กำหนดทิศทางวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และการสื่อสาร
- (2) วางแผน ออกแบบระบบงาน จัดองค์การและถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ
- (3) กำกับการดำเนินการให้เป็นไปตามแผน



ภาพ LD - 1 : กระบวนการนำองค์กร

- (4) วัดการวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
- (5) ประเมินผลการปฏิบัติงานและสร้างแรงจูงใจบุคลากร
- (6) เรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- (7) บูรณาการทุกภาคส่วนให้เกิดความสมดุล

ผู้บริหารของจังหวัด มีความมุ่งมั่นในการประพุดิตนเป็นแบบอย่างในการถือปฏิบัติตามค่านิยม เช่น ผู้ว่าราชการจังหวัดจัดให้มีสภากาแฟยามเช้า ณ จวนผู้ว่าราชการจังหวัด เป็นประจำทุกสัปดาห์เพื่อพบปะ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และติดตามงาน ซึ่งผลลัพธ์จากการดำเนินงานในปี 2558 จังหวัดได้รับรางวัลความเป็นเลิศ คุณคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 ด้านการนำองค์กร

การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม

ผู้บริหารของจังหวัด ได้ประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันมุ่งมั่นส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินตามหลักธรรมาภิบาล การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ อันเป็นแนวทางส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม และปลูกฝังค่านิยมที่พึงามและนำไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงทั้ง



ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ภาพ LD – 2 : ผวจ.ร่วมพิธีปล่อยแถวระดมกวาดล้างอาชญากรรม

เพื่อการท่องเที่ยวจังหวัดพังงา “เที่ยวพังงา ปลอดภัย”

กิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม ได้แก่ โครงการพังงาโมเดล “พังงาปลอดภัย ร่วมลดอุบัติเหตุ ด้วยการรณรงค์ให้ผู้ขับขี่และผู้โดยสารรถจักรยานยนต์สวมหมวกนิรภัย 100%” จัดอบรมให้บุคลากรมีความเข้าใจกฎระเบียบปฏิบัติ การตรวจสอบภายใน จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตจังหวัด จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม และชมรมจริยธรรมในหน่วยงาน การประกาศเกียรติคุณยกย่องคุณความดี การมอบรางวัลผู้ประพฤติดี รวมทั้งการประพฤติตนเป็นตัวอย่างในการทำงานของผู้บริหาร โดยยึดหลักความตรงต่อเวลา และการแสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อสถาบันหลักของชาติ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

การสร้างสภาพแวดล้อมและการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ผู้บริหารของจังหวัดกำหนดนโยบายในการสร้างสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน โดยส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กร คือ “ยึดหลักธรรมาภิบาล ทำงานเป็นทีม อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม อ่อนน้อมต่อผู้รับบริการ” และสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี โดยเน้นการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นหลัก เพื่อส่งมอบประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในการออกหน่วยเคลื่อนที่พบปะประชาชน เพื่อรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะ ด้วยตนเอง ตามโครงการจังหวัดเคลื่อนที่ โครงการคลินิกเกษตรเคลื่อนที่ ออกหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ พอ.สว. เป็นต้น ส่งเสริมกิจกรรม 5 ส เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานให้น่าอยู่ น่าทำงาน พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เอื้อต่อการทำงาน

ผู้บริหารของจังหวัดได้วางแผนก่อนการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความพร้อม เมื่อได้ปฏิบัติงานจริง โดยดำเนินการวางแผนก่อนการปฏิบัติงานศึกษาข้อมูลด้านต่าง ๆ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พื้นที่ สถานที่ดำเนินงานโครงการตลอดถึงสภาพภูมิอากาศ และรอบการจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งข้อมูลข้อร้องเรียน ข้อเรียกร้อง ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์

สร้างการเรียนรู้ขององค์กร ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน เพื่อนำมาใช้ประกอบในการวางแผนครั้งต่อไป ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ของจังหวัด ซึ่งจังหวัดพังงาได้รับคะแนนการประเมินผลการปฏิบัติราชการไม่น้อยกว่า 4 คะแนนจากคะแนนเต็ม

การกำกับดูแลองค์กรที่ดี

ผู้บริหารของจังหวัดพังงาให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลองค์กรที่ดี โดยแต่งตั้งคณะทำงานด้านการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้าส่วนราชการ ทำหน้าที่กำหนดนโยบายหลัก แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติตามนโยบาย การกำกับดูแลองค์กรที่ดี ทบทวนและปรับปรุงนโยบาย รวมทั้งพิจารณาโครงการ/มาตรการที่จะรองรับการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยได้ประกาศนโยบายเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ให้หัวหน้าส่วนราชการ และบุคลากร ทราบและเป็นแนวทางปฏิบัติ ส่งผลให้จังหวัด ได้รับประกาศเกียรติคุณด้านการบริหารจัดการความปลอดภัยทางถนนดีเด่น เทศกาลปีใหม่ และสงกรานต์ 2557) จากมูลนิธิรัฐบุรุษ พลเอก เปรม ติณสูลานนท์



ภาพ LD - 3 : ระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี

ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

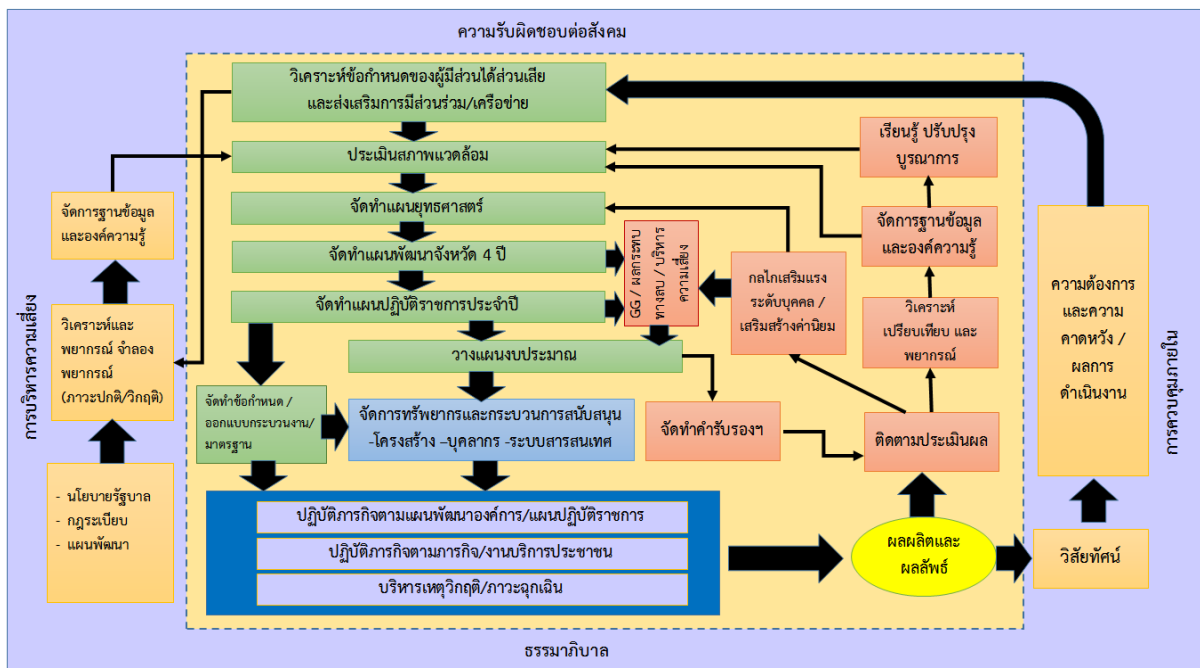
จังหวัดให้ความสำคัญกับการสร้างความผาสุกของสังคม สู่การเป็น “พังงาเมืองแห่งความสุข” โดยบูรณาการการทำงานกับทุกภาคส่วนจนเกิดรูปธรรมที่ชัดเจน มีมาตรการป้องกันผลกระทบทางลบที่อาจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของจังหวัด และทำให้เกิดปัญหาในอนาคต รวมทั้งมีการสนับสนุนงบประมาณ โครงการต่าง ๆ ได้แก่ สนับสนุนชุมชนหมู่บ้านผลิตสินค้า OTOP การท่องเที่ยวเชิงเกษตรบ้านโคกไคร การปลูกป่าชายเลน การอนุรักษ์เต่าทะเลชายหาดท้ายเหมือง และร่วมกับภาคประชาสังคม จัดทำโครงการรัฐร่วมราษฎร์ เดินหน้าพัฒนาสู่ “พังงาเมืองแห่งความสุข” ทำให้ผลการจัดอันดับจังหวัดแห่งความสุขของประเทศไทย ของศูนย์เครือข่ายวิชาการเพื่อสังเกตการณ์และวิจัยความสุขชุมชน มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ปี 2555 และ 2556 ของจังหวัดพังงา อยู่ในอันดับที่ 2 ของประเทศ

จังหวัดมีแนวทางในการคัดเลือกชุมชนที่สำคัญ จังหวัดจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ชุมชนที่สำคัญต่อการสนับสนุนยุทธศาสตร์ของจังหวัด 2) ชุมชนที่มีสภาพปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และ 3) ชุมชนที่ประสบภัยสึนามิ โดยใช้ภาวะผู้นำในทุกระดับบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งการบูรณาการระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของจังหวัด ตอบสนองนโยบายของรัฐบาล โดยมีผลงานที่โดดเด่น ได้แก่ ชุมชนบ้านน้ำเค็มเป็นชุมชนต้นแบบที่มีความสามารถในการต้านทานภัยพิบัติ โดย อปพร. บ้านน้ำเค็ม ได้รับรางวัลอาสาสมัคร ชีวิต บุคคลต้นแบบด้านธรรมาภิบาล ในโครงการ “มหาดไทย...ดำรงธรรม ดำรงราชนาภาพ” ซึ่งทำให้เป็นแหล่งศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ขององค์กรทั้งในและต่างประเทศกว่า 30 ประเทศทั่วโลก

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

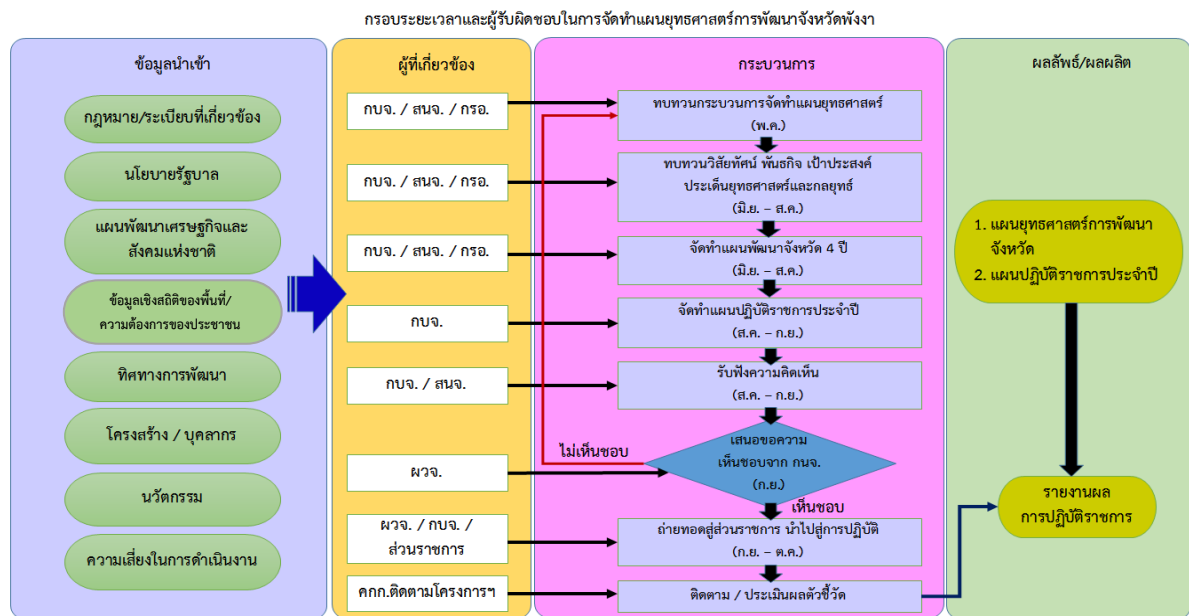
กระบวนการดำเนินงานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดพังงา

จังหวัดพังงาได้กำหนดกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยน่านโยบายของรัฐบาล แผนบริหารราชการแผ่นดิน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนากลุ่มจังหวัด มาเป็นกรอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยวิเคราะห์ร่วมกับสภาการเปลี่ยนแปลงของบริบทภายนอก และศักยภาพขององค์กร รวมทั้งจังหวัดได้เปิดโอกาสให้บุคลากรและภาคีเครือข่ายได้นำเสนอ องค์ความรู้ / นวัตกรรม ในเวทีการรับฟังความเห็นในระดับจังหวัด และนำมาเป็นปัจจัยนำเข้าในการจัดทำ/ทบทวนแผนพัฒนาจังหวัด รวมถึงปัจจัยด้านความเสี่ยงและผลกระทบ ดังภาพ SP - 1



ภาพ SP - 1 : กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดพังงา

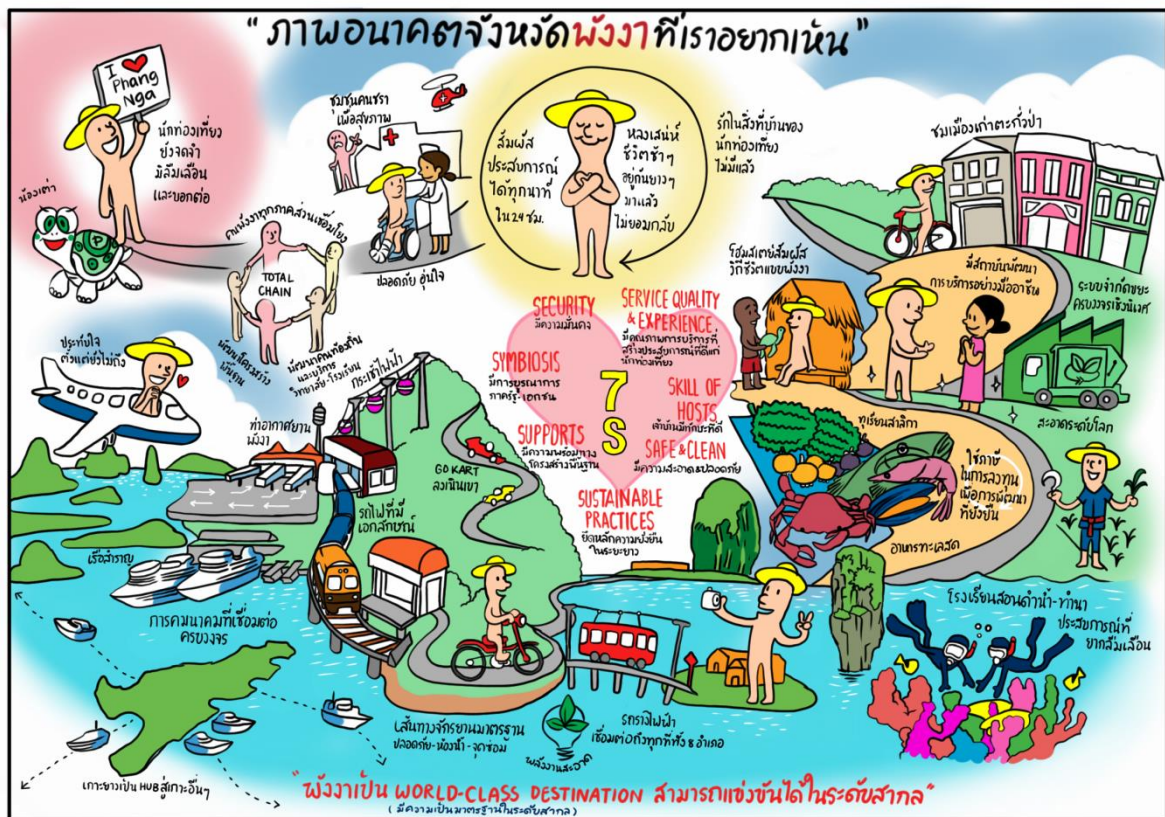
จังหวัดพังงาได้นำข้อมูลเชิงสถิติที่สำคัญระดับพื้นที่ ทั้งข้อมูลเศรษฐกิจและสังคมมาทบทวนและประเมินผลการพัฒนาจังหวัดที่ผ่านมา โดยได้พิจารณาปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของจังหวัด และการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของจังหวัดมาเป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยกำหนดกรอบระยะเวลาและผู้รับผิดชอบการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ดังภาพ SP – 2



