

ผลงานลำดับที่ 3

เรื่อง

การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
โดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
(PMQA) รายหมวด

โดย

นางวราวรรณ ภาปราชญ์
รักษาการในตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานเชี่ยวชาญ
ตำแหน่งเลขที่ 16
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง
นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงานเชี่ยวชาญ
ตำแหน่งเลขที่ 16 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยศึกษาจากการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อให้ทราบความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2) แนวทางการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เงื่อนไขการสมัคร แนวทางการจัดทำเอกสารการสมัคร หลักเกณฑ์ขั้นตอนการพิจารณารางวัล (3) การประเมินองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยศึกษาจากการเสนอขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สู่มาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ ต่อไป

การศึกษาเรื่องนี้ใช้วิธีศึกษาจากหลักเกณฑ์การพัฒนาองค์กรจากเอกสารของทางราชการ เอกสารทางวิชาการ บทบัญญัติของกฎหมายเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ นโยบายของรัฐ และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การยกระดับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเข้าสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด การวิเคราะห์จุดอ่อนขององค์กร นำไปสู่การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กร เพื่อผลักดันการยกระดับการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นมาตรฐานสากล โดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเป้าหมายสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ตามเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดและให้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2554 โดยในช่วงแรกปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2551 เป็นการสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่หน่วยงานของส่วนราชการ วัตถุประสงค์

การดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด ช่วงต่อมาก็คือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2554 เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด ทุกกระบวนการ โดยดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการประเมินผลอย่างเข้มข้นปีละ 2 หมวด และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทุกหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และผ่านการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2556 และเข้ารับใบประกาศเกียรติคุณเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล โดยการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการกรอกแบบฟอร์มเอกสารการสมัครเบื้องต้นผ่านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 จำนวน 4 แบบฟอร์ม ประกอบด้วย 1. เอกสารการสมัครเบื้องต้น (แบบฟอร์มที่ 1) 2. ลักษณะสำคัญของกิจการ (แบบฟอร์มที่ 2) 3. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล (แบบฟอร์มที่ 3) 4. ตัวชี้วัดหมวด 7 (แบบฟอร์มที่ 4) ซึ่งสามารถผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 1 คัดกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น ประกาศผลเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมจำนวน 2 แบบฟอร์ม ประกอบด้วย 1. บทสรุปผู้บริหาร (แบบฟอร์มที่ 5) 2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6) ความยาวไม่เกิน 50 หน้ากระดาษ A4 ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำและจัดส่งผ่านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 หากผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 2 จะต้องเข้ารับการตรวจประเมินรอบที่ 3 ซึ่งเป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ (Site Visit) โดยจะประกาศผลรอบที่ 2 เดือนพฤษภาคม 2560

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ถือเป็น “เครื่องมือตรวจสอบคุณภาพ และปรับปรุงองค์กร” การที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้สมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ในปี พ.ศ. 2560 นี้ ทำให้ได้มีการทบทวนประเมินตนเอง จากผลการศึกษาผู้ขอรับการประเมินจึงขอเสนอกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้

1. เป้าหมาย พัฒนาองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นเลิศ มั่นคง และยั่งยืน ไปสู่การได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ ตามลำดับ

2. หลักการ สามารถพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามที่กำหนดในแบบฟอร์มการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด แบบฟอร์มที่ 3 ทุกหมวด อยู่ในระดับ 4 - 5 ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน ตลอดไป

3. เนื้อหาการพัฒนา พัฒนาการในประเด็นหลักดังต่อไปนี้

- (1) การเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ (Learn & Share)
- (2) การพัฒนากระบวนการ (Process Improvement)
- (3) การมุ่งเน้นบุคลากร (Human Capital)
- (4) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management)

4. ระยะเวลาการดำเนินการ

(1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ให้ได้รับรางวัล จำนวน 3 หมวด

(2) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น

(3) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ

5. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และให้การส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการตามกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรที่วางไว้ (2) ขยายองค์ความรู้เรื่องการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่บุคลากรของกรม (3) สร้างเจ้าภาพผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละหมวด ให้สามารถประสานงาน ผลักดันให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง (4) สนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการ การดำเนินงานของคณะทำงานเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

6. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ (1) แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มอบหมายเจ้าภาพหลัก เจ้าภาพรอง รับผิดชอบผลักดันการดำเนินงาน (2) พัฒนาองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานตามกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรที่กำหนดไว้จนบรรลุเป้าหมาย (3) จัดอบรมให้ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแก่คณะทำงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (4) จัดประชุมติดตามผลการดำเนินงานของคณะทำงานทุก 3 เดือน เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

คำนำ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่างานที่ดี ทั้งผลผลิตและการบริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตั้งแต่ระดับรายหมวด ระดับดีเด่น และระดับดีเลิศ ตามลำดับ เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติ สร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง และยกระดับมาตรฐานให้เท่าเทียมสากล ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ยกระดับการพัฒนาองค์กรเข้าสู่การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด เป็นผลให้มีการทบทวนประเมินองค์กรตนเอง ซึ่งผู้ขอรับการประเมิน ในฐานะผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการจึงได้ทำการศึกษาจากผลงานการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด และจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานขึ้น เพื่อให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถก้าวสู่ความเป็นมาตรฐานสากล และมุ่งหวังไปสู่การให้ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด รางวัลระดับดีเด่น และรางวัลระดับดีเลิศต่อไป

วรารรณ ภาปราชญ์

เมษายน 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
คำนำ	(ง)
สารบัญ	(จ)
สารบัญตาราง	(ช)
สารบัญรูปภาพ	(ฉ)
บทที่ 1 บทนำ	1
1. ความเป็นมา	1
2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
3. ขอบเขตการศึกษา	5
4. วิธีการศึกษา	5
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 กฎหมาย แนวนโยบาย และกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	7
1. กฎหมาย	7
1.1 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545	7
1.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	7
2. นโยบายและแผน	10
2.1 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561)	10
2.2 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)	11
2.3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบสุขภาพของประเทศไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)	14
2.4 แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564	17

	หน้า
3. กรอบแนวคิด	19
3.1 การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	19
3.2 การปฏิรูประบบราชการ	20
3.3 มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548	22
บทที่ 3 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	23
1. ความหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	23
2. ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	23
3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	24
4. วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	25
5. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	26
6. ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	29
7. องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	29
8. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	30
9. การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	43
10. การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ฉบับที่ 2	43
11. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	44
12. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558	51
บทที่ 4 การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด	61
1. การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	61
2. การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด	62
3. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ	62

	หน้า
บทที่ 5 การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	146
1. การวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณา ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558	147
2. การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	173
บทที่ 6 สรุปและข้อเสนอแนะ	178
1. สรุป	178
2. ข้อเสนอแนะ	183
บรรณานุกรม	185
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. การนำองค์การ (Leadership)	32
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)	33
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)	34
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Information and Technology)	35
5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)	36
6. การจัดการกระบวนการ (Process Management)	37
7. ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)	38
8. เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด	48
9. เกณฑ์การให้คะแนนรางวัล PMQA ระดับดีเด่น	49
10. การปรับปรุงค่านิยมหลัก (Core - Value)	52
11. แนวทางการจัดการ	149

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1. การนำ MBNOA มาใช้ในประเทศไทย	25
2. ที่มาของ PMQA ในระบบราชการไทย	26
3. ทิศทางการ Certified FL สู่รางวัล PMQA	28
4. เส้นทางการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	28
5. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน	31
6. เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	45
7. ขั้นตอนการพิจารณา	47
8. สถิติการสมัครรางวัล PMQA ปี พ.ศ. 2555 - 2560	50
9. สถิติการสมัครรางวัล PMQA ปี พ.ศ. 2555 - 2560	50
10. สรุปหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (พ.ศ. 2555 - 2559)	51
11. เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	52
12. Road Map To PMQA Winner	176

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์โลกก่อให้เกิดการแข่งขันในด้านต่าง ๆ ที่ทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น ทุกสังคมในโลกรวมทั้งประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบทั้งในด้านโอกาสและความเสี่ยง ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาที่ท้าทาย เพื่อให้เกิดการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน จำเป็นต้องมีกลไกรองรับและเสริมสร้างศักยภาพของประเทศในด้านต่าง ๆ ให้พร้อมรับต่อบริบทของการเปลี่ยนแปลง

ระบบราชการเป็นเรื่องหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการแข่งขัน เกิดแรงผลักดันให้มีการปฏิรูปกลไกภาครัฐ และเล็งเห็นความจำเป็นในการปฏิรูประบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก และสามารถเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนภารกิจของประเทศ การพัฒนาระบบราชการไทยเริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งแต่ พ.ศ. 2545 ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบราชการของไทยดังเจตนารมณ์ปรากฏในมาตรา 3/1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และมีการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (ในช่วงปี พ.ศ. 2546 - 2550 และ พ.ศ. 2551 - 2555) เป็นกรอบแนวทางหลักในการผลักดันการพัฒนาระบบราชการไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 มาถึงปัจจุบัน โดยปัจจุบันแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยเป็นฉบับ พ.ศ. 2556 - 2561

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการ กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล ได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award) มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย และสอดคล้องกับวิถีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

มติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนาระบบราชการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับปรุงเกณฑ์ไปสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) และกำหนดให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรปีละ 2 หมวด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เพื่อให้การพัฒนาของส่วนราชการเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปและยั่งยืน เมื่อส่วนราชการดำเนินการจนครบ 6 หมวด ในปี พ.ศ. 2554 ทุกส่วนราชการจะต้องผ่านการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แล้วยกระดับเข้าสู่การสมัครรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ตั้งแต่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ ซึ่งเป็นรางวัลในระดับสูงสุดตามลำดับต่อไป

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานก่อตั้งขึ้นเมื่อ 15 มีนาคม 2535 ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2535 สังกัดกระทรวงมหาดไทย ต่อมารัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติโอนอำนาจหน้าที่และกิจการบริหารบางส่วนของกระทรวงมหาดไทยไปเป็นของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม มีผลตั้งแต่วันที่ 23 กันยายน 2536 ปัจจุบันตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงาน และศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุม กำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2554 โดยในช่วงแรกปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2551 เป็นการสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่หน่วยงานของส่วนราชการ วัตถุประสงค์จากการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด ช่วงต่อมาคือปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2554 เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด ทุกกระบวนการ โดยดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการประเมินผลอย่างเข้มข้นปีละ 2 หมวด และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทุกหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และสามารถผ่านการตรวจรับรองคุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2556 ด้วยคะแนน 96.06% และเข้ารับใบประกาศเกียรติคุณเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 โดยผู้ขอรับการประเมิน ในฐานะผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในขณะนั้น (กุมภาพันธ์ 2553 – ตุลาคม 2556) เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการผลักดันให้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จนผ่านการตรวจรับรอง (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร.

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล โดยการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มเอกสารการสมัครเบื้องต้นส่งผ่านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 จำนวน 4 แบบฟอร์ม ประกอบด้วย 1. เอกสารการสมัครเบื้องต้น (แบบฟอร์มที่ 1) 2. ลักษณะสำคัญขององค์กร (แบบฟอร์มที่ 2) 3. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล (แบบฟอร์มที่ 3) 4. ตัวชี้วัดหมวด 7 (แบบฟอร์มที่ 4) ซึ่งสามารถผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 1 คัดกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น ประกาศผลเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมจำนวน 2 แบบฟอร์มประกอบด้วย 1. บทสรุปผู้บริหาร (แบบฟอร์มที่ 5) ความยาว 3 – 5 หน้ากระดาษ A4 2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6) ความยาวไม่เกิน 50 หน้ากระดาษ A4 ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำและจัดส่งผ่านทางระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 หากผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 2 จะต้องเข้าสู่การตรวจประเมินรอบที่ 3 ซึ่งเป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ (Site Visit) ต่อไปโดยจะประกาศผลการประเมินรอบที่ 2 เดือนพฤษภาคม 2560

การดำเนินการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดดังกล่าวแม้จะเป็นเพียงขั้นตอนของการสมัครโดยการกรอกแบบฟอร์มส่งเข้าทางระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. แต่เป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากซับซ้อนในการพัฒนาองค์กร การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และการเขียนข้อมูลลงในแบบฟอร์ม เนื่องจากรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทนหลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เพื่อนำองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการผลักดันให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจนผ่านการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร. และผลักดันการดำเนินการ

สมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเห็นว่า ผลของการสมัครขอรับรางวัลจะเป็นประการใดก็ตาม ไม่ว่าจะผ่านหรือไม่ผ่านการตรวจประเมินหรือไม่ก็ตาม สิ่งสำคัญที่จะเกิดขึ้นคือความชัดเจนในการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอยู่ในระดับใด การพัฒนาองค์กรในเรื่องใดสมบูรณ์แล้ว เรื่องใดที่ยังขาดอยู่จะต้องริเริ่มให้มี เรื่องใดยังมีปัญหาอุปสรรคที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข แม้กระทั่งเรื่องที่ได้มีการดำเนินการอยู่แล้วแต่ยังต้องรักษาไว้ให้ได้อยู่ตลอดไป รวมถึงประเด็นที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะต้องมีกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศต่อไปอย่างไร ประเด็นเหล่านี้เป็นเรื่องที่สำคัญมาก และหากปรากฏว่ากรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดตามที่สมัคร ก็ถือเป็นเกียรติยศ ความภาคภูมิใจของชาวกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ขอรับการประเมินจึงได้จัดทำผลงาน เรื่อง การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการวางแผนยกระดับการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นมาตรฐานสากล ค่อยเป็น ค่อยไป มั่นคง และยั่งยืน อันจะเชื่อมโยงไปสู่การได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ยกระดับขึ้นสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

(1) เพื่อให้ทราบความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ วัตถุประสงค์ ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

(2) แนวทางการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เงื่อนไขการสมัคร แนวทางการจัดทำเอกสาร หลักเกณฑ์ขั้นตอนการพิจารณารางวัล

(3) การประเมินองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวดของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สู่มาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศต่อไป

3. ขอบเขตการศึกษา

(1) ศึกษากรอบการบริหารจัดการองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การยกระดับเข้าสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

(2) การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

(3) ศึกษาและจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนากรมพัฒนาฝีมือแรงงานก้าวสู่มาตรฐานสากล และสู่ความเป็นเลิศ

4. วิธีการศึกษา

ศึกษาหลักเกณฑ์การพัฒนาองค์กรจากเอกสารของทางราชการ เอกสารของทางวิชาการ บทบัญญัติของกฎหมายเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาล การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ แนวนโยบายของรัฐและยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การยกระดับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเข้าสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด การวิเคราะห์จุดเด่นขององค์กร นำไปสู่การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อผลักดันการยกระดับการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นมาตรฐานสากล โดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

(1) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น ค่อยเป็นค่อยไปต่อเนื่องและยั่งยืน สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(2) มีกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรเพื่อพัฒนากกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นมาตรฐานสากล ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในด้านความเป็นระบบของกระบวนการต่าง ๆ (Systematic) สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร มุ่งเน้นในการนำกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง (Sustainable) มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินการ (Measurable) สอดรับกับภารกิจยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการทั่วทั้งองค์กร

(3) ยกระดับกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความโดดเด่น ให้ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด อันจะนำไปสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่นและระดับดีเลิศ และรักษาไว้ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืนตลอดไป

บทที่ 2

กฎหมาย แนวนโยบาย และกรอบแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะเป็นการศึกษากฎหมาย แนวนโยบาย กรอบแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กร อันจะเชื่อมโยงไปสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และยกระดับเข้าสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐต่อไป

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

มาตรา 3/1 " การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้บริหารราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ"

2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ที่กำหนดให้ **การปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี** นั้น เป็นเพียงข้อกำหนดที่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องดำเนินการ แต่ยังขาดการกำหนดวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะดำเนินการไปสู่เป้าหมายหลัก โดยต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ และการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติให้ชัดเจนเป็นแนวเดียวกัน โดยไม่ก่อให้เกิดการใช้ดุลยพินิจในการเลือกปฏิบัติของและส่วนราชการ ทั้งนี้ สามารถวัดผลการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นเพื่อให้ทุกส่วนราชการมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตาม

2.1 วัตถุประสงค์

- (1) เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น
- (5) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
- (6) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

2.2 ประโยชน์ที่จะได้รับจากพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว คือ

- (1) รัฐสามารถกำหนดนโยบายและเป้าหมายการดำเนินงานได้ชัดเจน มีกลไกที่จะพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพขึ้นไป
- (2) ส่วนราชการและข้าราชการมีแนวทางในการปฏิบัติราชการที่เป็นมาตรฐานชัดเจน มีความโปร่งใส สามารถวัดผลการดำเนินงานได้
- (3) ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ และมีส่วนร่วมในการบริหารส่วนราชการ

2.3 สรุปเนื้อหาของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว ซึ่งมีบทบัญญัติ 9 หมวด ดังนี้

หมวด 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายสุดท้าย (Ultimate Goals) ดังนี้

- (1) เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน
- (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
- (3) มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
- (4) ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ (และกระจายอำนาจการตัดสินใจ)
- (5) การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ (รวมการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น)
- (6) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเปิดเผยข้อมูล)
- (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

หมวด 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม โดยการถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางในการได้รับการบริการจากรัฐ ดังนี้

- (1) การกำหนดภารกิจของรัฐและส่วนราชการต้องเป็นไปเพื่อเป้าหมายดังกล่าวข้างต้น และสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ
- (2) การปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้
- (3) กรณีที่ภารกิจใดส่งผลกระทบต่อประชาชนต้องรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และชี้แจงให้ประชาชนได้รับรู้และมีส่วนร่วมมากขึ้น
- (4) ข้าราชการต้องรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงวิธีปฏิบัติราชการให้ดีขึ้น
- (5) กรณีพบปัญหาอุปสรรคต้องจัดให้มีการแก้ไขโดยเร็ว

หมวด 3 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ หมายถึง การบริหารงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ (Results) โดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ที่เป็นรูปธรรม ซึ่งจะสามารถสะท้อนผลงานว่ามีความสอดคล้องเป็นแนวเดียวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้ รวมทั้งผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไปอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์โดยให้ส่วนราชการกำหนดแผนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ที่จะชี้วัดผลลัพธ์ของงานได้ ดังนี้

- (1) การปฏิบัติของส่วนราชการต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจที่กระทำได้อย่างชัดเจน
- (2) การบริหารราชการแบบบูรณาการ
- (3) การพัฒนาส่วนราชการให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้
- (4) ความตกลงในการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้มีการทำความตกลงในการปฏิบัติงาน (Performance Agreement) ระหว่างผู้กำหนดนโยบายกับผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติในแต่ละเรื่อง
- (5) การกำหนดแผนบริหารราชการ กำหนดให้จัดทำแผนต่าง ๆ ดังนี้ แผนบริหารราชการแผ่นดิน, แผนนิติบัญญัติ, แผนปฏิบัติราชการที่แปลงจากแผนบริหารราชการแผ่นดิน โดยจัดทำเป็น 2 ระยะ คือ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปี และความต่อเนื่องในการปฏิบัติราชการ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงนายกรัฐมนตรี หัวหน้าส่วนราชการมีหน้าที่สรุปและให้ข้อมูลต่อนายกรัฐมนตรีคนใหม่

หมวด 4 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจภาครัฐ
โดยกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการต้องปฏิบัติตามหลักความโปร่งใส หลักความคุ้มค่า หลักความชัดเจน
ในการปฏิบัติราชการ (หลักความรับผิดชอบ)

หมวด 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (1) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
- (2) การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม

หมวด 6 การปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการ

- (1) การทบทวนภารกิจ
- (2) การทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

- (1) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- (2) การจัดระบบสารสนเทศ
- (3) การรับฟังข้อร้องเรียน
- (4) การเปิดเผยข้อมูล

หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

- (1) การประเมินผลโดยผู้ประเมินอิสระเพื่อวัดผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
และความคุ้มค่าในภารกิจ
- (2) การประเมินผลประสิทธิภาพในการบังคับบัญชา
- (3) การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการ (ส่วนเฉพาะตัวกับส่วนประโยชน์ของหน่วยงาน)
- (4) หากผลการประเมินของส่วนราชการดีให้มีการจัดสรรเงินเป็นรางวัลการเพิ่มประสิทธิภาพ

หมวด 9 บทเบ็ดเตล็ดเป็นเรื่องทั่วไป เช่น ให้อำนาจ ก.พ.ร. โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี
อาจกำหนดให้ส่วนราชการต้องปฏิบัติตามนอกเหนือพระราชกฤษฎีกาก็ได้

3. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561)

เป็นกรอบทิศทางสำคัญที่มีเป้าหมายร่วมกันกับทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนประเทศท่ามกลางปัจจัย
สภาพแวดล้อม ความเสี่ยงโลก และสถานการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยมีเป้าหมายหลัก
ที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ เพื่อหลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง ลดความเหลื่อมล้ำ

เน้นการพัฒนาอย่างทั่วถึง เป็นธรรม สู่การเติบโตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เร่งสร้างสมดุลและปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐให้สามารถผนึกกำลังเป็นระบบครบวงจร รวมทั้งเป็นการขยายผล แผนการส่งเสริมและพัฒนาธรรมาภิบาลในภาคราชการ เพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างยั่งยืน โดยมีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อสร้างความเชื่อถือ ไว้วางใจในระบบราชการ พัฒนาระบบราชการให้มีสุขภาวะ และบังเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างยั่งยืน โดยสามารถแยกเป็น 3 หลักการใน 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

3.1 การยกระดับองค์การสู่ความเป็นเลิศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสินทรัพย์ของภาครัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การวางระบบการบริหารราชการแบบบูรณาการ

3.2 การพัฒนาอย่างยั่งยืน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน

3.3 ก้าวสู่สากล

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความพร้อมของระบบราชการไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน

4. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุข และตอบสนองต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต สร้างรายได้ระดับสูงเป็นประเทศพัฒนาแล้ว และสร้างความสุขของสังคมไทย สังคมมีความมั่นคงเสมอภาคและเป็นธรรม ประเทศสามารถแข่งขันได้ในระบบเศรษฐกิจ มีกรอบแนวทางที่สำคัญ 6 ด้าน คือ

4.1 ด้านความมั่นคง

- (1) เสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักและการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
- (2) ปฏิรูปกลไกการบริหารประเทศและพัฒนาความมั่นคงทางการเมือง ขจัดคอร์รัปชัน สร้างความเชื่อมั่นในกระบวนการยุติธรรม
- (3) การรักษาความมั่นคงภายในและความสงบเรียบร้อยภายใน ตลอดจนการบริหารจัดการ ความมั่นคงชายแดนและชายฝั่งพื้นที่
- (4) การพัฒนาระบบ กลไก มาตรการและความร่วมมือระหว่างประเทศทุกระดับ และรักษาคุณภาพ ความสัมพันธ์กับประเทศมหาอำนาจ เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงรูปแบบใหม่
- (5) การพัฒนาเสริมสร้างศักยภาพการผนึกกำลังป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อย ภายในประเทศ สร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านและมิตรประเทศ
- (6) การพัฒนาระบบการเตรียมพร้อมแห่งชาติและระบบบริหารจัดการภัยพิบัติ รักษาความมั่นคง ของฐานทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
- (7) การปรับกระบวนการทำงานของกลไกที่เกี่ยวข้องจากแนวดิ่งสู่แนวระนาบมากขึ้น

4.2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน

- (1) การพัฒนาสมรรถนะทางเศรษฐกิจ ส่งเสริมการค้า การลงทุน พัฒนาสู่ชาติการค้า
- (2) การพัฒนาภาคการผลิตและบริการ เสริมสร้างฐานการผลิตเข้มแข็ง ยั่งยืน และส่งเสริม เกษตรกรรายย่อยสู่เกษตรยั่งยืนเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (3) การพัฒนาผู้ประกอบการและเศรษฐกิจชุมชน พัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ยกกระดับผลิตภาพ แรงงานและพัฒนา SMEs สู่สากล
- (4) การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจพิเศษและเมือง พัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษชายแดน และพัฒนา ระบบเมืองศูนย์กลางความเจริญ
- (5) การลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการขนส่ง ความมั่นคงและพลังงาน ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ และการวิจัยและพัฒนา
- (6) การเชื่อมโยงกับภูมิภาคและเศรษฐกิจโลก สร้างความเป็นหุ้นส่วนการพัฒนา กับนานาชาติ ส่งเสริมให้ไทยเป็นฐานของการประกอบธุรกิจ ฯลฯ

4.3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน

- (1) พัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต
- (2) การยกระดับการศึกษาและการเรียนรู้ให้มีคุณภาพเท่าเทียมและทั่วถึง
- (3) ปลุกฝังระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์
- (4) การสร้างเสริมให้คนมีสุขภาวะที่ดี
- (5) การสร้างความอยู่ดีมีสุขของครอบครัวไทย

4.4 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมทางสังคม

- (1) สร้างความมั่นคงและการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม
- (2) พัฒนาระบบบริการและระบบบริหารจัดการสุขภาพ
- (3) มีสภาพแวดล้อมและนวัตกรรมที่เอื้อต่อการดำรงชีวิตในสังคมสูงวัย
- (4) สร้างความเข้มแข็งของสถาบันทางสังคม ทุนทางวัฒนธรรมและความเข้มแข็งของชุมชน
- (5) พัฒนาการสื่อสารมวลชนให้เป็นกลไกในการสนับสนุนการพัฒนา

4.5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

- (1) จัดระบบอนุรักษ์ ฟื้นฟูและป้องกันการทำลายทรัพยากรธรรมชาติ
- (2) วางระบบบริหารจัดการน้ำที่มีประสิทธิภาพทั้ง 25 ลุ่มน้ำ เน้นการปรับระบบการบริหารจัดการอุทกภัยอย่างบูรณาการ
- (3) การพัฒนาและใช้พลังงานที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (4) การพัฒนาเมืองอุตสาหกรรมเชิงนิเวศและเมืองที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
- (5) การร่วมลดปัญหาโลกร้อนและปรับตัวให้พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
- (6) การใช้เครื่องมือทางเศรษฐศาสตร์และนโยบายการคลังเพื่อสิ่งแวดล้อม

4.6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

- (1) การปรับปรุงโครงสร้าง บทบาท ภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีขนาดที่เหมาะสม
- (2) การวางระบบบริหารราชการแบบบูรณาการ
- (3) การพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนและพัฒนาบุคลากรภาครัฐ
- (4) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (5) การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ

- (6) ให้ทันสมัย เป็นธรรมและเป็นสากล
- (7) พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐ
- (8) ปรับปรุงการบริหารจัดการรายได้และรายจ่ายของภาครัฐ

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

5.1 วิสัยทัศน์ “ทรัพยากรมนุษย์มีคุณค่าสูง สู่วิถีที่ยั่งยืน”

5.2 แบ่งการดำเนินการเพื่อบรรลุวิสัยทัศน์เป็น 4 ช่วง ๆ ละ 5 ปี ดังนี้

ช่วงที่ 1 Productive Manpower (พ.ศ. 2560 – 2564) เป็นยุคของรากฐานด้านแรงงานที่เป็นมาตรฐานสากล โดยการจัดอุปสรรคด้านแรงงานในการพัฒนาประเทศ จัดระเบียบแรงงานต่างด้าว (Zoning) เร่งพัฒนามาตรฐานการดำเนินงานด้านแรงงานให้เป็นสากล มุ่งเน้นให้แรงงานทุกคนได้รับการคุ้มครองทางสังคมและมีความปลอดภัย เดินหน้าขับเคลื่อนแผนการใช้ทรัพยากรมนุษย์ในการพัฒนาประเทศเพื่อเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เร่งจัดการรับมือกับปัญหาการขาดแคลนแรงงาน รวมถึงส่งเสริมให้แรงงานไทยเป็นหัวหน้านาน มีทักษะที่หลากหลาย (multi-skill) เติบโตทักษะใหม่ (re-skill) และเติบโตทักษะด้าน STEM ให้แก่แรงงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนผ่านในโลกของการทำงานที่ราบรื่น (smooth transition) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจในระยะถัดไป และพร้อมเผชิญต่อความท้าทายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อรองรับการพัฒนาแรงงานให้มีทักษะการเป็นแรงงานยุค Thailand 4.0 ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับมี 2 มิติ คือ

มิติคน แรงงานไทยมีผลิตภาพสูง มีทักษะที่หลากหลาย (multi-skill) มีทักษะใหม่ (re-skill) มีทักษะด้าน STEM สามารถทำงานในยุคเริ่มต้นของการเข้าสู่ Thailand 4.0 ได้อย่างราบรื่น

มิติมาตรฐานการขับเคลื่อนวงจรแรงงาน มีมาตรฐานอาชีพตามกรอบคุณวุฒิวิชาชีพแห่งชาติ ที่เชื่อมโยงกับมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติครบทุกสาขาอาชีพตามอุตสาหกรรมแห่งอนาคต (New Engines of Growth) และมีมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากล

ช่วงที่ 2 Innovative Workforce (พ.ศ. 2565 – 2569) เป็นยุคของทรัพยากรมนุษย์ของประเทศที่เป็นประชาชนของโลก (Global citizen) เพื่อให้แรงงานสามารถนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มผลิตภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพรองรับต่อ Thailand 4.0 อย่างเต็มรูปแบบ ปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ ด้านแรงงานให้มีความยืดหยุ่นรองรับรูปแบบการจ้างงานใหม่ในยุคดิจิทัล การสร้างระบบการจ้างงานที่เอื้อต่อแรงงานสูงวัยอย่างครบวงจร ทั้งตำแหน่งงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการ รวมทั้ง

การพัฒนาแรงงานให้มีความพร้อมในการทำงานภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม และการจ้างงานข้ามแดน ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับมี 2 มิติ คือ

มิติคน แรงงานไทยมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ สมรรถนะที่สามารถทำงานในยุคที่ภาคเศรษฐกิจใช้เทคโนโลยีขั้นสูงและนวัตกรรมเต็มรูปแบบได้อย่างราบรื่น

มิติมาตรฐานการขับเคลื่อนวงจรแรงงาน มีระบบการจ้างงานที่หลากหลายรูปแบบ เป็นระบบที่ยืดหยุ่นเหมาะสมกับคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์หลากหลายประเภท

ช่วงที่ 3 Creative Workforce (พ.ศ. 2570 - 2574) เป็นยุคของทรัพยากรมนุษย์ที่มีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การทำงาน เพื่อสร้างความยั่งยืนด้านแรงงานสู่ความยั่งยืนในการดำรงชีวิต เพื่อให้บรรลุวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรอบของสหประชาชาติ (SDGs) เป้าหมายข้อที่ 8 “ส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง ครอบคลุม และยั่งยืน การจ้างงานเต็มที่ (Full Employment) และมีผลิตภาพ (Productivity) การมีงานที่มีคุณค่าถ้วนหน้า (Decent Work) และเพื่อให้กำลังแรงงานมีทักษะด้าน STEM ทักษะ R&D และมีความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่การทำงาน เมื่อดำเนินการดังนี้แล้ว ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ ประเทศไทยบรรลุวาระการพัฒนาที่ยั่งยืนในกรอบของสหประชาชาติ (SDGs) การจ้างงานเต็มที่ (Full Employment) และมีผลิตภาพ (Productivity) และการมีงานที่มีคุณค่าถ้วนหน้า (Decent Work)

ช่วงที่ 4 Brain Power (พ.ศ. 2575 - 2579) เป็นยุคของสังคมการทำงานแห่งปัญญา โดยการเพิ่มจำนวนทรัพยากรมนุษย์ที่มีทักษะด้าน STEM เพื่อให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถใช้ความรู้ ความสามารถ และใช้สติปัญญาในการทำงานที่มีมูลค่าสูง (High Value) เพื่อให้มีรายได้สูง (High Income) ผลสัมฤทธิ์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ ประเทศสามารถหลุดพ้นจากกับดักรายได้ปานกลาง (Middle Income Trap : MIT) ด้วยทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าสูงอย่างยั่งยืน

ทั้งนี้ ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศตลอดระยะเวลา 20 ปี ไม่เพียงแต่จะมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ สมรรถนะ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ที่มีศักยภาพใช้ปัญญาสูง (Brain Power) เท่านั้น กระทรวงแรงงานยังมุ่งสร้างความมั่นคงในชีวิตการทำงาน เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์มีคุณภาพชีวิตที่ดีตามมาตรฐานสากล ได้แก่ การมีหลักประกันที่ดี การมีโอกาสในการทำงานที่มีคุณค่า (Decent Work) การได้รับการคุ้มครองสิทธิตามกฎหมาย การมีสภาพการจ้างงานที่เป็นธรรม การมี

สภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ปลอดภัย การมีแรงงานสัมพันธ์ที่ดี การได้รับสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสม และการมีศักยภาพได้มาตรฐานสากล

จากกรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี ดังกล่าว กระทรวงแรงงานเล็งเห็นว่าจุดเริ่มต้นของความสำเร็จอยู่ที่การวางรากฐานในช่วง 5 ปีแรก คือ ช่วงที่ 1. Productive Manpower (พ.ศ. 2560 – 2564) หากสามารถสร้างรากฐานได้มั่นคงแล้ว การเดินหน้าสู่ความสำเร็จในระยะต่อไปจะเป็นสิ่งที่สามารถดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายไม่ยาก ดังนั้น กระทรวงแรงงานจึงได้บูรณาการกับอีก 15 หน่วยงานจัดทำยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปีแรก ภายใต้ “แผนแม่บทด้านแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564” ขับเคลื่อนด้วย 6 ยุทธศาสตร์ 36 กลยุทธ์ 260 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่

(1) ยุทธศาสตร์การเพิ่มศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบการเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มุ่งเน้น 3 ประการ คือ (1) ส่งเสริมพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานไทยได้มาตรฐานสากล (2) เน้นการพัฒนาฝีมือแรงงานไทยเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ และ (3) สนับสนุนให้สถานประกอบการเข้าสู่ระบบมาตรฐานแรงงานไทยเพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถให้กับแรงงานและสถานประกอบการ

(2) ยุทธศาสตร์การคุ้มครองและเสริมสร้างความมั่นคงและหลักประกันในการทำงานและคุณภาพชีวิตที่ดี มุ่งเน้น 2 ประการ คือ 1) เสริมสร้างความมั่นคงในการมีงานทำ มีรายได้ ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย มีความปลอดภัยในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมและสภาพการทำงานที่ดี ได้รับสวัสดิการแรงงานที่เหมาะสม และ 2) เสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับแรงงาน

(3) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการด้านแรงงานระหว่างประเทศ มุ่งเน้น 5 ประการ คือ 1) เร่งดำเนินมาตรการที่เป็นการส่งเสริมและแสวงหาโอกาสจากกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจและภาคแรงงานของประเทศให้ครอบคลุมมากที่สุด 2) เร่งส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศด้านแรงงานทั้งในกรอบทวิภาคี พหุภาคี และเขตการค้าเสรี 3) จัดการให้แรงงานไทยมีความประสงค์จะไปทำงานต่างประเทศไปทำงานอย่างถูกต้องเหมาะสม ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ได้รับการคุ้มครองตามสิทธิประโยชน์ตามสัญญาและกฎหมายของประเทศที่ไปทำงาน 4) ปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่แรงงานไทยและภาคเศรษฐกิจของประเทศจากการจ้างแรงงานต่างด้าว และ 5) จัดการใช้แรงงานเด็กในรูปแบบที่เลวร้าย แรงงานบังคับและการค้ามนุษย์ด้านแรงงาน เพื่อลดเงื่อนไขการกีดกันทางการค้าและการส่งออก

(4) ยุทธศาสตร์การพัฒนากลไกการสร้างสมดุลของตลาดแรงงานเพื่อสร้างที่ยั่งยืน
ในภาคแรงงาน มุ่งเน้น 3 ประการ คือ 1) มุ่งบรรเทาความไม่สอดคล้องของการจ้างงานระหว่างอุปสงค์และอุปทาน ขณะเดียวกันตลอดช่วงระยะเวลา 5 ปี ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินกลยุทธการพยากรณ์สถานะตลาดแรงงานทั้งในระดับประเทศและระดับจังหวัด 2) สร้างค่านิยมให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมายในช่วงวัยศึกษาที่จะเข้าสู่ตลาดแรงงานในอนาคตให้สนใจศึกษาในสาขาที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และ 3) สร้างความสมดุลของตลาดแรงงานแบบยั่งยืนให้ภาคแรงงานของประเทศ

(5) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการองค์การบุคลากรด้วยหลักธรรมาภิบาลและเสริมสร้างการมีส่วนร่วม
ในองค์กร มุ่งเน้นไปที่ 1) การบริหารจัดการที่เป็นเลิศในทุกด้านภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่ 2) ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเอื้ออำนวยต่อการบริหารงาน 3) สร้างกลไกความร่วมมือกับเครือข่ายด้านแรงงานให้เข้มแข็ง ทั้งระดับองค์กรและระดับพื้นที่ และ 4) เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรด้วยการสื่อสารสร้างการรับรู้เชิงรุกที่สามารถวัดผลได้

(6) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบูรณาการสารสนเทศที่ทันสมัยและมีเสถียรภาพ มุ่งเน้นจะใช้เป็นกลไกในการเชื่อมโยงภารกิจด้านแรงงานสู่ประชากรวัยทำงานทุกคนอย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกสิ่ง เป็นธรรม และเท่าเทียม อันจะนำไปสู่ความเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายของรัฐบาล

6. แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564

6.1 วิสัยทัศน์ “พัฒนาผลิตภาพแรงงานสู่ Thailand 4.0”

6.2 พันธกิจที่ 1 พัฒนาศักยภาพแรงงานสู่มาตรฐานสากล และแข่งขันได้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับมาตรฐานการประกอบอาชีพให้ได้มาตรฐานสากล

เป้าประสงค์ แรงงานไทยมีทักษะฝีมือ ได้รับการรับรองความรู้ความสามารถ และมีรายได้สอดคล้องกับมาตรฐานฝีมือแรงงาน ให้ครอบคลุมสาขาอาชีพและอุตสาหกรรมสำคัญ

6.3 พันธกิจที่ 2 พัฒนาระบบการพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบ รูปแบบ และฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรม

เป้าประสงค์

(1) เพิ่มศักยภาพแรงงานให้มีความรู้ มีรายได้เพิ่มผลิตภาพแรงงานและขีดความสามารถในการแข่งขันของสถานประกอบการ

- (2) ขับเคลื่อนการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานในเชิงรุกเพื่อยกระดับฝีมือแรงงานภาคเอกชน
- (3) ปรับปรุง กฎ ระเบียบ กฎหมายเพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการพัฒนาแรงงาน
- (4) ระบบประชาสัมพันธ์เข้าถึงและสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพมาตรฐานขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและแรงงานนอกระบบ

เป้าประสงค์

- (1) พัฒนาหลักสูตรตามสมรรถนะให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีและกระแสการเปลี่ยนแปลงใหม่ในบริบทโลก
- (2) เร่งพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อยกระดับการพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการในงาน
- (3) ช่วยเหลือและสร้างวิทยากรที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน
- (4) ขยายรูปแบบวิธีการพัฒนาฝีมือแรงงานที่หลากหลายตามลักษณะและระดับแรงงานที่ต้องการ

6.4 พันธกิจที่ 3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เป้าประสงค์

- (1) สนับสนุนการรวมตัวของภาคเอกชนและสร้างเครือข่ายเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- (2) ขยายศูนย์ทดสอบ/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานที่มีมาตรฐานสะดวกต่อการเข้าถึง

6.5 พันธกิจที่ 4 พัฒนาระบบการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐาน

เป้าประสงค์

- (1) ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน
- (2) ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เที่ยงธรรม และเป็นที่ยอมรับ
- (3) ระบบการพัฒนาบุคลากรที่เป็นมาตรฐานเพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะรองรับการปฏิบัติงาน
- (4) พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและผลักดันให้มีการใช้ประโยชน์เพื่อบริหารจัดการ

7. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

7.1 ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมีอาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและเนรwrap การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนการมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

7.2 เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้

(1) กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

(2) ระบบราชการไทยมีปัญหที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

7.3 แนวทางในการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

- (1) การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
- (2) ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
- (3) การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
- (4) การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทน และระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์

(5) การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

7.4 แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ

- (1) จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ
- (2) มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน
- (3) เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น
- (4) แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อยๆ
- (5) เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น
- (6) เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน
- (7) เน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด

8. การปฏิรูประบบราชการ

ระบบราชการถือเป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีกระทรวง ทบวง กรม เป็นฟันเฟืองสำคัญในการทำงาน แม้ว่าระบบราชการไทยจะมีการปฏิรูปติดต่อกันมาอย่างยาวนาน และหลายหน่วยงานมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการของตน โดยมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปแล้วหลายมิติอย่างต่อเนื่อง มีการทำงานร่วมกันในลักษณะบูรณาการ มีแผนยุทธศาสตร์การทำงานร่วมกัน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นได้โดยเร็ว แต่อย่างไรก็ตามระบบราชการไทยยังมีปัญหาอีกหลายประการทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม สภาพปัญหาของระบบราชการไทยสรุปได้ ดังนี้

8.1 ปัญหาโครงสร้าง ระบบราชการไทยมีขนาดใหญ่โครงสร้างซับซ้อนไม่สามารถตอบสนองและรองรับกับความสลับซับซ้อนของการบริหารราชการแผ่นดินในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2 ปัญหาการบริหารงาน ระบบราชการไทยมักจะละเลยการปฏิบัติงาน การตรวจสอบการปฏิบัติงาน และการติดตามประเมินผลส่วนราชการต่าง ๆ ไม่ได้จัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละด้านไว้เพื่อใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

8.3 ปัญหาระบบบริหารงานบุคคลและบุคลากร ระบบบริหารงานบุคคลไม่มีความเท่าเทียมกัน ทำให้ข้าราชการมีความก้าวหน้าในการรับราชการแตกต่างกัน ระบบค่าตอบแทนไม่มีการเปลี่ยนแปลง ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและตลาดแรงงาน นอกจากนี้ยังขาดวิธีการที่เหมาะสมในการผลักดัน ให้ข้าราชการมีความเป็นมืออาชีพ

8.4 ปัญหาการทุจริตและประพฤตินิชอบ การทุจริตและประพฤตินิชอบนับว่าเป็นปัญหาที่สำคัญมาก อีกประการหนึ่งที่มีผลกระทบต่อระบบราชการและข้าราชการ

จากสภาพปัญหาของระบบราชการดังกล่าว ส่งผลให้การบริหารราชการแผ่นดินต้องมีการปฏิรูป ระบบราชการ เนื่องจากเป็นเรื่องสำคัญเพราะระบบราชการเป็นระบบใหญ่ที่สุดของประเทศ มีบุคลากรอยู่ใน ระบบเป็นจำนวนมาก และมีงบประมาณจำนวนมาก มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายหลายฉบับ ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและสถานะของประเทศชาติ และการปฏิรูประบบราชการได้ถูก บรรจุเป็นนโยบายของรัฐบาลอยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม การปฏิรูประบบราชการที่ผ่านมา ยังไม่สามารถดำเนินการ ได้อย่างจริงจังและประสบผลสำเร็จ จนมาในปัจจุบันคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีการประกาศใช้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับชั่วคราว (พุทธศักราช 2557) โดยในมาตรา 27 ได้กำหนดให้มี สภาพปฏิรูปแห่งชาติทำหน้าที่ศึกษาและเสนอแนะ เพื่อให้เกิดการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเมือง ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรม ด้านการปกครองท้องถิ่น ด้านการศึกษา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพลังงาน ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสื่อสารมวลชน ด้านสังคม และด้านอื่น ๆ

เห็นได้ว่าการปฏิรูประบบราชการในปัจจุบัน ได้มีการนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาใช้แก้ไขปัญหา โดยมุ่งเน้นการปฏิรูปการบริหารงานในระบบราชการ การให้ความสำคัญกับผลงานและประสิทธิภาพ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ถือได้ว่าเป็นกระแสหลัก ของการปฏิรูประบบราชการทั่วโลกในปัจจุบัน

เมื่อการปฏิรูประบบราชการให้ความสำคัญกับผลงานและประสิทธิภาพ การประเมินผลการปฏิบัติ ราชการจึงกลายเป็นเครื่องมือหลักของการปฏิรูประบบราชการ เพราะทำให้ระบบราชการมีการทำงานแบบใหม่

โดยอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงาน และสามารถวัดผลงานที่ให้บริการแก่ประชาชนได้ ซึ่งการประเมินผลการปฏิบัติราชการนั้นต้องประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติราชการของตัวข้าราชการ รวมถึงต้องมีตัวชี้วัดที่ชัดเจน จึงจะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติราชการ ประสพผลสำเร็จ และนำไปสู่ประโยชน์แก่ประชาชนอย่างสูงสุด

9. มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ ตามข้อเสนอของสำนักงาน ก.พ.ร. เพื่อเป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

บทที่ 3

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นเป้าหมายสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงาน ยกย่องการบริหารจัดการ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของคุณภาพมาตรฐานของหน่วยงานภาครัฐ และเป็นการรับรองการพัฒนา ระบบราชการในขั้นตอนต่อไป สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

1. ความหมายของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมา ประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้องค์กรภาครัฐมีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น โดยมีการกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) หรือเรียกชื่อย่อว่า PMQA ประเมินโดยมองภาพองค์รวม 7 หมวด เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล

2. ความเป็นมาของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยพ.ศ. 2546 - 2550 กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการ และวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ใน ระดับสูง เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจน มากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุข ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนอง ความต้องการ รวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงาน และผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติจึงได้ดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของส่วนราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาวิธีการ พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล ที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 เห็นชอบตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอให้นำการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้เป็นเครื่องมือผลักดันให้การพัฒนากระบวนการมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

3. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐภาครัฐเป็นการนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย Thailand Quality Award (TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย และการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมทั้ง การประเมินผลตามคำรับรองการปฏิบัติราชการเพื่อให้มีความเหมาะสมตามบริบทของภาคราชการไทย ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร เพื่อการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานภาครัฐไปสู่มาตรฐานสากล

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จัดทำขึ้นโดยอาศัยค่านิยมหลัก (Core - Value) 11 ประการ ดังนี้

- (1) การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์
- (2) ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ
- (3) การเรียนรู้ขององค์กรและของแต่ละบุคคล
- (4) การให้ความสำคัญกับบุคลากรและผู้มีส่วนได้เสีย
- (5) ความคล่องตัว
- (6) การมุ่งเน้นอนาคต
- (7) การจัดการเพื่อนวัตกรรม

- (8) การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
- (9) ความรับผิดชอบต่อสังคม
- (10) การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
- (11) มุมมองในเชิงระบบ

แผนภาพที่ 1 การนำ MBNQA มาใช้ในประเทศไทย

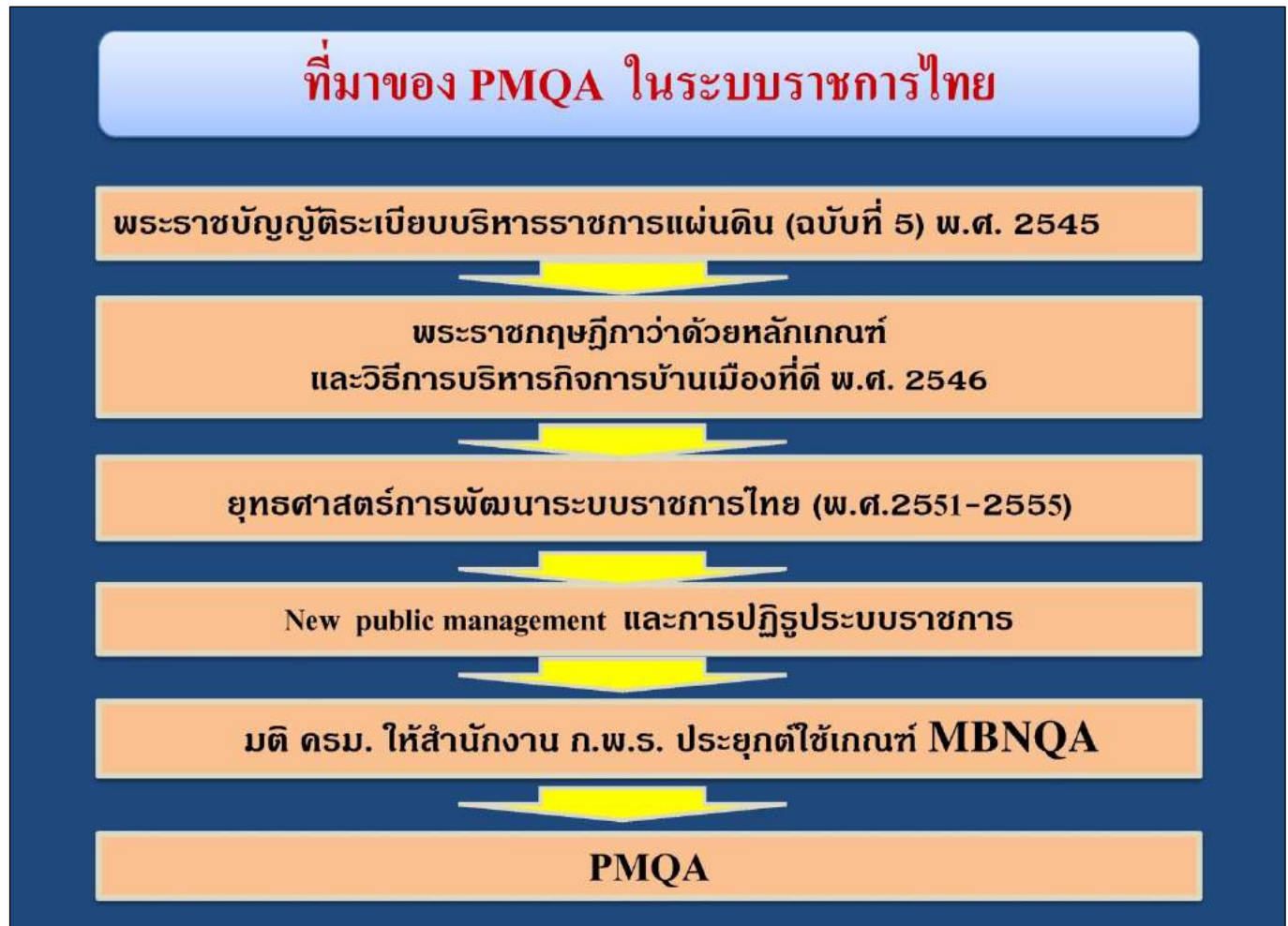


4. วัตถุประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

- (1) เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
- (2) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล

(3) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผล การบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

แผนภาพที่ 2 ที่มาของ PMQA ในระบบราชการไทย



5. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เส้นทางรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

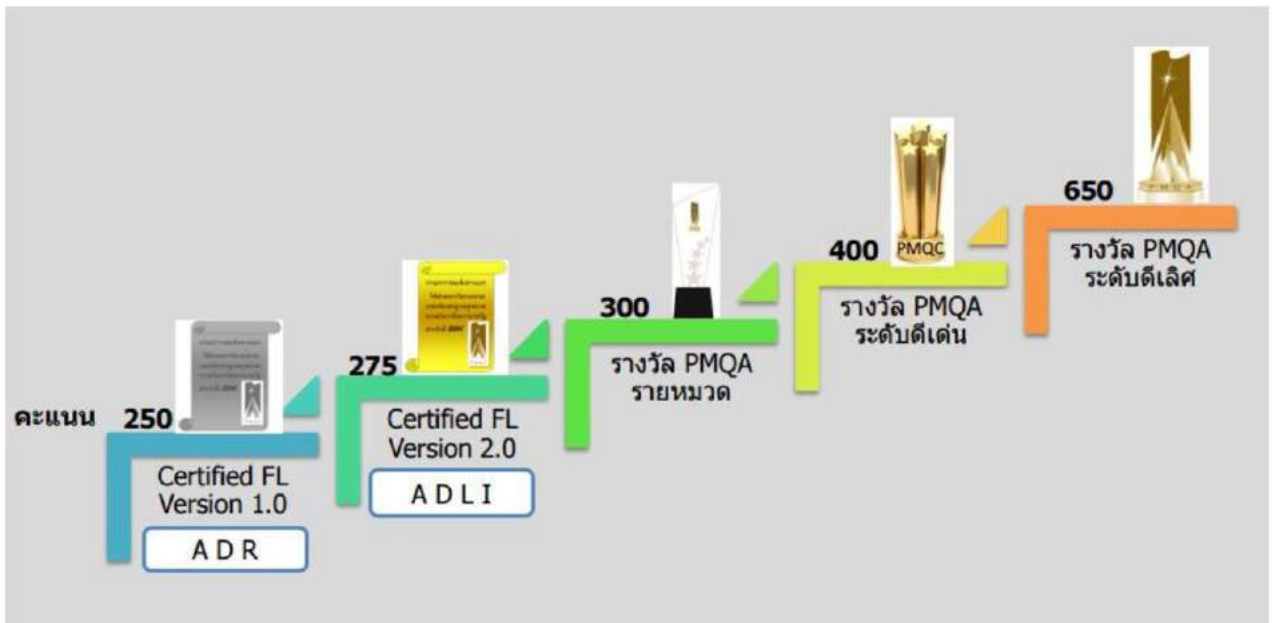
รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) เป็นรางวัลที่มอบให้หน่วยงานภาครัฐที่ดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการปรับปรุงองค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น

การดำเนินการที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ศึกษาและจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 และส่งเสริมให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ดังกล่าวผ่านตัวชี้วัดตาม คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในปี พ.ศ. 2549 ต่อมาในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับปรุงเกณฑ์ไปสู่ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) และกำหนดให้ส่วนราชการ นำไปใช้ในการพัฒนาองค์การปีละ 2 หมวด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 เพื่อการพัฒนาของส่วนราชการเป็นไปอย่าง ค่อยเป็นค่อยไปและยั่งยืน และเมื่อส่วนราชการดำเนินการจนครบทั้ง 6 หมวด ในปี พ.ศ. 2554 สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) เพื่อติดตาม และตรวจสอบความพร้อมของส่วนราชการ โดยกำหนดให้มีการตรวจประเมินทุก 3 ปี ซึ่งการตรวจประเมินรอบที่ 1 ตั้งแต่ปี 2555 - 2557 ได้เสร็จสิ้นแล้ว และจะเริ่มตรวจประเมินรอบที่ 2 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2559 - 2561 ต่อจากนั้น จะเข้าสู่การดำเนินการเกี่ยวกับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award)

ในปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวดเพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติ สร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง และยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากล โดยได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการบริหารรางวัลด้วยแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” กล่าวคือ ส่วนราชการใดพัฒนา องค์การตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ครบทุกหมวดแล้ว และผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) รวมทั้ง สามารถปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่องจนมีความโดดเด่นในหมวดใดหมวดหนึ่ง จะสามารถขอรับรางวัล คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดและพัฒนาไปสู่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และระดับดีเลิศต่อไปได้

แผนภาพที่ 3 ทิศทางการ Certified FL สู่รางวัล PMQA

ทิศทางการ Certified FL สู่รางวัล PMQA



แผนภาพที่ 4 เส้นทางดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เส้นทางดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ปี 2548	กพร. ผลักดัน PMQA เป็นเครื่องมือ ให้มีการพัฒนาระบบราชการที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืน
ปี 2549	นำไปใช้เป็นเกณฑ์ตัวชี้วัด ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
ปี 2550	จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 (Version 1)
ปี 2551	ปรับปรุงไปสู่เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) FL 1
ปี 2552 - 2554	นำไปใช้แก่หน่วยงานราชการปีละ 2 หมวด (3 ปี ครบ 6 หมวด)
ปี 2555 - 2557	กพร. ตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ FL 1 และเชิญชวนให้หน่วยงานสมัครใจเพื่อขอรับรางวัล
ปี 2558	กพร. จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) FL 2 กพร. ปรับปรุงเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 (Version 2)
ปี 2559	กพร. ตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน - ตรวจประเมินตามเกณฑ์ (FL 1) สำหรับหน่วยงานที่ยังไม่ผ่าน FL 1 - ตรวจประเมินตามเกณฑ์ (FL 2) สำหรับหน่วยงานที่ผ่าน FL 1 - หน่วยงานสมัครใจขอรับรางวัล

6. ประโยชน์ของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนราชการที่น่าเกณท์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่ การตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง (Self - Assessment) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใดจึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณท์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย

ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่น ๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

7. องค์ประกอบของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เกณท์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ความสำคัญในด้านกระบวนการซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการผลักดันและเป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน และด้านผลลัพธ์การดำเนินการ โดยนำหลักของการบริหารคุณภาพโดยรวมและสร้างสมดุลของความสำเร็จขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาวทั้งภายในและภายนอกมาปรับใช้ โดยเชื่อว่าหากมีการจัดการกระบวนการได้ดีจะส่งผลให้องค์การมีผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่ดีตามไปด้วย การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

- (1) **ลักษณะสำคัญขององค์การ** เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สิ่งสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญที่ส่วนราชการกำลังเผชิญอยู่
- (2) **เกณท์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL)**

8. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Fundamental Level : FL)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level : FL) ที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติเพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) คือ

(1) การนำองค์การ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเอง และใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางขององค์การ

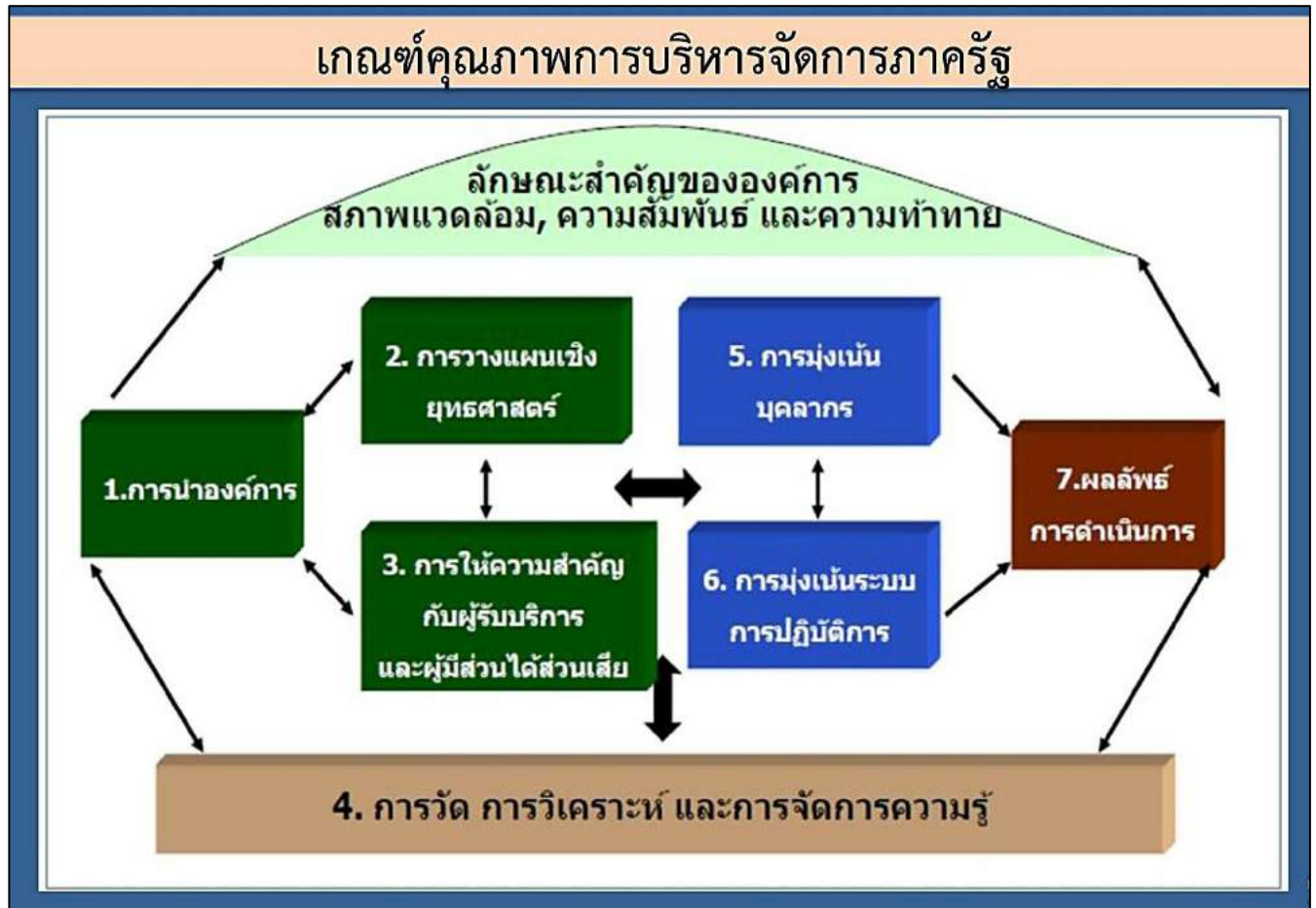
(6) การจัดการกระบวนการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิภาพ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

แผนภาพที่ 5 เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน



ตารางที่ 1

หมวด 1 การนำองค์การ (Leadership)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การนำองค์การ
LD 1	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์หรือผลการดำเนินการที่คาดหวังขององค์การ โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เพื่อให้เกิด การรับรู้ ความเข้าใจ และการนำไปปฏิบัติของบุคลากร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุผล ตามเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8)
LD 2	ผู้บริหารส่วนราชการมีการเพิ่มอำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) ให้แก่เจ้าหน้าที่ระดับ ต่าง ๆ ภายในองค์การ โดยมีการมอบอำนาจให้กับผู้ดำรงตำแหน่งอื่นในส่วนราชการเดียวกัน หรือในส่วนราชการอื่นๆ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 27)
LD 3	ผู้บริหารของส่วนราชการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการ บูรณาการและสร้างความผูกพัน ร่วมมือภายในองค์การ รวมถึงการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้บุคลากร สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 11)
LD 4	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ และกำหนดให้มีระบบการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติราชการ สำหรับใช้ในการทบทวนผลการปฏิบัติงานและนำผลการทบทวนดังกล่าวมา จัดลำดับความสำคัญ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนราชการให้ดีขึ้น (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8)
	ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม
LD 5	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องมีการกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance) เพื่อเป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลให้การดำเนินงานของส่วนราชการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8(2))
LD 6	ส่วนราชการต้องจัดให้มีระบบการควบคุมภายในและการบริหารความเสี่ยงที่ดีตามแนวทาง ของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8(2))
LD 7	ส่วนราชการ/ผู้บริหารต้องกำหนดให้มีวิธีการหรือมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบ ที่เกิดขึ้นต่อสังคม อันเป็นผลมาจากการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งต้องนำวิธีการ หรือมาตรการที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8(3))

ตารางที่ 2

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Planning)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
SP 1	ส่วนราชการต้องมีการกำหนดขั้นตอน/กิจกรรม และกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึง มีการระบุ ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ในการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี โดยมุ่งเน้นที่จะผลักดันให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ บรรลุเป้าหมายตาม แผนการบริหารราชการแผ่นดิน แผนปฏิบัติการของกระทรวงและกลุ่มภารกิจ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 9,16)
SP 2	ในการจัดทำแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ (4 ปี และ 1 ปี) ต้องมีการนำปัจจัยทั้งภายใน และภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป มาใช้ประกอบการ วิเคราะห์ อย่างน้อยประกอบด้วย วิสัยทัศน์และพันธกิจของส่วนราชการ ความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ รวมถึง กฎหมาย ระเบียบ และโครงสร้างส่วนราชการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8(3))
SP 3	ส่วนราชการต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ของส่วนราชการ รวมทั้ง ต้องมีการ วางแผนเตรียมการจัดสรรทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อรองรับการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 16)
	การสื่อสารและถ่ายทอดยุทธศาสตร์เพื่อนำไปปฏิบัติ
SP 4	ผู้บริหารต้องมีการสื่อสารและทำความเข้าใจในเรื่องยุทธศาสตร์และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้เข้าใจและนำไปปฏิบัติ รวมทั้ง เพื่อให้มีการ ถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติดังกล่าวบรรลุผล (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 16)
SP 5	ส่วนราชการมีการถ่ายทอด (Cascading) ตัวชี้วัดและเป้าหมายระดับองค์กรลงสู่ระดับหน่วยงาน (สำนัก/กอง) ทุกหน่วยงาน (ทั้งที่มีโครงสร้างรองรับตามกฎหมาย และสำนัก/กองที่จัดตั้ง เพื่อรองรับการบริหารจัดการภายในส่วนราชการเอง) และระดับบุคคล (อย่างน้อย 1 หน่วยงาน) อย่างเป็นระบบ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 12)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
SP 6	ส่วนราชการต้องจัดทำรายละเอียดโครงการเพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินงาน ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการได้สำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากรให้แก่แผนงานโครงการ/กิจกรรม (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 20)
SP 7	ส่วนราชการต้องมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงตามมาตรฐาน COSO เพื่อเตรียมการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินแผนงาน/โครงการที่สำคัญ ซึ่งต้องครอบคลุมความเสี่ยง ด้านธรรมาภิบาล

ตารางที่ 3

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Customer and Stakeholder Focus)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS 1	ส่วนราชการมีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามพันธกิจเพื่อให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกกลุ่ม (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8)
CS 2	ส่วนราชการมีช่องทางการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงและเสนอรูปแบบการบริการต่าง ๆ โดยแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารดังกล่าว (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 38,40)
	การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
CS 3	ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ/ ข้อคิดเห็น/ คำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ วิเคราะห์เพื่อกำหนดวิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8,39,41)
CS 4	ส่วนราชการมีการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 8,39,41)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
CS 5	ส่วนราชการมีการดำเนินการในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการผ่านกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นการส่งเสริมระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 30,31,38-41)
CS 6	ส่วนราชการมีการวัดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของส่วนราชการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 30,31,38-41)
CS 7	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ซึ่งต้องมีระยะเวลาแล้วเสร็จของงานบริการในแต่ละงาน โดยมีการจัดทำแผนภูมิหรือคู่มือการติดต่อราชการโดยประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ และจัดทำคู่มือการทำงานของบุคลากรในการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการ (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 38,41-42)

ตารางที่ 4

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Information and Technology)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ
IT 1	ส่วนราชการต้องมีระบบฐานข้อมูลผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 9 (3))
IT 2	ส่วนราชการต้องมีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า ไม่น้อยกว่า 4 กระบวนการ
IT 3	ส่วนราชการต้องมีฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน อย่างน้อย 2 กระบวนการ
	การจัดการ สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้
IT 4	ส่วนราชการต้องมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้อย่างเหมาะสม (พ.ร.ฎ. GG มาตรา 39)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
IT 5	ส่วนราชการต้องมีระบบการติดตาม เฝ้าระวังและเตือนภัย (Warning System) เช่น การกำหนดระบบการเตือนภัยแบบสัญญาณไฟจราจร การจัดตั้งห้องปฏิบัติการ (Operation Room Management Cockpit, War Room) ที่บ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
IT 6	ส่วนราชการต้องมีระบบบริหารความเสี่ยงของระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ
IT 7	ส่วนราชการต้องจัดทำแผนการจัดการความรู้และนำแผนไปปฏิบัติ

ตารางที่ 5

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การสร้างบรรยากาศการทำงาน ความผูกพันและความพึงพอใจแก่บุคลากร เพื่อก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
HR 1	ส่วนราชการต้องกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน และความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งต้องมีการวิเคราะห์และปรับปรุงปัจจัย ดังกล่าวให้มีความเหมาะสม เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร
HR 2	ส่วนราชการมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
HR 3	ส่วนราชการต้องดำเนินการตามแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่กำหนดไว้ใน SP3 ไปปฏิบัติ เพื่อให้มีขีดสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
HR 4	ส่วนราชการต้องมีระบบการประกันคุณภาพของการฝึกอบรม รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของการพัฒนา/ฝึกอบรมบุคลากร
HR 5	ส่วนราชการมีแผนการสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงานให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

ตารางที่ 6

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ (Process Management)

รหัส	แนวทางการดำเนินการ
	การออกแบบกระบวนการ
PM 1	ส่วนราชการต้องกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของส่วนราชการ
PM 2	ส่วนราชการต้องจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และข้อกำหนดที่สำคัญที่ช่วยวัดผลการดำเนินงาน และ/หรือปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า
PM 3	ส่วนราชการต้องออกแบบกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญใน PM 2 และนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ มาประกอบการออกแบบกระบวนการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
PM 4	ส่วนราชการต้องมีระบบรองรับภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการจัดการกระบวนการ เพื่อให้ส่วนราชการจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง
	การจัดการและปรับปรุงกระบวนการ
PM 5	ส่วนราชการต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน โดยมีวิธีการในการนำมาตรฐานการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บุคลากรนำไปปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุผลตามข้อกำหนดที่สำคัญ
PM 6	ส่วนราชการต้องมีการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ผลการดำเนินงานดีขึ้นและป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด การท่างซ้ำ และความสูญเสียจากผลการดำเนินการ

ตารางที่ 7

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดและนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 1 การนำองค์การ						
RM 1.1	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจทิศทางขององค์การ	60	65	70	75	80
RM 1.2	ร้อยละของความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการนำองค์การของผู้บริหาร	60	65	70	75	80
RM 1.3	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดสำคัญที่ผู้บริหารใช้ในการติดตามการบริหารงาน	60	65	70	75	80
RM 1.4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของมาตรการ/โครงการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (อย่างน้อยด้านละ 1 มาตรการ/โครงการ)	60	70	80	90	100
RM 1.5	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาลของผู้รับบริการต่อองค์การ (เฉลี่ย)	1	2	3	4	5

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดและนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์						
RM 2.1	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการบรรลุเป้าหมายแผนปฏิบัติราชการ/ภารกิจหลัก/เอกสารงบประมาณรายจ่ายฯ ของส่วนราชการ	1	2	3	4	5
RM 2.2	ร้อยละของบุคลากรที่เข้าใจแผนปฏิบัติราชการประจำปี ที่ระดับความเข้าใจไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	60	65	70	75	80
RM 2.3	ร้อยละของตัวชี้วัดระดับบุคคลที่สอดคล้องตามเป้าหมายขององค์การ	60	65	70	75	80
RM 2.4	ร้อยละความสำเร็จเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของสำนัก/กอง ที่ปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่องค์กรกำหนด	60	65	70	75	80
RM 2.5	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของเป้าหมายของโครงการตามแผนบริหารความเสี่ยง	60	70	80	90	100

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดและนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
RM 3.1	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ	65	70	75	80	85
RM 3.2	ร้อยละความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	30	25	20	15	10
RM 3.3	ร้อยละความพึงพอใจของเครือข่ายที่มีต่อกิจกรรมสร้างสัมพันธ์	60	65	70	75	80
RM 3.4	ร้อยละความสำเร็จของผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินการ/โครงการ ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการ	60	70	80	90	100
RM 3.5	ร้อยละของความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานคู่มือการให้บริการ	60	70	80	90	100

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดและนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้						
RM 4.1	ร้อยละของความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยของฐานข้อมูลที่สนับสนุน ยุทธศาสตร์อย่างน้อย 1 ประเด็นยุทธศาสตร์	60	70	80	90	100
RM 4.2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้เข้าถึงหรือ เข้ามาใช้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ ของส่วนราชการ	60	65	70	75	80

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
RM 4.3	ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540	65	70	75	80	85
RM 4.4	ระดับความสำเร็จของการบูรณาการข้อมูลสถิติภาครัฐตามมาตรฐานข้อมูล stat XML	1	2	3	4	5
RM 4.5	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จจากผลสัมฤทธิ์ ของการดำเนินการตามแผนการจัดการความรู้อย่างน้อย 3 องค์ความรู้	80	85	90	95	100