ภาพ SP – 2 : กรอบระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดพังงา

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ

จังหวัดพังงาได้จัดทำแผนพัฒนาจังหวัด โดยได้ผ่านกระบวนการเห็นชอบร่วมกันของทุกฝ่าย ที่สอดคล้องเชื่อมโยงตั้งแต่วิสัยทัศน์ประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ตัวชี้วัดค่าเป้าหมายกลยุทธ์จนถึงแผนงาน / โครงการ (Logical Framework) โดยมีการกำหนดประเด็นปัญหาและโอกาสการพัฒนาชัดเจนทั้งในเชิงของขนาดและพื้นที่พร้อมทั้งจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและโอกาสพัฒนานั้นๆ มีวัตถุประสงค์ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายในเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจนสะท้อนให้เห็นถึงการแก้ปัญหาและการใช้โอกาสในการพัฒนา จังหวัดและกลุ่มจังหวัดมีประเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาและการแก้ไขปัญหาที่ตอบสนองกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ได้มีการหาข้อตกลงร่วมกันเพื่อยืนยันประเด็นยุทธศาสตร์นั้นๆและเป็นที่ยอมรับของทุกภาคส่วนและมีการจัดลำดับความสำคัญของประเด็นยุทธศาสตร์มีแผนงาน / โครงการตอบสนองกับแนวทางพัฒนานั้นๆ รวมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญของโครงการนำเสนอขอความเห็นชอบจาก ก.น.จ. และนำแจ้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐและเอกชนเพื่อแก้ไขปัญหาทางเศรษฐกิจจังหวัดพังงา (ก.ร.อ.จังหวัดพังงา) การประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดพังงา เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติและพัฒนาจังหวัดตามประเด็นยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุพันธกิจ เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ของจังหวัดพังงา และจังหวัดได้กำหนด “ภาพอนาคตจังหวัดพังงาที่เราอยากเห็น” รายละเอียดตามภาพ SP – 3



ภาพ SP - 3 : ภาพอนาคตจังหวัดพังงาที่เราอยากเห็น

จังหวัดพังงามีความมั่นใจว่าภาพอนาคตจังหวัดพังงา มีความสมดุลระหว่างโอกาส ความท้าทายและ
ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากได้ผ่านกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน

การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

จังหวัดพังงาได้แปลงแผนพัฒนาจังหวัด 4 ปี ไปสู่การปฏิบัติ โดยจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี และถ่ายทอดให้รับทราบและนำไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ โดยถ่ายทอดเป้าหมายระดับ องค์การสู่ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลจากบนลงล่างผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่เหมาะสม เช่น การแจ้งเวียน หนังสือ การประชุมหัวหน้าส่วนราชการ การพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เป็นต้น โดยหน่วยงานได้จัดทำ แผนงาน/โครงการ ให้สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ จังหวัดได้กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณา จัดประเภทแผนงาน/โครงการที่สำคัญ และแผนงานโครงการสนับสนุน โดยแผนงาน/โครงการที่เข้าข่าย หลักเกณฑ์ทั้ง 3 ข้อ คือ พันธกิจหลัก นโยบายเร่งด่วน และความต้องการของผู้รับบริการ เป็นแผนงาน/โครงการที่สำคัญ ต้องได้รับการจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และจัดให้มีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ เป็นรายเดือน รายไตรมาส เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายในการจัดทำแผนฯ ของจังหวัด จึงมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที กรณีที่ปัจจัยสำคัญมีการเปลี่ยนแปลงแล้ว กระทบต่อการดำเนินงาน ผู้รับบริการหรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

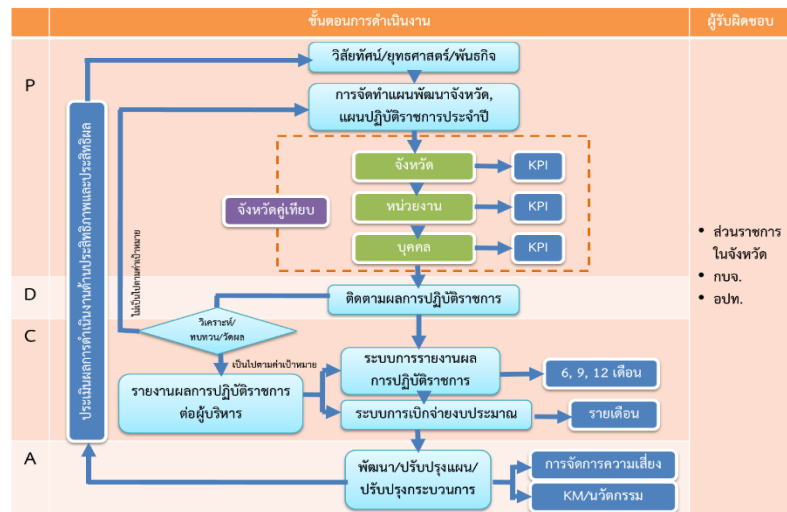
การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ผลจากการดำเนินการของจังหวัดและส่วนราชการที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องดังกล่าวก่อให้เกิดให้จังหวัดประสบความสำเร็จในการปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจขององค์กรได้เป็นอย่างดี ดังสะท้อนให้เห็นจากการบรรลุผลตามตัวชี้วัดที่สำคัญตามประเด็นยุทธศาสตร์ เช่น รายได้จากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากปี 2556 – 2558 จำนวนแปลง/ฟาร์มเข้าร่วมโครงการผ่านเกณฑ์มาตรฐาน GAP ร้อยละ 100 เป็นต้น

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

การวัดผลการดำเนินการ

จังหวัดพังงามีกระบวนการรวบรวม คัดเลือกข้อมูลและสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ อย่างรอบด้าน จากวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ ความคาดหวังของหน่วยงาน และประชาชนทั่วไป โดยใช้เกณฑ์การเลือกและรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน มีการกำหนดตัวชี้วัดระดับองค์กร ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลในการติดตามและวัดผลการปฏิบัติราชการ การใช้จ่ายงบประมาณตามภาพ IT – 1



ภาพ IT – 1 : กระบวนการวัดผลการดำเนินงานของจังหวัด

เพื่อบรรลุเป้าประสงค์ตามแผนพัฒนาจังหวัด/แผนปฏิบัติราชการประจำปี ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือการเปลี่ยนแปลงหากไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมายที่กำหนดต้องดำเนินการปรับปรุงแผนงาน/โครงการ/กระบวนการ และเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการวัดผลมีความรวดเร็วและทันต่อการเปลี่ยนแปลง จังหวัดได้รายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ POC จังหวัดพังงา อย่างสม่ำเสมอ ตามรอบระยะเวลาการรายงานผล (6, 9, 12 เดือน) พร้อมทั้งรายงานผลให้ผู้บริหารของจังหวัดทราบ ควบคู่ไปกับทบทวนแผนพัฒนาจังหวัดและการจัดทำแผนการปฏิบัติราชการประจำปี โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด สมรรถภาพขององค์กร ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะทำให้ระบบการวัดผลสามารถสะท้อนผลการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบนำมาสนับสนุนการตัดสินใจและพัฒนานวัตกรรมด้านต่าง ๆ ได้แก่ การปฏิบัติงาน การให้บริการแก่ผู้รับบริการ



และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการพัฒนาองค์กร โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับค่าเป้าหมาย และจังหวัดคู่เทียบ (จังหวัดกระบี่) ซึ่งอยู่ในกลุ่มจังหวัดเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการวัดผล จังหวัดได้ติดตามและกำกับดูแลการดำเนินการในระดับจังหวัด และหน่วยงาน จากการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการลงสู่การปฏิบัติ และมีหน่วยงานรับผิดชอบในการทบทวนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย เพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการในปีต่อไป

การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

ผู้บริหารได้ติดตามกำกับดูแลและทบทวนผลการดำเนินงานในระดับจังหวัด และหน่วยงาน ผ่านคณะทำงานกำกับดูแลระดับจังหวัด การประชุมติดตามผล หนังสือสั่งการ และระบบรายงานผลผ่านระบบ POC จังหวัดพังงา นำผลการติดตามตัวชี้วัดของจังหวัดในด้านผลผลิตและการบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเงินและการเติบโต การปฏิบัติราชการของบุคลากร มาดำเนินการวิเคราะห์ทบทวนผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และนำมาใช้เป็นข้อมูลป้อนเข้าเพื่อนำมาสู่การวางแผนพัฒนาจังหวัดและแผนปฏิบัติราชการในปีต่อไป ดังภาพ IT - 1 : กระบวนการวัดผลการดำเนินงานของจังหวัด โดยมีเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ เช่น SWOT Analysis, Strategy Map, Benchmarking เป็นต้น

จังหวัดได้ดำเนินการจัดทำเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสรุปผลงานวิชาการประจำปี เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานบริการประจวบผลงาน วิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และขยายผลให้เกิดการปรับปรุงในหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป และในอนาคตจังหวัดมีแผนจัดทำ E-book เผยแพร่ใน website ของจังหวัดเพื่อเป็นคลังความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้มาศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง โดยมุ่งเน้นให้ความรู้เรื่องระเบียบข้อกฎหมายที่เจ้าหน้าที่รัฐต้องใช้เป็นประจำ และวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เป็นเลิศและใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินงานและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขัน และค่าเป้าหมายตัวชี้วัดมาดำเนินการวิเคราะห์ หากผลการวิเคราะห์ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต้องมีการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินงานในปีต่อไป

การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ

ความรู้ของส่วนราชการ

จังหวัดพังงาส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการความรู้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยแต่งตั้งผู้บริหารสูงสุด ด้านการจัดการความรู้ (CKO) และทีมงานการจัดการความรู้ของจังหวัดและของส่วนราชการ (KM TEAM) มีการกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นตามประเด็นยุทธศาสตร์มาดำเนินการ ซึ่งเป็น “องค์ความรู้” ที่มาจากความต้องการของบุคลากรทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรมีการกำหนดแผนอย่างชัดเจน และมีการติดตามผลการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการประมวลและกลั่นกรองความรู้โดยปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน, ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์ทำให้ผู้ใช้ความรู้สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก โดยการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของจังหวัด เอกสารเผยแพร่ อาทิ



คู่มือการท่องเที่ยวชุมชนโฮมสเตย์, OTOP, GAP, การบริหารจัดการขยะในแหล่งท่องเที่ยว และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่าย ตามกระบวนการจัดการความรู้ 7 ขั้นตอน 6 องค์ประกอบ เพื่อให้องค์ความรู้ฝังลึกไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ ผู้บริหารมีนโยบายส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานมีการจัดการความรู้ โดยจัดกิจกรรมกาแฟยามเช้า กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จัดทำคู่มือองค์ความรู้สำหรับการปฏิบัติงาน มีการนำความรู้ไปใช้ ทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนา และส่งผลให้เกิดนวัตกรรม เช่น ทำให้เกิดเครือข่ายท่องเที่ยวโดยชุมชนจังหวัดพังงา 17 ชุมชน ได้รับการพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐาน

ข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จังหวัดได้ดำเนินการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้องของข้อมูล แม่นยำและเชื่อถือได้ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ ความพร้อมใช้งาน โดยให้หน่วยงานเจ้าของข้อมูลดำเนินการทบทวน ปรับปรุง ตรวจสอบข้อมูล และรับรองความถูกต้องของข้อมูล ก่อนนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลของจังหวัด ซึ่งระบบมีการแบ่งระดับของผู้ใช้ตรวจสอบข้อมูล และผู้นำเข้าข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล และได้มีการกำหนดความถี่ในการนำเข้าข้อมูลให้ชัดเจนเพื่อความทันสมัย และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลที่นำเข้าสู่ระบบ

จังหวัดได้จัดเก็บข้อมูลและเผยแพร่สารสนเทศที่จำเป็นและสำคัญ โดยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาทิ เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย ซึ่งพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาและมีรูปแบบที่ใช้งานง่าย ผู้ใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา

จังหวัดมีระบบควบคุมเครือข่ายคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ รวมทั้งระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งให้บริการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์กับส่วนราชการต่าง ๆ มีเสถียรภาพ โดยเลือกใช้ซอฟต์แวร์ประเภทเปิดเพื่อประหยัดงบประมาณและปรับเข้ากับระบบงานได้ง่าย ได้รับการควบคุมสถานะแวดล้อมต่าง ๆ มีระบบสำรองไฟฟ้า ระบบปรับอากาศควบคุมความชื้น ระบบแจ้งเตือนและดับเพลิง ระบบสแกนลายนิ้วมือ ระบบกล้องวงจรปิด ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล มีการกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่าย ควบคุมการใช้งานอินเทอร์เน็ต การป้องกันการโจมตีข้อมูล ภัยคุกคามต่าง ๆ รวมถึงไวรัสคอมพิวเตอร์ ระบบตรวจสอบผู้บุกรุก เพื่อตรวจสอบป้องกันการบุกรุกจากผู้ไม่ประสงค์ดี รวมถึงการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล เพื่อความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือได้

จังหวัดให้ความสำคัญต่อระบบข้อมูลสารสนเทศที่แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย เพื่อสนับสนุนให้เกิดการจัดการข้อมูลและสารสนเทศขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของจังหวัด โดยจัดทำแผนแก้ไขปัญหามาจากสถานการณ์ความไม่แน่นอนและภัยพิบัติที่อาจเกิดกับระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเป็นประจำทุกปี เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายมีระบบสำรองข้อมูล โดยมีการเก็บข้อมูลสำรองไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ที่กระทรวง มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างเครื่องแม่ข่ายของกระทรวงกับจังหวัด โดยสำรองข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอัตโนมัติทุกวัน และสำรองข้อมูลไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรองอีกหนึ่งเครื่องที่อยู่ภายในห้อง Server



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปัจจัยที่ชี้ขาดความสำเร็จของจังหวัด คือ ทรัพยากรบุคคล ทามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กร เช่น ความเป็นโลกาภิวัตน์ นวัตกรรมใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงานทรัพยากรบุคคลต้องมีการเปลี่ยนแปลง บุคลากร ต้องมีการปรับตัว และพัฒนาเพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ที่อาจเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุภารกิจและเป้าประสงค์ ของจังหวัด หรืออาจเป็นปัจจัยหนุนที่ทำให้การทำงานในจังหวัดบรรลุเป้าหมายได้ดีขึ้น ดังนั้นเพื่อให้วิสัยทัศน์และ ภารกิจของจังหวัดบรรลุได้ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด จังหวัดพังงาจึงได้วางแผนการบริหารจัดการ ทรัพยากรบุคคล ด้วยการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยนำแผนพัฒนาจังหวัดซึ่งเป็นทิศทาง ของจังหวัด ความท้าทายด้านบุคลากร ค่านิยมและความเชื่อมั่นในคุณค่าของคน มาเป็นแนวทางในการกำหนด ทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคล ให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับทิศทางการพัฒนาของจังหวัด ด้วยกระบวนการ HR Scorecard เพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถในการทำงานของบุคลากรทั้งระดับบุคคล และระดับองค์กร การพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมหรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ รวมทั้งการสร้าง สิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและการให้บริการ