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดและนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล						
RM 5.1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อองค์การ	60	65	70	75	80
RM 5.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาบุคลากร	60	65	70	75	80
RM 5.3	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน	60	65	70	75	80
RM 5.4	ร้อยละของหลักสูตรการอบรมที่ผ่านเกณฑ์ตามหลักประกันคุณภาพการฝึกอบรม	60	65	70	75	80

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
RM 5.5	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อแผนการสร้างความก้าวหน้าในสายงาน	60	65	70	75	80

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Result Management)

ให้ส่วนราชการเลือกจากตัวชี้วัดและนำมาดำเนินการ หมวดละ 1 ตัวชี้วัด

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)				
		1	2	3	4	5
หมวด 6 การจัดการกระบวนการ						
RM 6.1	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อขั้นตอนการปฏิบัติงาน	60	65	70	75	80
RM 6.2	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบรับรองภาวะฉุกเฉิน	60	65	70	75	80
RM 6.3	ร้อยละของกระบวนการสร้างคุณค่าที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)	30	40	50	60	70
RM 6.4	ร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรฐานงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า	60	65	70	75	80
RM 6.5	จำนวนกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น	1	-	2	-	3

9. การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL Version 1)

การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) เป็นแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดขึ้น เพื่อตรวจประเมินส่วนราชการทุกส่วนราชการเพื่อให้มั่นใจว่า

- ส่วนราชการมีแนวทางที่เป็นระบบ และสามารถตอบสนองต่อเป้าประสงค์ขององค์กร (ตามที่ระบุในลักษณะสำคัญขององค์กรและกระบวนการที่เกี่ยวข้องตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน)
- ได้นำแนวทางไปปฏิบัติจริง
- ได้ทบทวน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับปรุงแนวทาง/กระบวนการอย่างเป็นระบบ

10. การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Fundamental Level Version 2)

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Fundamental Level Version 2) เป็นเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรได้ปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้ได้มาตรฐาน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน และเป็นกรอบการประเมินที่สามารถบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของส่วนราชการในระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล ดังนี้

- มีกระบวนการ/ระบบที่มีประสิทธิภาพและทำอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับกิจกรรมในหัวข้อที่ประเมิน (Approach)
- กระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจยอมรับ และมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรมในด้านนี้ (Deployment)
- องค์กรมีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบของกิจกรรม และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ระบบให้ดีขึ้น (Learning)
- กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านนี้สอดคล้อง สนับสนุนกิจกรรมระดับสำคัญขององค์กรที่ระบุไว้ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ (Integration)

โดยมีแนวคิดหลักที่ใช้ในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานฉบับที่ 2 5 ประการ ดังนี้

(1) ความเป็นระบบ (Systematic) คือ ความเป็นระบบของกระบวนการต่าง ๆ ของส่วนราชการที่จะทำให้ส่วนราชการสามารถดำเนินการไปได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

(2) ความยั่งยืน (Sustainable) คือ การแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่น มุ่งเน้นในการนำกระบวนการที่กำหนดไว้อย่างเป็นระบบไปสู่การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและทั่วถึง เพื่อนำไปสู่ความยั่งยืนของส่วนราชการ

(3) การวัดผลได้ (Measurable) คือ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อใช้ในการควบคุม ติดตามและประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ รวมทั้งใช้ในการศึกษาเทียบเคียง (Benchmark) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนาส่วนราชการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

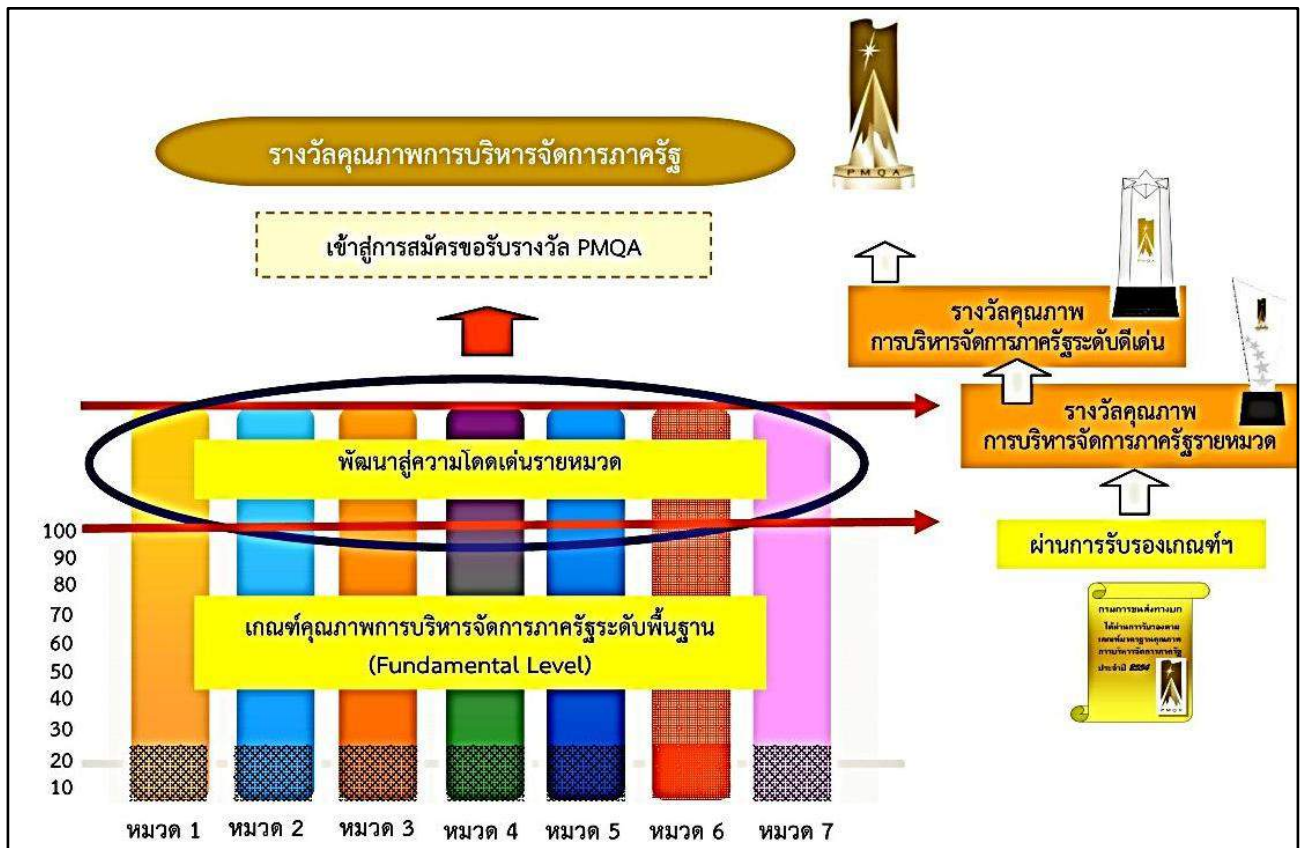
(4) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) คือการดำเนินการเพื่อตอบสนองต่อปัจจัยจากสภาพแวดล้อมที่เกิดขึ้น ตั้งแต่การหาเหตุผลของการเปลี่ยนแปลงผลกระทบที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ หลังจากมีการเปลี่ยนแปลง และบทบาทหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น

(5) นวัตกรรม (Innovation) คือ การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติการ รวมถึงการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

11. รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

เป็นรางวัลที่มอบให้กับหน่วยงานที่ดำเนินการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง และมีผลการดำเนินการปรับปรุงองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างโดดเด่น เป็นการส่งเสริมให้ส่วนราชการสมัครเข้ารับรางวัลในภาคสมัครใจ เพื่อยกระดับมาตรฐานให้เทียบเท่าสากลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และมุ่งเข้าสู่องค์กรที่เป็นเลิศ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการบริหารรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการ โดยกำหนดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ซึ่งการกำหนดรางวัลดังกล่าวเป็นไปตามแนวคิด “การปรับปรุงทีละขั้น” เมื่อส่วนราชการใดผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน(Fundamental Level) ครบทุกหมวดแล้ว จะได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified Fundamental Level) และเมื่อส่วนราชการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องจนมีความโดดเด่นในหมวดใดหมวดหนึ่ง จะสามารถขอรับ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด” ในหมวดนั้นๆ และพัฒนาไปสู่ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น” และ “รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ” ต่อไป

แผนภาพที่ 6 เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



(1) วัตถุประสงค์ของรางวัล

- 1) เพื่อสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาองค์กรให้มีมาตรฐาน
- 2) เพื่อแสวงหาหน่วยงานต้นแบบในแต่ละหมวด
- 3) เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของภาคราชการไทยโดยรวม

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เพื่อนำพาองค์กรให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

(2) ประเภทของรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่เปิดให้สมัครประจำปี 2560

- 1) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น (400 คะแนน)
- 2) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด (300 คะแนน)
 - 2.1) รางวัลฯ หมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

- 2.2) รางวัลฯ หมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- 2.3) รางวัลฯ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2.4) รางวัลฯ หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้
- 2.5) รางวัลฯ หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 2.6) รางวัลฯ หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

(3) เงื่อนไขการสมัครรับรางวัล

- 1) ต้องผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL)
- 2) กรณีสมัครรางวัลรายหมวดสามารถเสนอขอรับรางวัลได้ไม่เกิน 3 หมวด
- 3) กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น ต้องเป็นหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 หมวด
- 4) กรณีส่วนราชการที่สมัครทั้งรางวัลระดับดีเด่น และรางวัลรายหมวด หากผลการพิจารณาผ่านเกณฑ์ระดับดีเด่น จะไม่พิจารณารายหมวดในปีนั้น
- 5) การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กรต้องไม่เกิน 50 หน้า กรณีสมัครรางวัลรายหมวด และไม่เกิน 80 หน้า กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น (หากเขียนเกินจะไม่พิจารณาในส่วนของหน้าที่เกิน)
- 6) รูปแบบรายงาน ให้ใช้ Front “TH Sarabun PSK” Size 16 ตั้งค่าน้ำกระดาษแบบ “ขอบบน - ซ้าย” ห่าง 3.0 cm ล่าง-ขวา ห่าง 2.5 cm”
- 7) การจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้จัดส่งข้อมูลในรูปแบบไฟล์ word และ PDF ผ่านระบบออนไลน์ที่ <http://awards.opdc.go.th/>

(4) ขั้นตอนการพิจารณาให้รางวัลประจำปี พ.ศ. 2560

- 1) ส่วนราชการที่ได้รับการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน (Certified FL) แล้วสมัครขอรับรางวัลได้โดยการกรอกแบบฟอร์มการสมัครในระบบออนไลน์ ที่เว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. (awards.opdc.go.th) ระหว่างวันที่ 15 ธันวาคม 2559 – 16 มกราคม 2560 โดยมีเอกสารประกอบการสมัคร ดังนี้
 - 1.1) เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเบื้องต้น (แบบฟอร์มที่ 1)
 - 1.2) ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยสรุป 1 หน้า (แบบฟอร์มที่ 2)
 - 1.3) แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล (แบบฟอร์มที่ 3)
 - 1.4) ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่ครอบคลุมทั้ง 6 มิติ และสอดคล้องกับหมวดที่ขอรับรางวัล (แบบฟอร์มที่ 4)

2) สำนักงาน ก.พ.ร. คัดกรองเอกสารเบื้องต้นและแจ้งผลการคัดกรองให้ส่วนราชการทราบผ่านระบบออนไลน์ **ภายในวันที่ 31 มกราคม 2560**

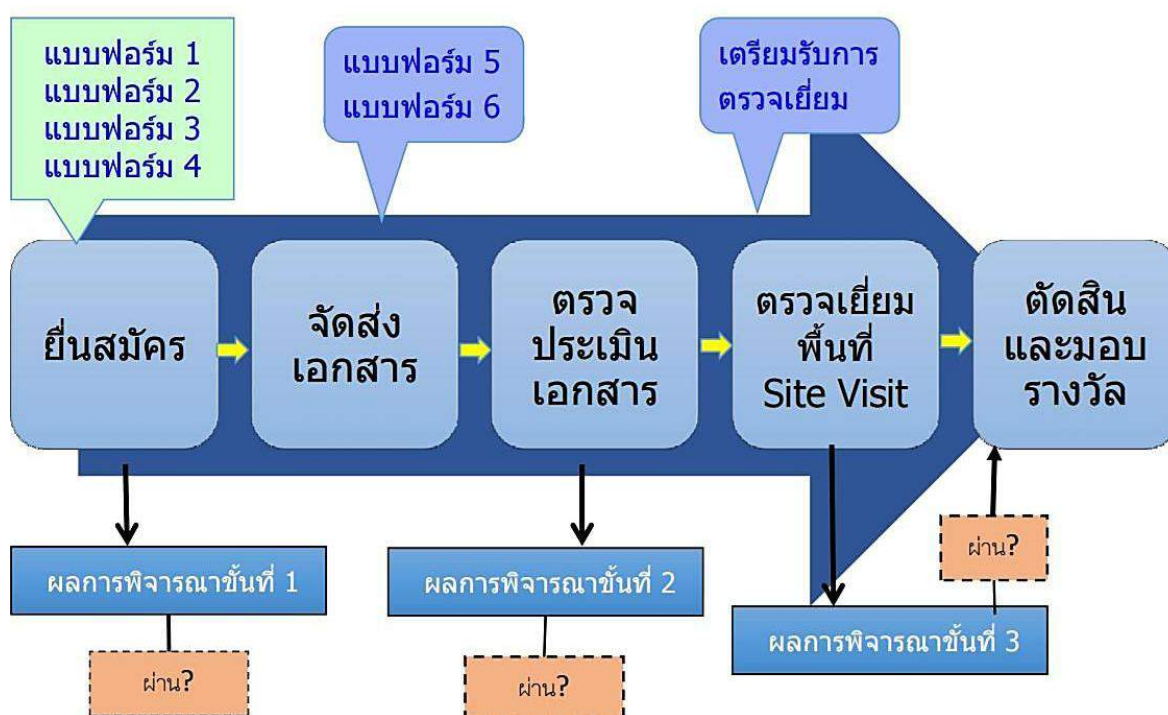
3) ส่วนราชการที่ผ่านการคัดกรองเอกสารเบื้องต้น จัดทำบทสรุปผู้บริหารที่แสดงความโดดเด่นของหมวดที่เสนอขอรับรางวัลและความสำเร็จของการดำเนินการ 3 - 5 หน้า (แบบฟอร์มที่ 5) และรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6) และอัปโหลดไฟล์ในระบบออนไลน์ **ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2560**

4) คณะกรรมการตรวจประเมินรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร และแจ้งผลการพิจารณาผ่านระบบออนไลน์ **ภายในวันที่ 31 พฤษภาคม 2560**

5) ส่วนราชการที่ผ่านการพิจารณาตามข้อ 4. จะได้รับการตรวจประเมิน ณ พื้นที่การปฏิบัติงาน (Site Visit)

6) สำนักงาน ก.พ.ร. รายงานผลการตรวจประเมินต่อ อ.ก.พ.ร. เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อพิจารณาให้รางวัล

แผนภาพที่ 7 ขั้นตอนการพิจารณา



(5) เกณฑ์การให้คะแนน การพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน ใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

ตารางที่ 8 เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลฯ รายหมวด

หมวด	เกณฑ์การให้คะแนน	รางวัลหมวด 1	รางวัลหมวด 2	รางวัลหมวด 3	รางวัลหมวด 4	รางวัลหมวด 5	รางวัลหมวด 6
1	120	60	30	30	30	30	30
2	80	20	40	20	20	20	20
3	110	27.5	27.5	55	27.5	27.5	27.5
4	100	25	25	25	50	25	25
5	90	22.5	22.5	22.5	22.5	45	22.5
6	100	25	25	25	25	25	50
7.1	60	18	18	15	15	15	18
7.2	70	17.5	17.5	21	17.5	17.5	17.5
7.3	70	17.5	17.5	17.5	17.5	21	17.5
7.4	70	21	17.5	17.5	17.5	17.5	17.5
7.5	60	15	18	15	15	15	15
7.6	70	17.5	17.5	17.5	21	17.5	21
รวม	1000	300	300	300	300	300	300

- หมวดที่เสนอขอรับรางวัลต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของคะแนนเต็มแต่ละหมวด แต่มีผลการดำเนินการตามเกณฑ์ฯ ในหมวดที่ขอรับรางวัลโดดเด่นเป็นพิเศษ อยู่ในระดับช่วงคะแนนร้อยละ 50 - 65
- ผลคะแนนหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับหมวดที่ขอรับรางวัลต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของคะแนนเต็ม
- คะแนนการประเมินในหมวดอื่น ๆ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 (ค่าคะแนนการผ่านเกณฑ์ Certified FL ประมาณ 250 - 300 คะแนน)
- คะแนนรวมที่ได้รับรางวัล ไม่ต่ำกว่า 300 คะแนน
- กรณีมีคะแนนประเมินสูงกว่า 275 คะแนน แต่ไม่ถึง 300 คะแนน จะถือว่าผ่านการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 โดยปริยาย

คำอธิบายระดับพัฒนาการรางวัล PMQA รายหมวดที่ 300 คะแนน

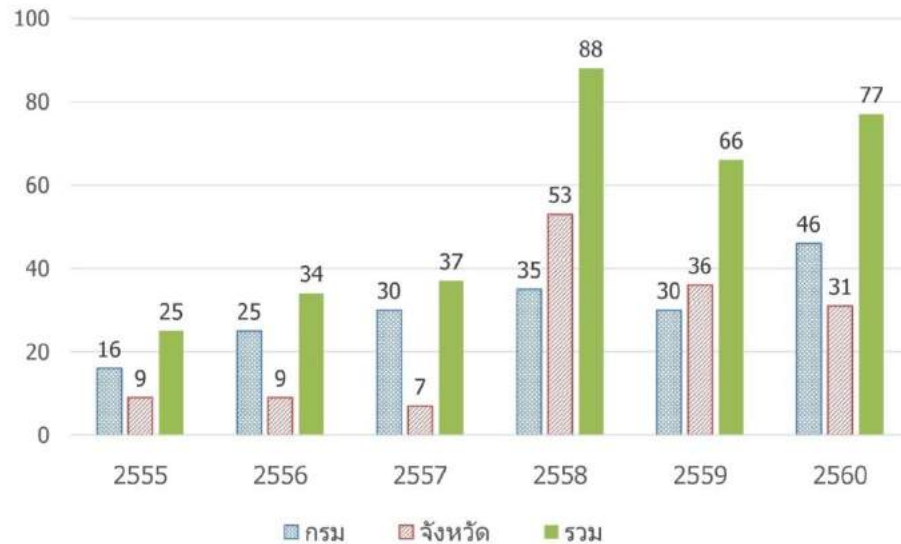
1. มีการดำเนินการในทุกหัวข้อของเกณฑ์ PMQA อย่างต่อเนื่อง
2. มีการพัฒนาปรับปรุงตามแนวทางของเกณฑ์ฉบับใหม่ (พ.ศ. 2558)
3. ในหมวดที่ขอรับรางวัล มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง จนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญและเกิด Best Practice
4. ส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ขององค์กร (หมวด 7) ในหัวข้อที่เกี่ยวข้องเริ่มมีแนวโน้มที่ดี (ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญมีแนวโน้มดีขึ้น 3 ปี)
5. เกิดความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่น ๆ

ตารางที่ 9 เกณฑ์การให้คะแนนรางวัล PMQA ระดับดีเด่น (400 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนนรางวัล PMQA ระดับดีเด่น (400 คะแนน)			
หมวด/หัวข้อ	คะแนนเต็ม	ระดับการประเมิน	รางวัล PMQA (400)
1. การนำองค์กร	120	3	48
2. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	80	3	32
3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	110	3	44
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100	3	40
5. การมุ่งเน้นบุคลากร	90	3	36
6. การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	100	3	40
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุพันธกิจ	60	3	24
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	70	3	28
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	3	28
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแล	70	3	28
7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	60	3	24
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการ และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	70	3	28
Total	1000		400

แผนภาพที่ 8 สถิติการสมัครรางวัล PMQA ปี พ.ศ. 2555 - 2560

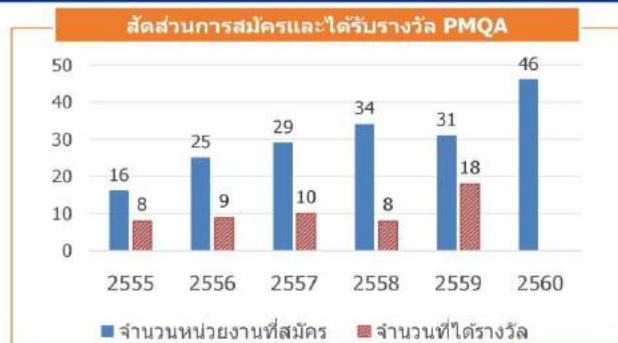
สถิติการสมัครรางวัล PMQA ปี พ.ศ. 2555 - 2560



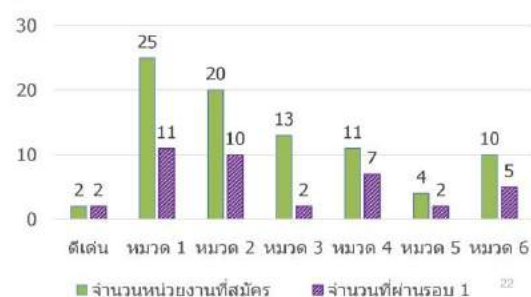
หมายเหตุ : กรมในที่นี้รวม กระทรวง กรม และหน่วยงานประเภทอื่นที่เทียบเท่าระดับกรม

แผนภาพที่ 9 สถิติการสมัครรางวัล PMQA ปี พ.ศ. 2555 - 2560

สถิติการสมัครรางวัล PMQA ปี พ.ศ. 2555 - 2560



สัดส่วนการสมัครและผ่านรอบที่ 1 ในปี พ.ศ. 2560



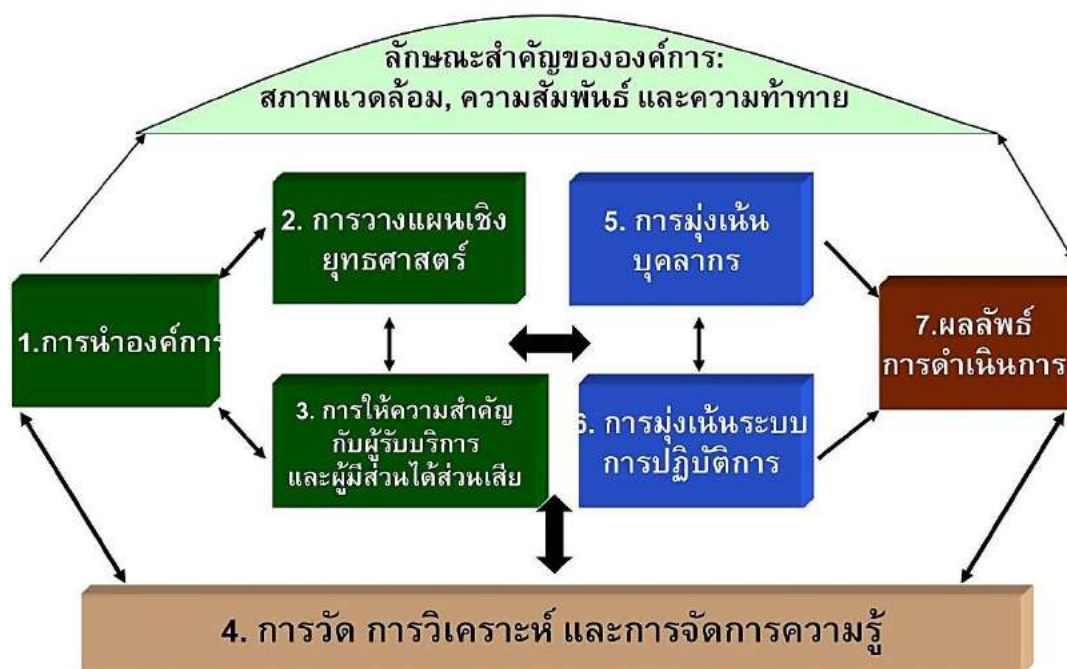
แผนภาพที่ 10 สรุปหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (พ.ศ. 2555 - 2559)

รางวัลคุณภาพคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ					
ประเภทรางวัล	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559
ระดับดีเด่น				กรมปลัด	
หมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	กระทรวงพลังงาน	กรมปลัด จ.นครพนม จ.สุพรรณบุรี	สำนักงาน ก.พ.ร. กรมควบคุมโรค	กรมทางหลวงชนบท กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ จ.ชัยนาท จ.พังงา จ.สกลนคร	สป. สธ. สป.มท. กรมอนามัย กรมธนารักษ์ กรมสรรพสามิต กรมส่งเสริมสหกรณ์ จังหวัดตรัง
หมวด 2 ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	กรมบัญชีกลาง	กระทรวงพลังงาน กรมสุขภาพจิต กรมสรรพสามิต กรมชลประทาน	กรมควบคุมโรค กรมธนารักษ์ กรมปลัด จ.ตาก	สป.กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ จ.นครพนม	กรมสรรพากร จังหวัดสกลนคร จังหวัดอำนาจเจริญ
หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	กรมสรรพากร จ.สมุทรสงคราม	กรมธนารักษ์	กรมชลประทาน กรมปลัด กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมสรรพสามิต สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการแห่งชาติ	-	กรมควบคุมโรค กรมทางหลวงชนบท กรมสุขภาพจิต จังหวัดพังงา
หมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้	-	กระทรวงพลังงาน กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กองบัญชาการกองทัพอากาศ กรมการพัฒนาชุมชน	กรมสรรพากร	กรมธนารักษ์	กรมชลประทาน กรมพัฒนาที่ดิน
หมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล	กรมการพัฒนาชุมชน กรมสุขภาพจิต	-	-	-	-
หมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม	กรมปลัด กรมสรรพสามิต กรมธนารักษ์	กรมศุลกากร จ.อุบลราชธานี	กรมบัญชีกลาง	กรมควบคุมโรค กรมสรรพากร	กรมการค้าภายใน กรมวิทยาศาสตร์การแพทย์

12. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 เป็นเกณฑ์ที่ปรับปรุงมาจากเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 เพื่อให้มีความทันสมัย ตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป ให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561) โดยสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเป็นการปรับให้สอดคล้องกับบริบทของราชการในปัจจุบัน ที่มุ่งเน้นการตอบสนองและสร้างความพึงพอใจ ตลอดจนความเชื่อถือว่าไว้วางใจในการทำงานของภาครัฐ การพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวอย่างสมดุลในการทำงานระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนอื่น สอดคล้องกับมาตรฐานสากล สร้างความสามารถทางการแข่งขันของราชการและระดับประเทศ ความรับผิดชอบต่อสังคม การใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศของส่วนราชการ และผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การอย่างยั่งยืนและที่สำคัญคือ **เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558** นี้ ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบัน มีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

แผนภาพที่ 11 เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ



(1) การปรับปรุงค่านิยมหลัก (Core - Value) 11 ประการ ดังนี้

ตารางที่ 10 การปรับปรุงค่านิยมหลัก

ข้อ	เดิม	ใหม่
1.	การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์	การนำองค์การอย่างมีวิสัยทัศน์
2.	ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ	ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและประชาชน
3.	การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคลากร	การเรียนรู้ขององค์การและของระดับบุคคล
4.	การให้ความสำคัญกับบุคลากร	การให้ความสำคัญกับบุคลากรและเครือข่าย
5.	ความคล่องตัว	ความสามารถในการปรับตัว
6.	การมุ่งเน้นอนาคต	การมุ่งเน้นอนาคต
7.	การจัดการเพื่อนวัตกรรม	การสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม
8.	การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง	การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง
9.	ความรับผิดชอบต่อสังคม	ความรับผิดชอบต่อสังคม
10.	การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า	การมุ่งเน้นผลลัพธ์และการสร้างคุณค่า
11.	มุมมองในเชิงระบบ	มุมมองในเชิงระบบ

(2) **ลักษณะสำคัญขององค์กร** คือ ภาพรวมของส่วนราชการสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและความท้าทายสำคัญที่ส่วนราชการเผชิญอยู่

1) ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

- (1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย
- (2) วิสัยทัศน์และค่านิยม
- (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร
- (4) สินทรัพย์
- (5) กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับ

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

- (6) โครงสร้างองค์กร
- (7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกัน
ในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

2) สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

- (9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ
- (10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน
- (11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

ข. บริบทเชิงยุทธศาสตร์

- (12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

- (13) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(3) หมวด 1 การนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

เพื่อให้เห็นถึงบทบาทของผู้นำในการชี้นำและขับเคลื่อนองค์กรให้เกิดความยั่งยืน การสื่อสารทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้เกิดความผูกพัน การสร้างนวัตกรรม แผลผลการดำเนินการที่ดี

1.1

การนำองค์กรโดยผู้บริหารของส่วนราชการ

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

- การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ
- การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม
- การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์กร

- การสื่อสารสร้างความผูกพันทั้งภายในและภายนอก

1.2

การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม

ก. การกำกับดูแลองค์กร

- ระบบการกำกับดูแลองค์กร
- การประเมินผลการดำเนินการ

ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายอย่างมีจริยธรรม

- การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ
- การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

- การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

- การคำนึงถึงความผาสุกของสังคม
- การสนับสนุนชุมชนให้เข้มแข็ง

(4) หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิภาพ กำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงกลยุทธ์ โดยใช้ประโยชน์จากความสามารถได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ และโอกาสเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการตัดสินใจเรื่องระบบงานที่สำคัญ ให้การบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2.1

การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์

- กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- การสร้างสภาพแวดล้อมสนับสนุนนวัตกรรม กำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์
- การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- ระบบงานและสมรรถนะหลักขององค์การ

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

- วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

2.2

การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

- การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- การจัดสรรทรัพยากร
- แผนด้านทรัพยากรบุคคล
- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

- การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

(5) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถกำหนดวิธีการที่ใช้อย่างมีประสิทธิภาพของบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม เพื่อสร้างความผูกพันและความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1

สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต

ข. การประเมินความพึงพอใจและการสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ความพึงพอใจและสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ความพึงพอใจเปรียบเทียบคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ความไม่พึงพอใจ

(6) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนขององค์การมาใช้วัดวิเคราะห์ ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ รวมทั้งเพื่อให้ส่วนราชการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบและข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในทุกระดับ เกิดการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพและการเรียนรู้จนเกิดแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

4.1

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

- ตัวชี้วัดผลการดำเนินการ
- ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.2

การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ผลผลิตและการบริการ
- การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- การจัดการความสัมพันธ์
- การจัดการกับข้อร้องเรียน

4.2

การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี

สารสนเทศ

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

- การจัดการความรู้
- การเรียนรู้ระดับองค์กร

ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ความคล่องตัวของการวัดผล

ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ผลการดำเนินการในอนาคต
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม

- คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
- ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

(7) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถประเมินความต้องการด้านความสามารถและอัตรากำลัง เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมของบุคลากรที่ก่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดี สร้างความผูกพัน การบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร รวมถึงการนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับพันธกิจ กลยุทธ์และแผนปฏิบัติการขององค์กร

5.1

สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

- ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- บุคลากรใหม่
- การทำงานให้บรรลุผล
- การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร

ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร

- สภาพแวดล้อมการทำงาน
- นโยบายและสวัสดิการ

5.2

ความผูกพันของบุคลากร

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

- องค์ประกอบของความผูกพัน
- วัฒนธรรมส่วนราชการ
- การประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

- การประเมินความผูกพัน
- ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา
- ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

(8) หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

เพื่อให้ส่วนราชการสามารถออกแบบ จัดการ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานทั่วทั้งองค์การให้เกิดประสิทธิผลของการปฏิบัติงานและสามารถส่งมอบผลผลิตแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

6.1 กระบวนการทำงาน	6.2 ประสิทธิผลการทำงาน
ก. การออกแบบผลผลิตและกระบวนการ ■ แนวคิดในการออกแบบ ■ ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน ข. การจัดการกระบวนการ ■ การนำกระบวนการไปสู่การปฏิบัติ ■ กระบวนการสนับสนุน ■ การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ	ก. การควบคุมต้นทุน ■ การควบคุมต้นทุน ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ■ การจัดการห่วงโซ่อุปทาน ค. การเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน ■ ความปลอดภัย ■ การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน ง. การจัดการนวัตกรรม ■ การจัดการนวัตกรรม

(9) หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

(7.1) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

7.1) ด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการดำเนินการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ ให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับผลการดำเนินการของคู่แข่ง และ/หรือส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกัน
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน

7.2) ด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการเสริมสร้างความแข็งแกร่งของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ

(7.2) ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7.3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เปรียบเทียบผลลัพธ์ดังกล่าวกับระดับความพึงพอใจของกลุ่มและ/หรือส่วนราชการอื่นที่มีบริการที่คล้ายคลึงกัน

7.4) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการให้ความสำคัญและการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(7.3) ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

7.5) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร รวมถึงกำลังคนของส่วนราชการและทักษะที่เหมาะสมของบุคลากร

7.6) บรรยากาศการทำงาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านบรรยากาศการทำงาน รวมถึงสุขภาพ ความปลอดภัย สวัสดิภาพ การบริการและสิทธิประโยชน์สำหรับบุคลากร

7.7) การทำให้บุคลากรมีความผูกพัน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับส่วนราชการและทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความพึงพอใจของบุคลากร

7.8) การพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากร
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ

(7.4) ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

7.9) การนำองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการสื่อสารของผู้บริหารของส่วนราชการ และการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติ การกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารในลักษณะสองทิศทาง และการทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง

7.10) การกำกับดูแลองค์การ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการกำกับดูแลส่วนราชการและความรับผิดชอบด้านการเงินทั้งภายในและภายนอก

7.11) กฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการปฏิบัติตามหรือปฏิบัติได้เหนือกว่าข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย

7.12) การประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อผู้บริหารของส่วนราชการ และต่อระบบการกำกับดูแลส่วนราชการ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของพฤติกรรมที่ละเมิดการประพฤติอย่างมีจริยธรรม

7.13) สังคมและชุมชน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

(7.5) ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

7.14) ผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน รวมถึงตัววัดโดยรวมด้านการบริหารงบประมาณ
- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลตอบแทนจากโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ และผลการดำเนินการด้านกองทุน

7.15) การเติบโต

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการเติบโตของส่วนราชการ และการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน

(7.6) ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

7.16) ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านการปฏิบัติการของกระบวนการทำงาน และกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งคุณภาพ รอบเวลา การปรับปรุง การลดต้นทุน และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ

7.17) การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของประสิทธิผลของส่วนราชการในด้านความปลอดภัย และการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉิน

7.18) การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

- ตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านห่วงโซ่อุปทานของส่วนราชการ รวมทั้งการสนับสนุนผลการดำเนินการของส่วนราชการ

บทที่ 4

การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) รายหมวด

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) หรือ PMQA นั้นคือกรอบการประเมินองค์การด้วยตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมองภาพองค์รวมทั้ง 7 หมวด เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล PMQA จึงถือเป็น “เครื่องมือตรวจสอบสุขภาพและปรับปรุงองค์การ” การตรวจประเมินองค์การด้วยตนเอง (Self - Assessment) จะทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการรู้ว่าส่วนราชการของตนยังมีความไม่สมบูรณ์ในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

1. การดำเนินการตามแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2554 โดยในช่วงแรก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2551 เป็นการสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่หน่วยงานของส่วนราชการ วัตถุประสงค์จากการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด ช่วงต่อมา คือปีงบประมาณ พ.ศ. 2552-2554 เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ครบถ้วน ทั้งหมด 7 หมวด ทุกกระบวนการ โดยดำเนินการอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการประเมินผลอย่างเข้มข้นปีละ 2 หมวด และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถดำเนินการได้ครบทุกหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และสามารถผ่านการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2556 ด้วยคะแนน 96.06% และเข้ารับใบประกาศเกียรติคุณเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556 โดยผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาระบบบริหารในขณะนั้น (กุมภาพันธ์ 2553 - ตุลาคม 2556) เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการผลักดันให้ดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จนผ่านการตรวจรับรอง (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร.

2. การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล โดยการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 2 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม และหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มเอกสารการสมัครเบื้องต้นส่งผ่านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 จำนวน 4 แบบฟอร์ม ประกอบด้วย 1. เอกสารการสมัครเบื้องต้น (แบบฟอร์มที่ 1) 2. ลักษณะสำคัญขององค์กร (แบบฟอร์มที่ 2) 3. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA (แบบฟอร์มที่ 3) 4. ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง (แบบฟอร์มที่ 4) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 1 คัดกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น ประกาศผลเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 ตามหนังสือแจ้งผลการพิจารณาจากสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนมากที่ นร 1205.3/59 ลงวันที่ 25 มกราคม 2560

ผลจากการผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 1 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานต้องจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมจำนวน 2 แบบฟอร์ม ประกอบด้วย 1. บทสรุปผู้บริหาร (แบบฟอร์มที่ 5) ความยาว 3-5 หน้า กระดาษ A4 2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6) ความยาวไม่เกิน 50 หน้ากระดาษ A4 ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำและจัดส่งผ่านทางระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เรียบร้อยแล้ว เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 หากผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 2 จะต้องเข้าสู่การตรวจประเมินรอบที่ 3 ซึ่งเป็นการตรวจประเมินในพื้นที่ (Site Visit) ต่อไป โดยจะประกาศผลการประเมินรอบที่ 2 ในเดือนพฤษภาคม 2560

3. ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

(1) ศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

แนวทางและหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2560

1) ประเภทรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่เปิดให้สมัครประจำปี พ.ศ. 2560

2) เกณฑ์การให้คะแนนรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

3) ประเภทของส่วนราชการที่สามารถสมัคร

4) เงื่อนไขการสมัครขอรับรางวัล

5) ขั้นตอนการพิจารณาการให้รางวัลประจำปี พ.ศ. 2560

6) ปฏิทินการขอสมัครรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปี พ.ศ. 2560

7) แบบฟอร์มการสมัคร

แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แบบฟอร์มที่ 2 ลักษณะสำคัญขององค์กรโดยสรุป

แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมในการสมัครขอรับรางวัล

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร

แบบฟอร์มที่ 6 รายการผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์กร

ส่วนที่ 2 การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

กรณีสมัครรางวัลรายหมวด

ส่วนที่ 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

อย่างต่อเนื่องตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด

กรณีสมัครรางวัลระดับดีเด่น

ส่วนที่ 2-3 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

8) ศึกษาแนวทางการจัดทำรายการผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร

9) ศึกษาตัวอย่างการเขียนบทสรุปผู้บริหารและการเขียน Application Report ส่วนที่ 2-2,2-3

(2) ดำเนินการให้มีคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ 2155/2559 ลงวันที่ 8 ธันวาคม 2559 แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด

(3) รับฟังการชี้แจงแนวทางการสมัครรางวัลและแนวทางการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในวันที่ 9 ธันวาคม 2559 ณ อาคารศูนย์ประชุม วายุภักษ์ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ กรุงเทพมหานคร จัดโดยสำนักงาน ก.พ.ร.

(4) ขออนุมัติโครงการและจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ระหว่างวันที่ 22-23 ธันวาคม 2559 ณ โรงแรมอวานี เอเทรียม กรุงเทพมหานคร

เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่คณะทำงานฯ และผู้เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามเกณฑ์ คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 เทคนิคและเครื่องมือเพื่อการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐทุกหมวด รวมถึงการประยุกต์ใช้ และระดมความคิดเห็นจัดเตรียมข้อมูลการ ดำเนินงานประกอบการตรวจรับรองและส่งผลงานเพื่อเสนอขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด

(5) ผู้ขอรับการประเมินพิจารณาบทวน ปรับปรุง แก้ไข ข้อมูล ที่ได้จากการระดมความคิดเห็น ในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนทุกประเด็น และกรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการสมัครลงในแบบฟอร์มที่ 1 - 4

(6) จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ครั้งที่ 1/2560 ในวันที่ 12 มกราคม 2560 เพื่อพิจารณาบทวนข้อมูลที่กรอกลงในแบบฟอร์มการสมัครแบบฟอร์มที่ 1 - 4 ให้เกิด ความรอบคอบ ถูกต้อง ครบถ้วนอีกครั้งก่อนส่งข้อมูลการสมัครลงในระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร.

(7) ผู้ขอรับการประเมินดำเนินการปรับปรุงข้อมูลอีกครั้ง กรอกข้อมูลลงในแบบฟอร์มการสมัคร 1 - 4 และส่งข้อมูลที่กรอกลงในแบบฟอร์มที่สมบูรณ์และบันทึกลงในระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. ในวันที่ 16 มกราคม 2560 โดยสมัครขอรับรางวัลในหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม และหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยในการกรอกแบบฟอร์มนั้น ต้องลงข้อมูลทุกหมวด เพราะมีความเชื่อมโยงกันในการพัฒนาองค์กร ซึ่งหมวดที่เสนอขอรับรางวัลนั้น เป็นหมวดที่มีความโดดเด่น ดังนี้

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม



[หน้าหลัก](#) | [เกี่ยวกับรางวัล](#) | [สมัครสมาชิก](#) | [ผลการพิจารณารางวัล](#) | [ศูนย์ความรู้](#) | [ภาพกิจกรรม](#) | [ติดต่อสอบถาม](#)

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

[สมัครขอรับรางวัล](#) | [ข้อมูลการสมัครรางวัล](#) | [แก้ไขข้อมูลสมาชิก](#) | [เปลี่ยนรหัสผ่าน](#) | [ออกจากระบบ](#)

แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แบบฟอร์ม	การส่งข้อมูล	วันที่แก้ไขล่าสุด
รอบที่ 1 แบบฟอร์มเบื้องต้น		
โปรดกรอกแบบฟอร์มที่ 1 - 4 ให้สมบูรณ์ จากนั้นคลิกที่ "สมัครรางวัล"		
แบบฟอร์มที่ 1	ครบถ้วนแล้ว	16/01/2560 14:17:27
แบบฟอร์มที่ 2	แนบไฟล์แล้ว	16/01/2560 14:20:55
แบบฟอร์มที่ 3	ครบถ้วนแล้ว	16/01/2560 14:30:46
แบบฟอร์มที่ 4	ครบถ้วนแล้ว	16/01/2560 16:15:22
Download Feedback รอบที่ 1		Feedback Report.
รอบที่ 2 Application Report		
แบบฟอร์มที่ 5		
แบบฟอร์มที่ 6		
กลับ		

27/3/2560

ระบบสมัครรางวัลออนไลน์ สำนักงาน ก.พ.ร.

รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรางวัล | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณารางวัล | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | แบบฟอร์มที่ 3 | แบบฟอร์มที่ 4

แบบฟอร์มที่ 1 เอกสารการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเบื้องต้น

1. ชื่อนายงาน:

2. ประเภทหน่วยงาน

- ☐ กระทรวง ☒ กรม
☐ จังหวัด ☐ สถาบันอุดมศึกษา
☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ องค์การมหาชน
☐ หน่วยงานประเภทอื่น

3. ประเภทรางวัลที่สมัคร

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น (400 คะแนน)

- ☐ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ระดับดีเด่น

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด (300 คะแนน)

- ☒ รางวัลหมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม
☐ รางวัลหมวด 2 ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์และการสื่อสารเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
☒ รางวัลหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
☐ รางวัลหมวด 4 ด้านการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานขององค์กรและการจัดการความรู้
☐ รางวัลหมวด 5 ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
☐ รางวัลหมวด 6 ด้านกระบวนการคุณภาพและนวัตกรรม

4. ผู้รับผิดชอบ/ผู้ประสานงาน

ชื่อ-สกุล :
 ตำแหน่ง :
 ประเภทหน่วยงาน :
 หน่วยงาน :
 เบอร์โทรศัพท์ :
 เบอร์โทรสาร :
 เบอร์โทรศัพท์มือถือ :
 E-mail :

รณวิสัยบริการภาครัฐแห่งชาติ รณวิสัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และรณวิสัยความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม



หน้าหลัก เกี่ยวกับรณวิสัย สมัครสมาชิก ผลการพิจารณารณวิสัย ศูนย์ความรู้ ภาพกิจกรรม ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | แบบฟอร์มที่ 3 | แบบฟอร์มที่ 4

แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA

เกณฑ์การประเมินตนเอง

ระดับ 0	-	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน
ระดับ 1	A	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ น้อยมาก
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแค่นั้น ขึ้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน
ระดับ 2	A	เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ เป็นส่วนใหญ่
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติถึงแม้ว่า บางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในขั้นเริ่มต้น
	L	เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
ระดับ 3	A	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุมเกือบครบถ้วนทุกประเด็นต่างๆ
	D	มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีถึงแม้ว่าจะแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน
	L	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและเริ่มใช้ผลการเรียนรู้ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ
	I	เริ่มมีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ
ระดับ 4	A	มีแนวทางอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเด็นคำถามแต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิผลอย่างชัดเจน
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเป็นอย่างดีโดยไม่มี ความแตกต่างที่สำคัญ
	L	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริงและมีการใช้การเรียนรู้ในระดับองค์กรและการแบ่งปันความรู้ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น
	I	มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ
ระดับ 5	A	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม
	D	มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ
	L	มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการวิเคราะห์และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการสร้างนวัตกรรม
	I	มีแนวทางที่บูรณาการกับความต้องการขององค์กรเป็นอย่างดี ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ

หมายเหตุ:

- **ความเป็นระบบ** หมายถึง แนวทาง/กระบวนการมีการระบุระยะเวลาขั้นตอนผู้รับผิดชอบและระบบการติดตามประเมินผลแนวทาง/กระบวนการอย่างชัดเจน
- **ประสิทธิผล** หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการสามารถตอบสนองจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้โดยกำหนด ตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการ
- **นวัตกรรม** หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการกระบวนการและการปฏิบัติการ ขององค์กร รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- **สอดคล้อง** หมายถึง ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของระบบต่างๆ ในหน่วยงาน (แผนกระบวนการสารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากรการปฏิบัติการผลลัพธ์การวิเคราะห์และการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนเป้าหมายที่สำคัญ)
- **บูรณาการ** หมายถึง การผสมกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกันของ(แผนกระบวนการข้อมูลและสารสนเทศการตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากรการปฏิบัติการผลลัพธ์และการวิเคราะห์)เพื่อสนับสนุนเป้าหมายที่สำคัญ

แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA

หมวด	ระดับผลคะแนน	แบบประเมิน
หมวด 1 การนำองค์กร	4.454545	[แบบประเมิน]
หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์	3.615385	[แบบประเมิน]
หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.500000	[แบบประเมิน]

27/3/2560	ระบบสมัครรางวัลออนไลน์ สำนักงาน ก.พ.ร.		
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	3.928571	[แบบประเมิน]	
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร	3.714286	[แบบประเมิน]	
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	3.600000	[แบบประเมิน]	

**รณวลัทธิการภาครัฐแห่งชาติ รณวลัทธิคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรณวลัทธิความเป็นเลิศในการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรณวลัทธิ | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณาของรณวลัทธิ | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวรารณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | **แบบฟอร์มที่ 3** | แบบฟอร์มที่ 4

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 1 การนำองค์การ									
1.1 การนำองค์การโดยผู้บริหารของส่วนราชการ									
ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ									
	1	วิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์การไปยังบุคลากรในส่วนราชการส่วนราชการหรือองค์การที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	2	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อสิ่งเหล่านี้	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	3	การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการที่จะทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล • สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และความคล่องตัวขององค์การ • มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ									
	4	การสื่อสาร - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ - ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	5	การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ ส่งเสริมนวัตกรรม และบรรลุวิสัยทัศน์ - ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
		ค่าเฉลี่ย	4.600000						
1.2 ความรับผิดชอบต่อสังคม									
ก. การกำกับดูแลองค์การ									
	6	ระบบการกำกับดูแลองค์การ - ส่วนราชการดำเนินการในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลที่สำคัญ ต่อไปนี้ • ความรับผิดชอบต่อภารกิจงานของส่วนราชการ • ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ • การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒
	7	การประเมินผลการดำเนินการ - ส่วนราชการดำเนินการในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการ รวม	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒

ทั้งระบบกำกับดูแลองค์กร	
- ผู้บริหารส่วนราชการและระบบกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์การ	
ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม	
8	การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ - ส่วนราชการดำเนินการในกรณีที่มีการบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ - ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า - ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของส่วนราชการ
9	การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการดำเนินการในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - องค์การมีวิธีการในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม
ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ	
10	การสนับสนุนชุมชน - ส่วนราชการดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดชุมชนดังกล่าว รวมถึงวิธีการ กำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว
11	ความผูกพันของสังคม - ส่วนราชการคำนึงถึงความผูกพันและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนร่วมในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ
ค่าเฉลี่ย	
4.333333	
ค่าเฉลี่ยรวม	
4.454545	

**รณวิสัยบริการภาครัฐแห่งชาติ รณวิสัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรณวิสัยความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรณวิสัย | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณารณวิสัย | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | แบบฟอร์มที่ 3 | แบบฟอร์มที่ 4

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 2 การวางแผนยุทธศาสตร์								
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์								
ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์								
	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ - มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และมีวิธีการในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว - กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ						
	2	นวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ						
	3	การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ • ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ • จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ • ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติมีการจัดทำประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ที่สำคัญ โดยกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลา และลำดับความสำคัญของเป้าประสงค์						
	4	ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ						
ข. เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์								
	5	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว - ส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และได้วางแผนการปฏิบัติการไว้						
	6	การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ • ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ • ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่ • สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว • สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ ทั้งหมด						
ค่าเฉลี่ย			3.500000					
2.2 การถ่ายทอดกลยุทธ์เพื่อนำไปปฏิบัติ								
ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ								
	7	การจัดทำแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ						
	8	การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุ						

วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้		
9	การจัดสรรทรัพยากร - ส่วนราชการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ	● ● ● ● ● ● ●
10	แผนด้านทรัพยากรบุคคล - แผนด้านทรัพยากรบุคคลสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว - แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร	● ● ● ● ● ● ●
11	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการเสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน	● ● ● ● ● ● ●
12	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ - ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว	● ● ● ● ● ● ●
ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ		
13	การคาดการณ์ผลการดำเนินการ - ส่วนราชการได้คาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการหากพบว่าผลการดำเนินการมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้	● ● ● ● ● ● ●
ค่าเฉลี่ย		3.714286
ค่าเฉลี่ยรวม		3.615385

**รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรางวัล | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณารางวัล | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | **แบบฟอร์มที่ 3** | แบบฟอร์มที่ 4

Category/Item	No.	Question	Score											
			0	1	2	3	4	5						
หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย														
3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย														
	ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													
	1	สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟัง ปฏิกัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ต่อไป วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการรับฟังที่จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การค้นหาข้อมูลป้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิต บริการและการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐					
	2	สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอดีตอนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐					
	ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													
	3	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในระยะยาว	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☒					
	4	ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนราชการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนราชการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐					
	5	ความไม่พึงพอใจ - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐					
ค่าเฉลี่ย			4.200000											
3.2 การสร้างความผูกพัน														
	ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย													
	6	ผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☐	☐	☐	☐	☐	☒	☐					

	กลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน	
7	การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สนับสนุนในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● ● ● ● ● ● ● ●
8	การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม	● ● ● ● ● ● ● ●
ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
9	การจัดการความสัมพันธ์ - ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ • ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ • รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ	● ● ● ● ● ● ● ●
10	การจัดการกับข้อร้องเรียน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ - การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	● ● ● ● ● ● ● ●
	ค่าเฉลี่ย	4.800000
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.500000

**รณวิสัยบริการภาครัฐแห่งชาติ รณวิสัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรณวิสัยความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรณวิสัย | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณารณวิสัย | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางสาววรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | **แบบฟอร์มที่ 3** | แบบฟอร์มที่ 4

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้								
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ								
ก. การวัดผลการดำเนินการ								
	1	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำปีและผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีการติดตามตัววัด - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม	☐	☐	☐	☐	☒	☐
	2	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม	☐	☐	☐	☐	☒	☐
	3	ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	☐	☐	☐	☐	☒	☐
	4	ความคล่องตัวของการวัดผล - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ	☐	☐	☐	☐	☒	☐
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ								
	5	การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการทบทวนทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ และมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวน - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน และทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ	☐	☐	☐	☐	☒	☐
ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ								
	6	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปฏิบัติที่เป็นเลิศ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	☐	☐	☐	☐	☒	☐
	7	ผลการดำเนินการในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์	☐	☐	☐	☐	☒	☐

การดำเนินการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ตามที่ดำเนินการในหมวด 2 เรื่อง การคาดการณ์ผลการดำเนินการ) ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น	
8 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ	
ค่าเฉลี่ย	4.000000
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	
ก. ความรู้ของส่วนราชการ	
9 การจัดการความรู้	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ส่วนราชการมีวิธีการในการ - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร - ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ - แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ - รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	
10 การเรียนรู้ระดับองค์กร	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ส่วนราชการมีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไป ในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ	
ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ	
11 คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ	
12 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
13 คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย	
14 ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐
- ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูล และสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางการกิจอย่างมีประสิทธิภาพ	
ค่าเฉลี่ย	3.833333
ค่าเฉลี่ยรวม	3.928571

**รณวิสัยบริการภาครัฐแห่งชาติ รณวิสัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรณวิสัยความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรณวิสัย | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณาเรอวิสัย | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ
แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | แบบฟอร์มที่ 3 | แบบฟอร์มที่ 4

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร								
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร								
ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร								
	1	ขีดความสามารถและอัตรากำลัง - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนที่ส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ						
	2	บุคลากรใหม่ - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษามูลค่าบุคลากรใหม่ไว้ - ส่วนราชการมีใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	3	การทำงานให้บรรลุผล - ส่วนราชการมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้ • งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ • ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ • ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ • มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย						
	4	การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในช่วงเวลาที่ผ่านม - ส่วนราชการมีวิธีการบริหารอัตรากำลัง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง						
ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร								
	5	สภาพแวดล้อมการทำงาน - ส่วนราชการดำเนินการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพและสวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น - มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และเป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง						
	6	นโยบายและสวัสดิการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดให้มีบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภทและส่วนงาน รวมทั้งมีการจัดสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้บุคลากร						
ค่าเฉลี่ย			3.833333					
5.2 ความผูกพันของบุคลากร								
ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร								
	7	องค์ประกอบของความผูกพัน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร						
	8	วัฒนธรรมส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ประโยชน์จากความหลากหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร						
	9	การประเมินผลการปฏิบัติงาน - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากร - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหารค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ						

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ	
ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	
10 การประเมินความผูกพัน	● ● ● ● ● ● ● ●
- ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยวิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร - ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาคำมั่นของบุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร	
11 ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ	● ● ● ● ● ● ● ●
- ส่วนราชการมีวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ของส่วนราชการ	
ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร	
12 ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา	● ● ● ● ● ● ● ●
- ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้ • พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม • สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม • ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ทำให้มั่นใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ • ทำให้มั่นใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน	
13 ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และการพัฒนา	● ● ● ● ● ● ● ●
- ส่วนราชการมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา	
14 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	● ● ● ● ● ● ● ●
- ส่วนราชการมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั่วทั้งส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนการเลื่อนตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหาร อย่างมีประสิทธิภาพ	
ค่าเฉลี่ย	3.625000
ค่าเฉลี่ยรวม	3.714286

**รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรางวัล | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณารางวัล | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ

แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | แบบฟอร์มที่ 3 | แบบฟอร์มที่ 4

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ								
6.1 กระบวนการทำงาน								
	ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ							
	1	แนวคิดในการออกแบบ - ส่วนราชการมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด - ส่วนราชการมีวิธีการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้						
	2	ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน - มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ ครอบคลุมข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ						
	ข. การจัดการกระบวนการ							
	3	การนำกระบวนการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ - มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน - ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ						
	4	กระบวนการสนับสนุน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ						
	5	การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ - ส่วนราชการมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ						
ค่าเฉลี่ย			4.000000					
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ								
	ก. การควบคุมต้นทุน							
	6	การควบคุมต้นทุน - ส่วนราชการมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องขอรอบเวลา ผลผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ - ส่วนราชการมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสี่ยง หรือการสูญเสียผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด - ส่วนราชการมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
	ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน							
	7	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ส่วนราชการเลือกมีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ						

- ส่วนราชการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี		
ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน		
8 ความปลอดภัย	☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐	
- ส่วนราชการมีวิธีการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติการมีความปลอดภัย - ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม		
9 การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน	☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐	
- ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม		
ง. การจัดการนวัตกรรม		
10 การจัดการนวัตกรรม	☐ ☐ ☐ ☒ ☐ ☐	
- ส่วนราชการมีวิธีการจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการติดตามผลของโครงการ และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสม เพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า		
ค่าเฉลี่ย		3.200000
ค่าเฉลี่ยรวม		3.600000

**รณวิสัยบริการภาครัฐแห่งชาติ รณวิสัยคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรณวิสัยความเป็นเลิศด้านบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก เกี่ยวกับรณวิสัย สมัครสมาชิก พจนานุกรมรณวิสัย ศูนย์ความรู้ ภาพกิจกรรม ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางจรรวรณ์ ภาปราษฎ์(กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน)

สมัครขอรับรางวัล | ข้อมูลการสมัครรางวัล | แก้ไขข้อมูลสมาชิก | เปลี่ยนรหัสผ่าน | ออกจากระบบ
แบบฟอร์มที่ 1 | แบบฟอร์มที่ 2 | แบบฟอร์มที่ 3 | แบบฟอร์มที่ 4

แบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่เสนอขอรับรางวัล

หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่
**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เพียง 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูล

Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด			หมวด 1
				2557	2558	2559	
หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ							
7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ							
	1	ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ					
		ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามผลผลิตงบประมาณ	80.00	99.59	99.62	98.06	☒
		จำนวนมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่ได้จัดทำ/พัฒนาให้สอดคล้องกับ	180.00	140.00	160.00	184.00	☒
		ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มขีดความสามารถของแรงงานรองรับประชา	100.00	91.24	124.14	125.53	☒
		ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	100.00	116.47	119.21	245.48	☒
		ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับการบริการด้านรับรองหลักสูตร เพื่อลด	100.00	129.44	129.29	107.12	☒
							☐
	2	ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ					
		ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติ	3.00	5.00	5.00	5.00	☒
		ระดับคะแนนการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	3.00	3.23	4.15	4.53	☒
		จำนวนช่องทางการสื่อสารและการรับรู้จากนโยบายสู่การปฏิบัติของผู้นำ	3.00	4.00	5.00	5.00	☒
		ร้อยละของการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/Weekly Meeting	80.00	100.00	100.00	100.00	☒
		ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ส่งรายงานการควบคุมภายในแก่สำนักงานประ	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
		จำนวนกิจกรรม/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการพัฒนาและ	3.00	3.00	4.00	5.00	☒
		ระดับความสำเร็จของการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประส	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
		จำนวนโครงการศึกษารูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับสถานการณ์ปัจ	20.00	15.00	28.00	20.00	☒
							☐
7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	3	ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
		ระดับคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม	3.00	3.89	4.36	4.59	☒
		ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการตาม พ.ร.บ.ส่งเสริม	80.00	85.11	90.15	87.59	☒
							☐
	4	ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
		ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาฝีมือแรงงานตามผลผลิต	100.00	128.12	129.84	109.25	☒
		จำนวนหลักสูตรกลางในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้จัดทำ/ปรับปรุงให้สอด	800.00	700.00	750.00	850.00	☒
		จำนวนผู้แทนสถานประกอบการที่ได้รับถ่ายทอดความรู้ด้านสิทธิประโยชน์	4,000.00	4,516.00	4,473.00	4,673.00	☒
		ระดับความสำเร็จของการจัดทำหลักเกณฑ์ (เพิ่มเติม) ในการช่วยเหลือหรือ	3.00	2.50	5.00	5.00	☒
		จำนวนของหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐาน	77.00	8.00	48.00	93.00	☒
		จำนวนของหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการจัดตั้งเป็นสถานทดสอบมาตรฐาน	12.00	5.00	10.00	10.00	☒
		จำนวนของสถานประกอบการที่ยื่นรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้	15.00	5.00	18.00	19.00	☒
		จำนวนของการมอบเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	40.00	33.00	36.00	39.00	☒
		จำนวนนวัตกรรมใหม่ช่องทางการให้บริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแ	1.00	2.00	1.00	1.00	☒
		ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับการจัดการเป็นไปตามแจ้ง	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
							☐
7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร							
	5	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร					

	จำนวนแผนพัฒนา แผนงาน ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีการจัด	1.00	2.00	2.00	1.00	
	จำนวนข้าราชการที่มีการบรรจุหรือรับโอนเข้าใหม่	10.00	48.00	36.00	18.00	☑
	จำนวนข้าราชการที่เข้ารับการบรรจุจากทุนรัฐบาล	1.00	1.00	1.00	1.00	☑
						☐
6	ตัวชี้วัดด้านบรรณาคาการทางาน					
	ระดับความสำเร็จของหน่วยงานภายใน ภาพรวมที่จัดกิจกรรมที่เหมาะสม	3.00	5.00	5.00	5.00	☑
	จำนวนครั้งของการตรวจ/ติดตามผลสุขภาพประจำปี	3.00	3.00	3.00	3.00	☑
						☐
7	ตัวชี้วัดด้านการทำให้มูลค่าความผูกพัน					
	ระดับความสำเร็จของการจัดโครงการประกวดหน่วยงานดีเด่น	3.00	5.00	5.00		☑
	ระดับความสำเร็จของการจัดทำโครงการแบ่งหน่วยงานภายในกรม	3.00	5.00	5.00	5.00	☑
	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กร	3.00	3.00	3.00	3.00	☑
						☐
8	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของสวนราชการ					
	จำนวน/โครงการหรือหลักสูตรที่ผู้บริหารเข้าร่วม	10.00	35.00	14.00	15.00	☑
	จำนวนผู้บริหารทุกระดับที่ได้รับการอบรมจากหน่วยงานภายในและภายนอก	100.00	35.00	84.00	131.00	☑
	ร้อยละของการพัฒนาบุคลากรบรรจุใหม่	100.00	100.00	100.00	100.00	☑
	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ที่	3.00	3.00	3.00	3.00	☑
						☐
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล						
9	ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ					
	ร้อยละของความสำเร็ที่ผู้บริหารเข้าร่วมประชุมผู้บริหารกรม/Weekly Meeting	90.00	100.00	100.00	100.00	☑
	จำนวนกิจกรรมที่ผู้บริหารเข้าร่วมในด้านการประพฤติดนเป็นแบบอย่างที่ดี	5.00	3.00	4.00	7.00	☑
	จำนวนโครงการ/กิจกรรมใหม่ด้านการนำองค์การที่คิดริเริ่มโดยผู้บริหาร	2.00	3.00	3.00	3.00	☑
	จำนวนบันทึกข้อตกลงที่ผู้บริหารได้ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือ	10.00	13.00	11.00	17.00	☑
	จำนวนครั้งในการเผยแพร่ข้อสั่งการ/นโยบายผ่านช่องทาง 5 ช่องทาง 1ก	150.00	155.00	165.00	170.00	☑
						☐
10	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ					
	ร้อยละของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ผู้บริหารได้ลงนามความร่วมมือใน	80.00	75.00	80.00	85.00	☑
	ร้อยละของจำนวนข้อเสนอนี้แจ้งการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการ	100.00	100.00	100.00	100.00	☑
	ร้อยละของการติดตามข้อสั่งการ/นโยบายจากการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนา	100.00	100.00	100.00	100.00	☑
	ร้อยละของการรายงานผลตามข้อสั่งการ/นโยบายจากการประชุมผู้บริหารกรม	100.00	100.00	100.00	100.00	☑
	ร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติผ่านระบบข้อมูล	100.00	100.00	100.00	100.00	☑
	ระดับความสำเร็จการประเมินผลของคณะกรรมการตรวจสอบและเฝ้าผล	5.00	5.00	5.00	5.00	☑
	ร้อยละความสำเร็จของหนึ่งฝึกที่การดำเนินการตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ	80.00	77.92	94.87	93.75	☑
						☐
11	ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ					
	จำนวนการยกย่องแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาฝีมือ	10.00	22.00	25.00	10.00	☑
	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ	0	0	3.00	0	☑
	ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยได้รับการแก้ไข	100.00	100.00	100.00	100.00	☑
						☐
12	ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม					
	ร้อยละผลคะแนนการประเมินความโปร่งใสของส่วนราชการตามหลักเกณฑ์		74.40	76.34	77.41	☑
	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการประพฤติตามหลัก	2.00	3.00	2.00	2.00	☑
	ร้อยละความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านเสริมสร้างธรรม	100.00	105.00	107.00	110.00	☑
	จำนวนข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางวินัย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	20.00	14.00	28.00	25.00	☑
						☐
13	ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน					
	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ชุมชน		13.00	17.00	19.00	☑
	จำนวนจุดบริการประชาชนในการตรวจเช็คสภาพรถเพื่อลดอุบัติเหตุในเทศ	77.00	77.00	77.00	77.00	☑
	จำนวนรถที่เข้ารับการบริการ ณ จุดบริการประชาชนในการตรวจเช็คสภาพ	9,000.00	6,951.00	7,696.00	9,498.00	☑
	จำนวนศูนย์ข้างประจำชุมชนเพื่อลดโศกเศร้า	85.00	85.00	85.00	85.00	☑

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต					
14 ตัวชี้วัดด้านการดำเนินการตามมาตรฐานงบประมาณ และการเงิน					
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของสว	3.00	5.00	5.00	5.00	☒
ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	81.00	17.17	62.21	95.54	☒
					☐
15 ตัวชี้วัดด้านการเติบโต					
จำนวนงบประมาณที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ (ก	2,000.00	2,070.00	2,119.00	2,181.00	☒
ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณภาพรวม	91.00	77.69	93.23	97.88	☒
ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย	3.00	5.00	5.00	5.00	☒
					☐
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน					
16 ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ					
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฝีมือแรงงาน	100.00	128.12	129.84	109.25	☒
ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฝีมือแรงงาน	80.00	70.90	74.69	70.60	☒
ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้ พรบ.ส่ง	100.00	129.44	129.29	107.12	☒
					☐
17 ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน					
ร้อยละความสำเร็จของการซ่อมแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมร	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลามาตรฐาน (คู่มือประชาชน)	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
ร้อยละเสถียรภาพของระบบ IT	100.00	100.00	100.00	100.00	☒
					☐
18 ตัวชี้วัดด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน					
ร้อยละของการติดตามผลการมีงานทำหลังการฝึกอบรมเตรียมเข้าทำงาน	25.00	35.86	30.89	31.41	☒
จำนวนมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับการประกาศอัตราค่าจ้างตามมาตรฐาน	50.00	35.00	35.00	35.00	☒
จำนวนเงินที่สามารถลดการสูญเสียในวงจรการผลิตและเพิ่มผลผลิตภาพแรง	67.50	1,682.00	1,206.00	1,135.00	☒
					☐

(8) สำนักงาน ก.พ.ร. มีหนังสือ ด่วนมาก ที่ นร 1205.3/59 ลงวันที่ 25 มกราคม 2560 แจ้งผลการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปี พ.ศ. 2560 รอบที่ 1 ว่ากรมพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านการประเมินรอบที่ 1 (คัดกรองเอกสารเบื้องต้น) ในหมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ไม่ผ่านหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมมีข้อสังเกตเพื่อประกอบการจัดทำรายงานผลการดำเนินการ (Application Report) ตามแบบฟอร์มที่ 5 - 6 ส่งเข้าตรวจประเมินรอบที่ 2 และในหนังสือดังกล่าวได้เชิญให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานส่งผู้แทนเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวทางการจัดทำรายงานผลการพัฒนาองค์การ (Application Report)” ให้กับหน่วยงานที่ผ่านการประเมินรอบที่ 1 ในวันที่ 2 - 3 กุมภาพันธ์ 2560 ณ โรงแรมเซนจูรี่พาร์ค กรุงเทพมหานคร

ผลการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ.2560

รอบที่ 1 (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น)

หน่วยงาน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
หมวดที่ยื่นสมัคร	รางวัลหมวด 1 ด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม รางวัลหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ผลการพิจารณา	- ผ่านการประเมินรอบที่ 1 (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น) หมวด 1 - ไม่ผ่านการประเมินรอบที่ 1 (การคัดกรองเอกสารเบื้องต้น) หมวด 3 เนื่องจากตัวชี้วัดที่สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินการในหมวดที่สมัครขอรับรางวัลไม่เพียงพอต่อการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาองค์การในหมวดที่สมัครรางวัล
ข้อสังเกตเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินการ (Application Report)	1. ตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 1 (ผ่าน) 1.1 มีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการตามหมวด 1 แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อแสดงให้เห็นความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจนด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของส่วนราชการ ควรปรับปรุงตามข้อสังเกต ดังนี้ ตัวชี้วัดมิติ 7.1 ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ (1) ควรรายงานตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์ (2) ตัวชี้วัดที่รายงานต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจนตามพันธกิจหรือยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เช่น พันธกิจด้านพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงความสามารถในการแข่งขันแรงงานและผู้ประกอบการจากสถิติต่างๆ เป็นต้น (3) ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์หรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อแสดงถึงเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ เช่น ร้อยละของมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เป็นต้น ตัวชี้วัดมิติ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์หรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น เปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อให้เห็นเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ ตัวอย่างตัวชี้วัดมิติ 7.4 ดังนี้ - ร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้บริหาร - จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก - ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อส่วนราชการ - ร้อยละของผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในที่นำไปแก้ไขปรับปรุง - ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข - ร้อยละที่ลดลงของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใส/ขาดจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

	- ร้อยละความพึงพอใจของสังคมชุมชนที่มีต่อการดำเนินการสนับสนุนชุมชน 1.2 ตัวชี้วัดบางตัวที่มีแนวโน้มผลลัพธ์ลดลง ควรเขียนอธิบายเหตุผลประกอบถึงสาเหตุและความสอดคล้องในการดำเนินการเพื่อตอบสนองสถานการณ์เหล่านั้น ทั้งนี้ ให้เพิ่มเติมมาในการเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) 2. ตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 3 (ไม่ผ่าน) 2.1 ตัวชี้วัดมิติ 7.2 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรแยกตัววัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจได้ว่าส่วนราชการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ควรจำแนกการวัดตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนและมีความสมดุล รวมทั้ง อาจจำแนกตามงานบริการ พื้นที่ให้บริการ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินการและนำไปปรับปรุง 2.2 ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น เปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละหรือสัดส่วน เพื่อให้เห็นเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ 3. อื่นๆ การเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) มีความสำคัญต่อการประเมิน ดังนั้น ควรเขียนให้เห็นอย่างชัดเจนว่าในแต่ละประเด็นคำถามมีระบบการดำเนินงานอย่างไร ระบบที่กำหนดขึ้นมีหลักการแนวคิดอย่างไร และระบบดังกล่าวสามารถสร้างให้เกิดความต่อเนื่องของการดำเนินงานหรือการพัฒนาองค์กร รวมทั้งเกิดผลสำเร็จของการดำเนินการอย่างไร ทั้งนี้ ควรมีผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จของการดำเนินการพัฒนาให้ครอบคลุมทุกประเด็น และเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการเป็นไปตามระบบที่กำหนดขึ้นจริง ควรมีการยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย นอกจากนี้ในการเขียน Application Report ควรเชื่อมโยงให้เห็นถึงความท้าทายและความได้เปรียบด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล และด้านสังคมที่กำหนดในลักษณะสำคัญขององค์การกับตัวชี้วัดที่สำคัญที่ตอบสนองความท้าทายและความได้เปรียบดังกล่าว และความสำเร็จที่โดดเด่นของส่วนราชการ
หมายเหตุ	ส่วนราชการจัดส่งเอกสารเพิ่มเติมผ่านทางระบบออนไลน์ (http://awards.opdc.go.th) มายังสำนักงาน ก.พ.ร. ภายในวันที่ 31 มีนาคม 2560 เพื่อประกอบการพิจารณารางวัลรอบที่ 2 ดังนี้ 1) แบบฟอร์ม 5 : บทสรุปผู้บริหาร 2) แบบฟอร์ม 6 : รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)

(9) ผู้ขอรับการประเมินและผู้แทนกรมพัฒนาฝีมือแรงงานรวม 6 คน เข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “แนวทางการจัดทำรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report)” ในวันที่ 2 - 3 กุมภาพันธ์ 2560 ณ โรงแรมเซ็นจูรี่พาร์ค กรุงเทพมหานคร

(10) ผู้ขอรับการประเมินมีหนังสือขออนุมัติกรมเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานทุกจังหวัด เพื่อประกอบการเขียน Application Report ตามแบบฟอร์มที่ 5 - 6 ให้มีความสมบูรณ์

(11) ผู้ขอรับการประเมินได้มีการวางแผนและดำเนินการจัดทำรายงาน (Application Report) ดังนี้

1) รวบรวมข้อมูลและตัวชี้วัด นำข้อสังเกตของสำนักงาน ก.พ.ร. ที่แจ้งมายังกรมพัฒนาฝีมือแรงงานพร้อมกับการแจ้งผลการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประจำปี พ.ศ. 2560 รอบที่ 1 มาพิจารณาเพื่อปรับปรุงแก้ไขประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ให้มีความชัดเจนถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ นอกจากนี้ ต้องมีการระบุนความสัมพันธ์ของตัวชี้วัดกับกระบวนการตัวชี้วัดและจำนวนข้อมูลที่สะท้อนให้เห็นแนวโน้มที่ดี และหลักฐานของความโดดเด่น

2) จัดทำรายงานฉบับร่าง โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาจัดทำรายงานฉบับร่าง โดยเริ่มต้นเขียนเป็น bullet ก่อน บางเรื่องเขียนเป็นตารางง่าย ๆ จากนั้นนำมาเขียนพรรณนาให้เนื้อความสมบูรณ์ขึ้น อธิบายให้เข้าใจกระบวนการดำเนินงานภายในองค์กรภายใต้เป้าหมายของ ADLI ตามจริง

3) บรรณาการสู่บริบท ข้อกำหนดในหมวดอื่น และผลลัพธ์โดยให้หน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้อง ช่วยกันอ่านและวิจารณ์ เพื่อพิจารณาความเชื่อมโยง บริบทใดในโครงสร้างที่เกี่ยวข้อง ข้อกำหนดในหมวดใดที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์และตัวชี้วัดใดที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลใดที่ยังขาดอยู่ และกระบวนการใดบ้างที่ต้องปรับปรุง

4) การปรับปรุงระบบงานต่างๆ ทั้งหมวดหลัก และหมวดสนับสนุนการคาดการณ์ถึงผลที่จะได้ การจัดการโครงการ การวิเคราะห์และการใช้เครื่องมือในการปรับปรุง การติดตามผลโครงการ การรายงานข้อมูล และตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5) จัดทำรายงานฉบับจริง โดยปรับเนื้อหาในรายงานฉบับจริง ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องขั้นสุดท้าย จัดทำตาราง รูปภาพประกอบการรายงาน เกิดผลสำเร็จเป็นรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ที่จัดส่งโดยบันทึกลงในระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 ดังนี้

3/30/2017

ระบบสมัครรางวัลออนไลน์ สำนักงาน ก.พ.ร.

**รางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
และรางวัลความเป็นเลิศด้านการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม**



หน้าหลัก | เกี่ยวกับรางวัล | สมัครสมาชิก | ผลการพิจารณารางวัล | ศูนย์ความรู้ | ภาพกิจกรรม | ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลสมาชิก : นางวราวรรณ ภาปราชญ์[กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน]

[สมัครขอรับรางวัล](#) | [ข้อมูลการสมัครรางวัล](#) | [แก้ไขข้อมูลสมาชิก](#) | [เปลี่ยนรหัสผ่าน](#) | [ออกจากระบบ](#)

แบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

แบบฟอร์ม	การส่งข้อมูล	วันที่แก้ไขล่าสุด
รอบที่ 1 แบบฟอร์มเบื้องต้น		
โปรดกรอกแบบฟอร์มที่ 1 - 4 ให้สมบูรณ์ จากนั้นคลิกที่ "สมัครรางวัล"		
แบบฟอร์มที่ 1	ครบถ้วนแล้ว	16/01/2560 14:17:27
แบบฟอร์มที่ 2	แนบไฟล์แล้ว	16/01/2560 14:20:55
แบบฟอร์มที่ 3	ครบถ้วนแล้ว	16/01/2560 14:30:46
แบบฟอร์มที่ 4	ครบถ้วนแล้ว	16/01/2560 16:15:22
Download Feedback รอบที่ 1		Feedback Report.
รอบที่ 2 Application Report		
แบบฟอร์มที่ 5	ครบถ้วนแล้ว	30/03/2560 15:22:48
แบบฟอร์มที่ 6	ครบถ้วนแล้ว	30/03/2560 15:23:14
กลับ		

| [หน้าหลัก](#) | [เกี่ยวกับรางวัล](#) | [สมัครขอรับรางวัล](#) | [ผลการพิจารณารางวัล](#) | [ศูนย์ความรู้](#) | [ภาพกิจกรรม](#) | [ติดต่อสอบถาม](#) |

หมวดที่ 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร
ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

บทสรุปผู้บริหาร รวมทั้งหมด 5 หน้า

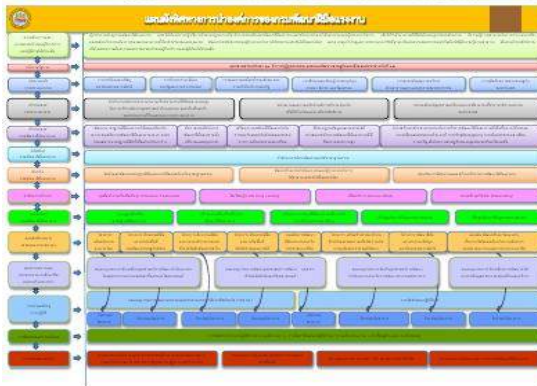
แบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นส่วนราชการระดับกรม ก่อตั้งเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2535 ปัจจุบันสังกัดกลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กระทรวงแรงงาน โดยมีพันธกิจคือ 1) จัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อผลักดันองค์กรภายใต้วิสัยทัศน์ คือ กำลังแรงงานไทยมีสมรรถนะได้มาตรฐานสากล โดยมีหน่วยงานส่วนกลางและหน่วยปฏิบัติที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค จำนวน 96 แห่ง ครอบคลุมทั้ง 77 จังหวัด มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 2,493 คน และได้รับงบประมาณเฉลี่ยปีละ ประมาณ 2 พันล้านบาท โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนวัยแรงงานที่มีอยู่ ประมาณ 38 ล้านคน ให้มีผลผลิตแรงงานสูงขึ้น สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก

การนำองค์การโดยผู้บริหาร

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1. วิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ โดยผู้บริหารกรมมีส่วนร่วมด้วยตนเองในการกำหนดวิสัยทัศน์



ภาพที่ 1



ภาพที่ 2

2. ผู้บริหารกรมได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติ ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร จึงเน้นเป็นนโยบายสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความโปร่งใส ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารกรมได้เป็นผู้นำและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการเป็นประธานคณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อผลักดัน กำกับ ติดตาม ให้มีผลการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม โดยได้ตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ที่ขึ้นตรงต่ออธิบดี และผู้บริหารกรม

ได้การประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และนโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใส ในหน่วยงาน นอกจากนี้ ได้มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเสริมสร้างบุคลากรในองค์กรให้มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม โดยผู้บริหารกรม ได้จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม รวมทั้งจัดโครงการสัมมนาเรื่องการส่งเสริม คุณธรรม จริยธรรม นำทีมงาน และโครงการสัมมนาเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน พร้อมทั้งจัดทำเป็นคู่มือให้กับ บุคลากรของกรมในทุกจังหวัดปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และมอบหมายหน่วยงานจัดทำแผนป้องกันและปราบปราม การทุจริตประพฤติมิชอบ และรายงานผลทุกไตรมาส

3. ผู้บริหารกรมมีวิธีการดำเนินการทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน ใน 2 ด้าน คือความยั่งยืนทาง ระบบการบริหารจัดการ ได้มีการนำระบบการนำองค์การ มาใช้เป็นเครื่องมือในการแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยม ขององค์การ และความยั่งยืนในการปฏิบัติงาน เนื่องจากกรมมีภารกิจที่หลากหลาย แต่มีข้อจำกัดทางด้านบุคลากรและ งบประมาณ ผู้บริหารกรมจึงได้มีมาตรการกำหนดสิทธิประโยชน์ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้พรบส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ แรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกำหนดวิธีการในการพัฒนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นเครือข่าย ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผู้บริหารกรม ได้มีวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผล การดำเนินการ ของกรม และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล ดังภาพที่ 3 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 3

ผู้บริหารกรมได้เข้ามามีส่วนร่วมและสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระตือรือร้นและผลักดันให้บุคลากรกรมเป็น ผู้ให้บริการ สร้างประสบการณ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา เพื่อส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ ดังภาพที่ 4 ได้แก่ 1) กำหนดมาตรการสร้างความผูกพันกับ



ภาพที่ 4

1) ได้มีการปรับโครงสร้างองค์การ 2 ครั้ง 2) การ กำหนดโครงสร้างหน่วยงานภายในที่เอื้อแก่การ บังคับบัญชา สั่งการ 3) การจัดสรรงบประมาณและ ใช้จ่ายพื้นฐานในการทำงานที่เพียงพอ 4) การจัดสรร แรงจูงใจในการทำงาน 5) ผู้บริหารกรมมีการกำหนด ระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายลงสู่ หน่วยงานภายใน และลงสู่ระดับบุคคล สำหรับการ ขับเคลื่อนองค์การอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารกรม ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากร บุคคล พ.ศ. 2556 – 2559 และให้ทุกหน่วยงาน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น มีช่องทาง การสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีการกำหนด และทบทวนช่องทางการรับฟังความคิดเห็นใน การสื่อสารสองทางให้ทันสมัย (face book/ e-mail / line /mobile applicationของกรม พัฒนาฝีมือแรงงาน) มีระบบการจัดการเรื่อง ร้องเรียนสำหรับแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ของผู้รับบริการ การจัดสัมมนา การสร้างความ ร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา

ผู้บริหารกรมได้ให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์กร ดังภาพที่ 5 โดยได้กำหนดให้มีศูนย์ข้อมูล



เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศรองรับระบบการฝึกอบรมออนไลน์ e-training ระบบส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน e-service ระบบการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน e-testing ระบบ Datacenter รวมทั้ง กรมยังมีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีขั้นสูง และมีการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ประกวดสื่อการฝึกอบรม ซึ่งเป็นนวัตกรรมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ภาพที่ 5

ผู้บริหารกรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์กร และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ ได้แก่ ผู้บริหารกรมมีการปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี 2) จัดให้มีระบบการพัฒนาผู้นำในอนาคต 3) มีการวางแผนเพื่อเตรียมการพัฒนาผู้นำในอนาคตเพื่อสืบทอดตำแหน่ง

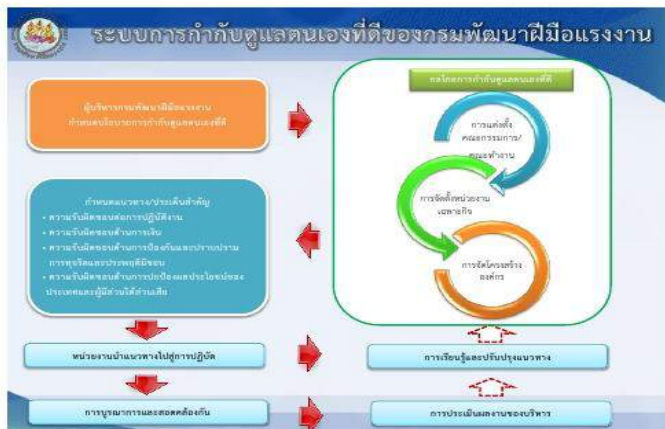
ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการ

4.ผู้บริหารกรมมีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ โดยได้กำหนดวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติผ่าน “แผนผังทิศทางการนำองค์กร” ทั้งนี้ ผู้บริหารกรมได้มีการทบทวนวิธีการและช่องทางในการสื่อสารต่าง ๆ และนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมความถี่ที่บุคลากรของกรม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถใช้ช่องทางสื่อสารมาเป็นข้อมูลในการประเมินความเหมาะสมและประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสาร โดยมีการปรับปรุงช่องทางสื่อสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมได้มุ่งเน้นการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางอย่างตรงไปตรงมา เพื่อสื่อสารนโยบาย แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ไปยังบุคลากรกรม รวมถึงมีการสื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทาง website / facebook / e-mail / mobile application เป็นต้น

ผู้บริหารของกรม ได้มีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารกรมได้ริเริ่มในการขอปรับโครงสร้างเพื่อขยายตำแหน่งให้สูงขึ้น การประกวดให้รางวัลข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ / พนักงานราชการดีเด่น ในด้านการพัฒนาองค์กร ได้จัดประกวดหน่วยงานดีเด่น และคัดเลือกหน่วยฝึกประกันคุณภาพ การประกวดสื่อการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

5. ผู้บริหารกรมมีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรม รวมถึงมีการทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ รวมถึง มีการปรับปรุงผลการดำเนินการ และส่งเสริมนวัตกรรม ตลอดจนวางแผนออกแบบระบบงานที่มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน

ผู้บริหารกรมได้กำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ และพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารกรมกำหนดให้มีการปรับปรุงและริเริ่มนวัตกรรมในการให้บริการประชาชน สร้างผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ โดยผู้บริหารกรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 6

6. ผู้บริหารกรมมีวิธีการทบทวนและทำให้ระบบการกำกับดูแลที่สำคัญด้านความรับผิดชอบต่อปฏิบัติกรของกรม ความรับผิดชอบต่อด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารกรมได้ใช้ระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี เพื่อกำกับการให้เกิดการควบคุม และมีการตรวจสอบติดตามการดำเนินการของ ดังภาพที่ 6

7. วิธีการที่ผู้บริหารกรม ดำเนินการในการประเมินผลดำเนินการของผู้บริหารของกรม ในการดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินการ คือ คำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยให้ทุกหน่วยงานต้องมีการรายงานความก้าวหน้าเป็นรายไตรมาสทุกกรอบ 6/9/12 เดือน รวมทั้ง ผู้บริหารกรมสามารถนำรายงานผลการติดตามความก้าวหน้าไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการได้ทันที ผู้บริหารกรมกำหนดให้มีการใช้คะแนนผลการประเมินผลงานของผู้อำนวยการ/บุคคลที่จัดทำข้อเสนอการปฏิบัติราชการประจำปี เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาผลการประเมินการปฏิบัติราชการ (การขึ้นเงินเดือนปีละ 2 รอบ)

8. วิธีการที่กรมดำเนินการในกรณีที่การบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ตามที่กรมได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

กรมเป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ผ่านมาจึงไม่มีผลกระทบในเชิงลบแก่สังคม แต่เป็นภารกิจที่ทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติมากกว่า แต่ทั้งนี้ ผู้บริหารกรมได้มีการวางแผนล่วงหน้าหากมีความกังวลของสาธารณะชนที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงานของกรมจึงได้กำหนดกระบวนการจัดการกับผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ให้แก่บุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน

กรมมีกระบวนการ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า ภายใต้ระบบการนำองค์การ ผู้บริหารกรมได้นำผลการทบทวนผลการดำเนินการของกรมไปใช้ในการกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและกำหนดค่าเป้าหมายในข้อตกลงการปฏิบัติราชการของผู้บริหารกรม และได้นำผลการทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญมาเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดในแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ซึ่งผู้บริหารจะนำตัวชี้วัดดังกล่าวไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร

9. กรมมีการกำหนดกระบวนการ และตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการองค์การเพื่อส่งเสริมการประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม และมีวิธีการที่กรมดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติการทุกด้านของกรมให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

วิธีการที่กรมดำเนินการในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม ผู้บริหารกรมได้มีการกำชับ ชักซ้อมความเข้าใจให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการชักชวนความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ นอกจากนี้ กรณีที่บุคลากรของกรมฯ มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม หรือทำผิดต่อวินัยข้าราชการ กรมฯ ได้มีการจัดตั้งฝ่ายวินัยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการตามกระบวนการทางวินัย กรณีที่บุคลากรมีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม วินัยข้าราชการอย่างตรงไปตรงมา

การกำกับดูแลองค์กร

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

10. ความผาสุกของสังคม กรมมีพื้นฐานมาจากการพัฒนาสังคม ดังนั้น ผู้บริหารกรมจึงมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม รวมถึงสร้างความสมดุลให้กับสังคมและเศรษฐกิจ โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความเห็น โดยตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ได้ตั้งกองส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการ ซึ่งมีการกิจในการเสนอแนะนโยบายและศึกษารูปแบบในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับกลุ่มผู้ประกอบการและกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ประกอบด้วย กลุ่มทหารเกณฑ์ก่อนปลดประจำการ กลุ่มผู้ต้องขังใกล้พ้นโทษ (ภายใน 6 เดือน) กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้บำบัดยาเสพติด กลุ่มโอทอปในชุมชน โดยดำเนินฝึกอบรมอาชีพ เพื่อสร้างโอกาสในการทำงาน และเสริมความเข้มแข็งให้กับสังคม โดยการดำเนินการดังกล่าว จะเป็นความร่วมมือกับภาครัฐหรือองค์กรต่าง ๆ ดังภาพที่ 1-13 และ 1-14

11. ผู้บริหารกรม เล็งเห็นความสำคัญของชุมชน เนื่องจากเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้มีความเติบโตและยั่งยืน จึงมีนโยบายให้หน่วยงานในภูมิภาคทุกแห่งใช้จุดแข็งในสมรรถนะด้านงานช่างของกรมที่มีอยู่ มาพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับชุมชน รวมทั้งประสานงานเป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกัน เช่น ในการฝึกอบรมอาชีพงานก่อสร้าง ผู้บริหารกรม ได้เน้นการฝึกอบรมงานก่อสร้างผนวกเข้ากับการสร้างสาธารณะประโยชน์ให้กับชุมชน ได้แก่ สร้างกำแพงวัด สร้างศาลาสาธารณประโยชน์ให้กับชุมชน เป็นต้น โดยการทำงานดังกล่าว กรมได้รับความร่วมมือและต่อยอดการทำงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรมพัฒนาชุมชน และภาคเอกชนนอกจากนี้ ยังได้มีโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับชุมชน ซึ่งได้มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารกรม ได้รับทราบเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียด 1) โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ “หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” 2) โครงการศูนย์ช่างประจำชุมชนเทิดไท้องค์ราชัน 3) โครงการคลินิกช่าง ร่วมรณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่/สงกรานต์ 7 วันอันตราย 4) โครงการประชารัฐร่วมใจเสริมสร้างความปลอดภัยในโรงเรียน

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1) ผู้บริหารมีภาวะความเป็นผู้นำ ยุติธรรม โปร่งใส เพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน 2) มีการกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน 3) มีระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ครอบคลุมและสมบูรณ์ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็ว 4) บุคลากรมีความรู้ ความสามารถในการสมรรถนะหลัก เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ รวมทั้ง มีค่านิยมและวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน ทำงานเป็นทีม มีความผูกพันกับองค์กร 5) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน 6) ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต 7) มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เข้าถึงง่าย 8) บูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ 9) ส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งให้กับหน่วยงานเครือข่าย 10) ระบบติดตามผล 11) เชื่อมโยงเกณฑ์ PMQA เข้ากับระบบงานประจำส่งผลให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 12) มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน 13) มีการทบทวน ปรับปรุง และพัฒนาระบบงาน และกระบวนการงาน อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 14) ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และกระตุ้นความสามารถออกมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

หมวดที่ 1 การนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

**แบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)
ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน**

ส่วนที่ 1	โครงสร้างของรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ
ส่วนที่ 2	ลักษณะสำคัญขององค์การ จำนวน 10 หน้า
	การดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
	ส่วนที่ 2 – 1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน รวมทุกหมวด จำนวน 15 หน้า
	ส่วนที่ 2 – 2 การดำเนินการที่โดดเด่นรายหมวด จำนวน 20 หน้า
ส่วนที่ 3	ผลลัพธ์การดำเนินการ : ประมาณ 5 หน้า รวมทั้งหมด 50 หน้า

ส่วนที่ 1 ลักษณะสำคัญขององค์การ

ก.สภาพแวดล้อมของส่วนราชการ

(1) พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมาย

- พันธกิจหรือหน้าที่หลักตามกฎหมายของส่วนราชการคืออะไรบ้าง

ในปี พ.ศ. 2535 คณะรัฐมนตรีมีมติยุบส่วนราชการกรมแรงงานพร้อมกับมีการจัดตั้งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานขึ้น เมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2535 ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย และเมื่อปี พ.ศ. 2536 ได้ย้ายมาสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยระยะเริ่มต้นเน้นการฝึกอบรมอาชีพในสาขางานช่างต่าง ๆ ต่อมาสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมได้เปลี่ยนแปลงไป กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจึงได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานเพื่อให้ทันกับสถานการณ์ต่าง ๆ และเพิ่มภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ โดยได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกาต่าง ๆ โดยเริ่มตั้งแต่พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการปี พ.ศ. 2537 กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 และครั้งล่าสุดเป็นกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2559 โดยกำหนดให้กรมมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐาน ในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจจะเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นส่วนราชการระดับกรม สังกัดกลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กระทรวงแรงงาน โดยมีพันธกิจ คือ 1) จัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

- ความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของส่วนราชการคืออะไร

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นองค์การที่มีความสำคัญเชิงเปรียบเทียบของพันธกิจหรือหน้าที่ต่อความสำเร็จของกรมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในด้านการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ โดยมีภารกิจที่หลากหลายซึ่งกรมมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้าน 1) มาตรฐานฝีมือแรงงาน เป็นข้อกำหนดทางวิชาการที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดระดับฝีมือ ความรู้ ความสามารถและทัศนคติ ในการทำงานของผู้ประกอบอาชีพในสาขาต่าง ๆ แบ่งเป็น มาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ จัดทำภายใต้ข้อกำหนดขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) มาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบอาชีพ มาตรฐานฝีมือคนหางานเพื่อไปทำงานในต่างประเทศและการรับรองความรู้ความสามารถให้กับผู้ประกอบอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ และการแข่งขันมาตรฐานฝีมือแรงงาน ประกอบด้วย การแข่งขันฝีมือแรงงานแห่งชาติ (ระดับภาค) การแข่งขันฝีมือแรงงานแห่งชาติ การแข่งขันฝีมือแรงงานอาเซียน การแข่งขันฝีมือคนพิการแห่งชาติ การแข่งขันฝีมือคนพิการนานาชาติ 2) การพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมเตรียมเข้าทำงาน ให้กับประชากรที่อยู่ในวัยกำลังแรงงานทั้งในส่วนที่เป็นแรงงานใหม่ให้มีความพร้อมในด้านความรู้ ความสามารถและทักษะฝีมือเบื้องต้นก่อนเข้าสู่ตลาดแรงงาน รวมทั้ง ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน ให้กับแรงงานที่ทำงานในสถานประกอบการอยู่แล้ว นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่แรงงานที่ถูกเลิกจ้าง/ว่างงานเพื่อเปลี่ยนความรู้และทักษะ สร้างโอกาสในการหางานใหม่ หรือนำไปสู่การประกอบอาชีพอิสระ 3) การส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยดำเนินการให้สิทธิประโยชน์ในการพัฒนาฝีมือ

แรงงานแก่สถานประกอบกิจการ กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ซึ่งพันธกิจดังกล่าว เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ในการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาเศรษฐกิจและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

- กลไก/วิธีการที่ส่วนราชการใช้ในการส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจคืออะไร

การส่งมอบผลผลิตและบริการตามพันธกิจของกรม เริ่มจากผู้นำนโยบายให้ความสำคัญกับการชี้แจงให้องค์การบรรลุตามค่านิยมและวิสัยทัศน์ โดยขับเคลื่อนการกำหนดนโยบายเชิงรุก การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนปฏิบัติการ และนำไปปฏิบัติด้วยการใช้เครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ รวมถึง การติดตามประเมินผล การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ มุ่งเน้นการส่งมอบผลผลิต และบริการ ในด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพแรงงานให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

(2) วิสัยทัศน์และค่านิยม

- เป้าประสงค์ วิสัยทัศน์ และค่านิยม ของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีเป้าประสงค์ วิสัยทัศน์และค่านิยมของส่วนราชการที่ได้ประกาศไว้ ดังนี้
วิสัยทัศน์: “กำลังแรงงานไทยมีสมรรถนะได้มาตรฐานสากล (Workforce with World Class Competency)”

เป้าประสงค์ : 1) ยกระดับกำลังแรงงานของประเทศให้เป็นแรงงานฝีมือตามมาตรฐานฝีมือแรงงานในระดับสากล

2) เพิ่มผลิตภาพแรงงานและยกระดับรายได้ของกำลังแรงงาน

3) องค์กรมีขีดความสามารถสูงในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ค่านิยมองค์กร: 1) มุ่งมั่นทำงานเป็นทีมเชิงรุก (Proactive Teamwork) 2) ใฝ่เรียนรู้ (Life Long Learning)

3) มีจิตบริการ (Service Mind) 4) สานสร้างเครือข่าย (Networking)

- สมรรถนะหลักของส่วนราชการคืออะไรและมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของส่วนราชการ

1) สมรรถนะหลักด้านองค์กร ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและมีจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม โดยมีความเกี่ยวข้องในการทำให้พันธกิจของกรมมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2) สมรรถนะหลักด้านการกิจ ได้แก่ การขับเคลื่อนนโยบาย การกำกับดูแล การส่งเสริม/การประสาน ภายใต้กฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และในส่วนที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการเองด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อให้สามารถดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานได้อย่างมีมาตรฐาน ครบคลุมและยั่งยืน

3) สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การพัฒนาฝีมือแรงงาน การจัดทำและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การประเมินเพื่อออกหนังสือรับรองความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพ การเป็นวิทยากร การให้คำปรึกษา การประสานความร่วมมือ และมีความเกี่ยวข้องกับพันธกิจหลักของกรมในด้านการมุ่งเน้นพัฒนางานให้สัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

- ลักษณะโดยรวมของบุคลากรในส่วนราชการเป็นอย่างไร

1) จำนวนตำแหน่งข้าราชการ/ลูกจ้างประจำตามกรอบอัตรากำลัง 1,368 / 1,420 ตำแหน่ง จำนวนข้าราชการ/ลูกจ้างประจำที่ปฏิบัติงานจริง 1,174 คน / 731 คน คิดเป็นร้อยละ 85.88/ 51.48 ของจำนวนตำแหน่งตามกรอบ

2) จำนวนบุคลากรทั้งหมด 2,493 คน มีจำนวนข้าราชการ 1,174 คน คิดเป็นร้อยละ 47.09 จำนวนลูกจ้างประจำ 731 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 และจำนวนพนักงานราชการ 588 คน คิดเป็นร้อยละ 23.59 ของบุคลากรทั้งหมด

3) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 403 คน คิดเป็นร้อยละ 16.17 และบุคลากรที่ปฏิบัติงานในภูมิภาค จำนวน 2,090 คน คิดเป็นร้อยละ 83.83 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด

จำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่มและประเภทอะไรบ้าง

1) จำนวนบุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจำแนกตามประเภทตำแหน่งและระดับ มีดังนี้

ข้าราชการ ประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 69 คน ระดับชำนาญงาน จำนวน 180 คน ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 138 คน ระดับชำนาญการ จำนวน 650 คน ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 99 คน ระดับเชี่ยวชาญ จำนวน 2 คน ประเภทอำนวยการ ระดับต้น จำนวน 21 คน ระดับสูง จำนวน 14 คน ประเภทบริหาร ระดับต้น จำนวน 2 คน ระดับสูง 1 คน ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งครูฝึกฝีมือแรงงาน ระดับ 1 จำนวน 4 คน ระดับ 2 จำนวน 152 คน และระดับ 3 จำนวน 412 คน พนักงานราชการ ตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน นักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน จำนวน 303 คน และอื่น ๆ จำนวน 276 คน

2) จำนวนบุคลากรจำแนกตามระดับการศึกษา มีดังนี้ ต่ำกว่าปริญญาตรี 617คน คิดเป็นร้อยละ 24.79 ปริญญาตรี 1,455 คน ปริญญาโท 396 คน ปริญญาเอก 4 คน

3) จำนวนข้าราชการจำแนกตามเพศ มีเพศชาย 546 คน คิดเป็นร้อยละ 46.51 เพศหญิง 628คน คิดเป็นร้อยละ 53.49 ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด

4) ช่วงอายุ

ช่วงอายุ	ข้าราชการ (คน)	ลูกจ้างประจำ	พนักงานราชการ	รวม
ต่ำกว่า 30 ปี	37	-	62	99
30 – 39 ปี	227	32	309	568
40 – 49 ปี	542	356	194	1,092
50 - 60	368	343	22	734
รวม	1,174	731	588	2,493

-อะไรคือข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาสำหรับกลุ่มบุคลากรประเภทต่าง ๆ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษาเฉพาะของกลุ่มบุคลากรที่มีคุณสมบัติเฉพาะตามตำแหน่งที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ส่วนในตำแหน่งอื่น ๆ ไม่ได้มีข้อกำหนดพื้นฐานด้านการศึกษา แต่ในการดำเนินการกิจหลักของกรมมุ่งเน้นให้บุคลากรสายหลัก คือตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน สามารถเข้าสู่ตำแหน่งนี้ได้ ต้องได้รับวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยไม่กำหนดสาขาวิชา แต่กรมได้มีแผนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถก้าวหน้าในสาขาอาชีพได้ และเพื่อให้การเข้าสู่ตำแหน่งมีความสอดคล้องกับ

ภารกิจเฉพาะในแต่ละพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นมา กองบริหารทรัพยากรบุคคล จึงได้มีการสำรวจความต้องการบุคลากรตามคุณลักษณะและสาขาวิชาที่พื้นที่ต้องการและนำเสนอเข้าที่ประชุม อ.ก.พ.กรมพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณา เพื่อเปิดรับสมัคร บุคลากรให้ตรงกับความต้องการในแต่ละพื้นที่

-องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ของส่วนราชการคืออะไร

1) ภาวะการเป็นผู้นำ Leadership มีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบุคลากรของกรม เชื่อมั่นว่าผู้บริหารที่มีความยุติธรรม บริหารงานด้วยความโปร่งใส รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานได้อย่างอิสระจะสามารถบริหารจัดการองค์การให้บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ได้ ด้วยความร่วมมือของบุคลากรทุกคนในองค์กร

2) บุคลากรในองค์การมีความมุ่งมั่นต่อค่านิยมในองค์การ และมีความรับผิดชอบ Accountability มีความตั้งใจ และยินดีที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย

3) บุคลากรในองค์การทำงานเป็นทีม มีการสอนงานและถ่ายทอดงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและทำงานให้มีคุณภาพรวมทั้งได้รับสวัสดิการและโอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ

-ในการทำงานจำเป็นต้องมีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยที่เป็นเรื่องเฉพาะของส่วนราชการอะไรบ้าง

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีข้อกำหนดด้านสุขภาพและความปลอดภัยโดยกำหนดเป็นกิจกรรมโดยรวมของกรม ดังนี้ 1) เสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานโดยส่งเสริมให้ทุกหน่วยงานมีสภาพแวดล้อมการทำงานตามหลัก 5 ส. 2) ส่งเสริมให้มีการดำเนินการสร้างเสริมสุขภาพเพื่อให้บุคลากรมีสุขภาพที่ดี โดยจัดให้มีการบริการตรวจสุขภาพประจำปี/ติดตามผล ณ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อย่างน้อยปีละ 3 ครั้ง 3) กำหนดให้มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการปฏิบัติงานเช่น การติดตั้งกล้องวงจรปิด การตรวจเช็คบันไดหนีไฟและลิฟท์ ให้พร้อมต่อการใช้งาน รวมถึงมีแผนการอพยพหนีไฟ เมื่อมีเหตุฉุกเฉินและซักซ้อม ทำความเข้าใจอย่างต่อเนื่องทุกปี เป็นต้น

(4) สินทรัพย์

-ส่วนราชการมีอาคารสถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง

กรมได้ให้ความสำคัญต่อการดูแลอาคารสถานที่และการจัดภูมิทัศน์ รวมทั้งเทคโนโลยีอุปกรณ์ เครื่องจักรที่ทันสมัย และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากรและการให้บริการกับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

4.1 อาคารสถานที่ มีอาคารสำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพียงพอ จำนวน 80 แห่ง ทั่วประเทศ โดยมีการปรับปรุงและจัดสรรงบประมาณในการดูแลรักษาอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดอาคารสถานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ เช่น อาคารฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานจำแนกตามสาขาอาชีพ เป็นต้น

4.2 เทคโนโลยีและสารสนเทศ มีดังนี้ 1) เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประชาสัมพันธ์ข่าวสารด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน 2) ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงานและระบบคลังข้อมูล Datacenter.dsd.go.th

เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลผลการพัฒนาฝีมือแรงงานของกรม และเครือข่าย 3) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) เป็นระบบฐานข้อมูลข้าราชการของกรม 4) ระบบ e-สารบรรณ เป็นระบบการรับ – ส่งหนังสือราชการ เพื่อความสะดวกและประหยัด ในการติดต่องานทั้งหน่วยงานภายในและภูมิภาค 5) ระบบทะเบียนครุภัณฑ์ เป็นระบบเก็บข้อมูลครุภัณฑ์ทั้งหมดของกรม 6) ระบบห้องสมุดเป็นระบบที่สามารถสืบค้นหนังสือและสิ่งพิมพ์ ให้บริการในการยืมคืน/จอง/เอกสารและหนังสือของห้องสมุดกรม และกำลังขยายไปสู่ e-book เพื่อให้บริการ กับบุคลากรของกรม หน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน และประชาชนทั่วไป 7) ระบบการให้บริการฝึกอบรม e-training ในบางสาขา 9) ระบบการให้บริการฝึกอบรมความรู้ความสามารถ (CBT) 9) ระบบการให้บริการ e-Service เป็นระบบให้บริการยื่นขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมฝีมือแรงงานของสถานประกอบกิจการ 10) ระบบ การให้บริการ e-testing เป็นระบบการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน (ภาคความรู้)

4.3 อุปกรณ์ มีดังนี้ 1) เครื่องมือ เครื่องจักรและอุปกรณ์ในการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฝีมือ แรงงานทันสมัย 2) สื่อการฝึกอบรม 3) ระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับระบบสารสนเทศ ทั้งของ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติทั้งในส่วนกลาง/ส่วนภูมิภาคเพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการบริหารจัดการ รวมทั้งเพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับประชาชน 3) ระบบกล้องวงจรปิด (CCTV) 4) รถยนต์ รถตู้ที่ใช้ในราชการเพื่อ การปฏิบัติงานที่คล่องตัวและสะดวกสบายในการเดินทางไปราชการต่าง ๆ

4.4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีดังนี้ 1) สถานที่จอดรถสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการทั้งในส่วนกลาง และภูมิภาค 2) ห้องประชุม ห้องอบรมสัมมนา 3) ศูนย์อาหารภายในบริเวณกระทรวงแรงงานซึ่งเป็นที่ตั้งของ ส่วนกลางและโรงพยาบาลที่ตั้งอยู่ในภูมิภาค 4) มุมพักผ่อน 5) สถานที่ออกกำลังกาย ร่วมกับของกระทรวง แรงงาน 6) สหกรณ์ออมทรัพย์ร่วมกับกระทรวงแรงงาน 6) มีร้านบริการเครื่องดื่ม ของว่าง 7) ห้องสมุดพร้อม บริการอินเทอร์เน็ต 8) ระบบ wi-fi ให้บริการ