จังหวัดยังไม่มีระเบียบกฎหมาย งบประมาณ ที่รองรับให้จังหวัดสามารถกำหนดกรอบอัตรากำลังของจังหวัด ได้ทั้งหมด โครงสร้างและอัตรากำลังของบุคลากรส่วนมากถูกกำหนดโดยกรมต้นสังกัด มีเพียงบางส่วนที่จังหวัดได้รับ มอบอำนาจจากส่วนราชการ ระดับกรม/กระทรวง ต้นสังกัด จัดสรรกรอบอัตรากำลังให้จังหวัด โดยจังหวัดเป็นผู้สรรหา เช่น พนักงานราชการ และจังหวัดได้กำหนดให้มีการพัฒนาบุคลากร ตามแผนพัฒนาบุคลากร หลากหลายวิธีการ เช่น การฝึกอบรม การส่งเสริมให้ศึกษาต่อการสอนงาน และมอบหมายงาน พัฒนาทักษะให้บุคลากรอย่างต่อเนื่อง และจัดให้มีระบบการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน มีกรอบงาน วงรอบการประเมินทุกหกเดือน สำหรับ บุคลากรใหม่ที่จังหวัดสรรหาและที่บรรจุแต่งตั้งโดยกรมต้นสังกัด จังหวัดได้กำหนดให้มีการปฐมนิเทศ มอบหมายงาน สอนงาน ให้พัฒนาโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง อบรมพัฒนาทักษะ ปลุกฝังค่านิยมจังหวัด ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม รวมทั้งจัดให้มีการประเมินสมรรถนะและผลงาน เพื่อสร้างความตระหนักถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้เกิด ความภาคภูมิใจในฐานะที่เป็นบุคลากรของจังหวัด เป็นกลไกที่สำคัญของจังหวัด เป็นตัวแทนที่สะท้อนให้ชุมชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้เห็นมุมมอง วัฒนธรรม และแนวทางการพัฒนาของจังหวัด

ผู้ว่าราชการจังหวัดได้มีการมอบอำนาจให้รองผู้ว่าราชการจังหวัด รับผิดชอบในการบริหารงาน เป็น 2 ด้าน คือ 1. ด้านเศรษฐกิจและสังคม และ 2. ด้านการเมืองการปกครอง อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและความมั่นคง โดยให้มีอำนาจในการบริหารงานทุกด้าน ของหน่วยงานด้านที่รับผิดชอบ และมอบอำนาจให้หัวหน้าส่วนราชการ ในการบริหารจัดการระดับหนึ่งด้วย ซึ่งจากการมอบอำนาจดังกล่าวส่งผลให้การบริหารงานของจังหวัดเป็นไปอย่าง รวดเร็ว คล่องตัว มีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้จังหวัด สามารถบรรลุตามพันธกิจที่กำหนดไว้ แม้ว่าโดยสภาพของกรอบอัตรากำลังของจังหวัดจะประกอบด้วย บุคลากรที่มี



ทักษะเฉพาะด้านแตกต่างกันหลากหลาย จังหวัดก็ได้มีการจัดโครงสร้างบุคลากร เพื่อสนับสนุนภารกิจของจังหวัด ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีคำสั่งมอบหมายงานที่ชัดเจน ในการเป็นเจ้าภาพผู้รับผิดชอบหลักในการขับเคลื่อนพันธกิจ ใช้หลักการบูรณาการในการทำงาน ทำให้จังหวัดสามารถ ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับ ได้รับรางวัลเกียรติยศพร้อมเงินรางวัล “สงกรานต์ปลอดภัย ตายเป็นศูนย์” จากมูลนิธิรัฐบุรุษ พลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจ ในการดูแลความปลอดภัยของจังหวัด

จังหวัดได้สำรวจข้อมูลความต้องการของบุคลากรเพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี และโครงการฝึกอบรมตามความต้องการพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการสนับสนุนงบประมาณในการ พัฒนาบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรมีทักษะความชำนาญเพิ่มขึ้น มีทัศนคติในการทำงานที่มุ่งมั่น ตั้งใจ เข้มแข็ง รองรับนโยบายการปรับลดอัตรากำลังของภาคราชการ โดยกำหนดค่านิยมและวัฒนธรรม เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อสร้างความตระหนัก ความภาคภูมิใจในการทำงานราชการในจังหวัดพังงา และได้พัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถทำงานได้ง่าย รวดเร็วขึ้น แม้ว่า อัตราากำลังจะมีน้อยลง รวมทั้งปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้สะอาดตามนโยบาย 5 ส เพื่อพัฒนา สภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการทำงาน น่าอยู่ น่าทำงาน พัฒนาระบบและวิธีการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้บุคลากรมีจิตสาธารณะ มีความรู้รักสามัคคี มุ่งทำงานเป็นทีม การทำงานอย่างมีความสุข จัดให้มีการ พบปะสังสรรค์ เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างกัน จัดให้มีมุมหนังสือ มุมผ่อนคลาย และจัดระบบ การดูแลความปลอดภัย ติดตั้งกล้องวงจรปิด การส่งเสริมการออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี และแข่งขันกีฬา

จังหวัดได้ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทั้งในส่วนที่ใช้งบประมาณ ของทางราชการและของตนเอง และเปิดโอกาสให้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และจัดให้มีการสนับสนุนทุนการศึกษาบุตรของบุคลากรด้วย

จังหวัดได้สำรวจความพึงพอใจในการพัฒนาของบุคลากรทุกกลุ่มเพื่อให้บุคลากรสามารถสะท้อนปัญหา ความต้องการ เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาให้กับบุคลากร และนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากร/ ปรับปรุงระบบงาน/สถานที่ ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการเพื่อคงความสมดุล ระหว่างคุณภาพชีวิตกับ การทำงานของบุคลากรกับผลสัมฤทธิ์ของราชการ ซึ่งบุคลากรมีความพึงพอใจในการพัฒนาสูงถึงร้อยละ 87.51

จังหวัดได้มีการปลูกฝังค่านิยม วัฒนธรรมการทำงานของจังหวัดแก่บุคลากรตามลำดับชั้น จากจังหวัด สู่ส่วนราชการในที่ประชุมหัวหน้าส่วนราชการประจำเดือน และหัวหน้าส่วนราชการสู่บุคลากรในสังกัด เพื่อให้ รับรู้รับทราบถือปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน และจังหวัดเปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็น ที่สร้างสรรค์อย่างอิสระในเวทีการเสวนาต่าง ๆ

ความผูกพันของบุคลากร

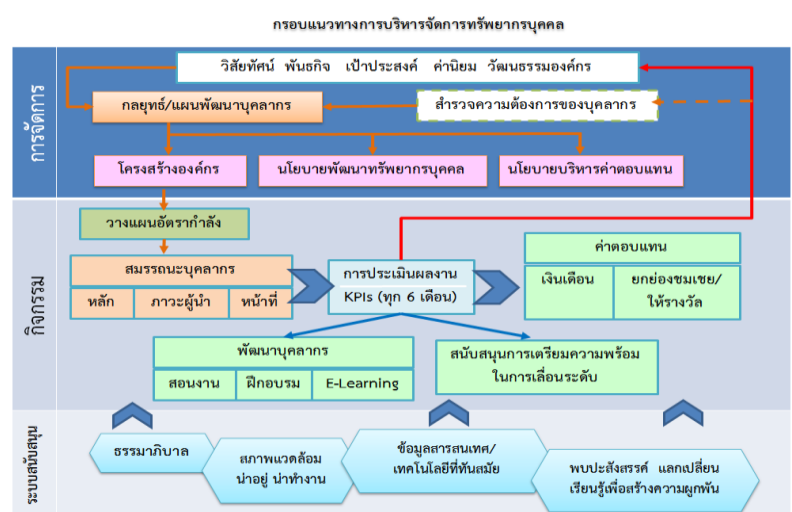
จังหวัดพังงาได้จัดให้มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยออกประกาศหลักเกณฑ์ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และจัดให้มีการประเมินเป็นประจำทุกหกเดือน เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบ กรอบแนวทางการพิจารณาในเรื่อง สิทธิ ผลประโยชน์ตอบแทนต่าง ๆ ของตนอย่างชัดเจน โปร่งใส และนำผล การประเมินการปฏิบัติราชการมาประกอบการเลื่อนเงินเดือน ตามผลการประเมินที่ได้รับ รวมถึงการพิจารณา

จัดสรรเงินรางวัลด้วย ทั้งนี้ จังหวัดมีการยกย่องชมเชยให้รางวัลแก่บุคลากรในโอกาสต่าง ๆ เช่น รางวัลข้าราชการพลเรือนดีเด่นระดับประเทศ/จังหวัด ประกวดผลงานนวัตกรรม เพื่อจูงใจให้ข้าราชการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและทุ่มเท พัฒนาระบบงานให้เกิดนวัตกรรมรองรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดพังงาใช้ระบบการทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จัดให้มีการทำกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความผูกพันของบุคลากร และผู้บริหารของจังหวัดยังให้ความสำคัญเป็นกันเอง ไปเยี่ยมเยียนบุคลากรที่ไต่ทำงานเองเป็นประจำ และยังร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เช่น การออกหน่วยจังหวัดเคลื่อนที่ การปลูกป่า การแข่งขันกีฬา การทัศนศึกษา เป็นผลให้บุคลากรรู้สึกมีความผูกพันกับจังหวัดสูง ซึ่งจากการสำรวจการสร้างความผูกพันและความผูกพันว่าบุคลากรมีความผูกพันสูงถึงร้อยละ 88.01 และจังหวัดได้มีการนำผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรมาวิเคราะห์ประกอบจัดทำแผนเพื่อพัฒนาและสร้างความผูกพันแก่บุคลากรเป็นประจำทุกสิ้นปีงบประมาณ

จังหวัดได้จัดระบบการเรียนรู้ ประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบดังกล่าว ทั้งจากประสบการณ์ในการทำงาน และการเรียนรู้ในรูปแบบต่างๆ เช่น การสอนงานแบบพี่สอนน้องต่อเจ้าหน้าที่ และจัดให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง และจัดให้มีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ใหม่ ๆ เช่น โครงการเตรียมพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน โครงการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษรองรับประชาคมอาเซียน เป็นต้น โดยกำหนดให้มีการดำเนินการตามประกาศหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของการฝึกอบรมของบุคลากรจังหวัดพังงาด้วย และสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าศึกษาอบรมพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะ และเทคนิค เฉพาะด้านกับหน่วยงานต้นสังกัด สนับสนุนให้มีการพัฒนาผ่านระบบ E- Learning เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการบริการประชาชนและสามารถปฏิบัติงานขับเคลื่อนการพัฒนาจังหวัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จังหวัดได้เปิดโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อเตรียมความพร้อมในการเลื่อนระดับ รวมทั้งสนับสนุน ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการพิจารณาคัดเลือกเพื่อเลื่อนระดับในตำแหน่งที่สูงขึ้น ในแต่ละสายงาน และจัดให้มีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร โดยการสนับสนุนให้เข้าอบรมพัฒนาศักยภาพ ในหลักสูตรต่าง ๆ ที่กระทรวง กรม จัดขึ้น และมอบหมายงานความรับผิดชอบให้กับบุคลากรที่มีคุณสมบัติสมรรถนะสูงที่จะได้รับการเลื่อนระดับ เพื่อเป็นการฝึกทักษะความสามารถ ในการปฏิบัติงานที่ยุ่ยาก เตรียมพร้อมรองรับในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้นในอนาคต



ภาพ HR - 1 : กรอบแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบการผลิต การบริการและกระบวนการ

จังหวัดพังงา ได้ให้ความสำคัญในการเสริมสร้างและพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดครอบคลุมในทุกด้าน เพื่อให้จังหวัดมีการพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน จึงได้กำหนดกระบวนการทำงานและระบบปฏิบัติการที่สำคัญทั้งกระบวนการสร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน โดยพิจารณาถึงความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ได้มีการแบ่งกลุ่มตามประเด็นยุทธศาสตร์ ของจังหวัดองค์ความรู้และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ของแต่ละส่วนราชการ ระเบียบกฎหมาย รวมทั้งแนวทางมาตรฐานระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) จากประสบการณ์การทำงาน พร้อมได้นำกรอบแนวคิด Balance Scorecard มาเป็นแนวคิดในการออกแบบกระบวนการ โดยพิจารณาแนวคิดหลักสำคัญ

1. อะไร คือผลลัพธ์ และตัวชี้วัดที่จังหวัดต้องการ
2. อะไร คือสิ่งที่จังหวัดต้องดำเนินการ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลลัพธ์และตัวชี้วัดที่กำหนดไว้

จึงได้กำหนดกระบวนการสำคัญที่สร้างคุณค่าของจังหวัด โดยมีข้อกำหนดสำคัญ ตัวชี้วัดและผลลัพธ์เป็นตัวควบคุม กำกับ เพื่อให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้นจนถึง มีการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ไวต่อการเปลี่ยนแปลงมุ่งสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรม กระบวนการมีการกำหนดเพิ่มขึ้นจนถึงปัจจุบันมีจำนวน 8 กระบวนการ ดังตาราง PM – 1

ตาราง PM – 1 : แสดงแนวทางการออกแบบกระบวนการที่สร้างคุณค่าจังหวัดพังงา

ที่	กระบวนการสำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	สิ่งที่จังหวัดต้องดำเนินการ	ผลลัพธ์/KPI ที่ต้องการ	ตัวชี้วัดผลกระบวนการ
1.	กระบวนการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน	• มีมาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ • การเข้าถึงข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างรวดเร็ว • ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน	• การเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการเพื่อสร้างมาตรฐานและคุณภาพการบริการ • การสร้างจุดเด่นเฉพาะของแหล่งท่องเที่ยว • การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและวิถีชุมชนท้องถิ่น	• จำนวนนักท่องเที่ยวเพิ่ม • มาตรฐานการบริการ • การสร้างรายได้ • ความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว	• ร้อยละของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้น
2.	กระบวนการผลิตสินค้าเกษตรปลอดภัย	• มาตรฐาน GAP	• ประชาสัมพันธ์ให้เกษตรกร/ฟาร์ม/ผู้ประกอบการ พัฒนาฟาร์มสู่มาตรฐาน GAP ให้มากขึ้น • เพิ่มทักษะ องค์ความรู้ให้แก่เกษตรกร • การส่งเสริมการเข้าถึงแหล่งเงินทุน	• จำนวนเกษตรกรฟาร์มผ่านมาตรฐานฟาร์ม GAP • การให้บริการทุกขั้นตอนเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด • การเพิ่มผลผลิตภาพการผลิตของสินค้าเกษตร	• ร้อยละของจำนวนผลิตภัณฑ์ชุมชนที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน • จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานปรับปรุงพัฒนารูปแบบบรรจุภัณฑ์



ที่	กระบวนการสำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	สิ่งที่จังหวัดต้องดำเนินการ	ผลลัพธ์/KPI ที่ต้องการ	ตัวชี้วัดผล กระบวนการ
3.	กระบวนการพัฒนา สินค้า OTOP เพื่อ ส่งเสริมการท่องเที่ยว	- ผลิตภัณฑ์สู่ มาตรฐาน - ความต้องการของ ตลาด	- การส่งเสริมและพัฒนา เศรษฐกิจชุมชนจากสินค้า OTOP - การพัฒนาผลิตภัณฑ์สู่ มาตรฐาน มผช. - การพัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อ สร้างเอกลักษณ์สินค้าเด่น ของจังหวัด - การส่งเสริมการตลาด	- มูลค่าการจำหน่ายสินค้า OTOP เพิ่มขึ้น - ช่องทางการตลาดเพิ่มขึ้น - จำนวนสินค้าและ ผลิตภัณฑ์ OTOP ได้รับ การรับรองมาตรฐาน	จำนวนเกษตรกร/ ฟาร์มที่ได้รับการ รับรองมาตรฐาน GAP
4.	กระบวนการเข้าถึง บริการด้านสุขภาพ	การเข้าถึงบริการที่ สะดวก รวดเร็ว	- การจัดบริการให้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมาย - การจัดทำฐานข้อมูลและ สารสนเทศที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน - การเพิ่มจำนวนสถานบริการ - การจัดบุคลากรสนับสนุน การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - การให้ความรู้ที่เหมาะสม	- ประชาชนมีสุขภาพะด้าน สุขภาพอนามัยเพิ่มขึ้น - ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - ประชาชนมีหลักประกัน ด้านสุขภาพ	- ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - ประชาชนที่ได้รับ การขึ้นทะเบียนตาม ประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า - ร้อยละของความ ครอบคลุมของ ผู้มีสิทธิในหลักประกัน สุขภาพ
5.	กระบวนการฟื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ความร่วมมือของ สถานประกอบการ กับภาครัฐ	- การรักษาและดูแลทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้คงอยู่และยั่งยืน - การบังคับใช้กฎหมายที่ เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เสมอภาคและเป็นธรรม - การสร้างจิตสำนึกการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชน - การส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีส่วน ร่วมในการบริหารจัดการ และอนุรักษ์	- พื้นที่ป่าไม้และพื้นที่ สีเขียวเพิ่มขึ้น - ทรัพยากรธรรมชาติมี ความอุดมสมบูรณ์ - ประชาชนมีสุขภาพะด้าน สุขภาพอนามัย	พื้นที่ป่าไม้ที่ได้รับ การฟื้นฟูเพิ่มขึ้น
6.	กระบวนการจัดทำ แผนพัฒนาจังหวัด	- กระบวนการมีส่วนร่วม ของทุกภาคส่วน - การวิเคราะห์ข้อมูล บนพื้นฐานที่ถูกต้อง และเป็นจริง - แผนงาน/โครงการที่ ตอบสนองประเด็น ยุทธศาสตร์จังหวัด	- การมีส่วนร่วมในระดับต่าง ๆ ของทุกภาคส่วนของจังหวัด - การดำเนินการจัดทำแผน เป็นไปตามกรอบและระยะเวลา - แผนพัฒนาจังหวัด ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนและพื้นที่	- แผนพัฒนาจังหวัด ตอบสนองการพัฒนาตาม วิสัยทัศน์และประเด็น ยุทธศาสตร์ของจังหวัด - แผนพัฒนาจังหวัดที่สร้าง การเจริญเติบโต GDP ของจังหวัดเพิ่มขึ้น	แผนพัฒนาจังหวัดที่ ผ่านเกณฑ์คุณภาพ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 70



ที่	กระบวนการสำคัญ	ข้อกำหนดที่สำคัญ	สิ่งที่จังหวัดต้องดำเนินการ	ผลลัพธ์/KPI ที่ต้องการ	ตัวชี้วัดผล กระบวนการ
7.	กระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่มของผลิตผลทางการเกษตร	- ต้นทุนการผลิตต่ำ - คุณภาพผลิตผลได้เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด - ผลผลิตถูกอนามัยผู้บริโภค - ความสูญเสียในการผลิตต่ำ	- การลดต้นทุนการผลิต - เพิ่มผลิตภาพการผลิต - ลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม - การจัดการรอบระยะเวลาการผลิต - การหาตลาดจำหน่าย	- สินค้าการเกษตรมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น - จำนวนเกษตรกรที่ร่วมกิจกรรม - การบูรณาการหน่วยงานร่วมกัน - รายได้ของเกษตรกรที่เพิ่มขึ้น	- สินค้าเกษตรมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น 10% - เกษตรกรมีรายได้เพิ่มขึ้น 10% - 20% - จำนวนเกษตรกรที่ได้รับการรับรองคุณภาพสินค้า
8.	กระบวนการส่งเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของชุมชนตามแนวพระราชดำริ	- มีการโน้มนำแนวทางพระราชดำริมาปฏิบัติ - คุณภาพชีวิตของประชาชน/ชุมชนดีขึ้น	- การลดค่าครองชีพและค่าใช้จ่ายในครัวเรือน - การดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง	- ชุมชนมีส่วนร่วมการดูแลคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน - เศรษฐกิจในชุมชนสูงขึ้น - สร้างวินัยแก่ประชาชนในชุมชน	- จำนวนชุมชนที่มีการบริหารจัดการสร้างความเข้มแข็งด้วยตนเอง - มูลค่าทางเศรษฐกิจชุมชนเพิ่มขึ้น 10% - 20%

ข. การจัดการกระบวนการ

จังหวัดพิจารณากระบวนการสำคัญของจังหวัด เกี่ยวข้องกับพันธกิจและภารกิจของหน่วยงานใด ได้มอบให้หน่วยงานหลักเป็นเจ้าภาพไปขับเคลื่อน พัฒนา จัดการกระบวนการและกำหนดเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงาน ของกระบวนการนั้น ๆ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบควบคุม กำกับ ในการวางแผนออกแบบ ขั้นตอนการปฏิบัติ ทรัพยากร อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต้องใช้ วิธีการปฏิบัติและการควบคุมในทุกขั้นตอน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของทุกกระบวนการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกกระบวนการ พร้อมให้มีการรายงานความก้าวหน้าและผลการปฏิบัติงานในทุกไตรมาส เพื่อติดตามและตรวจสอบว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน หรือ เป้าหมายตัวชี้วัดที่กำหนดในแต่ละกระบวนการ ซึ่งทุกหน่วยงานในจังหวัดมีการร่วมบูรณาการทำงานและใช้หลัก 5W 1H เป็นหลักในการดำเนินงาน ใช้เกณฑ์การปรับปรุงคุณภาพ PDCA เป็นหลักในการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการพร้อมกำหนดให้ทุกหน่วยงานที่ขับเคลื่อนการปฏิบัติ ต้องสำรวจความคิดเห็นและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอทุก ๆ ปี นำข้อมูลมาพัฒนากระบวนการทำงาน ส่งผลให้มีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีระหว่างหน่วยงาน ทำให้เกิดนวัตกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องการผลิตสินค้าเกษตร GAP พร้อมในคราวเดียวกัน การมีปฏิทินประสานแผนการปฏิบัติกับหน่วยงานส่วนกลาง หรือ หน่วยงานนอกพื้นที่การปฏิบัติงาน เป็นการประหยัดเวลาและประหยัดงบประมาณ จากผลการดำเนินการในกระบวนการต่าง ๆ ที่มีการควบคุม ปรับปรุง และพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้ผลลัพธ์การพัฒนาจังหวัดเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ ด้านการท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากปี 2556 – 2558



จำนวนฟาร์มเกษตรกรผลิตสินค้าเกษตรได้รับมาตรฐานการผลิตทางการเกษตรที่ดี (GAP) เพิ่มขึ้น 80% จากพื้นที่สีเขียวและพื้นที่ป่าในการปฏิบัติงานกระบวนการต่าง ๆ จังหวัดได้กำหนดกระบวนการที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสำคัญ โดยพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ความถูกต้อง ระเบียบกฎหมาย และหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี ประกอบกับปัจจัยนำเข้าด้านบุคลากร ทรัพยากรขององค์กร มากำหนดกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดสำคัญและตัวชี้วัด จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สื่อสารและนำไปปฏิบัติควบคุม โดยมีกระบวนการสนับสนุนสำคัญ ดังนี้

ตาราง PM - 2 : ข้อกำหนดสำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการสนับสนุนจังหวัดพังงา

ที่	กระบวนการ	ข้อกำหนดสำคัญ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
กระบวนการสนับสนุน				
1.	กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง	- การจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามระเบียบและกฎหมาย - การใช้จ่ายงบประมาณเกิดความคุ้มค่า - การจัดหาพัสดุสอดคล้องกับความต้องการ - พัสดุมีคุณภาพ	- ร้อยละของงบประมาณที่สามารถประหยัดได้ - ร้อยละของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย - พัสดุมีคุณภาพและใช้ได้ภายในกำหนด	สำนักงานคลังจังหวัด
2.	กระบวนการฝึกอบรม	เป็นไปตามหลักประกันคุณภาพของการฝึกอบรม	ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรม	สำนักงานจังหวัด (กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล)
3.	กระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	- มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน - มีระบบรักษาความปลอดภัย - มีการนำเทคโนโลยีมาใช้นับสนับสนุนการปฏิบัติงาน - มีการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการใช้เทคโนโลยี	- จำนวนฐานข้อมูลที่มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย - จำนวนฐานข้อมูลที่มีระบบสำรองข้อมูล - ระดับความสำเร็จของการดำเนินการจัดการสารสนเทศ - ระดับคุณภาพของการจัดการสารสนเทศของส่วนราชการ	สำนักงานจังหวัด (กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ)
4.	กระบวนการมาตรฐานการให้บริการ	- การให้บริการมีคุณภาพ - การสร้าง ความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- ที่ทำการปกครองจังหวัด - สำนักงานจังหวัด
5.	กระบวนการประชาสัมพันธ์	- ข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้อง - ช่องทางประชาสัมพันธ์เหมาะสมและครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย - พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ	ระดับความสำเร็จของความรวดเร็วและถูกต้อง และทันเวลา	สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด
6.	กระบวนการสร้างนวัตกรรม	- นวัตกรรมสะดวกต่อการใช้ประโยชน์ - นวัตกรรมที่สร้างคุณค่าต่อการปฏิบัติงาน	- จำนวนนวัตกรรมที่สร้างคุณค่า - จำนวนหน่วยงานที่ร่วมสร้างนวัตกรรม	- สำนักงานขนส่งจังหวัด - สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด



จังหวัดได้นำแนวทาง PDCA นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทุกกระบวนการ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันมาใช้ในการป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดการทำงานซ้ำ ความสูญเสียในการดำเนินการ ตลอดจนนำข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลผลการดำเนินการ ผลลัพธ์ตัวชี้วัดกระบวนการ ความต้องการความคาดหวังของบุคลากร และนโยบาย จากการติดตามเร่งรัดและประเมินผล จากการประชุมประจำเดือนหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด นำข้อมูลผลที่ได้มาประมวลและวิเคราะห์หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการและระบบการทำงาน และนำไปปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานใหม่ สื่อสารให้บุคลากรนำไปปรับปรุง ทบทวนการปฏิบัติงานให้มีผลลัพธ์ที่ดี อยู่ตลอดเวลา

ประสิทธิผลการปฏิบัติการ

จังหวัดพังงา นำเครื่องมือหลัก PDCA และกิจกรรมควบคุมคุณภาพการบริหารจัดการ ในการพัฒนา องค์กร มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การนำมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานภายในจังหวัด การนำระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง (Risk management) การบริหารจัดการคุณภาพที่ดี ของกระบวนการให้บริการ การลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน สารสนเทศจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการจัดการความรู้ (KM) จากผู้ปฏิบัติงานในการประชุมการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ (PMQA) ของส่วนราชการภูมิภาค 34 หน่วยงานในจังหวัด การส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการกระบวนการทำงานเพื่อลดความเสี่ยง ข้อผิดพลาดต่าง ๆ รวมถึงการมีเจ้าภาพหลัก บูรณาการใช้ทรัพยากรร่วมกันขับเคลื่อนแต่ละกระบวนการ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ช่วยลด ค่าใช้จ่ายและประหยัดงบประมาณ เช่น กระบวนการพัฒนาการผลิตสินค้าเกษตรให้ได้มาตรฐาน GAP (เกษตร ประมง ปศุสัตว์) ให้สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัดเป็นเจ้าภาพหลัก บริหารจัดการห่วงโซ่อุปทาน มีการติดตามประเมินผลให้ข้อเสนอแนะ และรายงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อสั่งการให้มีการปรับปรุงแก้ไข หน่วยงานที่ไม่พัฒนาและสนองตอบการพัฒนาจังหวัด จังหวัดได้ใช้เป็นข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบของบุคลากรของหน่วยงานในจังหวัด และการจัดสรรเงินรางวัลประจำปี

ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน

ผู้บริหารได้ตระหนักถึงความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นกับจังหวัด เนื่องจากจังหวัด อยู่ในพื้นที่มีภูมิประเทศและสภาพภูมิอากาศเสี่ยงต่อการเกิดภัยต่าง ๆ ซึ่งมีประวัติการเกิดภัยสาหัสขนาดใหญ่ ได้แก่ ภัยพิบัติจากเหตุการณ์สึนามิปี 2547 ที่ได้รับผลกระทบและเกิดความเสียหายในวงกว้าง จึงให้หน่วยงานจัดทำแผนป้องกันและแผนปฏิบัติการครอบคลุมทั้งภัยจากธรรมชาติ ภัยจากอุบัติเหตุ และภัย ที่กระทบต่อสาธารณะ เช่น แผนป้องกันและรับผลกระทบจากภัยพิบัติธรรมชาติ น้ำป่า และดินโคลนถล่ม แผนรองรับ EMS ด้านสาธารณสุข แผนป้องกันและรักษาความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยว แผนป้องกันภัย อุบัติเหตุทางการจราจร แผนความปลอดภัยด้าน IT เพื่อให้มั่นใจว่า จังหวัดสามารถปฏิบัติงานตามภารกิจ ได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการตั้งคณะทำงานรับผิดชอบในแต่ละด้าน มีการจัดตั้งหอเตือนภัย หอกระจายข่าว



พื้นที่เสี่ยงภัย เตรียมความพร้อมบูรณาการด้านอุปกรณ์ เครื่องมือหน่วยงานภายในจังหวัด และแผนการประสานขอรับการช่วยเหลือจากส่วนกลางและจังหวัดใกล้เคียง วางระบบป้องกันภัย จัดซ้อมแผนรับภัยในพื้นที่จริง ซ้อมแผนบนโต๊ะ (Table Top Exercise) แผนเตรียมพร้อมรับเหตุฉุกเฉินปีละ 1 – 2 ครั้ง มีการทบทวนปรับปรุงแผนเป็นประจำ จัดฝึกอบรมหลักสูตรเพื่อเป็นการเพิ่มทักษะให้เจ้าหน้าที่ อาทิลำดับการบัญชาการเหตุการณ์ (incident command system ics) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะได้ปรับปรุงเป็น Best Practice สำหรับจังหวัดและเกิดนวัตกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นจากเดิม จากการเตรียมความพร้อมและมีการวางแผนทั้งเชิงรุกและเชิงรับต่อสถานการณ์ฉุกเฉินด้านต่าง ๆ ทำให้ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัยมีความต้องการรับมือต่อภัยธรรมชาติ ลดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน บุคลากรของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนมีทักษะการใช้เครื่องมือ ปฏิบัติงานได้ตามแผน ลดความเสี่ยงจากภัยที่จะเกิดขึ้นทั้งภัยจากธรรมชาติและด้านเทคนิคจากการปฏิบัติงาน

จากการจัดการกระบวนการสำคัญของจังหวัดอย่างมีประสิทธิภาพ มีการเตรียมความพร้อมรองรับสถานะการที่เปลี่ยนแปลง มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานกระบวนการสำคัญ 10 กระบวนการ และคู่มือคำแนะนำทั้งการส่งเสริมอาชีพ คู่มือการติดต่อขอรับบริการของทุกส่วนราชการ มีการกำหนดมาตรฐานระยะเวลาการปฏิบัติงาน พัฒนาและเพิ่มสมรรถนะบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมหลักสูตรสำคัญ ๆ เน้นใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารราชการ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการโดยรองผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ติดตามประเมินผลโครงการตามแผนพัฒนาจังหวัดทุกโครงการ ส่งผลให้ส่วนราชการในจังหวัดมีการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสัมฤทธิ์ ปรากฏให้เห็นจากผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการประจำปีของจังหวัด ปี 2556 – 2558 ได้คะแนนการประเมินสูงขึ้น บุคลากรที่มีศักยภาพ มีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในจังหวัดพังงา จึงมุ่งมั่นพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานจนเกิดนวัตกรรมจากการทำงาน 12 นวัตกรรม มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน 24 เรื่อง สามารถนำไปใช้วางแผนยุทธศาสตร์พัฒนาจังหวัด ประกอบกับมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าจากการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้มีงบประมาณและทรัพยากรคงเหลือ สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดโครงการเพิ่มเติมที่ประชาชนมีความต้องการ ให้จังหวัดได้ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดด้านอื่นที่เกิดประโยชน์ต่อประชาชน