(5) กฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

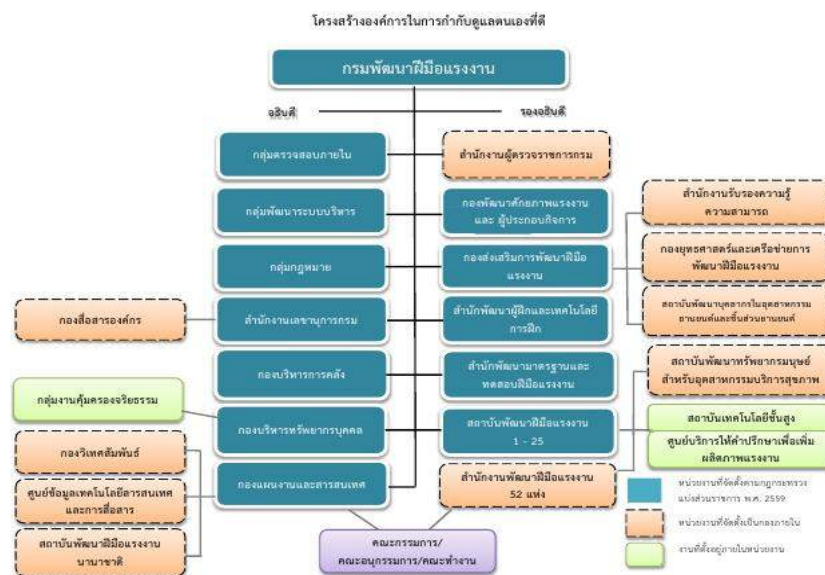
- ส่วนราชการดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎหมาย กฎระเบียบและข้อบังคับที่สำคัญอะไรบ้าง

กรมเป็นส่วนราชการที่ดำเนินการภายใต้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการกิจหลัก ดังนี้ 1) พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 2) พระราชกฤษฎีกา ออกตามความในประมวลรัษฎากรว่าด้วยการยกเว้นรัษฎากร (ฉบับที่ 437) พ.ศ.2548 3) ระเบียบกรมพัฒนา ฝีมือแรงงาน (ฝึกเตรียมเข้าทำงาน/ฝึกยกระดับฝีมือ พ.ศ. 2547) 4) พ.ร.บ.จัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับสถานทดสอบฝีมือและการทดสอบฝีมือคนหางานเพื่อ ไปทำงานในต่างประเทศ 6) พ.ร.บ.คุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2551 เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับอัตรา ค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ 7) ประกาศคณะกรรมการค่าจ้าง เรื่องอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ (ออกตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน ฉบับที่ 3) พ.ศ.2551 8) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัฒนา แรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ พ.ศ. 2552 9) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟัง ความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2552

ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์การ

(6) โครงสร้างองค์การ

- โครงสร้างและระบบการกำกับดูแลของส่วนราชการมีลักษณะอย่างไร



ผู้บริหารกรมมีการกำหนดนโยบายในการกำกับดูแลตนเองที่ดี (Organization Governance) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของกรม ดังนี้ 1) สำนักงานผู้ตรวจราชการกรม ทำหน้าที่ในการตรวจสอบ กำกับดูแล และให้คำแนะนำติดตามผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภูมิภาครายงานผลต่ออธิบดีเพื่อใช้ในการปรับปรุง การดำเนินงานของกรม 2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ทำหน้าที่หลักในการเสนอแนะด้านการบริหารจัดการองค์การให้ เกิดผลสัมฤทธิ์ มีประสิทธิภาพ คุ่มค่า โดยขึ้นตรงต่ออธิบดี 4) กลุ่มตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่หลักในการ ตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อความโปร่งใสขององค์การ 5) กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมกรม ทำหน้าที่รับข้อร้องเรียนและ พิจารณาข้อร้องเรียนเกี่ยวกับจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการและลูกจ้างในสังกัดกรม 6) ศูนย์ปฏิบัติการ ต่อต้านการทุจริตขึ้นตรงต่ออธิบดีทำหน้าที่เสนอแนะ/ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบของส่วนราชการ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของศูนย์การต่อต้านการทุจริต ของกระทรวงแรงงาน 7) คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำกรม 8) ศูนย์บริการให้ คำปรึกษาเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน 9) คณะทำงานเพื่อพิจารณาเงินสำรองไว้ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น 10) กรมได้มีการ แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานต่างๆ เพื่อกำกับติดตามผลการปฏิบัติราชการ

-ระบบการรายงานระหว่างคณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการ ผู้บริหารส่วนกลาง และส่วนราชการ ที่กำกับมีลักษณะเช่นใด

กรมดำเนินการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการโดย 1) การประชุมผู้บริหารระดับสูงเป็นประจำทุกเดือนทั้ง หน่วยงานส่วนกลางและภูมิภาค 2) การประชุมผู้บริหารส่วนกลางทุกสัปดาห์ Weekly Meeting 3) การออกตรวจ หน่วยงานส่วนภูมิภาคของผู้ตรวจราชการกรม 4) ส่วนราชการที่กำกับดูแลและรายงานผลการประชุมคณะกรรมการต่อ ผู้บริหารส่วนราชการ เพื่อกำกับและติดตามผลการบริหารงานของหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงรายงานปัญหาอุปสรรค ต่าง ๆ ที่พบเพื่อนำไปสู่การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา การปรับปรุง พัฒนาระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(7) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- กลุ่มผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

กลุ่มผู้รับบริการ: ได้แก่ 1) ผู้ประกอบกิจการ/แรงงานในสถานประกอบกิจการ 2) แรงงานนอกระบบ 3) ประชาชนผู้ว่างงาน 4) กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ทหาร ผู้ทุพพลภาพ ผู้สูงอายุ ผู้ต้องขัง สตรี เยาวชน

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) ผู้เข้ารับการพัฒนาฝีมือแรงงาน 2) สถานประกอบกิจการ 3) หน่วยงานภาครัฐ/องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4) สภาอุตสาหกรรม สภาหอการค้า สมาคม องค์กรวิชาชีพ 5) กระทรวงแรงงาน 6) บุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กลุ่มดังกล่าวมีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญต่อผลผลิต ต่อการบริการที่มีให้ และต่อการปฏิบัติการของส่วนราชการอย่างไร

ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ 1) ได้รับการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานที่มีคุณภาพทันต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ปัจจุบัน 2) ได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น/ตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน หลังจากผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 3) ได้รับการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ประหยัด และยุติธรรม 4) ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อขยายช่องทางการให้บริการได้อย่างครอบคลุม สะดวกและทันสมัย

ความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) ได้แรงงานที่มีคุณภาพตามความต้องการ 2) ได้รับข้อมูลข่าวสารตามภารกิจหลักของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างทั่วถึง ทันสมัยเป็นปัจจุบัน 3) มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการดำเนินงานในภารกิจหลักของกรม 4) มีส่วนร่วมและแสดงความคิดเห็นในการดำเนินงานตามภารกิจของกรม 5) บุคลากรกรมมีขวัญและกำลังใจดีในการปฏิบัติงาน 6) กรมมีเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ทันสมัย ใช้ในการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวก คล่องตัว และประหยัด

- ความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไร

กลุ่มผู้รับบริการมีความต้องการหรือความคาดหวังในเรื่องความพึงพอใจต่อการบริการของกรมใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกัน คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความต้องการและความคาดหวังในเรื่องการเข้ามามีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนการได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ อย่างเต็มที่ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรม เช่น สิทธิประโยชน์ในทางภาษี เป็นต้น

(8) ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน

- ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญมีหน่วยงานใดบ้างและบทบาทอย่างไรในระบบงานของส่วนราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการปฏิบัติตามภาระหน้าที่ของส่วนราชการ และการยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกัน ได้แก่ กระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สำนักงานประกันสังคม กระทรวงการต่างประเทศ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงกลาโหม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงยุติธรรม กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กรมสรรพากร สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาอุตสาหกรรม สมาคมหอการค้าไทย สภาองค์กรนายจ้าง สภาองค์กรลูกจ้าง สถานประกอบกิจการ โดยมีบทบาทหน้าที่ในการประสานและร่วม

ดำเนินการ รวมทั้งเป็นเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและเป็นไปตามนโยบายรัฐบาล

- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังกล่าวมีส่วนร่วมหรือบทบาทอะไรในการสร้างนวัตกรรมให้แก่ส่วนราชการ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการบูรณาการกับหน่วยงานเครือข่ายในการประสานความร่วมมือ การเข้าร่วมประชุม เสนอความคิดเห็น เป็นที่ปรึกษา เพื่อร่วมกันดำเนินการในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เกิด เป็นรูปธรรม เช่น ร่วมกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยในการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรใน อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์ ร่วมกับผู้แทนภาครัฐและเอกชน ในการกำหนดมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน / กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนรายอุตสาหกรรม / กำหนดสาขาอาชีพที่อาจเป็น อันตรายต่อสาธารณะให้เป็นอาชีพควบคุม / จัดทำระบบ e-testing และระบบ e-Service เป็นต้น

- กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร และข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกันมีอะไรบ้าง

กลไกที่สำคัญในการสื่อสาร ได้แก่ 1) การประชุมร่วมกัน 2) ผ่านหนังสือราชการ 3) ผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ 4) ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) 5) ผ่านทางโทรศัพท์/โทรสาร 6) โดยตัวบุคคล โดยมีข้อกำหนดสำคัญในการปฏิบัติงานร่วมกัน คือ ความถูกต้อง ความรวดเร็วความมีประสิทธิภาพของงานให้ บรรลุประสิทธิผลโดยเป็นไปตามกฎหมาย, ระเบียบ, มติ ค.ร.ม. รวมถึงนโยบายของกระทรวง/รัฐบาลเพื่อให้ เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. สภาพการณ์ขององค์การ : สภาพการณ์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการเป็นเช่นใด

ก.สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

(9) สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกประเทศ

- สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันทั้งภายในและภายนอกของส่วนราชการเป็นเช่นใด ประเภทการแข่งขัน และจำนวนคู่แข่งในในแต่ละประเภทเป็นเช่นใด

เนื่องจากภารกิจของส่วนราชการในแต่ละหน่วยงานเป็นภารกิจตามกฎหมาย ความซ้ำซ้อนในภารกิจ ระหว่างส่วนราชการจึงมีน้อยมาก อาจจะคาบเกี่ยวกันบ้างในบางภารกิจ ดังนั้น กรมและหน่วยงานต่าง ๆ จึงเป็นลักษณะคู่แข่งกัน หรือทำงานร่วมกันอย่างเป็นพันธมิตรมากกว่าส่วนการแข่งขันทภายนอกประเทศนั้น จะเป็นด้านการแข่งขันฝีมือแรงงานอาเซียน และการแข่งขันฝีมือแรงงานนานาชาติ ซึ่งกรมเป็นหน่วยงานที่ รับผิดชอบในการบริหารจัดการแข่งขันดังกล่าว สำหรับภาวะแวดล้อมของการแข่งขันคือกระแสการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี เช่น ข้อตกลงการค้าเสรี การเป็นประชาคมอาเซียน การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และการก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งเป็นประเด็นท้าทายที่ส่งผลกระทบต่อข้อกำหนด ทิศทางการพัฒนาฝีมือแรงงานไทยอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้น การกำหนดยุทธศาสตร์ด้านแรงงานที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงผลกระทบอย่างรอบด้าน เพื่อนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจจัดทำยุทธศาสตร์และการวางกลยุทธ์ จึงจะสามารถรองรับการผันผวนของปัจจัยภายในและภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์

- ประเด็นการแข่งขันคืออะไรและผลการดำเนินการปัจจุบันของส่วนราชการในประเด็นดังกล่าวเมื่อ เปรียบเทียบกับคู่แข่งเป็นอย่างไร

ในด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานกรมมีคู่แข่งหลายหน่วยงานโดยเฉพาะภาครัฐ กรมจึงได้ตระหนักถึง

การฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.) ตั้งขึ้นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบาย แนวทาง มาตรการ และการประสานงานเกี่ยวกับการพัฒนาแรงงาน และการฝึกอาชีพของผู้ที่อยู่ในกำลังแรงงานให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนการประสานแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ระหว่างระบบการศึกษากับระบบการพัฒนากำลังแรงงานให้สอดคล้องตามนโยบายแห่งรัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืนในระยะยาว โดยมีนายกรัฐมนตรี หรือรองนายกรัฐมนตรีที่ได้รับมอบหมายเป็นประธานกรรมการ อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นเลขาธิการ และมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่มีบทบาทในการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นคณะกรรมการดังกล่าว และมาตรฐานฝีมือแรงงาน สภาพการแข่งขันประเภทคู่เปรียบภายในประเทศ คือ สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพโดยกรมได้มีการลงนามความร่วมมือกับหน่วยงานดังกล่าว เพื่อจัดทำมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ เพื่อสอดคล้องในการทำงานร่วมกัน

(10) การเปลี่ยนแปลงด้านการแข่งขัน

- การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (ถ้ามี) ซึ่งมีผลต่อสถานการณ์การแข่งขันของส่วนราชการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่สร้างโอกาส สำหรับการสร้างนวัตกรรมและความร่วมมือคืออะไร

ปัจจัยภายนอก ได้แก่ 1) นโยบายของรัฐบาลและกระทรวงแรงงาน 2) การได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอ 3) ความร่วมมือ/ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) แนวโน้มความต้องการฝีมือแรงงานในตลาดแรงงาน 6) การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม / ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี 7) การคุ้มครองสาธารณะ 8) ภัยพิบัติทางธรรมชาติ

ปัจจัยภายใน ได้แก่ 1) วิสัยทัศน์และความมุ่งมั่นของผู้บริหารองค์การ 2) ความชัดเจนในการมอบหมายงาน 3) ค่านิยม วัฒนธรรมองค์การ 4) ระบบการกำกับ ติดตาม ประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ 5) ความรู้ทักษะของบุคลากรที่มุ่งความเป็นมืออาชีพ 6) การถ่ายทอดความรู้ 7) การพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงานที่ดี 8) การมีเครื่องมืออุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการทำงานที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

(11) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เชิงแข่งขันในลักษณะเดียวกันมีอะไรบ้าง

แหล่งข้อมูลที่สำคัญสำหรับคู่เปรียบที่มีลักษณะงานเดียวกัน ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน คือ กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงอุตสาหกรรม กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการจัดหางาน ฯลฯ ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน คือสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ

- แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่นๆทั้งในส่วนราชการและนอกส่วนราชการและจากต่างประเทศมีอะไรบ้าง

แหล่งข้อมูลสำคัญสำหรับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต่างประเทศได้แก่ 1) สำนักงานสถิติแห่งชาติ ใช้เป็นฐานข้อมูลโครงสร้างกำลังแรงงาน สํารวจภาวะการทำงานของประชากร 2) กรมสรรพากร ข้อมูลการลดหย่อนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน 3) สำนักงาน ก.พ.ร. ฐานข้อมูลด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ 4) สำนักงาน ป.ป.ช. /ปปท. ดำเนินการตามเกณฑ์ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ และ 5) สถาบัน IMD : Institute of Management Development ข้อมูลคุณภาพแรงงานด้านการศึกษานับความสามารถในการแข่งขันของไทยกับต่างประเทศ ระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน เรื่องความคาบเกี่ยวในการกิจที่ใกล้เคียงกัน จึงได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงาน

- ข้อจำกัดอะไร (ถ้ามี) ในการได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้

ข้อจำกัดของการได้มาซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ในการติดต่อประสานงานขอข้อมูลต้องเป็นทางการ ซึ่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบของหน่วยงานคู่เปรียบเทียบอาจจะยังไม่สามารถเปิดเผยได้ ทำให้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบเข้าถึงยากและข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันเท่าที่ควร

ข.บริบทเชิงยุทธศาสตร์

(12) ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์

- ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการในด้านพันธกิจ ด้านการปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร คืออะไร

ความท้าทายด้านพันธกิจ	1) การพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อให้สามารถแข่งขันได้กับต่างประเทศ รวมทั้งรองรับการเคลื่อนย้ายแรงงานเสรีอาเซียน 2) การพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการเพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงานของประเทศ 3) การคุ้มครองสาธารณะในสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินประชาชน 4) การมีส่วนร่วมและส่งเสริมเครือข่ายภาคเอกชนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างยั่งยืน
ความท้าทายด้านการปฏิบัติการ	1) การนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศมาใช้ในการระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ประหยัดและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น 2) การพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง 3) สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ และรักษาระยะเวลาและมาตรฐานในการให้บริการ
ความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล	1) การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย 2) การพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่บนพื้นฐานของหลักความรู้ความสามารถโดยใช้ระบบธรรมาภิบาล เพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
ความท้าทายด้านสังคม	1) ส่งเสริมบุคลากรและองค์กรให้มีจริยธรรม ความโปร่งใสในการทำงานทั่วทั้งองค์กรและเป็นที่ยอมรับจากสังคมภายนอก 2) เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งพันธมิตรเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง 3) การให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มีการพิจารณาและกำหนดความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ในแต่ละด้านเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ และพันธกิจหลักของกรมฯ โดยมีประเด็นที่ท้าทาย ดังนี้

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

(13) ระบบปรับปรุงผลการดำเนินการ

- องค์ประกอบสำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ รวมทั้งกระบวนการประเมิน การปรับปรุงโครงการและกระบวนการที่สำคัญของส่วนราชการมีอะไรบ้าง

1) กำหนดให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาองค์กร และดำเนินการปรับปรุงผลการดำเนินการในด้านต่าง ๆ ตามที่กำหนด 2) กำหนดให้มีการนำเกณฑ์ PMQA มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการขององค์กร 3) กำหนดให้มีการจัดทำตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการ ถ่ายทอดลงสู่ตัวชี้วัดหน่วยงานภายในกรมและตัวชี้วัดรายบุคคล 4) กำหนดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการจากระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงานและระบบคลังข้อมูล (Datacenter) และการประชุมผู้บริหารระดับสูง เป็นประจำทุกสัปดาห์และเดือน

ส่วนที่ 2 2-1 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ตามเกณฑ์ระดับพื้นฐาน (หมวด 2 – 6) หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์

ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์



ภาพที่ 2 – 1 กระบวนการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์

ต้องมีความคล่องตัวและความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน เพื่อการปรับตัวให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยจะต้องมีการวางแผน ออกแบบระบบงานที่มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนต่อการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อม ซึ่งมีการกำหนดกรอบเวลาที่ใช้ในการวางแผนระยะสั้น และระยะยาว โดยที่ผ่านมามีการเริ่มต้นยุทธศาสตร์เป็นแผนระยะสั้น 3 ปี และต่อมาจะปรับแผนระยะยาวมากขึ้นเป็น 5 ปี โดยกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรม เริ่มต้นจากการให้ผู้บริหารกรม ทุกหน่วยงานเข้าร่วมเป็นคณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรม และดำเนินการตามกรอบแนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ประชุม การพิจารณาพิจารณา ระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาปรับปรุงแก้ไข (ร่าง) แผนฯ นำเสนอผู้บริหารให้ความเป็นชอบ เผยแพร่ สื่อสาร ติดตามประเมินผลการรับรู้ เข้าใจและนำไปปฏิบัติ โดยมีการกำหนดกิจกรรมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับกรอบเวลาที่กำหนดไว้ และมีกระบวนการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ ดังภาพที่ 2 – 1 และกรมมีวิวัฒนาการในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามตารางที่ 2 – 1 ดังนี้

ปี พ.ศ.	ยุทธศาสตร์กรม	แนวทาง/เป้าหมาย
พ.ศ. 2552 - 2554	1. การพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานไทยให้มีมาตรฐานสากล 2. การพัฒนาฝีมือแรงงานไทยเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ 3. การขยายความร่วมมือและพัฒนาเครือข่ายฝีมือแรงงาน 4. การปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร	ผู้บริหารกรม เน้นใช้แนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการแนวใหม่ รวมทั้งการปฏิบัติตามพันธกิจ และอีกเป้าหมายที่สำคัญคือการเตรียมความพร้อมเพื่อให้กรมผ่านเกณฑ์การประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
พ.ศ. 2555 - 2559	1. กำหนด ทดสอบและสร้างระบบรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล	ผู้บริหารกรมมุ่งเน้นการจัดทำยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมาย สภาวะเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงใช้ใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

ปี พ.ศ.	ยุทธศาสตร์กรม	แนวทาง/เป้าหมาย
	2. สร้างความเข้มแข็งเครือข่ายพัฒนาพัฒนาฝีมือแรงงาน 3. เตรียมความพร้อมฝีมือแรงงานเพื่อรองรับ การเป็นประชาคมอาเซียน 4. เป็นศูนย์กลางข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีความทันสมัยและมีขีดความสามารถสูง 5. เพิ่มประสิทธิภาพองค์กรให้เป็นผู้นำในการพัฒนาฝีมือแรงงาน	ภาครัฐและเครื่องมือสำนักงานงบประมาณในการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน เพื่อส่งผลให้แรงงานมีสมรรถนะตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน โดยเน้นข้อมูลและเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
พ.ศ. 2560-2564	1. ยกระดับมาตรฐานการประกอบอาชีพให้ได้มาตรฐานสากล 2. พัฒนาระบบ รูปแบบ และฝึกอบรมฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม 3. พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและแรงงานนอกระบบ 4. การส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน 5. การบริหารจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานสากล	ผู้บริหารกรม จัดทำยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เพื่อการพัฒนาองค์การไปสู่ประเทศไทย 4.0 รวมทั้งรองรับการปรับบทบาทภารกิจของกรมและโครงสร้างใหม่ของกรม ตลอดจน พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545และที่แก้ไขเพิ่มเติมที่มีการประกาศใช้เมื่อปี พ.ศ. 2557 รวมทั้งยกระดับงานด้านการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ได้มาตรฐานสากล

นอกจากนี้ผู้บริหารกรมยังเล็งเห็นความสำคัญโอกาสทางยุทธศาสตร์ จึงได้สร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรมทางด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยตั้งหน่วยงานภายในคือกองยุทธศาสตร์และเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงานทำหน้าที่กำหนดแผนยุทธศาสตร์เฉพาะด้านเพื่อให้ตอบสนองและทันกับเปลี่ยนแปลงมากยิ่งขึ้น เช่น ยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงานประสานงานการฝึกอบรมแห่งชาติ ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนรายอุตสาหกรรม และแผนแม่บทระบบสมรรถนะแรงงานตามความต้องการของประเทศ เป็นต้น โดยภายใต้แผนยุทธศาสตร์ฯ ผู้บริหารกรมจะจ้างที่ปรึกษาเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ รวมทั้งมีการตั้งคณะอนุกรรมการ/คณะทำงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการทำงานให้เป็นรูปธรรมต่อไป

ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์

แผนยุทธศาสตร์ของกรม พ.ศ. 2555 – 2559 ได้จัดทำร่วมกับสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ มีรายละเอียด ดังตาราง 2 – 2 ดังนี้

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (เป้าประสงค์)
กำหนด ทดสอบและสร้างระบบรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล	พัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 โดยเฉพาะมาตรฐานฝีมือที่เชื่อมโยงกับค่าจ้าง
สร้างความเข้มแข็งเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน	มีความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานทั้งปริมาณและคุณภาพ

ยุทธศาสตร์	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ (เป้าประสงค์)
การเตรียมพร้อมฝีมือแรงงานเพื่อรองรับการเป็นประชาคมอาเซียน	เตรียมความพร้อมฝีมือแรงงานในการรองรับและปรับตัวต่อผลกระทบจากการเป็นประชาคมอาเซียน
เป็นศูนย์กลางข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีความทันสมัยและมีขีดความสามารถสูง	มีระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีขีดความสามารถสูงสำหรับการกำหนดนโยบาย การวางแผน และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ
เพิ่มประสิทธิภาพองค์กรให้เป็นผู้ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน	โครงสร้างองค์กรสามารถรองรับภารกิจการพัฒนาฝีมือแรงงานที่เพิ่มขึ้นภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงหลายด้าน อาทิ การเข้าสู่สังคมสูงอายุ การเป็นประชาคมอาเซียน การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของกลุ่มประเทศในทวีปเอเชีย

2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ

ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ

เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2555 – 2559 นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม กรมได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ซึ่งเป็นแผนที่กรมนำมาเป็นแผนแม่บทในการปฏิบัติราชการภายในกรม และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี นอกจากนี้มีการโครงการ/กิจกรรม เพื่อรองรับกับแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวพร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบ โดยได้มีการจัดประชุม/สัมมนาถ่ายทอดให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในกรมได้รับทราบปีละครั้ง และเพื่อให้มีความมั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณมีพร้อมในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการประจำปีในกรณีที่มีแผนงาน/โครงการ ที่สำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล ผู้บริหารกรมได้จัดตั้งคณะทำงานเพื่อพิจารณาเงินสำรองไว้ในกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น และในการติดตามความก้าวหน้าแผนปฏิบัติการ กรมได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดแผนงาน/โครงการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งมีการถ่ายทอด ค่าเป้าหมายจากผู้บริหารลงสู่หน่วยงานภายในและรายบุคคล โดยให้มีการรายงานผล 6 เดือน 9 เดือนและ 12 เดือน ซึ่งกรมได้ใช้เป็นระบบในกำกับติดตามความก้าวหน้าผ่านระบบ Datacenter โดยมีกองแผนงานและสารสนเทศ หน่วยงานภายในที่เป็นเจ้าภาพ และกลุ่มพัฒนาระบบบริการ เป็นหน่วยงานติดตามและประเมินผล เพื่อรายงานต่อผู้บริหารกรม รวมทั้ง ผู้ตรวจราชการจะเดินทางไปให้คำปรึกษา/แนะนำและตรวจติดตาม นอกจากนี้ ได้มีการกำหนดแนวทางในการทบทวนการปรับเปลี่ยนและนำไปสู่การปรับแผนปฏิบัติการ หากมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการให้บริการ โดยมอบหมายให้กองแผนงานและสารสนเทศ ดำเนินกระบวนการปรับปรุงแผนต่อไป

ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

กรมได้นำข้อมูลผลดำเนินการในปีที่ผ่านมาจากระบบสารสนเทศของกรม มาใช้เป็นฐานข้อมูลในการคาดการณ์ผลการดำเนินการล่วงหน้า และนำมาเปรียบเทียบกับผลการดำเนินการจริงในปัจจุบัน ซึ่งจะนำผลการคาดการณ์มาวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลการดำเนินการในภาพรวม แล้วเสนอรายงานผลการติดตามความก้าวหน้าให้ผู้บริหารกรมทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจหรือใช้เป็นข้อมูลในเชิงเปรียบเทียบเพื่อนำไปสู่การกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่คาดการณ์ในปีต่อไป

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน

ผู้บริหารกรมได้กำหนด และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งวิเคราะห์ ความต้องการของแต่ละกลุ่ม และจัดลำดับความสำคัญที่ สอดคล้องกับพันธกิจ ตลอดจนสังเกตการปฏิสัมพันธ์เพื่อ ค้นหาวิธีการรับฟังที่เหมาะสม กับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยนำสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และคำนึงถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต ประกอบการพิจารณา ดังภาพที่ 3 - 1



ภาพ 3 - 1 กระบวนการค้นหาสารสนเทศ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมได้ให้ความสำคัญในการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ โดยได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่องและตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมาผู้บริหารกรมได้กำหนดเป็น นโยบายให้หน่วยงานของกรม ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาควัดความพึงพอใจกับผู้ที่มีการรับบริการ โดยกรอก แบบสอบถามและได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ ในการดำเนินการ โครงการสำคัญ ๆ ได้มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านระบบออนไลน์ เช่น โครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานไทย รวมทั้งมีการใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบในด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียจากหน่วยงานที่ดำเนินโครงการใกล้เคียงกัน (กระทรวงอุตสาหกรรม) เพื่อจะได้นำผลการวัด โดยเฉพาะข้อเสนอแนะและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ไปใช้ในการปรับปรุงระบบการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจ และทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรมฯ

3.2 การสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ภาพที่ 3 - 2 กระบวนการสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน

เป้าหมายสำคัญของกรม คือการส่งเสริมและ ประสานการพัฒนาศักยภาพแรงงาน กรมจึงมีวิธีการ ในการสร้างความผูกพัน เพื่อส่งมอบผลผลิตการบริการ และตอบสนองความคาดหวังเพื่อสร้างความประทับใจ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่จะส่งผลให้ กรมมีภาพลักษณ์ที่ดี และกลับมาใช้บริการ รวมทั้งมีผู้ มาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังภาพที่ 3 - 2

นอกจากนี้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถติดต่อขอข้อมูลการให้บริการ หรือร้องเรียน โดยกรมได้จัดทำแนวปฏิบัติและคู่มือสำหรับประชาชน รวมทั้งได้มีการสื่อสารสองทิศทางให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ได้ปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

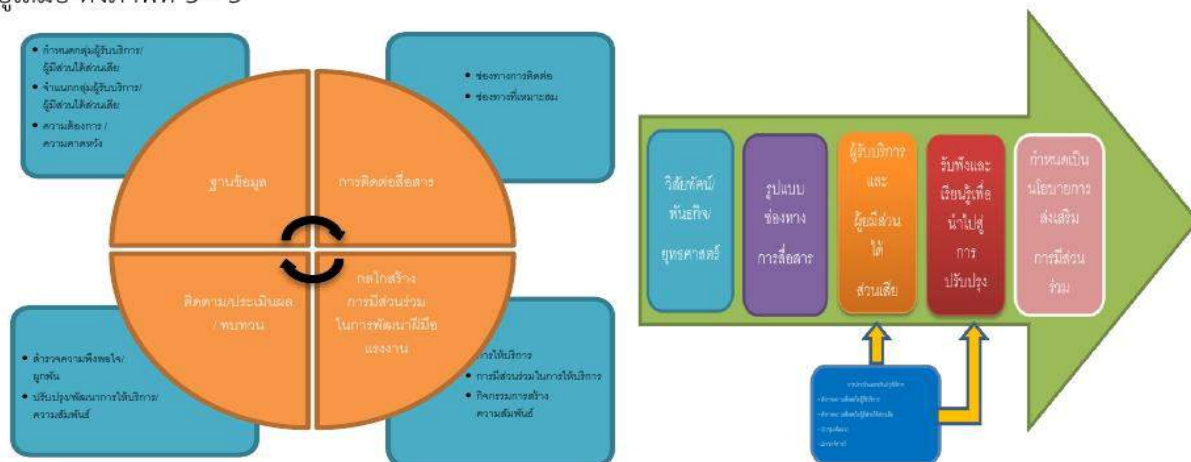
นอกจากนี้ กรมยังได้กำหนดวิธีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่เสมอ ประกอบด้วย การประชุม/สัมมนา การรับฟังความคิดเห็น ประชาพิจารณ์ สอบถามความพึงพอใจ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) การตรวจเยี่ยม หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ตู้/กล่องรับฟังความคิดเห็น รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์สถานีแรงงาน โทรศัพท์สำนักงาน และไปรษณีย์/จดหมาย เว็บไซต์ เฟสบุ๊กครม ไลน์ Mobile Application ตลอดจนได้มีการให้รางวัล และการให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน เพื่อเป็นมาตรการจูงใจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังตารางที่ 1

ภารกิจ	กลุ่มเป้าหมาย	การให้รางวัล/มาตรการจูงใจ
มาตรฐานฝีมือแรงงาน	สถานประกอบกิจการ	มาตรการจูงใจโดยให้เครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานกับสถานประกอบกิจการที่มีบุคลากรหรือพนักงานในสายการผลิตหรือหรือบริการผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของบุคลากรในสายการผลิตและบริการ
	สถานประกอบกิจการ	มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนทางการเงินแก่สถานประกอบกิจการที่ส่งลูกจ้างเข้ารับการทดสอบและผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและได้จ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างดังกล่าวตามประกาศคณะกรรมการค่าจ้างเรื่องอัตรามาตรฐานฝีมือเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 180 วัน
	สถานประกอบกิจการ	มาตรฐานช่วยเหลือหรืออุดหนุนทางการเงินแก่ผู้ประกอบการอาชีพผู้ประกอบการกิจการหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานของตนตามมาตรา 26 (มาตรฐานของผู้ประกอบการอาชีพ) และได้นำมาตรฐานฝีมือแรงงานดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบแก่ลูกจ้างของตนในปีที่ผ่านมา มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน
	ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนแก่ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา 24 ซึ่งดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมีผู้ผ่านการทดสอบในปีที่ผ่านมาตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน
	ศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนแก่ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา 24 ซึ่งดำเนินการทดสอบให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานส่งไปทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาอาชีพที่จำเป็นต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีผู้ประกอบการอาชีพที่มีทักษะฝีมือได้มาตรฐานเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานหรือเป็นสาขาอาชีพที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีเฉพาะด้าน

ภารกิจ	เครือข่าย	การให้รางวัล/มาตรการจูงใจ
		มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเป็นค่าทดสอบตามที่ผู้ดำเนินการทดสอบกำหนด แต่ไม่เกินอัตราค่าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องกำหนดอัตราค่าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
	แรงงาน	โครงการแรงงานดีดดาว เป็นมาตรการจูงใจแรงงานให้เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ซึ่งผู้ที่ผ่านการทดสอบฯ จะได้รับการดีดดาวเป็นสัญลักษณ์
	สถานประกอบกิจการ	มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนแก่ผู้ประกอบการที่ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนภายในเวลาที่กำหนดในปีที่ผ่านมา และได้ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามมาตรา 29 วรรคสองครบตามสัดส่วนที่กฎหมายกำหนดในปีถัดมา มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนในอัตราร้อยละ 10 ของเงินสมทบที่นำส่ง

ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมมีวิธีการในการสร้างสัมพันธ์เพื่อรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ และความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละกลุ่ม และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนปฏิบัติงาน และการปรับปรุงกระบวนการ รวมถึงการพัฒนาการบริการใหม่ ๆ โดยมุ่งเน้นการสำรวจความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชน เป็นแกนหลักในการขับเคลื่อนผลการดำเนินการ ดังภาพที่ 3 - 4 ทั้งนี้ กรมมีวิธีการในการทบทวนและปรับปรุงวิธีการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ ดังภาพที่ 3 - 5



ภาพที่ 3 - 4 การจัดการความสัมพันธ์

ภาพที่ 3 - 5 กระบวนการในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการ

กรมมีการจัดการข้อร้องทุกข์ ร้องเรียน โดยมีแบบฟอร์ม และช่องทางการร้องทุกข์ ร้องเรียนผ่านผู้บริหารกรม หัวหน้าหน่วยงาน โทรศัพท์สายตรง เว็บไซต์กรม e-mail / facebook และในการจัดการข้อร้องเรียน

ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรม จะมีกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมรับผิดชอบ แต่ถ้าเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปจะเป็นฝ่ายวินัย กองบริหารทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบ โดยได้มีการชี้แจงระบบการจัดการข้อร้องเรียนในเว็บไซต์กรม : <http://dsd.go.th> ดังนี้ ในกรณีร้องเรียน 1) เจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาค กรมได้มอบหมายให้หน่วยงานต้นสังกัดพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง แต่ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่ในส่วนกลาง ทางกองบริหารทรัพยากรบุคคล จะเป็นผู้ตรวจสอบข้อเท็จจริง 2) หัวหน้าหน่วยงาน กรมได้มอบหมายให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล พิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง 3) กรณีร้องทุกข์และเสนอแนะการให้บริการ กรมได้มอบหมายให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลพิจารณาดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยทั้ง 3 กรณี หน่วยงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบผลการดำเนินการเบื้องต้น ภายใน 7 วันทำการ และแจ้งความคืบหน้าทุก ๆ 30 วัน จนกว่าจะดำเนินการเรื่องแล้วเสร็จ และรายงานผลการดำเนินการให้กรมทราบ เมื่อสิ้นสุดการดำเนินการ ภายใน 15 วัน สำหรับกรณีที่ไม่ปรากฏชื่อ/ที่อยู่ผู้ร้องเรียน แต่อยู่ในหลักเกณฑ์ที่ต้องตรวจสอบ เช่น มีหลักฐานมาพร้อมหนังสือร้องเรียน ให้ยกเว้นขั้นตอนการแจ้งผลให้ผู้ร้องได้รับทราบ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ

ก. การวัดผลการดำเนินการ

กรมให้ความสำคัญในการรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งจากเดิมจะรายงานผลด้วยกระดาษ ต่อมาในปี พ.ศ. 2545 ผู้บริหารกรมได้เริ่มมีนโยบายให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งได้มีการปรับปรุงระบบการรายงานผลให้สมบูรณ์และครอบคลุมในกิจกรรมต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น และตั้งแต่ ปี. พ.ศ. 2552 เป็นต้นมา กรมได้ใช้ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงานและระบบคลังข้อมูล Datacenter.dsd.go.th อย่างเต็มรูปแบบ โดยการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานของกรมและเครือข่าย ประกอบด้วย ประวัติและข้อมูลของผู้เข้ารับการบริการ หลักสูตรการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ศูนย์ทดสอบเอกชน รายงานผลการดำเนินการ การรับรองหลักสูตร/ค่าใช้จ่ายของสถานประกอบกิจการผู้ประเมินเงินสมทบ เป็นต้น โดยเป็นข้อมูลที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกัน เพื่อใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และผลการดำเนินการของกรม และกรมมีวิธีการเลือกใช้ข้อมูลและสารสนเทศมาสนับสนุนการตัดสินใจในกรม และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ดังภาพที่ 4-1



ภาพ 4 – 1 การนำข้อมูลและสารสนเทศมาใช้

การเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบมาสนับสนุนการตัดสินใจของกรม และสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งกรมมีวิธีการโดยฝ่ายสถิติและประเมินผลจะดำเนินการเลือกข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญ โดยการเลือกข้อมูลจากฐานข้อมูลสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานในแต่ละยุทธศาสตร์แล้วทบทวน ร่วมกับศูนย์ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พัฒนาฐานข้อมูลให้มีความสะดวก รวดเร็วและทันสมัย รวมถึงก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่เพื่อมาสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งจะทำได้สามารถมั่นใจว่าได้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีประสิทธิภาพ

ข. การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ

แนวทางในการทบทวนผลการดำเนินการของกรม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาระบบงานและระบบการนำองค์การของกรม โดยผู้บริหาร ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือรายงานสรุปผลการปฏิบัติราชการต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลในการทบทวน/ปรับปรุงการดำเนินการ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังตารางที่ 4-1

ผลการดำเนินการที่มีการทบทวน	วิธีการทบทวนผลการดำเนินการ	ความถี่ในการทบทวนผล	วิธีการใช้ผลการประเมินและทบทวนมาประเมินความสำเร็จของการบรรลุเป้าประสงค์
รายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติงาน/แผนยุทธศาสตร์กรม	- ประชุม/สัมมนาผู้บริหารและฝ่ายแผนทั่วประเทศ - ประชุมทำงาน	- ปีละ 1 ครั้งตามที่คณะทำงานกำหนด	- นำข้อมูลที่ได้ทบทวน นำไปสู่การปรับปรุง โครงการ/กิจกรรมตามแผน
รายงานสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี	- ประชุมผู้บริหารกรม - ประชุม Weekly Meeting	- เดือนละ 1 ครั้ง - สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	- ผู้บริหารสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
รายงานการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	- ประชุม/สัมมนา - ประชุมคณะทำงาน	ปีละ 3 ครั้ง - ตามคณะทำงานกำหนด	- การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ผู้บริหารพิจารณาจากข้อมูลการรายงาน	ปีละ 1 ครั้ง	- ผู้บริหารเห็นชอบให้แจ้งผลการประเมินให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงการให้บริการ

ในการทบทวนผลการดำเนินการของกรมได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่มีความเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณ ประจำปี ซึ่งกรมจะนำตัวชี้วัดดังกล่าว มาจัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณาจากผลการดำเนินการในตัวชี้วัดที่มีแนวโน้มในเชิงเปรียบเทียบที่มีแนวโน้มผลการดำเนินการลดลง มากำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก โดยกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดรายบุคคล

ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ

อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ได้มีการมอบหมายให้ผู้ตรวจราชการกรม รองอธิบดี ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ โดยเฉพาะในกรณีเมื่อผู้บริหารกรมพบข้อบ่งชี้ หรือพบปัญหาอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติราชการ ผู้บริหารกรมก็จะให้ปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการตัดสินใจได้ทันที่ ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และมีผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมายและตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมได้มีการนำข้อมูลที่ผ่านมาวิเคราะห์มาใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นำไปสู่การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง เพื่อวางแผนงานในอนาคต อีกทั้งเพื่อให้ผู้บริหารกรมมีความรอบคอบในการปฏิบัติราชการ และส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสอดคล้องไปในแนวทางทั่วทั้งองค์การ

4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

ก. ความรู้ของส่วนราชการ

ผู้บริหารกรมมีนโยบายส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Long Life Learning) จึงให้ความสำคัญในการจัดการเรียนรู้ ตั้งแต่ปี 2550 เป็นต้นมา โดยได้แต่งตั้งคณะทำงานจัดการความรู้ (Knowledge Management) และได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน เพื่อให้องค์การมีลักษณะแห่งการเรียนรู้ที่มีระบบ และสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ และเพื่อขยายผลให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในสังกัดให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน จึงได้มอบหมายให้ทุกหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค แต่งตั้งคณะทำงาน KM Team และกำหนดเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ เพื่อดำเนินการกลั่นกรององค์ความรู้ จัดทำคลังความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้อยู่บน Web Site ของแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งกำหนดให้มีกิจกรรมเผยแพร่ แลกเปลี่ยนองค์ความรู้และให้มีการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีความรู้ในด้านต่าง ๆ นอกจากนี้ กรมได้มีแนวทางในการจัดการความรู้ของกรมที่มุ่งเน้นการรวบรวม และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากรในกรม การรับการถ่ายทอดความรู้ที่มีประโยชน์จากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่น การแสวงหาและแลกเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ

ข. ข้อมูล สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรมมีการมอบหมายให้รองอธิบดีปฏิบัติราชการเกี่ยวกับการเป็นผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร (Chief Information Officer – CIO) เป็นประธานคณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อกำกับ ดูแล และบริหารจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำแผนแม่บทหรือแผนปฏิบัติการด้าน ICT จึงได้แต่งตั้งศูนย์ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร เป็นหน่วยงานภายในในการขับเคลื่อนภารกิจด้าน ICT ของกรม เกี่ยวกับการกำหนดคุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศที่ต้องการให้พร้อมใช้งานและทำให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และองค์กรอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกันสามารถเข้าถึงข้อมูลและสารสนเทศดังกล่าว รวมถึงกำหนดวิธีการในการทำให้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ (ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) ที่ใช้ในกรม มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัยและใช้งานง่าย และมีการกำหนดวิธีการในการ

ทำให้ระบบจัดการข้อมูลและสารสนเทศและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศดังกล่าวเหมาะสมและทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้งเป็นหน่วยงานในการส่งเสริมและพัฒนาการเรียนรู้ด้าน ICT และมีการพัฒนา วางระบบ ICT ให้กับหน่วยงานภายในกรม รวมถึงมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานด้าน ICT ภายนอก เพื่อริเริ่มและนำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาประยุกต์ในองค์การ สำหรับระบบติดตามและการวัดผลการเนิกรงานมีความไวในการบ่งชี้ถึงการเปลี่ยนแปลง การดำเนินการของทุกหน่วยงานภายในกรม ในทุกๆ ปี กรมได้มีแนวทางให้ทุกหน่วยงานที่การดำเนินตามแผนแม่บท ICT กรมฯ มีความพร้อมในการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีการพัฒนาระบบเครือข่าย Internet การพัฒนา website ได้ทำตามมาตรฐานการทำ website ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การวางระบบความมั่นคงและปลอดภัยของระบบเครือข่ายรวมถึงมีการวางระบบ Risk Management IT เพื่อเตรียมความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉินให้ทั่วทั้งองค์การ ในด้านการประสานความร่วมมือกับองค์การภายนอก สถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาและแลกเปลี่ยนความก้าวหน้าและนวัตกรรมเพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือในการพัฒนาระบบ นวัตกรรมของกรมให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ด้าน ICT ของแผนแม่บท ICT ประเทศไทยและสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน ICT ของกระทรวงแรงงาน นอกจากนี้ กรมได้มีการดำเนินการด้านสารสนเทศ ดังนี้

การจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ ผู้บริหารกรม ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นให้มีการกำหนดฐานข้อมูลที่สนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์การดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจของกรม คือ การอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จึงได้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและสามารถนำข้อมูลไปจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร เช่น ระบบคลังข้อมูลกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (Datacenter) , ระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน , ระบบ e-service สำหรับประชาชนและสถานประกอบกิจการ , ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ , ระบบทะเบียนทรัพย์สินและครุภัณฑ์ เป็นต้น

การให้บริการข้อมูลสารสนเทศ ผู้บริหารกรม ได้กำหนดแนวทางให้ทุกหน่วยงานมีการดำเนินการตามแผนแม่บท ICT กรม ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีการพัฒนาระบบบริการเครือข่ายเว็บไซต์ / อินเทอร์เน็ต มีการพัฒนารูปแบบบริการเว็บไซต์ ที่มีแนวทางจัดทำเว็บไซต์หน่วยงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึง กรมได้มีการจัดทำโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่บุคลากรกับเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเว็บไซต์ของหน่วยงานในการนำเข้าข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และเพื่อเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในการให้บริการเว็บไซต์ และการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงการฝึกปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ICT ของกรม

การพัฒนานวัตกรรม ผู้บริหารกรม ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างบรรยากาศในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรมด้าน ICT ซึ่งจะทำให้องค์การมีความพร้อมและมีศักยภาพต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของกรม โดยผู้บริหารกรม ได้มีการประสานความร่วมมือกับองค์การภายนอก สถาบันการศึกษา เพื่อพัฒนาและแลกเปลี่ยนความก้าวหน้าและนวัตกรรมด้าน ICT เพื่อให้เกิดการประสานความร่วมมือในการพัฒนาระบบ ICT ของกรมให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ด้าน ICT ของภาครัฐ และสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน ICT ของกระทรวงแรงงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร

ก. ชีตความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร

วิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะสมรรถนะ คุณวุฒิและกำลังคนที่ส่วนราชการจำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ กรมได้ใช้แนวทางการวางแผนบริหารทรัพยากรบุคคล จากแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2556–2559 ใช้เป็นวิธีการในการศึกษาวิเคราะห์ประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะสมรรถนะ คุณวุฒิและกำลังคนที่กรมมีความจำเป็นต้องมีในแต่ละตำแหน่ง ซึ่งแผนดังกล่าวใช้ในการบริหารและพัฒนากำลังคนขององค์กร ทั้งนี้ในแต่ละปีงบประมาณ กรมจะมีการทบทวนและวิเคราะห์ความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร เป็นประจำเพื่อวางกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมกับบทบาทภารกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

กรมมีวิธีการในการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุบุคลากรใหม่ ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. แต่ในส่วนของการรักษาบุคลากรใหม่กรมได้มีการแนวทาง ดังนี้ 1) ให้บุคลากรที่บรรจุใหม่เข้ารับการฝึกอบรมให้มีความรู้ทักษะที่เหมาะสมและเพียงพอกับตำแหน่งงาน 2) มอบหมายงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความถนัด 3) หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้างานทำหน้าที่สอนงาน เพื่อสร้างความเป็นกันเองในการปฏิบัติงานและบรรยากาศการทำงานที่ดี 4) จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ หรืออุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างเหมาะสมและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มากขึ้น ที่ผ่านมามีได้บรรจุบุคลากรที่เป็นนักเรียนทุนจากในประเทศ จำนวน 86 คน และนักเรียนทุนจากต่างประเทศ จำนวน 36 คน นอกจากนี้ในแต่ละปียังได้มี การคัดเลือกและจ้างผู้บริหาร ที่เกษียณอายุมาทำหน้าที่เป็นผู้เชี่ยวชาญการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการพัฒนาองค์กร

ในส่วนของการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ขององค์กร กรมมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากร โดยมุ่งเน้นให้มีการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของกรม เพื่อให้มีผลการดำเนินการที่ดีตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ จึงได้มีการจัดโครงสร้างองค์กรและบุคลากรภายในเพิ่มเติม และแตกต่างจากตามที่กำหนดกฎหมายไว้ โดยมีการจัดตั้งหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มเติมทั้งที่ตั้งอยู่ภายในส่วนกลางและอยู่ในส่วนภูมิภาค โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริการครอบคลุมทุกภารกิจ/ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้มีการกระจายบุคลากรผู้ปฏิบัติงานออกไปทุกพื้นที่นอกจากนี้ ยังได้มีการพัฒนาปรับโครงสร้างขององค์กรตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานได้ทันต่อสถานการณ์และบรรลุผลได้ตามพันธกิจของมากยิ่งขึ้นตลอดจนสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่

กรมมีวิธีการเตรียมบุคลากรในการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร ดังนี้

- การเกลี่ยอัตรากำลัง โดยจัดทำฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำรวจสภาพพื้นที่ถึงความต้องการกำลังคนสำรวจความต้องการของกำลังคน กำหนดมาตรการสร้างแรงจูงใจ ติดตามประเมินผลการดำเนินการ

- การทดแทนอัตรากำลัง สร้างความต่อเนื่องตำแหน่งทางการบริหารและวิชาการที่สำคัญ โดยจัดทำฐานข้อมูลบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน และสร้างฐานข้อมูลที่จำแนกบุคลากรตามสายงาน ตามความรู้ความสามารถ ตามสมรรถนะ ซึ่งสามารถนำมาประมวลผล วิเคราะห์แปรผล เป็นสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคลประกอบการตัดสินใจด้านการบริหารอัตรากำลังได้อย่างเหมาะสมวางแผนการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ให้ครอบคลุมทุกสายงานในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่องจัดทำแผนบริหารบุคลากรที่มีศักยภาพสูง (Talent Development) เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็วเพื่อมาทดแทนกำลังคนในตำแหน่งสำคัญและมีแนวโน้มว่าจะสูญเสียกำลังคนเหล่านี้ในระยะยาว กำหนดมาตรการเสริมเพื่อการธำรงรักษาบุคลากรที่ดี มีสมรรถนะ และความพร้อมในการปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมที่จะเปลี่ยนแปลงไปในอนาคตอย่างต่อเนื่อง

ข. บรรยาการการทำงานของบุคลากร

กรมมีการดูแล จัดทำ สนับสนุนสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยเน้นด้านสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงานของบุคลากร รวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น โดยผู้บริหารกรม ได้มอบหมายหน่วยงานผู้รับผิดชอบให้มีการจัดทำกิจกรรมหรือโครงการตามแนวทางการสร้างความผาสุก สร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานและสร้างสวัสดิการต่างๆให้กับบุคลากร ซึ่งกรมก็มีการของบประมาณในการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเช่น การสร้างอาคารสำนักงานหลังใหม่ การปรับปรุงอาคารสำนักงาน/ห้องประชุม/ห้องน้ำ การจัดหาสถานที่เพื่อการพักผ่อน/ออกกำลังกาย/ลานจอดรถ การติดตั้งโทรทัศน์วงจรปิด การดูแล/บำรุงรักษาลิฟท์/ทางหนีไฟ ให้พร้อมกับการใช้งานตลอดเวลา เป็นต้น

สำหรับในนโยบายและสวัสดิการ กรมมีวิธีการในการกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ที่สำคัญและนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากรให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติ โดยจัดทำและจัดหาสวัสดิการต่าง ๆ ให้บุคลากรได้แก่ตรวจสุขภาพประจำปี กิจกรรมสันทนาการหรือกิจกรรมด้านวัฒนธรรมประเพณีต่าง ๆ สวัสดิการเงินกู้เพื่อการศึกษา การออกกำลังกาย เป็นต้น

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

กรมมีวิธีการในการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยการตอบแบบสอบถามของบุคลากรภายในกรม ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน ประกอบด้วย การได้รับความเป็นธรรม ความก้าวหน้าในอาชีพโอกาสในการพัฒนาการแก้ไขปัญหา/ข้อร้องทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ บรรยาการในการทำงานสถานที่ทำงานที่ปลอดภัย งานที่ท้าทาย การสื่อสาร ความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ความมั่นคงของงานการสนับสนุนของกรม ในการให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นอกจากนี้ ในส่วนของวัฒนธรรมการทำงานเป็น “แบบการเรียนรู้ร่วมกัน” ซึ่งมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมของกรม โดยใช้รูปแบบการสื่อสารสองทางด้วยการประชุม/สัมมนา จัดกิจกรรม/โครงการ การตรวจเยี่ยม การให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันเพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการประเมินผลงานของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน กรมได้กำหนดให้มีแนวทางในการประเมินผลโดยมีวิธีการในการประเมินผลงานโดยใช้ระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางที่สำนักงาน ก.พ.ร.

รวมทั้งการกำหนดเป็นตัวชี้วัดรายบุคคล เพื่อใช้ผลการประเมินเลื่อนเงินเดือนตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ที่ทำการประเมินปีละ 2 ครั้ง และในระดับผู้บริหารจะใช้ระบบการประเมินเลื่อนเงินเดือนตามเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ. โดยกระทรวงต้นสังกัดจะเป็นผู้ประเมิน

ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร

กรมมีวิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรโดยการใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อผู้บริหาร และแบบสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกรมมีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของกรม ตามที่รายงานไว้ในหมวด 7

ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร

ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา ผู้บริหารกรมมีแนวทางในการสื่อสารและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องผ่านระบบจัดการความรู้ของกรม อีกทั้ง ผู้บริหารจะนำข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงผลการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาตลอดจนข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากช่องทางสื่อสารต่างๆ ใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบงานในปีงบประมาณถัดไป

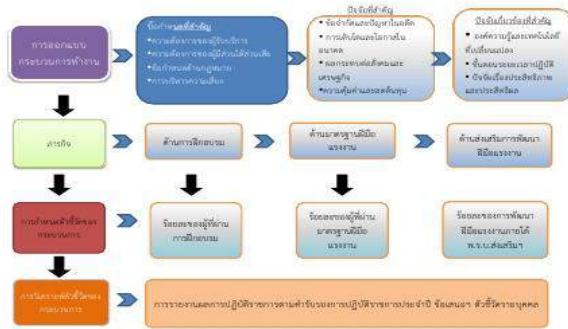
กรมมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาโดยการตอบแบบสอบถามและการติดตามการทำงานโดยหัวหน้างาน และสำหรับในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน กรมมีการจัดทำแผนการสร้างควมก้าวหน้าในสายงาน (Career Path) ตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ซึ่งแนวทางความก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งประเภทอำนวยการหรือบริหาร โดยแสดงเส้นทางการส่งสมประสบการณ์และผลงาน ผ่านการเลื่อนตำแหน่งจากระดับล่างไปสู่ระดับบนหรือในแนวระนาบเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในด้านการสร้างและเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของผู้มีศักยภาพให้เกิดการส่งสมผลการปฏิบัติงาน และเพื่อประโยชน์ในการจัดเตรียมพัฒนาผู้มีศักยภาพและพร้อมทดแทนตำแหน่งเป้าหมาย

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงาน

ก. การออกแบบผลผลิตการบริการและกระบวนการ

กรมมีกรอบแนวคิดในการออกแบบกระบวนการทำงานโดยคำนึงถึงภารกิจขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนข้อด้านสุขภาพและความปลอดภัย การสร้างความพร้อมของสภาพแวดล้อมให้กับผู้ปฏิบัติงาน เช่น อาคารสำนักงาน อาคารฝึกอบรม เครื่องจักร อาคารบ้านพัก การคำนึงถึงกฎหมายสำคัญที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ โดยมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เป็นองค์ประกอบในการออกแบบระบบการทำงาน เพื่อให้สามารถส่งมอบการบริการซึ่งเป็นผลผลิตของกรมฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกรมให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนการออกแบบกระบวนการทำงาน มุ่งเน้นการลดต้นทุนต่อหน่วยและรอบเวลาในการออกแบบและการบริการใหม่ ดังภาพที่ 6 - 1



ภาพที่ 6 - 1



ภาพที่ 6 - 2

วิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต บริการและกระบวนการทำงาน กรมได้มีการออกแบบผลผลิต บริการและกระบวนการทำงานโดยพิจารณาถึงข้อกำหนดที่สำคัญ ดังภาพที่ 6 - 2

การนำกระบวนการไปปฏิบัติ มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของกรม ได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบรรลุพันธกิจและภาระหน้าที่ตามกฎหมาย รวมทั้ง กระบวนการให้บริการที่กรมให้ความสำคัญต่อความสำเร็จของกรม โดยการนำกระบวนการไปปฏิบัติจะต้องมีการคำนึงสมรรถนะหลักขีดความสามารถ วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และพิจารณาถึงปัจจัยแห่งความสำเร็จของกระบวนการที่สำคัญ โดยกรมฯ มีวิธีการนำกระบวนการไปปฏิบัติ ดังภาพที่ 6 - 3



ภาพที่ 6 - 3



ภาพที่ 6 - 4

วิธีการปรับปรุงผลผลิต บริการและกระบวนการ

กรมมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่ได้จากการดำเนินงาน และการสอบถามความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้การบริการและผลการดำเนินการของกระบวนการและผลการดำเนินการของกระบวนการดีขึ้นในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่งผลไปถึงผลดำเนินงานด้านงบประมาณ การเงิน และผลการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นดังภาพที่ 6-4

วิธีการควบคุมต้นทุน กรมมีวิธีการในการลดต้นทุน 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารจัดการ เช่น มอบหมายให้ทุกหน่วยงานของกรม กำหนดมาตรการลดค่าน้ำและค่าไฟ กำหนดให้มีระบบงาน e-สารบรรณ

เพื่อลดต้นทุนการใช้กระดาษในงานสารบรรณ รวมทั้ง ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย 2) ทางด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานเน้นภารกิจการกำกับดูแลให้มากขึ้น เช่น ส่งเสริมให้เครือข่ายของกรม ที่มีความพร้อมจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังได้นำระบบ e – testing มาใช้ในการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน (สอบข้อเขียน) เพื่อลดการใช้กระดาษข้อสอบ ทั้งนี้ กรมได้กำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของกรม เพื่อใช้ติดตามการควบคุมต้นทุนดังกล่าว

วิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน กรมได้ให้ความสำคัญกับการจัดการห่วงโซ่อุปทาน เพื่อใช้ในการบรรลุประสิทธิผลของการควบคุมต้นทุน เพิ่มผลผลิตและบรรลุเป้าหมายด้านการให้บริการ และความสำเร็จโดยรวมของกรม รวมถึงช่วยปรับปรุงผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบผลผลิต และกรมได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ส่งมอบและผู้ให้ความร่วมมือสนับสนุนการปฏิบัติการของกรม โดยกิจกรรมที่กรมดำเนินการ ได้แก่ การเตรียมความพร้อมและให้ความรู้กับเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน กรมมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีสุขลักษณะ มีความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การจัดเตรียมงบประมาณในการซ่อมบำรุงอาคาร/สถานที่ การบำรุงรักษาสภาพให้มีความปลอดภัย การติดกล้องวงจรปิด การแลกบัตร เข้า-ออก ของบุคคลภายนอก การให้ความสำคัญกับกิจกรรม 5 ส เป็นต้น

วิธีการเตรียมความพร้อมเพื่อภาวะฉุกเฉิน กรมได้มีการจัดเตรียมงบประมาณ/แผนงานและโครงการไว้รองรับให้กับประชาชนกรณีฉุกเฉิน เช่น ฝึกอบรมการขึ้นโถงเพื่อกักเก็บน้ำ กรณีเกิดภัยแล้ง ซึ่งกรมได้มีการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความต่อเนื่อง นอกจากนี้ ได้มีการเตรียมความพร้อมในระบบบริหารจัดการอุทกภัยโดยมีการซักซ้อมแนวทางปฏิบัติให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั่วประเทศและสำหรับบุคลากรขององค์การ มีการซ้อมหนีไฟเป็นประจำทุกปี โดยจัดร่วมกับทุกหน่วยงานของกระทรวงแรงงาน

วิธีการจัดการนวัตกรรม กรมมีการส่งเสริมให้องค์กรมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุนต่อการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การจัดตั้งสถาบันเทคโนโลยีขั้นสูง นอกจากนี้ ได้มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรมในด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์การภายใต้ทรัพยากรที่ใช้อย่างจำกัด มีการจัดลำดับความสำคัญของโอกาสเพื่อนำนวัตกรรมที่มีความไปได้ได้สูงสุด ไปขยายผลดำเนินงานให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค ซึ่งที่ผ่านมาผู้บริหารกรม ได้ตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และในแต่ละปีได้มีการจัดสรรงบประมาณในการสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อสนับสนุน ผลักดันภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนพัฒนาระบบงาน เช่น ระบบบริหารฐานข้อมูลกลาง datacenter ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS) ระบบ e-สารบรรณ ระบบทะเบียนครุภัณฑ์ ระบบการฝึกอบรมความรู้ความสามารถ (CBT) ระบบ e-Service และระบบ e-testing นอกจากนี้ เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสในการเกิดความคิดพัฒนาสื่อการสอน จึงได้จัดให้มีการประกวดสื่อการฝึก เป็นประจำทุกปี เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรของกรม ใฝ่การเรียนรู้

ส่วนที่ 2-2 การดำเนินการรายหมวดที่ขอรับรางวัล

หมวด 1 การนำองค์การ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นส่วนราชการระดับกรม ก่อตั้งครั้งแรกเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2535 ปัจจุบันสังกัดกลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ กระทรวงแรงงาน โดยระยะเริ่มต้นเน้นภารกิจการฝึกอบรมอาชีพในสาขาช่างต่าง ๆ ซึ่งส่วนใหญ่หน่วยงานภายนอกมองว่าเป็นงานทางด้านการพัฒนาสังคม ต่อมาเกิดกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารกรมในฐานะผู้นำองค์การจึงได้ปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างหน่วยงานภายใต้กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยเพิ่มภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ ซึ่งเป็นงานที่เน้นทางด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ แต่ยังคงงานทางด้านการพัฒนาสังคมไว้บางส่วน คือ กลุ่มแรงงานนอกระบบ ทหาร ผู้ต้องขัง ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้บำบัดติดยาเสพติด โดยมีพันธกิจ คือ 1) จัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก 3) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและสร้างเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากยิ่งขึ้น ล่าสุดจึงปรับโครงสร้างตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2559 โดยกำหนดให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐานในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ

กรมมีหน่วยงานพัฒนาฝีมือแรงงานตั้งอยู่ทุกจังหวัด จำนวน 96 แห่ง มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น จำนวน 2,493 คน แบ่งเป็นข้าราชการ 1,174 คน ลูกจ้างประจำ 731 คน และจำนวนพนักงานราชการ 588 คน และได้รับงบประมาณเฉลี่ยปีละ ประมาณ 2 พันล้านบาท โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของประชาชนวัยแรงงานที่มีอยู่ ประมาณ 38 ล้านคน ให้มีผลิตภาพแรงงานสูงขึ้น สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ดังนั้น ด้วยข้อจำกัดทางด้านบุคลากรและการสนับสนุนงบประมาณของทางรัฐบาล รวมทั้ง ภารกิจที่มีความหลากหลาย จึงเป็นงานที่ท้าทายที่ผู้บริหารกรมจะต้องหามาตรการเพื่อแก้ไขปัญหาข้อจำกัดดังกล่าว เพื่อให้สามารถพัฒนาศักยภาพแรงงานได้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งที่ผ่านมาผู้บริหารกรม ได้ใช้มาตรการของคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.) และพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 รวมทั้ง การพัฒนากลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นเครือข่ายในการพัฒนาศักยภาพแรงงาน ซึ่งทั้ง 3 มาตรการเป็นกลไกสำคัญที่สร้างความยั่งยืนในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับกรม และในปี พ.ศ. 2557 ได้แก้ไขกฎหมายเป็นพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งในปี พ.ศ. 2558 ได้มีการปรับบทบาทภารกิจใหม่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน คือ เน้นการขับเคลื่อนนโยบายการกำกับดูแล การส่งเสริมประสานให้มากขึ้น และลดบทบาทการพัฒนาฝีมือแรงงานในส่วนที่กรมดำเนินการเอง เพื่อเตรียมการรองรับการขับเคลื่อนศักยภาพแรงงานไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 ตามนโยบายและทิศทางการปฏิรูปเร่งด่วน ดังภาพที่ 1-1 แผนยุทธศาสตร์บูรณาการพัฒนากำลังคนในพื้นที่พิเศษ ดังภาพที่ 1-2 และการจัดตั้ง 12 สถาบันนาร่องเทคโนโลยีชั้นสูงรองรับอุตสาหกรรมแห่งอนาคต ดังภาพที่ 1-3

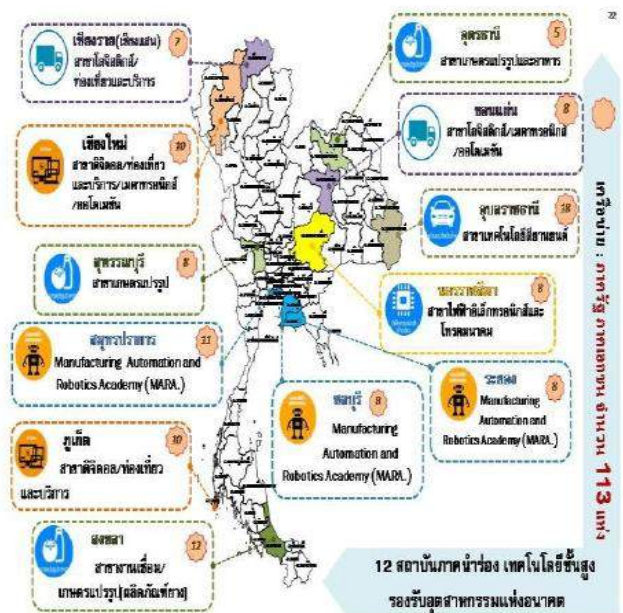
นโยบายและทิศทาง ปี 2560 : **8** วาระปฏิรูปเร่งด่วน ปี 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน



ภาพที่ 1-1



ภาพที่ 1-2



ภาพที่ 1-3

ดังนั้น เพื่อให้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานไปสู่เป้าหมายดังกล่าว ผู้บริหารของกรม จึงมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศด้านการส่งเสริม/ประสาน และพัฒนาศักยภาพแรงงานของประเทศ โดยให้ความสำคัญในการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้ง เน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมและความผูกพันของบุคลากร ตลอดจน ให้บริการที่ดีกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่งผลให้หน่วยงานมีผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ และด้วยความมุ่งมั่นของผู้บริหารกรม ทำให้ในปี 2557 อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้รับรางวัลนักบริหารสตรีดีเด่น เนื่องจากมีบทบาทและวิธีการชั้นนำเพื่อทำให้องค์การมีความยั่งยืน ดังนี้

1.1 การนำองค์การ

ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ

1. วิธีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมและพันธกิจ ผู้บริหารกรมมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนและกำหนดทิศทางขององค์การให้มีเป้าหมายที่ชัดเจน โดยมีส่วนร่วมด้วยตนเองในการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม การถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ การส่งมอบผลผลิต การให้บริการแก่กลุ่มผู้รับบริการ รวมทั้ง ปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) ด้วยการนำแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 รวมถึงการนำแนวทางและวิธีการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่จากสำนักงาน ก.พ.ร. มาใช้ในการบริหารจัดการและพัฒนาองค์การ อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่มุ่งเน้นความสำคัญในการตอบสนองต่อการเพิ่มขีดความสามารถของแรงงาน คือ “กำลังแรงงานไทยมีสมรรถนะได้มาตรฐานสากล” เนื่องจากแรงงานเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญที่สุด การพัฒนาให้แรงงานมีคุณภาพได้มาตรฐานสากล และสามารถรักษาความสมดุลระหว่างอุปสงค์และอุปทานแรงงานของประเทศ ถือเป็นหัวใจสำคัญในการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้สามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน วิสัยทัศน์ดังกล่าว กรมได้มีการทบทวนผ่านกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2555 – 2559 ที่ได้มีการศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน รวมถึงการนำผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการกิจของกรม มาใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งผลจากการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จะนำมาวิเคราะห์ SWOT ของกรมในฐานะของหน่วยงานให้บริการเพื่อกำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมได้มีการกำหนดค่านิยมองค์การ คือ “มุ่งมั่นทำงานเป็นทีมเชิงรุก (Proactive Teamwork) ใฝ่เรียนรู้ (Life Long Learning) มีจิตบริการ (Service Mind) สานสร้างเครือข่าย (Networking)” และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2547 เพื่อให้บุคลากรกรมได้รับทราบและมุ่งมั่นต่อการนำค่านิยมองค์การไปปรับใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารสองทาง เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปยังบุคลากรของกรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นพันธมิตรในการให้บริการด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อส่งต่องานไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

1) ในปี พ.ศ. 2556 ผู้บริหารกรมได้มีการนำโครงสร้างการนำองค์การที่เป็นการกำหนดบทบาทหน้าที่ในการนำองค์การของผู้บริหารกรมมาใช้ เพื่อนำไปสู่การแสดงบทบาทของการเป็นตัวอย่างในการบริหารจัดการองค์การที่ดี (Role Model) โดยในโครงสร้างการนำองค์การของกรมกำหนดให้อธิบดีมีการกระจายอำนาจการบริหาร เพื่อถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ ดังภาพที่ 1-4 โดยเทคนิคของการนำองค์การในลักษณะดังกล่าว จะมุ่งเน้นการสื่อสาร

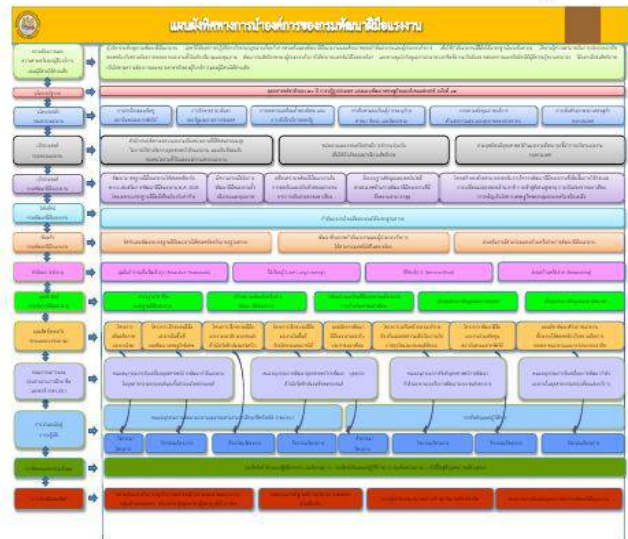
วิสัยทัศน์และค่านิยมของกรมไปสู่การปฏิบัติด้วยช่องทางที่หลากหลายมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ เน้นการประสานงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ส่งต่อไปยังผู้ปฏิบัติการ รวมถึงการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานบรรลุผลสัมฤทธิ์และเป็นการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ในอีกรูปแบบหนึ่ง