ส่วนที่ 2 – 2

การดำเนินการที่โดดเด่นรายการหมวด

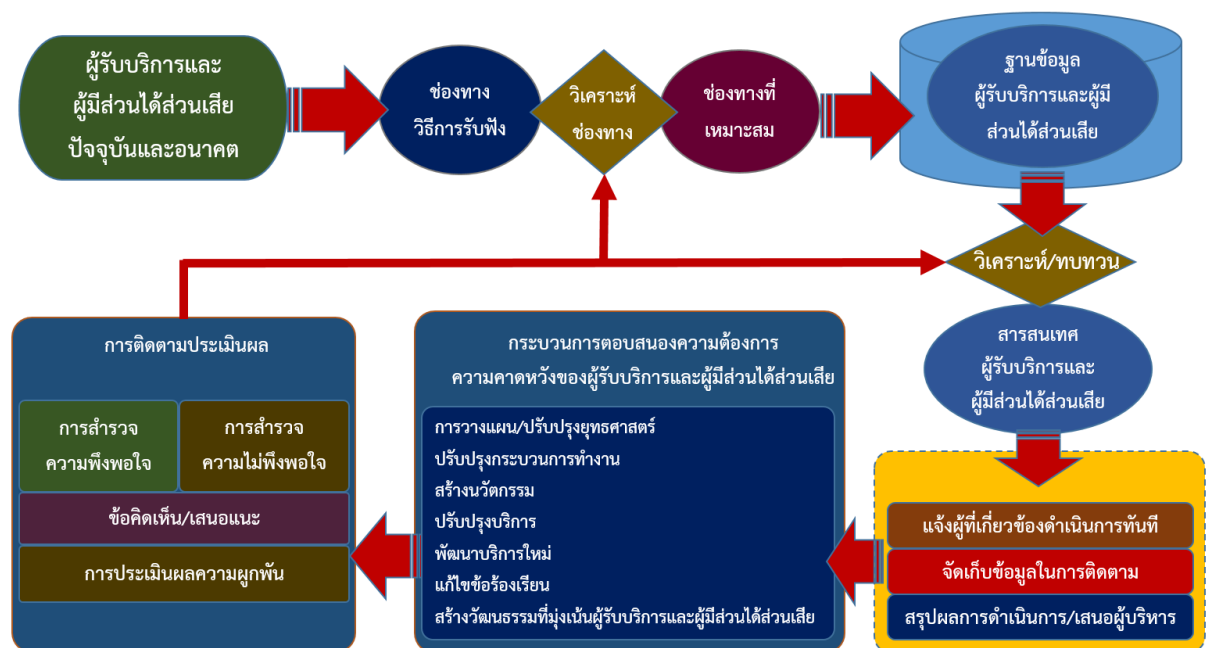
ส่วนที่ 2 – 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด (เฉพาะกรณีสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากวิสัยทัศน์ของจังหวัด “ศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เกษตรกรรมยั่งยืน สังคมแห่งการเรียนรู้ สู่คุณภาพชีวิตที่ดี” โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญ มุ่งเน้นพัฒนาด้านการท่องเที่ยว การเกษตร การพัฒนาคุณภาพชีวิตและดูแลสุขภาพทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้สมดุลและยั่งยืน ประกอบกับจังหวัดพังงาได้มุ่งพัฒนาจังหวัดไปตามค่านิยมของจังหวัดที่จะให้ “พังงาเป็นเมืองแห่งความสุข” โดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต ผ่านช่องทางที่แตกต่างกันตามความเหมาะสมของแต่ละกลุ่มอย่างต่อเนื่อง และการสำรวจความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ เพื่อรับฟังเสียงสะท้อน และสามารถเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำข้อมูลและแนวโน้มจากการคาดการณ์มาวิเคราะห์เพื่อให้เห็นทิศทางและความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงและพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของจังหวัด ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับมาจะถูกบันทึกเก็บเป็นฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศของจังหวัดและส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาใช้เป็นปัจจัยในการวางแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัด การปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญและบริการที่มีคุณค่าแก้ไขข้อร้องเรียน สร้างนวัตกรรมที่เกี่ยวกับงานบริการอย่างต่อเนื่อง (ภาพ CS - 1 และตาราง CS - 1)



ภาพ CS-1 : กระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



จังหวัดพังงา ได้ค้นหา วิเคราะห์ ทบทวน เผยแพร่ ความต้องการและความคาดหวังจากกลุ่มผู้รับบริการฯ โดยผ่านช่องทางและวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง CS-1 : การจัดการช่องทางและการจัดการข้อมูลการรับฟังและเรียนรู้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ช่องทาง/วิธีการรับฟัง	ทิศทาง	หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	ความถี่	ฐานข้อมูล
ผู้รับบริการ	1. สสำรวจ สอบถาม	↔	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวันทำการ	- โครงสร้าง/ข้อมูล ทั่วไปเกี่ยวกับ ผู้รับบริการ - ความต้องการ/ ความพึงพอใจ - การใช้บริการและ แนวโน้ม
1. กลุ่มประชาชน ผู้รับบริการตาม พันธกิจของ ส่วนราชการ 2. กลุ่มอาชีพ ผู้ประกอบการ 3. กลุ่มนักท่องเที่ยว 4. กลุ่มเครือข่าย/ อาสาสมัคร/ชมรม 5. กลุ่มผู้ด้อยโอกาส/ กลุ่มชาติพันธุ์	2. สังเกตพฤติกรรม	➤	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวัน	
	3. Focus Group	↔	ทุกหน่วยงาน	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	4. ติดต่อโดยตรง	↔	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวันทำการ	
	5. กลุ่ม/ชมรม/ เครือข่าย	↔	หน่วยงาน ที่มีภารกิจ	- ทุกวัน	
	6. การประชุมสัมมนา กลุ่มย่อย	↔	ทุกหน่วยงาน	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	7. การจัดเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้	↔	ทุกหน่วยงาน	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	8. เว็บไซต์	➤	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวัน	
	9. พบปะ เยี่ยมเยียน	↔	ทุกหน่วยงาน	- ตามภารกิจ	
	10. ออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่	↔	ทุกหน่วยงาน	- เดือนละครั้ง	
	11. จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	↖	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวัน	
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1. กลุ่มหน่วยงาน ภาครัฐ/องค์กร ปกครองส่วน ท้องถิ่น/ภาคเอกชน/ ภาคประชาสังคม	12. สายด่วน	↖	หน่วยงาน ที่มีภารกิจ	- ทุกวัน	
	13. ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	↖	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวันทำการ	
	14. สื่อสิ่งพิมพ์	↔	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวัน	
	15. โทรศัพท์ วิทยุ	↖	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวัน	
	16. นิทรรศการ	➤	ทุกหน่วยงาน	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	17. การประกวด	↔	หน่วยงาน ที่มีภารกิจ	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	18. Road Show	↔	หน่วยงาน ที่มีภารกิจ	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	19. งานเทศกาล/ ประเพณี	↔	หน่วยงาน ที่มีภารกิจ	- ตามแผนปฏิบัติงาน	
	20. Social Media	↔	ทุกหน่วยงาน	- ทุกวัน	

หมายเหตุ : ทิศทางการรับฟังเชิงรับ < ทิศทางการรับฟังเชิงรุก > ทิศทางการรับฟังทั้ง 2 ทาง <>

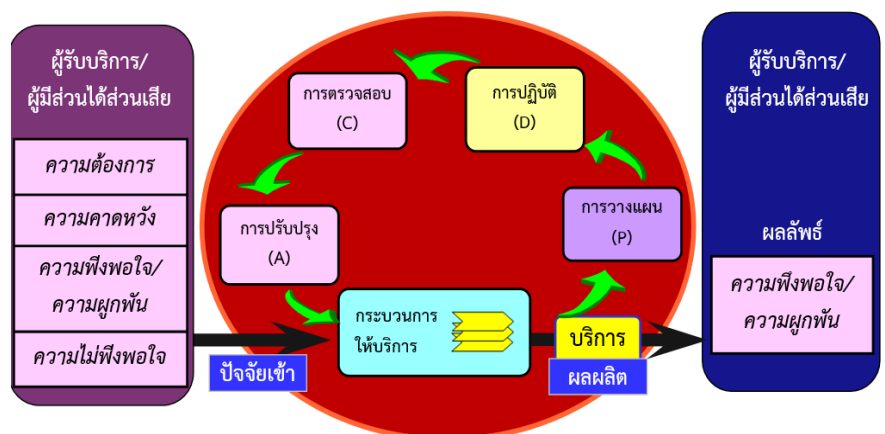
จากกระบวนการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละวิธีและช่องทางที่หลากหลาย สะดวก ทันสมัย และเหมาะสมต่อการใช้บริการ จังหวัดยังได้พัฒนาทบทวนช่องทางการรับฟังต่าง ๆ จนได้ช่องทางที่เหมาะสม นำมาทบทวนข้อดี ข้อด้อย ปัญหา อุปสรรค นำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการในปีต่อไป โดยจังหวัดพังงาพบว่าความต้องการความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีลักษณะต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. ความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว เหมาะสมและหลากหลายของงานบริการ
2. ความเชื่อถือได้ในบุคลากร ระบบงานบริการ และข้อมูลในงานบริการ
3. การต่อเนื่องของงานบริการรูปแบบเชิงรุก
4. การทันท่วงทีและทันสถานการณ์ของการตอบสนองต่อเสียงจากประชาชน
5. ความมั่นใจในงานบริการ รวมถึงประเด็นคุณธรรม จริยธรรม ของข้าราชการ
6. การกระจายความทั่วถึงและเป็นธรรม ครอบคลุมทุกพื้นที่และกระจายงบประมาณได้สัดส่วนที่เหมาะสม
7. การให้ความสำคัญต่อประเด็นที่จำเป็นในชุมชนและน่านโยบายมาปฏิบัติในบริบทของพื้นที่
8. ความต้องการในสิ่งอำนวยความสะดวก
9. ผลการประกอบการที่มากขึ้น / รายได้เพิ่มขึ้น / องค์กรความรู้เข้าใจได้ง่าย
10. การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ
11. สนับสนุน/จัดหาช่องทางแหล่งเงินทุน

ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังกล่าว นำไปขยายผลและเน้นย้ำความสำคัญโดยมีการส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ เสนอผู้บริหารของจังหวัด และเผยแพร่สู่หน่วยงานทุกหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาบุคลากรและงานบริการของหน่วยงานภาครัฐให้ไปตามทิศทางเสียงของผู้รับบริการ

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดพังงาได้มีการสำรวจและประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการของจังหวัดเพื่อตอบสนองต่อการให้บริการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังภาพ CS - 2 โดยส่วนราชการตามภารกิจทุกปีหลากหลายรูปแบบ อาทิเช่น



ภาพ CS - 2 : กระบวนการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



1. การเก็บแบบสอบถามความพึงพอใจความไม่พึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ กระจายครอบคลุมไปทุกกลุ่ม เพื่อคั่นแนวโน้มเสียงสะท้อน ในประเด็น (1) กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2) เจ้าหน้าที่/บุคลากร (3) สิ่งอำนวยความสะดวก (4) คุณภาพการให้บริการ (5) ช่องทางการติดต่อกับภาครัฐ
2. การทำ focus group ในประเด็นต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ
3. การออกหน่วยบริการ พบปะประชาชน เพื่อสร้างความผูกพันและรับฟังเสียงสะท้อน นำทีมโดยผู้บริหารของจังหวัด
4. จัดประชุมรับฟังความคิดเห็น เพื่อรับทราบสถานการณ์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงในประเด็นต่าง ๆ

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจในรูปแบบต่าง ๆ จะมีการประเมินผล นำมาเปรียบเทียบกับระดับของความพึงพอใจของผู้รับบริการว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร ซึ่งจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อจังหวัดพังงา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ต่อเนื่องกัน 3 ปี สำหรับเสียงสะท้อนด้านลบหรือความไม่พึงพอใจ จังหวัดได้นำผลจากการสำรวจและการเก็บข้อมูลในเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์พบว่าประเด็นการบริการด้วยความสะดวกรวดเร็วผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อย จึงได้นำเสนอผู้บริหารของจังหวัดเพื่อการปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานและให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำข้อมูลและจากผลการสำรวจดังกล่าวไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เป็นที่พึงพอใจ

คู่แข่งคู่เทียบ

จังหวัดพังงาตั้งอยู่ในกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามัน (ภูเก็ต กระบี่ พังงา ระนอง ตรัง) ซึ่งจังหวัดในกลุ่มมีศักยภาพและให้ความสำคัญการพัฒนาและสร้างเสริมเจริญเติบโตให้แก่จังหวัด จากผลคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ประจำปี 2557 โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการใน 6 งานบริการ คือ งานบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร งานจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม งานบริการจัดหางาน งานบริการผู้ป่วยนอก งานถ่ายทอดความรู้และให้บริการทางการเกษตร และงานขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม ปรากฏว่าจังหวัดพังงามีค่าคะแนนระดับความพึงพอใจผู้รับบริการมากที่สุดดังนี้

ตาราง CS – 2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (6 งานบริการ)

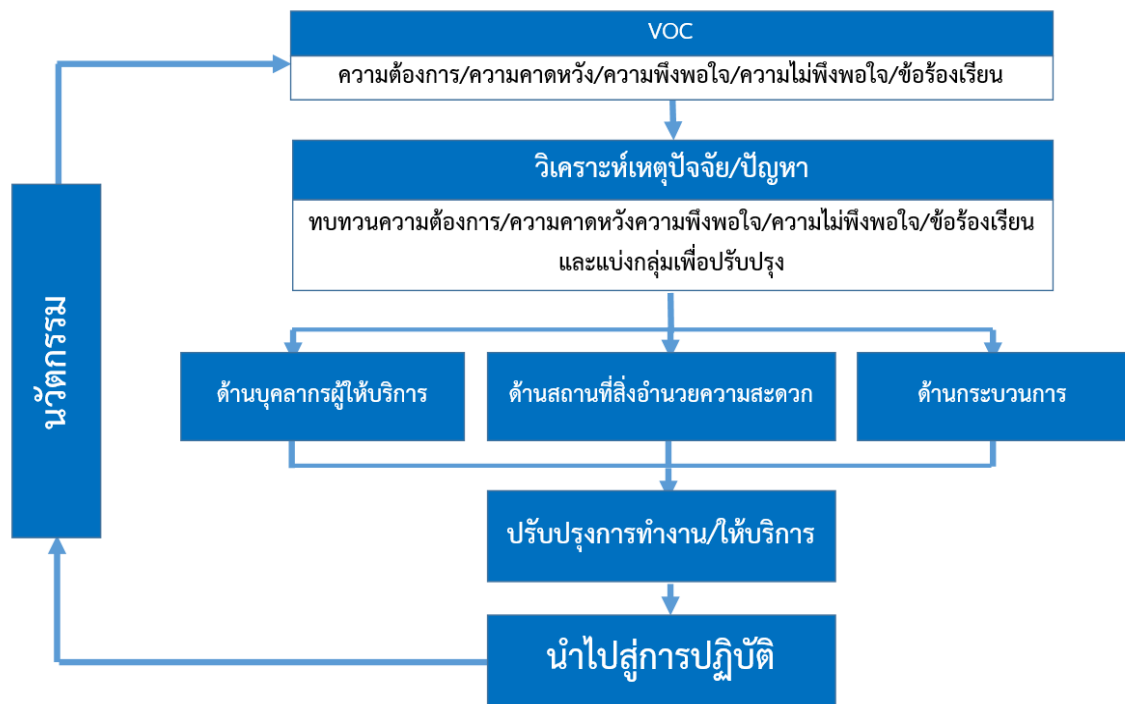
พังงา	ระนอง	ภูเก็ต	ตรัง	กระบี่
88.54	86.26	84.97	84.88	79.17

นอกจากนี้ จังหวัดพังงายังได้เทียบเคียงในด้านการท่องเที่ยวกับจังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีขนาดและลักษณะภูมิประเทศใกล้เคียงกัน และเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ จากการประเมินสถิติข้อมูลของกรมการท่องเที่ยว ปี 2557 ในเรื่องจำนวนวันพักเฉลี่ยของนักท่องเที่ยว จังหวัดกระบี่มีจำนวนวันพักเฉลี่ย 4.88 วัน โดยนักท่องเที่ยวชาวไทย 4.51 วัน และชาวต่างชาติ 5.18 วัน จังหวัดพังงามีจำนวนวันพักเฉลี่ย 3.41 วัน นักท่องเที่ยวชาวไทย 3.88 วัน และชาวต่างชาติ 3.44 วัน อัตราค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อคนต่อวันของนักท่องเที่ยว

3.2 การสร้างความผูกพัน

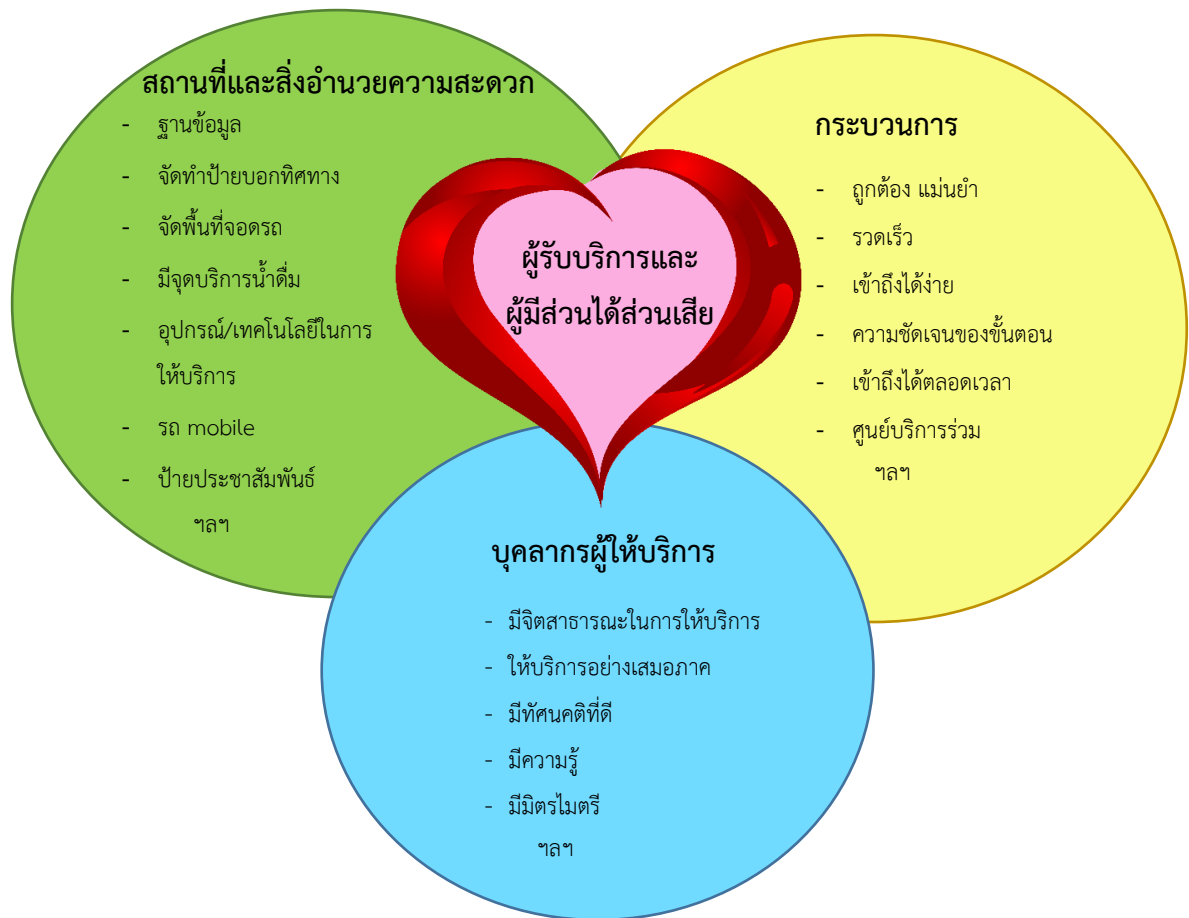
ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดพังงาได้รับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบต่าง ๆ ทำให้จังหวัดมีข้อมูลที่ได้จากการเรียนรู้ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของจังหวัด



ภาพ CS - 6 : ผังวงจรการปรับปรุงคุณภาพและสร้างนวัตกรรม

นำมากำหนดมาตรฐานในการให้บริการและปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ดังภาพ CS - 6 เพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถให้บริการได้อย่างมีมาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้อง (Service Standards) และมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน (Good Governance) โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และการสร้างเสริมจริยธรรมแก่เจ้าหน้าที่ นอกจากนี้ ยังดำเนินการปรับปรุงองค์การเพื่อสร้างองค์การแห่งความสุข (Happy Workplace) ทั้งในด้าน สภาพแวดล้อม สวัสดิการ การพัฒนาบุคลากรตามเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพัน ความพึงพอใจต่อองค์การ (Employee Satisfaction) อันจะนำไปสู่การให้บริการประชาชนที่ดี และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer Satisfaction) โดยการพัฒนาและปรับปรุงปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในการให้บริการ จำนวน 3 ด้าน คือ 1. บุคลากรผู้ให้บริการ 2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. กระบวนการให้บริการ ดังภาพ CS - 7



ภาพ CS - 7 : ปรับปรุงปัจจัยหลักสู่ความสำเร็จในการให้บริการ

จังหวัดพังงาได้จัดทำคู่มือประชาชนตาม พ.ร.บ.อำนวยความสะดวกฯ ของทุกหน่วยงาน จัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการให้บริการเพื่อกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน สร้างนวัตกรรมการให้บริการใหม่ ๆ (ชุมชนแห่งความจงรักภักดีบ้านพี่บ้านน้อง, ทิမ်ประเทศไทยด้านการเกษตรประจำตำบล, เทคโนโลยีการบำบัดขยะมูลฝอยด้วยวิธีการแบบเชิงกลและชีวภาพในแหล่งท่องเที่ยวเกาะยาวน้อย, ส่งข่าวผ่านระบบ FTP ของสำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดพังงา ฯลฯ) ขยายช่องทางการให้บริการให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวกขึ้น (การให้บริการยื่นคำขอใบอนุญาตต่าง ๆ ผ่านระบบ e-service, ระบบ e-smart box) พัฒนาหน่วยงานต้นแบบในการให้บริการ (ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน,



ภาพ CS - 8 : เทคโนโลยีการบำบัดขยะมูลฝอย “เกาะยาวน้อย”



ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของสำนักงานขนส่งจังหวัด จัดสิ่งอำนวยความสะดวก ณ จุดให้บริการ (จัดทำป้ายบอกทิศทาง, จัดพื้นที่จอดรถ, มีจุดบริการน้ำดื่ม, โทรศัพท์, คู่มือประชาสัมพันธ์) สิ่งอำนวยความสะดวกปลอดภัยเพื่อการคุ้มครองนักท่องเที่ยว (การติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในแหล่งท่องเที่ยว จำนวน 200 จุด, ตรวจสอบมาตรฐานความปลอดภัยในการเดินทางทั้งทางบกทางทะเล) พัฒนาบุคลากรให้มีจิตสำนึกในการให้บริการทั้งในหน่วยงานและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีส่วนร่วมในการให้บริการ (เครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์สิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน, อสม., หมอдинประจำหมู่บ้าน, อพปร.) สร้างบุคคลต้นแบบในการดำเนินชีวิตตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและภูมิปัญญาท้องถิ่นจนได้รับรางวัลปราชญ์เกษตรของแผ่นดิน จำนวน 3 สาขา 3 คน มากที่สุดในประเทศไทย และบุคคลต้นแบบดังกล่าวได้ขยายผลต่อเนื่องไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ



ภาพ CS - 9 : ศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
สำนักงานขนส่งจังหวัด



ภาพ CS-10 : มหกรรมเหลียวหลังแลหน้า@พังงา สุขภาวะปี 2559
แลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรสาธารณสุขทุกระดับ



ภาพ CS-11 : บุคคลต้นแบบในการดำเนินชีวิต
ตามแนวเศรษฐกิจพอเพียงและ
ภูมิปัญญาท้องถิ่นจนได้รับรางวัล
ปราชญ์เกษตรของแผ่นดิน



การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดพังงาได้อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยได้กำหนดกลไกการสื่อสาร/สนับสนุน/เข้าถึงบริการ ตามความเหมาะสม ทั้งยังคำนึงถึงสำคัญของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการติดต่อสื่อสาร โดยได้ดำเนินการปรับปรุงวิธีการให้ดีขึ้นตามข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นให้มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทันสมัย หลากหลาย เข้าถึงผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม รวมทั้งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังตาราง

ตาราง CS - 2 : แสดงกลไกสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียติดต่อและกำหนดความต้องการที่สำคัญ

กลไกการสื่อสาร/ สนับสนุน/ เข้าถึงบริการ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	รูปแบบการให้บริการ			ข้อกำหนดที่สำคัญ	ความต้องการที่สำคัญ
			รับ บริการ	ให้ข้อมูล	รับเรื่อง ร้องเรียน		
1. สำรวจ สอบถาม	✓	✓		✓		- สำรวจหลังการ ให้บริการ - ตามรอบภารกิจ ของหน่วยงาน	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และมีมาตรฐาน
2. Focus Group	✓			✓		- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และน่าประทับใจ
3. ติดต่อโดยตรง	✓		✓	✓	✓	- ข้อมูลทั่วไปทันที - งานในภารกิจ ตามมาตรฐาน การให้บริการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
4. กลุ่มชมรมเครือข่าย	✓	✓	✓	✓	✓	- ภายใน 1 เดือน	การให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรม และน่าประทับใจ
5. การประชุมสัมมนา	✓	✓	✓	✓	✓	- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และน่าประทับใจ
6. การจัดเวที แลกเปลี่ยนเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และน่าประทับใจ
7. เว็บไซต์	✓	✓	✓	✓	✓	- 1 วันทำการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
8. พบปะ เยี่ยมเยียน	✓	✓	✓	✓	✓	- ทันที	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เสมอภาค เป็นธรรม และทันต่อ เหตุการณ์



กลไกการสื่อสาร/ สนับสนุน/ เข้าถึงบริการ	ผู้รับ บริการ	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	รูปแบบการให้บริการ			ข้อกำหนดที่สำคัญ	ความต้องการที่สำคัญ
			รับ บริการ	ให้ข้อมูล	รับเรื่อง ร้องเรียน		
9. ออกหน่วยบริการ เคลื่อนที่	✓	✓	✓	✓	✓	- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย เสมอภาค เป็นธรรม และทันต่อ เหตุการณ์
10. จดหมาย โทรศัพท์ โทรสาร e-mail	✓	✓	✓	✓	✓	- ทันที	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
11. สายด่วน	✓	✓	✓	✓	✓	- ทันที	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
12. ศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน	✓	✓	✓	✓	✓	- ทันที	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
13. สื่อสิ่งพิมพ์	✓	✓		✓	✓	- ทันที	เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
14. โทรศัพท์ วิทยุ	✓	✓		✓	✓	- ทันที	เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
15. นิทรรศการ	✓	✓		✓		- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
16. การประกวด	✓	✓		✓		- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	เสมอภาคเป็นธรรม มี มาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
17. Road Show	✓	✓	✓	✓		- 1 เดือน หลัง การให้บริการ	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
18. งานเทศกาล/ ประเพณี	✓	✓		✓		- 1 สัปดาห์ หลัง การให้บริการ	เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์
19. Social Media	✓	✓	✓	✓	✓	- ทันที	ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม มีมาตรฐาน และทันต่อ เหตุการณ์

วิธีการในกำหนดหรือจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดพังงากำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยคำนึงถึงลักษณะภูมิประเทศ ภูมิสังคม และศักยภาพในการพัฒนาจังหวัด เป็นจังหวัดที่เป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศ มีพื้นที่ติดต่อกับทะเล มีทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ทั้งทางบกและทางทะเล เป็นสังคมสงบ ประชาชนประกอบอาชีพด้านการเกษตร จึงให้ความสำคัญและกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัดตามประเด็นยุทธศาสตร์และความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญของจังหวัด ทำให้จังหวัดต้องตระหนักและกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัดเพื่อสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกกลุ่มพันธกิจ ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน เพื่อเป็นการเชื่อมโยงของผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงใช้ SIPOC Model ในการจำแนก ตามภาพ CS - 12



ภาพ CS - 12 : กระบวนการวิเคราะห์และจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์และจำแนกตามกระบวนการดังกล่าว จังหวัดพังงาจึงกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ดังนี้

ตาราง CS - 3 : แสดงการจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้รับบริการ		กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
วิธีการจำแนก	ผลจากการจำแนก	วิธีการจำแนก	ผลจากการจำแนก
1. จำแนกตามพันธกิจและประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด	1. กลุ่มประชาชนผู้รับบริการตามพันธกิจของส่วนราชการ	1. สายการประสานงานและความเกี่ยวข้องของลักษณะงาน	1. กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ภาคเอกชน/ภาคประชาสังคม
2. จำแนกตามภารกิจและบทบาทของส่วนราชการ	2. กลุ่มอาชีพผู้ประกอบการ 3. กลุ่มนักท่องเที่ยว 4. กลุ่มเครือข่าย/อาสาสมัคร/ชมรม 5. กลุ่มผู้ด้อยโอกาส/กลุ่มชาติพันธุ์	2. ผลกระทบจากการดำเนินงาน	

จังหวัดพังงาได้คำนึงถึงผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตมาประกอบการพิจารณาด้วย โดยมีวิธีการพิจารณาจากการวิเคราะห์แนวโน้มสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับ จำนวน/ประเภทการบริการ ลักษณะอาชีพของผู้มารับบริการ ข้อมูลสถิติการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ สภาพภูมิอากาศ พฤติกรรมการใช้บริการของนักท่องเที่ยว สภาวะทางเศรษฐกิจและสังคม พฤติกรรมการบริโภค การใส่ใจด้านสุขภาพ สถิติการเจ็บป่วย การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เปลี่ยนไป นโยบายของรัฐที่เปลี่ยนแปลง การปรับเปลี่ยนภารกิจและกลยุทธ์ของหน่วยงาน ผลจากการเป็นประชาคมอาเซียน โดยมีกลุ่มต่าง ๆ ที่คาดว่าจะพึงมีในอนาคต ดังนี้

ตาราง CS - 4 : แสดงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

กลุ่มผู้รับบริการที่พึงมีในอนาคต	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
กลุ่มผู้รับบริการเดิม และนักท่องเที่ยวกลุ่มใหม่ ผู้สูงอายุที่เพิ่มขึ้น แรงงานข้ามชาติ กลุ่มเกษตรกรที่ ได้รับผลกระทบด้านราคาผลผลิตหรือสาธารณสุข	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเดิม นักลงทุนรายใหม่ ผู้ประกอบการสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการใหม่

นอกจากนี้ เพื่อให้การกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความทันสมัยอยู่เสมอ ได้มีการทบทวนการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมทั้งจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลในแต่ละงานบริการ

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จังหวัดพังงาให้ความสำคัญในเรื่องการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ฐานข้อมูลกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของจังหวัด ผ่านช่องทางการสื่อสาร เพื่อสร้างกลไกการมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ และพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างภาครัฐและกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอันนำไปสู่ความร่วมมือจากกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้การบริการในภาครัฐประสบผลสำเร็จ



ดังภาพ CS - 13

ภาพ CS - 13 : กระบวนการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ของผู้ให้บริการในระดับหน่วยงาน ได้จำแนกเป็น 2 ระดับ ภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน ด้วยกิจกรรมในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ การทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อให้มีการส่งมอบผลผลิตและบริการที่มีคุณค่าและเกินความคาดหวังต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น โครงการคลินิกเคลื่อนที่ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

จังหวัดได้พัฒนาวิธีการสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบการติดต่อกลับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความเหมาะสมและทันสมัยเพื่อให้ครอบคลุมผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทั้งปัจจุบันและอนาคต นอกจากนี้ จังหวัดได้กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน กับหน่วยงานพันธมิตรต่าง ๆ



รวมถึงผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งการสื่อสารแบบ 2 ช่องทาง การเชื่อมโยงเครือข่ายพันธมิตร เครือข่ายผู้ประกอบการ ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ เช่น งานวันสหกรณ์สัมพันธ์ จัดกีฬาเชื่อมความสัมพันธ์ จัดแข่งขันขนมเต้าส้อ
2. การจัดงานเทศกาลประเพณี เช่น งานกาชาด ประเพณีปล่อยเต่า งานเกษตรแฟร์ งานรำลึกสินามิ
3. การจัด Road Show เช่น งาน ITB งานจำหน่ายและแสดงสินค้า OTOP
4. การจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพ ความรู้ และความร่วมมือ เช่น การพบปะเยี่ยมเยียน การอบรมสัมมนา การศึกษาดูงาน การจัดกิจกรรมภายใต้การออกหน่วยเคลื่อนที่
5. สร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายต่าง ๆ เช่น เครือข่ายวิสาหกิจชุมชน เครือข่ายท่องเที่ยวชุมชน เครือข่าย อสม. เครือข่ายชมรมผู้สูงอายุ เครือข่ายสมาชิกสุขภาพ เครือข่ายการใช้รถใช้ถนนบ้านบางพัฒนา



ภาพ CS - 14 : กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์

จังหวัดได้ใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับจังหวัด ในรูปแบบของ เว็บไซต์จังหวัด www.phangnga.go.th ไลน์กลุ่มต่าง ๆ เช่น พังงาทีม มหาดไทยพังงา ผู้สื่อข่าวพังงา อุทกภัยพังงา ที่นี้พังงา มิตรเมืองพังงา สาธารณภัยพังงา เพื่อนกาชาดพังงา ดังเช่นกรณีการแจ้งเตือนให้เฝ้าระวังการเกิดสึนามิจากแผ่นดินไหวบริเวณหมู่เกาะสุมาตราประเทศอินโดนีเซีย เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2559 เวลา 19.49 น. โดยผู้บริหารได้ใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการสั่งการอย่างรวดเร็วเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างความมั่นใจให้แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยง



ภาพ CS - 15 : รอง ผวจ. และนายอำเภอ ลงพื้นที่สร้างความมั่นใจให้นักท่องเที่ยว

การพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปการจัดตั้งกลุ่มและเครือข่ายผู้รับบริการ ประกอบด้วย กลุ่มส่งเสริมเกษตรกรรมตามสาขาอาชีพ (พืช ประมง ปศุสัตว์) ครอบคลุมทุกอำเภอ ตลอดจนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดที่มีการจัดตั้งและส่งเสริมตามสาขาอาชีพถึง 80 กลุ่ม มีการติดต่อสื่อสารสานสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างภาครัฐและเครือข่ายกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ทำให้การดำเนินการของกลุ่มประสบผลสำเร็จและสร้างชื่อเสียงให้กับจังหวัด เช่น วิสาหกิจชุมชนกลุ่มแม่บ้านเกษตรบ้านเขาตำหนอน อำเภอทับปุด จังหวัดพังงา ผู้ผลิตขมิ้นที่มีคุณภาพที่สุดในประเทศไทย

จังหวัดพังงามีโครงการสำคัญ ได้แก่ โครงการรัฐร่วมราษฎร์ เป็นโครงการส่งเสริมการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการกับเครือข่ายภาคประชาสังคม เอกชน และภาคราชการที่เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนและสร้างความสัมพันธ์ผ่านกิจกรรมและเวทีประชาคมระดับตำบล อำเภอ จังหวัด เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ที่เกี่ยวข้อง แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และรับฟังเสียงประชาชน จนได้ข้อมูลและ



ภาพ CS-16 : กระบวนการขับเคลื่อนโครงการรัฐร่วมราษฎร์ สู่ “พังงาแห่งความสุข”

สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ในการกำหนดทิศทางการพัฒนาจังหวัด และมติข้อตกลงจนได้เป็นธรรมนูญตำบลครอบคลุมทุกอำเภอ เพื่อขับเคลื่อนเดินหน้าพัฒนาจังหวัดไปสู่ “พังงาเมืองแห่งความสุข” ตามภาพ CS – 16

การจัดกิจกรรมดังกล่าวทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเต็มใจในการให้ความร่วมมือกับกิจกรรมของจังหวัด และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ขจัดปัญหาเรื่องข้อร้องเรียนต่าง ๆ รวมถึงการชื่นชมซึ่งกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้จังหวัดทราบปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างมาก อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

การจัดการข้อร้องเรียน

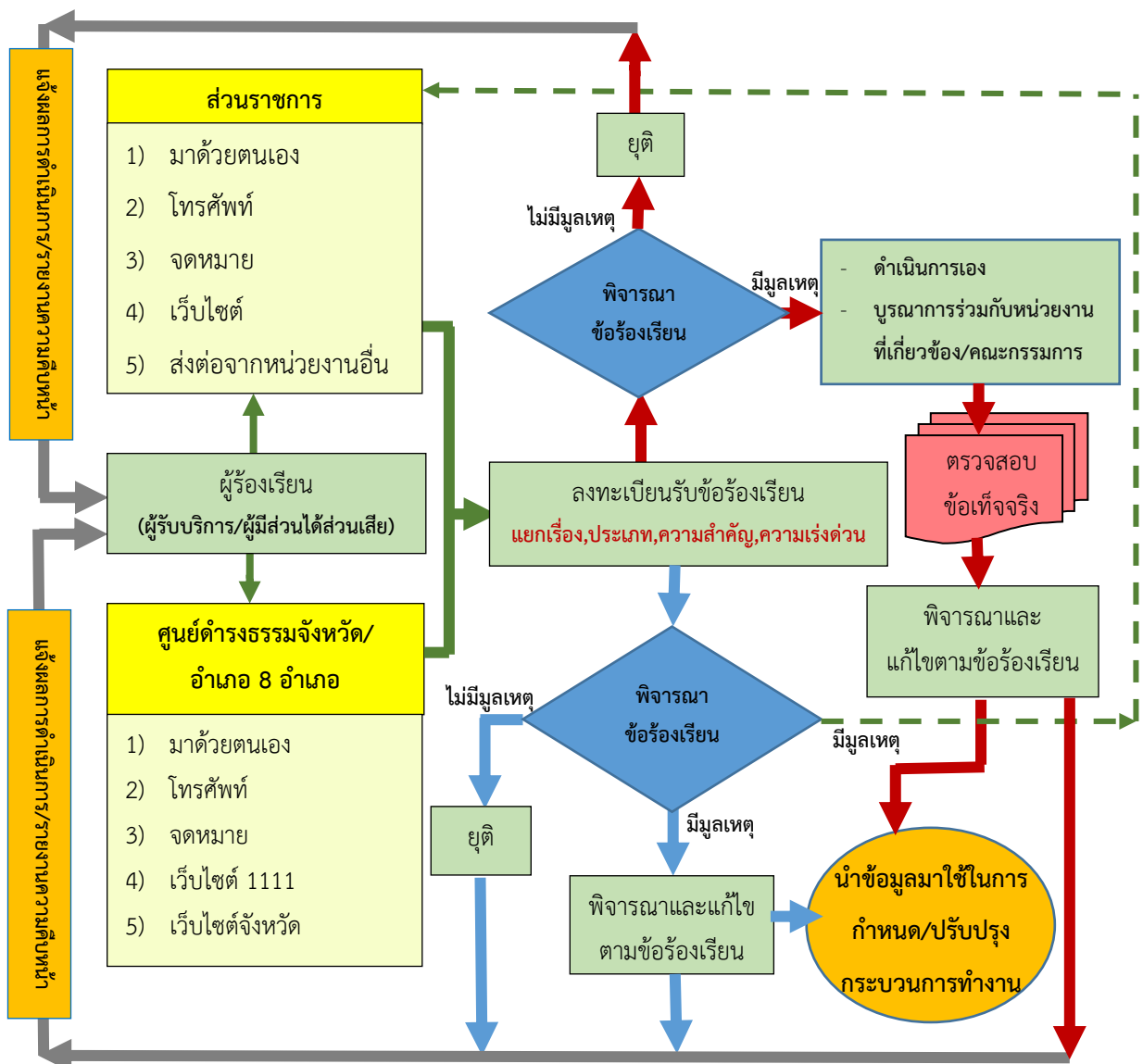
จังหวัดพังงามีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ ในการจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น ดังภาพ CS – 17 โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตาม

หลักธรรมาภิบาล
กำกับดูแลและติดตาม
การดำเนินการจาก
ผู้บริหารในการ
ตอบสนองต่อ
ข้อร้องเรียนจนกว่าจะ
ได้ข้อยุติ มีการ
ทบทวนระบบการ
จัดการข้อร้องเรียน
ของแต่ละส่วนราชการ



ภาพ CS – 17 : กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

โดย “ศูนย์ดำรงธรรม” ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักของจังหวัด และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือข้อร้องเรียน จังหวัดได้มอบอำนาจให้ทุกส่วนราชการของจังหวัดเมื่อได้รับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นโดยตรงให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ทันที ในส่วนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานได้มอบหมายให้ส่วนราชการที่เป็นเจ้าภาพหลักบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือแต่งตั้งคณะกรรมการร่วมเพื่อแก้ไขปัญหา โดยไม่ต้องรอส่งเรื่องมาให้ศูนย์ดำรงธรรมดำเนินการ เมื่อดำเนินการแก้ไขได้เรียบร้อยให้สำเนาเรื่องให้ศูนย์ดำรงธรรม และระยะเวลาในการดำเนินการขึ้นอยู่กับประเภท ความสำคัญ และความเร่งด่วนของเรื่องที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความมั่นใจได้ว่าข้อร้องเรียนเหล่านั้นได้รับการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและทันท่วงทีตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ดังภาพ CS – 18



ภาพ CS - 18 : ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน

นอกจากนี้ จังหวัดได้จัดตั้งหน่วยเคลื่อนที่เร็วชุดเฉพาะกิจเพื่อเข้าแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่มีความสำคัญและเร่งด่วน ในส่วนของการแก้ไขปัญหาเรื่องการร้องเรียนซ้ำ หลังจากจังหวัดได้ดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ยังได้สอบถามความพึงพอใจในเรื่องดังกล่าวด้วย เมื่อดำเนินการเรื่องใดที่แล้วเสร็จและผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจจังหวัดได้ถอดบทเรียนเพื่อเป็นรูปแบบและแนวทางในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน





ผลลัพธ์การดำเนินการ

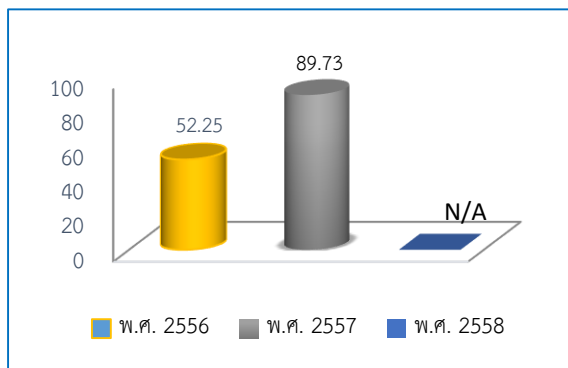
ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

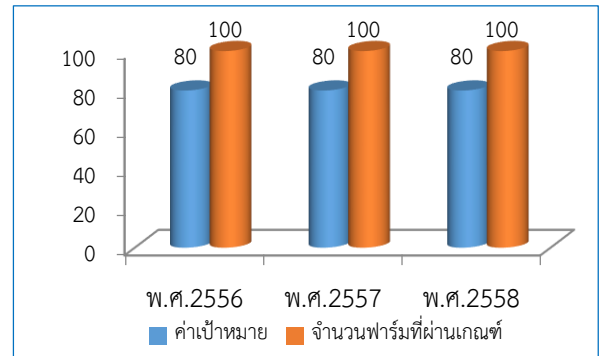
ผลลัพธ์การดำเนินการของจังหวัดพังงา แบ่งออกเป็น 6 มิติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2559 ซึ่งมีผลการดำเนินการในภาพรวม ดังนี้

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ

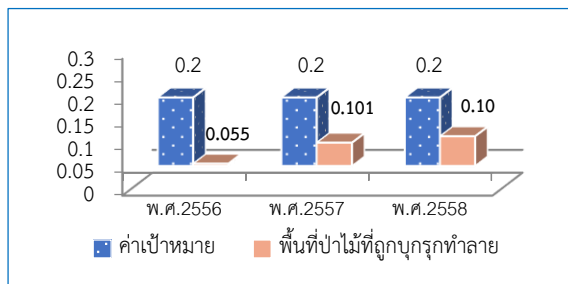
จังหวัดพังงาได้กำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจของจังหวัด โดยแบ่งเป็น (1) ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ได้แก่ (1.1) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัด ดังรูปที่ 7.1-1 (1.2) ร้อยละของจำนวนฟาร์มที่เข้าร่วมโครงการฯ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน GAP ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ดังรูปที่ 7.1-2 (1.3) ร้อยละของพื้นที่ป่าไม้ที่ถูกบุกรุกทำลายไม่เกินร้อยละ 0.2/ปี ดังรูปที่ 7.1-3 (1.4) ร้อยละความเข้มแข็งของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง ดังรูปที่ 7.1-4 และ (2) ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ (2.1) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของนักท่องเที่ยว ดังรูปที่ 7.1-5 (2.2) ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบูรณาการตรวจสอบความปลอดภัยด้านอาหาร ดังรูปที่ 7.1-6 (2.3) ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรมหรือถูกทำลายได้รับการฟื้นฟู (ป่าไม้) ดังรูปที่ 7.1-7 (2.4) ร้อยละของกองทุนสวัสดิการชุมชนที่มีการจัดสวัสดิการให้แก่สมาชิกไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง (2.5) ร้อยละของคดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตร่างกายและทรัพย์สินที่จับกุมได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ดังรูปที่ 7.1-8



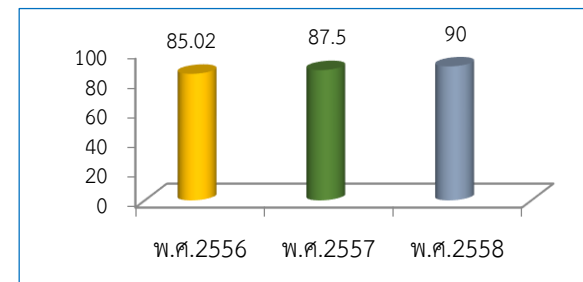
รูปที่ 7.1-1 : ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของรายได้จากการท่องเที่ยวของจังหวัด



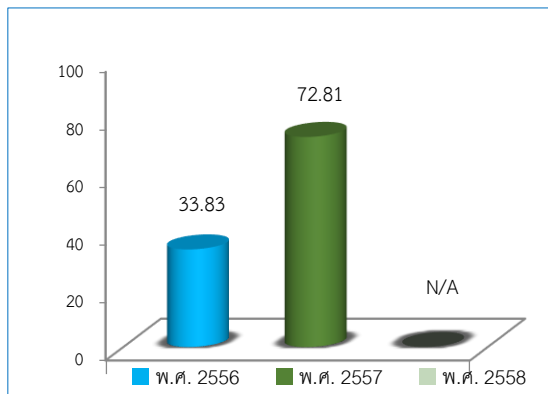
รูปที่ 7.1-2 : จำนวนฟาร์มที่ผ่านเกณฑ์ GAP เทียบกับค่าเป้าหมาย



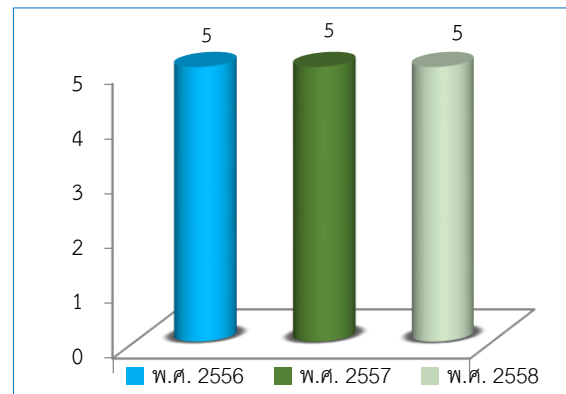
รูปที่ 7.1-3 : จำนวนพื้นที่ป่าไม้ที่ถูกบุกรุกทำลายเทียบกับค่าเป้าหมาย



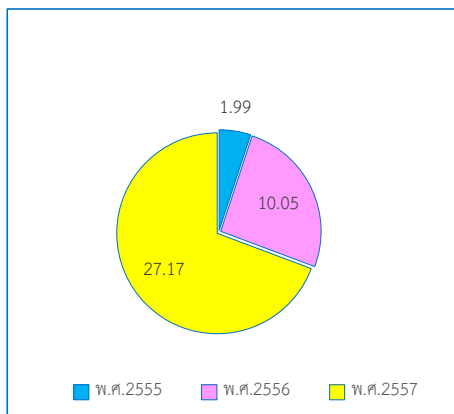
รูปที่ 7.1-4 : ร้อยละความเข้มแข็งของชุมชนหมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง



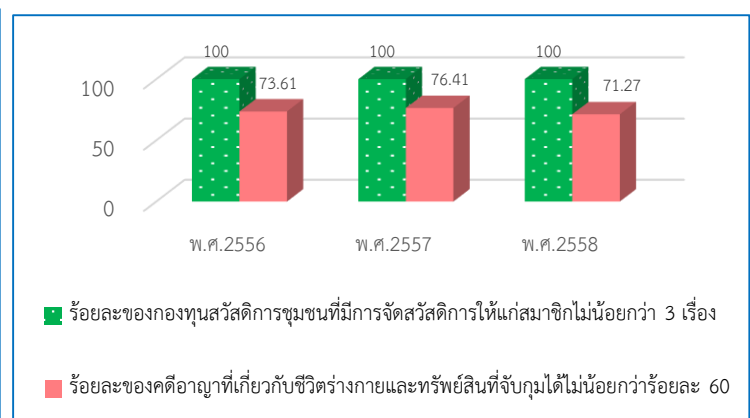
รูปที่ 7.1-5 : ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว



รูปที่ 7.1-6 : ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานบูรณาการ
การตรวจสอบความปลอดภัยด้านอาหาร



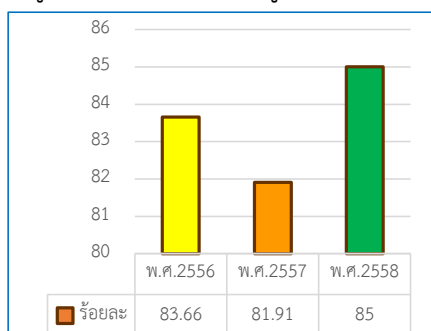
รูปที่ 7.1-7 : ร้อยละที่เพิ่มขึ้นของทรัพยากร
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่เสื่อมโทรม
หรือถูกทำลายได้รับการฟื้นฟู (ป่าไม้)



รูปที่ 7.1-8 : ร้อยละของกองทุนสวัสดิการชุมชนที่มีการจัดสวัสดิการ
ให้แก่สมาชิกไม่น้อยกว่า 3 เรื่อง และร้อยละของ
คดีอาญาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตร่างกายและทรัพย์สินที่จับกุมได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

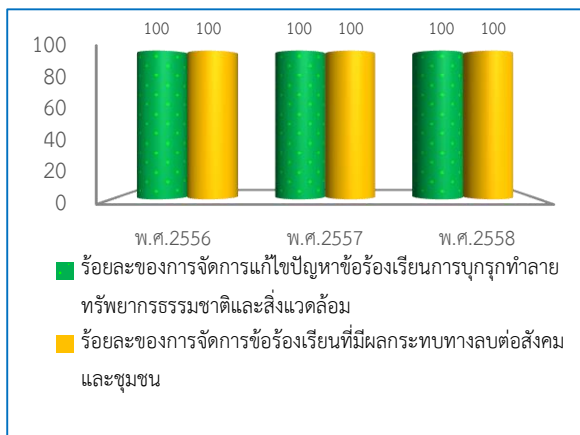
เป็นตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังรูปที่ 7.2-1 ถึง 7.2-4



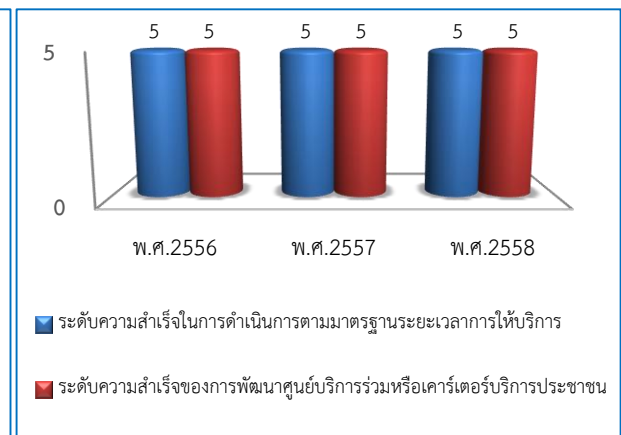
รูปที่ 7.2-1 : ร้อยละความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการภาพรวมจังหวัด



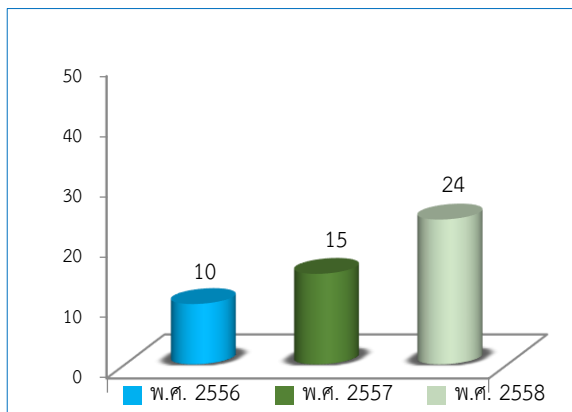
รูปที่ 7.2-2 : จำนวนกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจำนวนนวัตกรรมการทำงาน



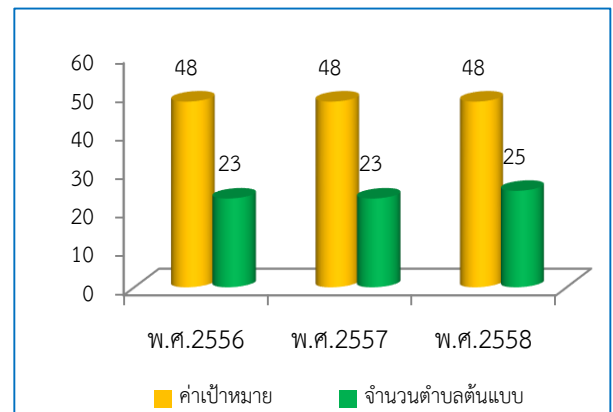
รูปที่ 7.2-3 : ร้อยละของการจัดการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบทางลบต่อสังคมและชุมชน



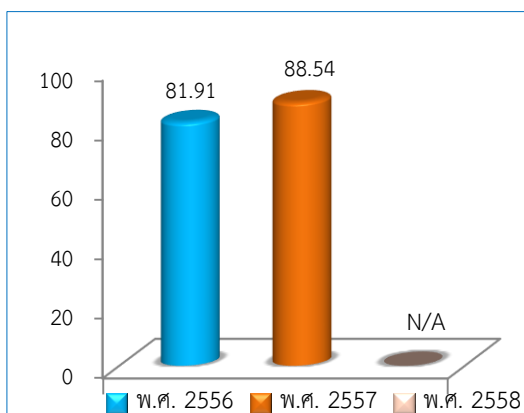
รูปที่ 7.2-4 : ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการและระดับความสำเร็จของการพัฒนาศูนย์บริการร่วมหรือเคาร์เตอร์บริการ



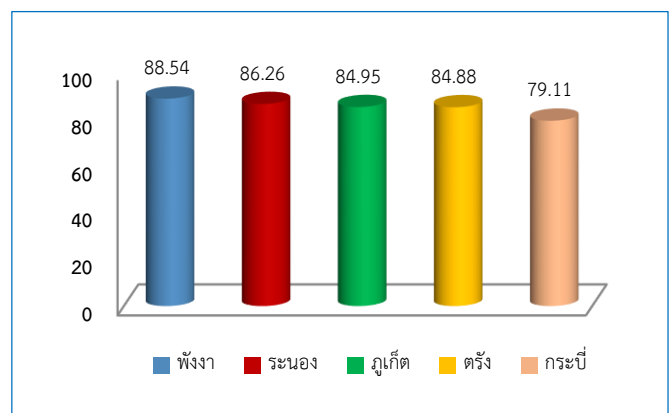
รูปที่ 7.2-5 : จำนวนช่องทางการให้บริการ



รูปที่ 7.2-6 : จำนวนต่ำลงต้นแบบในการดูแลสุขภาพผู้สูงอายุระยะยาว



รูปที่ 7.2-7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 6 งานบริการ



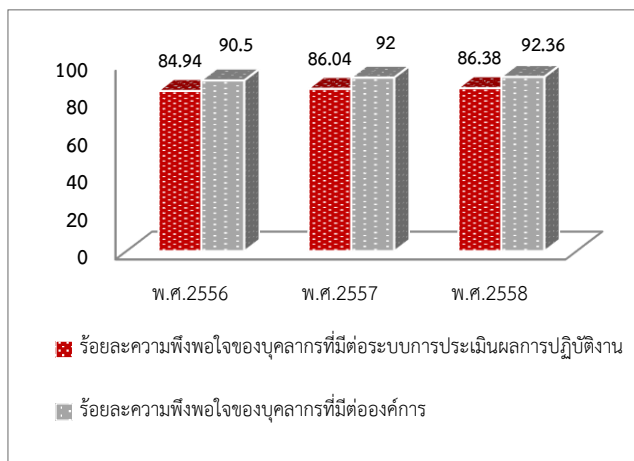
รูปที่ 7.2-8 : การเทียบเคียงด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ 6 งานบริการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557



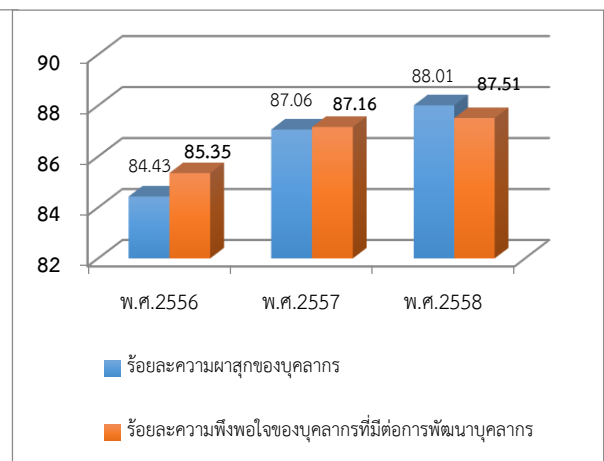
ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งระดับความพึงพอใจมีแนวโน้มสูงขึ้น ดังรูปที่ 7.2-7 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของจังหวัดพังงา คิดเป็นร้อยละ 88.54 และเมื่อเทียบกับกลุ่มจังหวัดภาคใต้ฝั่งอันดามันด้วยกันแล้ว จังหวัดพังงามีคะแนนระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ จังหวัดระนอง คิดเป็นร้อยละ 86.26 จังหวัดภูเก็ต คิดเป็นร้อยละ 84.95 จังหวัดตรัง คิดเป็นร้อยละ 84.88 และจังหวัดกระบี่ คิดเป็นร้อยละ 79.11 ตามลำดับ ดังรูปที่ 7.2-8

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร บรรยากาศการทำงาน และความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร ดังรูปที่ 7.3-1 ถึง 7.3-2



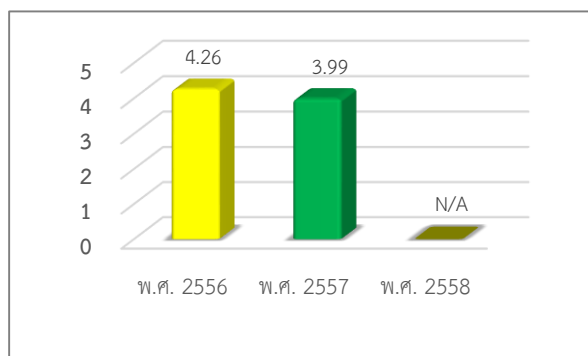
รูปที่ 7.3-1 : ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร



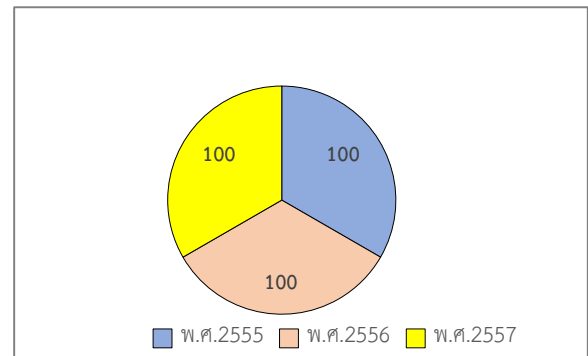
รูปที่ 7.3-2 : ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์กร และร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล

ตัวชี้วัดที่แสดงการการนำองค์กรและการกำกับดูแลของจังหวัดพังงา ดังรูปที่ 7.4-1 ถึง 7.4-2



รูปที่ 7.4-1 : ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

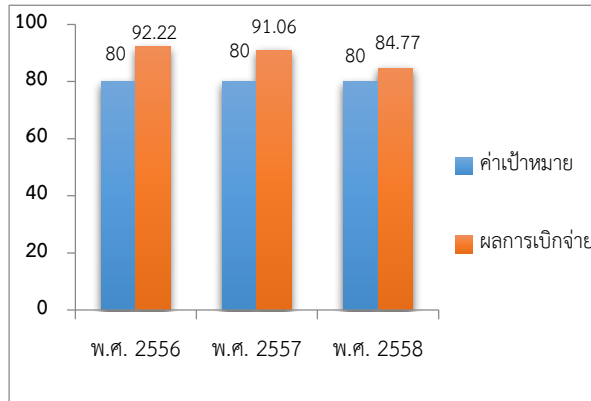


รูปที่ 7.4-2 : ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนในการประพตมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ



7.5 ผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการงบประมาณ และการเงิน

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ด้านผลการดำเนินการงบประมาณและการเงินเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน การเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของจังหวัดพังงา และอัตราการเติบโตของ GPP จังหวัด ดังรูปที่ 7.5-1 ถึง 7.5-2



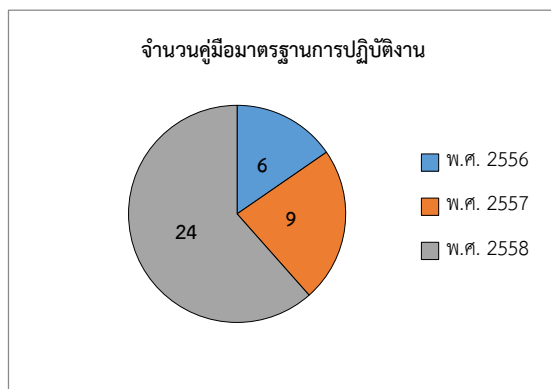
รูปที่ 7.5-1 : ผลการเบิกจ่ายงบประมาณในภาพรวมของจังหวัด



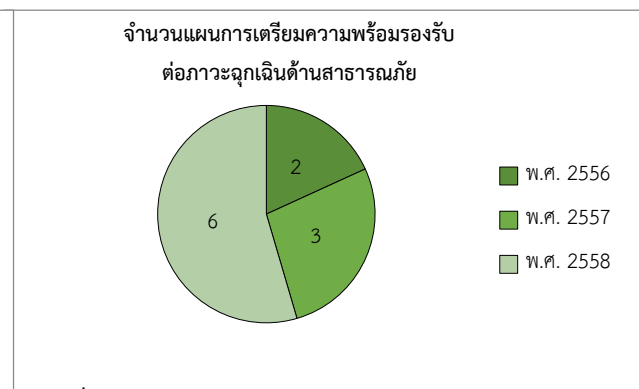
รูปที่ 7.5-2: อัตราการเติบโตของ GPP ของจังหวัดพังงา

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

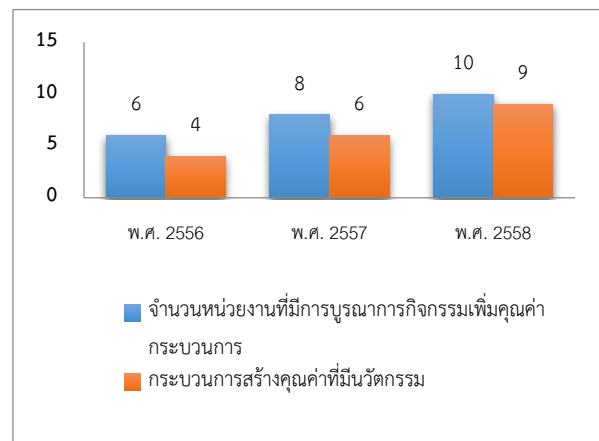
ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทานของจังหวัด ดังรูปที่ 7.6-1 ถึง 7.6-3



รูปที่ 7.6-1 : จำนวนคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน



รูปที่ 7.6-2 : จำนวนแผนการเตรียมความพร้อมรองรับต่อภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข



รูปที่ 7.6-3 : จำนวนหน่วยงานที่มีการบูรณาการกิจกรรมเพิ่มคุณค่ากระบวนการ และกระบวนการสร้างคุณค่าที่มีนวัตกรรม