ภาพที่ 1 – 4

2) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 กรมได้นำแผนผังทิศทางการนำองค์กร เพื่อใช้ในการสื่อสารและถ่ายทอดให้บุคลากรทุกระดับได้รับรู้ และเข้าใจ ในวิสัยทัศน์ ค่านิยม รวมถึงพันธกิจของกรม โดยมีแนวทางในการสื่อสารและถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ดังนี้ 1) ยึดหลักการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำสรุปข้อคิดเห็น ข้อเสนอเรียน ข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงความท้าทายที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การมาใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดและทบทวนแผนผังทิศทางการ เสนอต่ออธิบดีเพื่อประกาศใช้ เพื่อให้บุคลากรของกรมได้รับทราบและปฏิบัติ 2) กำหนดช่องทางในการสื่อสารที่เหมาะสม และมีการสื่อสารอย่างทั่วถึงให้แก่บุคลากรทุกระดับ ได้แก่ ประชุมผู้บริหารกรม กำหนดเป็นตัวชี้วัดในทุกหน่วยงาน หนังสือเวียนเผยแพร่ทางเว็บไซต์ การตีพิมพ์ประกาศ ตีตบอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น 3) มีการประเมินผลการสื่อสารโดยกรมได้มีการสอบถามวัดการรับรู้และความเข้าใจในทิศทางการกับบุคลากรของกรมในทุกระดับ และ 4) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เช่น นโยบายของรัฐบาล นโยบายกระทรวงแรงงาน นโยบายผู้บริหารกรม รวมถึง เมื่อมีการทบทวนเปลี่ยนแปลงวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยมองค์การ ผู้บริหารกรม จะมีการทบทวนแนวทางทิศทางการนำองค์กร เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังภาพที่ 1-5

ทั้งนี้การสื่อสารแผนผังทิศทางการนำองค์กรของกรม ได้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการถ่ายทอดนำไปยุทธศาสตร์ปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีการรับรู้และเข้าใจ ในยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้อย่างทั่วถึงและสามารถนำไปปฏิบัติได้บรรลุตาม เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ โดยแผนผังองค์การจะใช้เป็นเครื่องมือในการจัดทำและทบทวนแผนยุทธศาสตร์ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว และนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี รวมทั้งกำหนดเป็นตัวชี้วัดและถ่ายทอดลงสู่ระดับกรม ระดับหน่วยงาน และจนถึงระดับบุคคล



ภาพที่ 1-5



ภาพที่ 1-6

3) ผู้บริหารกรม มีการปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ ในปี พ.ศ. 2556 ผู้บริหารกรมได้นำระบบการนำองค์กรของกรม (Leadership Model) ที่เกิดขึ้นจากการนำแนวทางตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหาร ในการแสดงถึงวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติ ดังภาพที่ 1-6

ผู้บริหารกรมได้มีการสื่อสาร สร้างการรับรู้และเข้าใจ รวมทั้งมีการประเมินการรับรู้และเข้าใจ โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการติดประกาศเผยแพร่ระบบการนำองค์การ ณ หน่วยงานทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค 96 แห่ง และให้มีการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น หนังสือแจ้งเวียน เสียงตามสายของกรม วิทยุ และเว็บไซต์กรมเพื่อสื่อสารให้บุคลากรภายในและผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารกรม ในการสนองต่อวิสัยทัศน์และค่านิยม ทั้งนี้ ยังได้นำไปใช้เป็นองค์ความรู้ของกรม ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์การ นอกจากนี้ ระบบการนำองค์การของกรมจะมีส่วนในการผลักดันการพัฒนาการมุ่งสู่องค์กรที่มีสมรรถนะสูง และมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยการส่งมอบบริการที่ดีตรงกับความต้องการและความคาดหวัง

2. ผู้บริหารกรมได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติ ปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม เพื่อแก้ไขและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ โดยเน้นเป็นนโยบายสำคัญในการนำองค์การไปสู่ความโปร่งใส ส่งเสริมค่านิยมให้บุคลากรมีความซื่อสัตย์สุจริต มีจริยธรรม ดังจะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารกรมได้เป็นผู้นำและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในด้านต่าง ๆ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการเป็นประธานคณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อผลักดัน กำกับ ติดตาม ให้มีผลการดำเนินการ ดังนี้

1) การจัดทำคำของบประมาณ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา กรมได้กำหนดแผนงานการป้องกันปราบปราม การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ นโยบายคือปลูกจิตสำนึก สร้างค่านิยมให้ทุกภาคส่วน ตระหนักรู้ในเรื่องความซื่อสัตย์ สุจริต มีคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำโครงการรองรับแผนงานดังกล่าว โดยกำหนดอยู่ในตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานภายใน เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว

2) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ผู้บริหารกรมฯ ให้ความสำคัญในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) โดยจัดตั้งคณะทำงานจัดทำประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งสั่งการบุคลากรให้มีความร่วมมือตอบแบบสำรวจฯ ITA ซึ่งผลการประเมินคะแนนเฉลี่ยโดยภาพรวมมีแนวโน้มสูงขึ้น

3) ในปี พ.ศ. 2559 ผู้บริหารกรมได้ตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยขึ้นตรงต่ออธิบดี โดยมีหน้าที่เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่มิชอบ ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงาน เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมอบหมายให้รองอธิบดี ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการฯ

4) ในปี พ.ศ. 2559 ผู้บริหารกรม แต่งตั้งคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบประจำกรม โดยมีรองอธิบดี เป็นประธานคณะทำงาน เพื่อทำหน้าที่กำกับ ติดตาม สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ปฏิบัติการฯ รวมทั้ง ให้คำปรึกษาแนะนำในการดำเนินงาน

5) ในปี พ.ศ. 2559 ผู้บริหารกรม ออกคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยให้ผู้บริหารและข้าราชการทุกคนถือปฏิบัติตามมาตรการดังกล่าว และในปี 2560 ผู้บริหารกรมฯ ได้มีการประกาศเจตจำนงการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และ

นโยบายการสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในหน่วยงาน โดยได้จัดทำแนวปฏิบัติ และมีการสื่อสาร/ประชาสัมพันธ์ตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือเวียนแจ้งให้ผู้บริหารและบุคลากรทั้งหมดถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เผยแพร่ข้อมูลลงในเว็บไซต์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรภายในองค์กร รวมทั้งผ่านเวทีการประชุม สัมมนา

6) ผู้บริหารกรม ได้มีการปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิธธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม โดยได้เป็นประธานการเปิดพิธีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง และเป็นวิทยากรบรรยายพิเศษ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความโปร่งใสและคุณธรรม

นอกจากนี้ เนื่องจากการกิจของกรม มีบทบาทในการกำกับดูแล ติดตามให้มีการปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ รวมทั้ง ต้องดำเนินการจัดฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ตลอดจนรับรองความรู้ความสามารถให้กับผู้ประกอบการอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะ เป็นต้น ดังนั้น ในแต่ละปีผู้บริหารกรม จึงได้มีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการเสริมสร้างบุคลากรในองค์การให้มีความซื่อสัตย์ มีจริยธรรม เพื่อให้การปฏิบัติงานถูกต้องตามหลักนิธธรรม และก่อให้เกิดความพึงพอใจกับผู้มารับบริการ โดยผู้บริหารกรม ได้มีส่วนร่วมให้มีการดำเนินการ ดังนี้

1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จัดตั้งกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม โดยมีรองอธิบดีทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตามเรื่องดังกล่าว เป็นการเฉพาะและกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลัก คือ กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล และให้ทำหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการดำเนินการด้านการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใส เพื่อให้เป็นไปตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ที่สำนักงาน ก.พ. จัดทำขึ้น รวมถึง เป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำจรรยาบรรณข้าราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

2) จัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่องการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม นำทีมงาน และจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อน ให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในทุกจังหวัด

3) มอบหมายหน่วยงานจัดทำแผนป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ และรายงานผลทุกไตรมาส

4) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และได้สั่งการให้ทุกหน่วยงานนำคู่มือไปศึกษาทำความเข้าใจ ให้กับเจ้าหน้าที่ในลักษณะของการประชุม ฝึกอบรม หรือการถ่ายทอดความรู้ตามคู่มือฯ และนำไปใช้ประโยชน์เสริมสร้างจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ให้ตระหนักถึงความซื่อตรง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสและยึดหลักคุณธรรม

สำหรับในการกำกับ ติดตามผลการดำเนินการ กรมฯ กำหนดให้ทุกหน่วยงานมีการรายงานผลตามแผนงาน โครงการ นำเสนอผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

3. ผู้บริหารกรมมีวิธีการดำเนินการทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน โดยในส่วนของความยั่งยืนทางระบบการบริหารจัดการ ผู้บริหารกรมได้มีการนำระบบการนำองค์การของกรมที่ยึดหลัก พร.ร.ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 และเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) มาใช้เป็นเครื่องมือในการแสดงถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของกรม รวมถึง สะท้อนถึงความคล่องตัวและการบริหาร

จัดการเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีการสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรภายในกรม ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามที่กล่าวในข้างต้นแล้วนั้น นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมให้ความสำคัญกับการตอบสนอง และการจัดหาปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมและเพียงพอ เช่น การเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร การเตรียมความพร้อมของทรัพยากร ระบบงาน อาคารสถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้ เครื่องจักรกล และเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงาน รวมถึง การเตรียมตัวสำหรับภาวะฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้น นอกจากนี้ ได้มีการใช้ระบบประกันคุณภาพในด้านการฝึกอบรม และการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความมั่นใจในคุณภาพของการให้บริการ และสำหรับความยั่งยืนในส่วนของการกิจกรรมที่มีหลากหลาย แต่มีข้อจำกัดทางด้านบุคลากรและงบประมาณ ผู้บริหารกรมจึงได้กำหนดวิธีการในการพัฒนาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เป็นเครือข่าย ดังตารางที่ 1-1

ภารกิจ	มาตรการ	วิธีการ	การพัฒนา/ดำเนินการ
ส่งเสริม ด้าน พัฒนา ฝีมือ แรงงาน	พระราชบัญญัติส่งเสริม การพัฒนา ฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 แก้ไข เพิ่มเติม -ศูนย์บริการ ให้คำปรึกษา เพื่อเพิ่มผลิต ภาพแรงงาน (ศปพ.)	- ให้สิทธิประโยชน์สำหรับสถานประกอบ กิจการ ทุกแห่ง สามารถนำค่าใช้จ่ายที่ เกิดขึ้นจากการพัฒนาบุคลากรของตนเอง มาลดหย่อนภาษีได้ ร้อยละ 100 แต่ สำหรับสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้าง ตั้งแต่ 100 คน ขึ้นไป มีข้อบังคับว่าจะต้อง พัฒนาบุคลากรของตนเอง กึ่งหนึ่งของ บุคลากรทั้งหมด หากไม่สามารถ ดำเนินการได้ตามข้อกำหนด จะต้องส่งเงิน สมทบเข้ากองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน - ให้คำปรึกษาแก่สถานประกอบกิจการใน การเพิ่มผลิตภาพแรงงานอย่างยั่งยืน - สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงาน พัฒนาฝีมือแรงงานดำเนินการให้ คำปรึกษาด้านการพัฒนาศักยภาพแรงงาน แก่สถานประกอบกิจการ เป้าหมายเดือน ละ 3 แห่ง	- จัดสัมมนาให้ความรู้แก่ สถานประกอบกิจการ - มีมาตรการช่วยเหลือหรือ อุดหนุน - พัฒนาสมรรถนะการเป็นที่ ปรึกษาการเพิ่มผลิตภาพ แรงงานให้กับบุคลากรของ กรม - ให้คำปรึกษาด้านมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน สิทธิประโยชน์ ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน
ส่งเสริม ด้าน มาตรฐาน ฝีมือ แรงงาน	พระราชบัญญัติส่งเสริม การพัฒนา ฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 แก้ไข เพิ่มเติม	ส่งเสริม/สนับสนุนให้ภาคเอกชนที่มีความ พร้อมเป็นผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา 24 เพื่อเป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือ แรงงาน	- ให้คำแนะนำในการจัดตั้ง เป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน - มาตรการให้ความความ ช่วยเหลือทางการเงินหรือ อุดหนุน

ทั้งนี้ ผู้บริหารระดับสูง ได้มีการมอบหมายให้ผู้บริหารในทุกระดับ ติดตามและประเมินผล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นรูปธรรม อีกทั้งยังมอบหมายให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร จัดทำตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อใช้ติดตามผลการดำเนินงาน อีกทั้งให้มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดไปยังผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในทุกระดับให้มีการจัดทำข้อเสนอการปฏิบัตินโยบายในแต่ละปี ซึ่งการนำระบบต่าง ๆ มาใช้จะส่งผลให้องค์การมีความยั่งยืน มีแนวทางในการขยายผล และมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศและใช้ระบบเทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ เป็นองค์การที่มีการขับเคลื่อน KM อยู่ตลอดเวลา

ผู้บริหารกรม ได้มีวิธีการสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผล การดำเนินการของกรม และการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล ดังภาพที่ 1-7 โดยมีรายละเอียด ดังนี้



1) ได้มีการปรับโครงสร้างองค์การ 2 ครั้ง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 และพ.ศ. 2559 เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจทางด้านการส่งเสริมและพัฒนาฝีมือแรงงานและศักยภาพของกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ 2) การกำหนดโครงสร้างหน่วยงานภายในที่เอื้อแก่การบังคับบัญชา สั่งการ การกำหนดตำแหน่งงาน การวางอัตราค่าจ้าง การโยกย้ายสับเปลี่ยนตำแหน่งให้สอดคล้องกับความจำเป็นเร่งด่วนของภารกิจ

ภาพที่ 1-7

3) การจัดสรรงบประมาณและปัจจัยพื้นฐานในการทำงานที่เพียงพอ 4) การจัดสรรแรงจูงใจในการทำงาน โดยผู้บริหารกรมได้กำหนดให้มีแนวทางการสร้างความก้าวหน้าในสายงานให้ครอบคลุมทั้งสายงานหลัก และสายงานสนับสนุน และกำหนดให้ทุก ๆ ปี มีโครงการประกวดข้าราชการและพนักงานราชการดีเด่นของกรม พร้อมให้มีการมอบโล่รางวัลและประกาศนียบัตร เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับบุคลากรของกรม 5) ผู้บริหารกรมมีการกำหนดระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายลงสู่หน่วยงานภายใน และลงสู่ระดับบุคคล 6) ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงานในส่วนของการกำกับ ดูแล โดยในปี พ.ศ. 2547 ได้ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบด้วย สมาคม สถานศึกษา และหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความพร้อมในด้านสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร ร่วมเป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยการจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อให้บริการแก่แรงงาน นักศึกษา เป็นต้น 7) ในส่วนของการพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมได้ออกกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยให้สิทธิประโยชน์ด้านการลดหย่อนภาษีแก่สถานประกอบกิจการ ที่ได้มีการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับบุคลากรของตนเอง ร้อยละ 100 รวมทั้ง จัดตั้งกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน นอกจากนี้ เมื่อปี พ.ศ. 2557 ผู้บริหารกรมได้ลงนามความร่วมมือกับมูลนิธิเทมาเลกของประเทศไทย และสิงคโปร์โพลีเทคนิค อินเตอร์เนชั่นแนล ดำเนินโครงการการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรอิงสมรรถนะให้กับสถานประกอบกิจการ และโครงการบูรณาการกรอบอ้างอิงคุณวุฒิอาเซียน (AQRF) เพื่อรองรับการบรรลุพันธกิจด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน รองรับการแข่งขันแรงงานเสรีในอาเซียน

สำหรับการขับเคลื่อนองค์การอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารกรมได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล พ.ศ. 2556 – 2559 ประกอบด้วย 1) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เป็นมืออาชีพด้านการพัฒนาศักยภาพ

กำลังแรงงาน 2) พัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี มีคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน 3) พัฒนาผู้บังคับบัญชารุ่นใหม่ 4) เสริมสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาตนเองและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 5) พัฒนาระบบการและวิธีการเรียนรู้ที่ที่หลากหลายให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยมีกำหนดตัวชี้วัด โครงการและค่าเป้าหมายประจำปี และให้ทุกหน่วยงานมีการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งผลของการสร้างสภาพแวดล้อมและแผนดังกล่าว ได้สนับสนุนการทำงานให้บรรลุภารกิจ สามารถตอบสนองกับความท้าทายในเชิงยุทธศาสตร์ของกรม และนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินงานของกรม และเกิดการเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ทั้งนี้ เมื่อกรมสามารถดำเนินงานตามพันธกิจได้ตามเป้าหมายของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) ก็จะนำเอาผลการดำเนินงานไปเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา หรือไปเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีภารกิจใกล้เคียงกัน และผลการเปรียบเทียบที่ได้ก็จะนำไปสู่การทบทวน และจะช่วยให้ผู้บริหารกรม มีการแก้ไข ปรับปรุงวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในปีต่อไป

ผู้บริหารกรมได้เข้ามามีส่วนร่วมและสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่กระตือรือร้นและผลักดันให้บุคลากรกรมเป็นผู้ให้บริการ สร้างประสบการณ์ที่ดี สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา เพื่อส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ ดังภาพที่ 1-8 ได้แก่ 1) กำหนดมาตรการสร้างความผูกพันกับ



ภาพที่ 1-8

ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (MOU) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการภารกิจของกรม เช่น การประชาสัมพันธ์ เป็นกรรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ที่ปรึกษาทางวิชาการ 2) ผู้บริหารกรม (อธิบดี) มอบอำนาจในการตัดสินใจให้รองอธิบดี ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจราชการ และติดตามประเมินผลงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่อยู่ในการกำกับ เพื่อให้มั่นใจว่ากรมมีการส่งมอบบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา ซึ่งให้มีการรายงานต่ออธิบดี เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นประจำ)



ภาพที่ 1-9

คณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น นอกจากนี้ กรมยังมีการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีขั้นสูง จำนวน 12 แห่ง ให้เป็นหน่วยงานย่อยภายใต้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 5) ผู้บริหารกรม มีการกระตุ้น จูงใจและผลักดันเจ้าหน้าที่ของกรมให้มีการนำเสนอและประกวดสื่อการฝึกอบรม ซึ่งเป็นนวัตกรรมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยผู้บริหารกรมได้มีการยกย่อง ชมเชย ให้งานวัล เพื่อส่งเสริมบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ดังภาพที่ 1-9



ภาพ 1-10

การให้กู้เงินเพื่อศึกษาต่อในประเทศ (มูลนิธิพัฒนาฝีมือแรงงาน) ผู้บริหารกรมเข้าร่วมฝึกอบรมของหน่วยงานภายนอกเพื่อพัฒนา ความรู้ ทักษะในการบริหารองค์การ เช่น หลักสูตร วปอ. , หลักสูตร นบส. หลักสูตร CIO , หลักสูตร นปส. และจัดโครงการฝึกอบรมหลักสูตร สมรรถนะการทำงานข้าราชการระดับชำนาญการ (นักบริหารระดับต้น) 3) มีการวางแผนยุทธศาสตร์เพื่อเตรียมการพัฒนาผู้นำในอนาคต เพื่อสืบทอดตำแหน่ง เช่น มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนาบุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2556 – 2559 การตั้งกลุ่มงานพัฒนาวิทยากรต้นแบบ การดำเนินโครงการพัฒนาสมรรถนะที่ปรึกษาเพื่อเพิ่มผลผลิตแรงงาน เป็นต้น

ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการ

4.ผู้บริหารกรมมีการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กรและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางในช่องทางต่าง ๆ โดยให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี เพื่อความคล่องตัวและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายและได้มีการสร้างความผูกพันกับบุคลากรของกรม ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น นอกจากนี้ ผู้บริหารมีวิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมไปสู่การปฏิบัติงานผ่าน “แผนผังทิศทางการทำงานองค์กร ภาพที่ 2 ตลอดจนมีการปฏิบัติหน้าที่แสดงถึง ความมุ่งมั่นต่อ

มาตรฐานฝีมือแรงงาน e-testing 3) ระบบบริหารฐานข้อมูลกลาง 4) การแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารจัดการ เฉพาะภารกิจ เช่น คณะกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management) คณะกรรมการติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณ คณะทำงานติดตามผลดำเนินงานตามนโยบายและข้อสั่งการ

ผู้บริหารกรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และเป็นผู้กำหนดนโยบายการพัฒนาผู้นำในอนาคตของกรม ดังภาพที่ 1-10 ได้แก่ ผู้บริหารกรมมีการปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดี 2) ผู้บริหารกรมจัดให้มีระบบการพัฒนาผู้นำในอนาคต เช่น กำหนดให้แต่ละหน่วยงานมีระบบการสอนงาน มีการหมุนเวียนที่สอดคล้องกับลักษณะที่ปฏิบัติ ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

ค่านิยมของส่วนราชการผ่าน “ระบบการนำองค์การของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน” ภาพที่ 3 ซึ่งเป็นเครื่องมือ ในการสื่อสาร องค์การ วิธีการของผู้บริหารกรมในการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร โดยมีช่องทางในการสื่อสารและ สร้างความผูกพันผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังตารางที่ 2 มีดังนี้

ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้ให้สื่อสาร	ผู้รับการสื่อสาร	ข้อมูลที่มีการสื่อสาร 2 ทิศทาง
การประชุม นโยบายและแผน ของกรมฯ ประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	อธิบดี / รองอธิบดี	- ผู้บริหารกรม - บุคลากรกรม	- ชี้แจงทิศทาง/ นโยบายกรม - วิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ เป้าประสงค์ - ชี้แจงแผนงาน/ โครงการ
ประชุมผู้บริหาร ระดับสูง	เดือนละ 1 ครั้ง	อธิบดี / รองอธิบดี	- ผู้บริหารกรม - บุคลากรกรม	- รายงาน/กำกับ/ ติดตามผลการ ดำเนินการ/การใช้ จ่ายงบประมาณ - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปฏิบัติงาน - ระดมความคิดเพื่อ ร่วมกันแก้ปัญหา
ประชุม Weekly Meeting	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	อธิบดี	ผู้บริหารกรมฯ - บุคลากรกรม	- รายงาน/ติดตาม ผลการดำเนินการที่ เร่งด่วน
ประชุม Dinner Talk	3 เดือน : ครั้ง	ปลัด กระทรวง/ อธิบดี	- ผู้บริหารกรม - ผู้บริหารผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย/เครือข่าย ภาครัฐ/เอกชน	- การประสาน ความร่วมมือใน การพัฒนาฝีมือ แรงงาน
ประชุมภายใน สำนัก/กอง	ตามความเหมาะสม	ผอ.	บุคลากรภายใน หน่วยงาน	- ถ่ายทอดนโยบาย - กำกับ/ติดตาม - แลกเปลี่ยนเรียนรู้ การปฏิบัติงาน - ระดมความคิดเพื่อ ร่วมกันแก้ไขปัญหา
ประชุม/สัมมนา กับผู้แทนเอกชน	ตามแต่ละโครงการ	บุคลากร กรม	ผู้รับบริการ / ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย /เครือข่าย	- ชี้แจงวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ - ชี้แจงทำความเข้าใจ

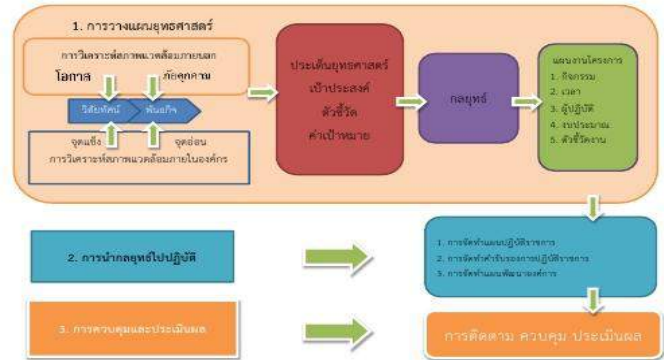
ช่องทางการสื่อสาร	ความถี่	ผู้ให้สื่อสาร	ผู้รับการสื่อสาร	ข้อมูลที่มีการสื่อสาร 2 ทิศทาง
ฝึกอบรม/สัมมนา	ตามแต่ละโครงการ	ผู้บริหาร กรม/ วิทยาการ	บุคลากรกรม	- ความรู้และ ทักษะที่จำเป็น สำหรับการ ปฏิบัติงาน
ประชาพิจารณ์	ตามแต่ละโครงการ	ผู้บริหาร กรม/ บุคลากร กรม	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย / เครือข่าย	- ความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ เพื่อ ใช้ในการปรับปรุง งาน
แจ้งเวียนหนังสือ ราชการ	ตามความเหมาะสม	ผู้บริหาร กรม	ผู้บริหาร/บุคลากร กรม	- คำสั่ง/ประกาศ/ แนวทางปฏิบัติ
รายงานประจำปี	ปีละ 1 ครั้ง	ผู้บริหาร กรม	บุคลากรกรม/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ เครือข่าย	- ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร - รายงานผลการ ดำเนินการ
วารสารกรมฯ	2 เดือน : ครั้ง	ผู้บริหาร กรม	บุคลากรกรม/ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ เครือข่าย	- แนะนำข้อมูล ข้อคิดที่เป็น ประโยชน์
Website / Face book/e-mail	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร กรม	บุคลากรกรม/บุคคล/ หน่วยงานทั่วไป	- ขอร้องเรียน
รายการโทรทัศน์	ตามความเหมาะสม	ผู้บริหาร กรม	บุคลากรกรม/บุคคล/ หน่วยงานทั่วไป	- ข้อมูลการ ให้บริการ
สอบถาม/โทรศัพท์	ตลอดเวลา	ผู้บริหาร กรม	บุคลากรกรม/บุคคล/ หน่วยงานทั่วไป	
แถลงข่าวผลงาน	ตามความเหมาะสม	ผู้บริหาร กรม	บุคลากรกรม/บุคคล/ หน่วยงานทั่วไป	

ผู้บริหารกรมได้มุ่งเน้นการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทางอย่างตรงไปตรงมา เพื่อสื่อสารนโยบาย แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ไปยังบุคลากรกรมฯ รวมถึงมีการสื่อสารไปยังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านช่องทาง website / facebook / e-mail / mobile application และได้มีการทบทวนวิธีการและช่องทาง ในการสื่อสารต่าง ๆ โดยกรมฯ ได้มีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมความถี่ที่บุคลากรของกรม ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเครือข่ายได้ใช้ช่องทางสื่อสารมาใช้เป็นข้อมูลในการประเมินความเหมาะสมและประสิทธิภาพของช่องทางสื่อสาร และจะมีการปรับปรุงช่องทางสื่อสารให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ผู้บริหารของกรม ได้มีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดี และให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารกรมได้ริเริ่มในการขอปรับโครงสร้างเพื่อขยายตำแหน่งให้สูงขึ้น การประกวดให้รางวัลข้าราชการ / ลูกจ้างประจำ / พนักงานราชการดีเด่น ในด้านการพัฒนาองค์กร ได้จัดประกวดหน่วยงานดีเด่น และคัดเลือกหน่วยฝึกประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานดีเด่น เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาองค์กร และส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

5. ผู้บริหารกรมมีบทบาทในการขับเคลื่อนองค์การเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ โดยได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรม รวมถึงมีการทบทวนปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี ให้มีความเหมาะสม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ รวมถึง มีการปรับปรุงผลการดำเนินการและส่งเสริมนวัตกรรม ดังภาพที่ 1-11 ทั้งนี้

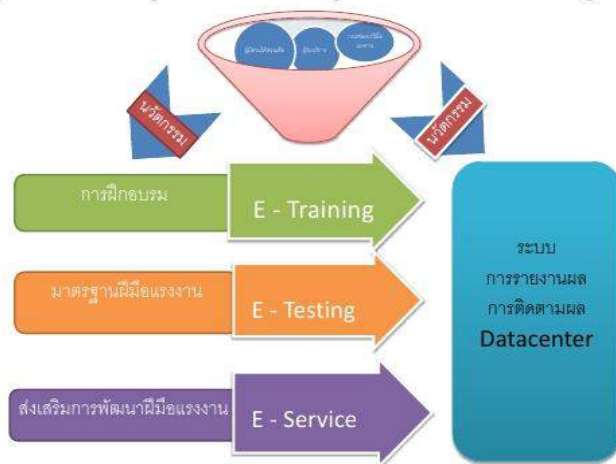
ผู้บริหารกรมฯ ได้ให้ความสำคัญกับการวางแผนออกแบบระบบงานที่มุ่งสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความพร้อม ซึ่งที่ผ่านมาผู้บริหารกรมให้ความสำคัญในการทบทวน ปรับปรุงแผนหรือระบบงาน โดยเข้ามามีส่วนร่วมในการทบทวนขั้นตอนของการจัดทำและทบทวนแผนฯ โดยเริ่มจากวิเคราะห์ SWOT เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์



ภาพที่ 1-11

และพันธกิจ และนำไปสู่การทบทวนประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ แผนกลยุทธ์และนำไปสู่การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ จากนั้น จะมีการสื่อสารผ่านระบบการนำองค์การของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน คือการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายจากระดับกรม ลงสู่ระดับหน่วยงาน และลงสู่ระดับบุคคล โดยมีกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร เป็นหน่วยงานติดตามและประเมินผลเพื่อรายงานต่อผู้บริหารกรมต่อไป อีกทั้งในทุก ๆ ปี ผู้บริหารกรม ได้มีการสั่งการ/แจ้งเวียนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีการกำชับในที่ประชุมผู้บริหารประจำเดือน และจัดประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ กำชับให้บุคลากรปฏิบัติและประพฤติตนตามวินัยข้าราชการพลเรือน การชักจูงความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติตามระบบพัสดุอย่างเคร่งครัด เป็นต้น ที่สำคัญผู้บริหาร ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนาองค์ความรู้ สร้างนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ซึ่งจะทำให้้องค์การมีความพร้อมและมีศักยภาพต่อการสนับสนุนการดำเนินงานของกรม

ผู้บริหารกรมได้กำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ และพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้บริหารกรมได้มีการเรียนรู้ และกำหนดความต้องการ



ภาพที่ 1-12

ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึง การสื่อสารและพัฒนาระบบงานเพื่อเพิ่มคุณภาพ การให้บริการให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้บริหารกรมจะนำข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการ ความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนนำข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากช่องทางสื่อสารต่าง ๆ รวมถึง นำผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ของกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงระบบงาน

ในปีงบประมาณถัดไป รวมถึง ใช้ข้อมูลในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ และแผนงานต่าง ๆ โดยผู้บริหารฯ ได้กำหนดเป้าหมายของการเรียนรู้ปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน ตามที่ได้มีการทบทวนในลักษณะสำคัญขององค์การเป็นประจำทุกปี สำหรับการปรับปรุงพัฒนาระบบงานบริการนับตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ผู้บริหารกรมกำหนดให้มีการปรับปรุงและริเริ่มนวัตกรรมในการให้บริการประชาชน สร้างผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Performance Excellence) โดยผู้บริหารกรมได้เข้ามามีส่วนในการผลักดันและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนในการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลลัพธ์ของการดำเนินการดังกล่าวเป็นการสร้างนวัตกรรมการทำงานของการที่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้เข้ารับการบริการเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนการประชาสัมพันธ์ ดังภาพที่ 1-12

1.2 การกำกับดูแลองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคม

ค. การกำกับดูแลองค์การ

6. ผู้บริหารกรมมีวิธีการกำหนดและทบทวนระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดี ในเรื่องความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติงานของกรม ในด้านการเงิน การป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการปกป้องผลประโยชน์ของ ประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำกับองค์การให้เกิดการควบคุม และมีการตรวจสอบติดตามการดำเนินการ ของกรม รวมทั้ง ให้องค์กรมีการดำเนินการที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้กรมมีผลลัพธ์ การดำเนินการที่เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลและเป็นไปตามเป้าหมายประสงค์ขององค์การ ดังภาพที่ 1-13 ซึ่ง



ภาพที่ 1-13

ผู้บริหารได้ใช้กลไกในการขับเคลื่อนนโยบาย การกำกับดูแลตนเองที่ดีในลักษณะ 3 กลไก
1) กลไกในการจัดโครงสร้างองค์การ (อ้างอิง กับลักษณะสำคัญขององค์การ) ที่มีการกำหนด โครงสร้างองค์การแบบที่เป็นทางการตาม กฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการและมีการกำหนด โครงสร้างองค์การที่เป็นกองหน่วยงานภายใน ที่มุ่งเน้น การกำหนดโครงสร้างการบริหารงานด้วยความ คล่องตัว โดยการกระจายอำนาจให้รองอธิบดี

และผู้ตรวจราชการกรม ทำหน้าที่ในการกำกับ ติดตามผลการดำเนินการของหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและใน ส่วนภูมิภาค รวมถึงเป็นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความสอดคล้องกับความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ 2) กลไกในการ จัดตั้งหน่วยงานเฉพาะกิจ เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการกิจที่มีความสำคัญและมีความจำเป็นที่ต้องมีเจ้าภาพในการ ดำเนินการเกี่ยวกับการกำกับดูแลตนเองที่ดี เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานนานาชาติ สถาบันพัฒนาทรัพยากร มนุษย์สำหรับอุตสาหกรรมบริการสุขภาพ สถาบันพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์ (ร่วมกับสภาอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีขั้นสูง กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต 3) กลไกในการแต่งตั้งคณะกรรมการ หรือคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานในด้านต่าง ๆ เพื่อทำหน้าที่ในการ กำกับดูแลตนเองที่ดี รวมถึง การปรับปรุง พัฒนาระบบงานของกรม ให้มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และมี ความต่อเนื่อง ในการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการกำกับผลการปฏิบัติราชการ ด้านการติดตามผล การใช้จ่ายงบประมาณ ด้านการประเมินผลสำเร็จการดำเนินงานและการใช้งบประมาณ ด้านการเงินและบัญชี ด้านการสร้างความปลอดภัย ด้านการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ด้านการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม

ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาครัฐและเอกชน ด้านการบริการประชาชน ด้านการปรับปรุงกระบวนการงาน ด้านการจัดการองค์ความรู้ ด้านการพัฒนาคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) เป็นต้นเมื่อผู้บริหารกรมได้กำหนดให้มีแนวทางและมีกลไกในการดำเนินการ ขับเคลื่อนนโยบายการกำกับดูแลตนเองที่ดีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็จะรับแนวทางต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติที่มีลักษณะ การปฏิบัติที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยในทุก ๆ ปี หน่วยงานที่รับผิดชอบ จะมีการทบทวน และรายงานไปยังคณะทำงานคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการต่าง ๆ เพื่อรวบรวมและสรุปผล ซึ่งผู้รับผิดชอบหลัก ก็จะนำไปวิเคราะห์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำข้อมูลไปใช้ในการทบทวน ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน สำหรับปีถัดไป และที่สำคัญจะต้องมีการรายงานผลการทบทวนแนวทางและผลสัมฤทธิ์ของงาน รายงานต่อผู้บริหาร รับทราบ เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการบูรณาการและปรับปรุงนโยบายต่างๆ ต่อไป ทั้งนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าผู้บริหาร กรมมีระบบการกำกับดูแลตนเองที่ดีอย่างมีประสิทธิภาพ กรมยังให้มีการประเมินผลผู้บริหารทุกระดับอย่างต่อเนื่องอีกด้วย

7. การประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารของกรม รวมถึง การดำเนินการติดตาม ความก้าวหน้าในการ ดำเนินการของข้อเสนอการปฏิบัตินโยบาย ผู้บริหารกรมกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องมีการรายงานความก้าวหน้าเป็น รายไตรมาสในรอบ 6/9/12 เดือน ซึ่งกรมได้ใช้เป็นระบบในการกำกับและติดตามความก้าวหน้าและ ความสอดคล้องของผลดำเนินการในภาพรวม รวมทั้ง ผู้บริหารกรมสามารถนำรายงานผลการติดตามความก้าวหน้าไป ใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการดำเนินการได้ทันทั่วทั้ง หรือใช้เป็น ข้อมูลที่เป็นข้อบ่งชี้ สำหรับการทบทวน การกำหนดนโยบายหรือการวางแผนในอนาคต ซึ่งการประเมินผล การปฏิบัติงาน ผู้บริหารกรมกำหนดให้มีการใช้คะแนนผลการประเมินผลงานของผู้อำนวยการ/บุคคลที่จัดทำ ข้อเสนอการปฏิบัตินโยบายประจำปี เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาผลการประเมินการปฏิบัตินโยบาย (การขึ้น เงินเดือนปีละ 2 รอบ) ที่เชื่อมโยงกับการประเมินผลเพื่อคัดเลือกข้าราชการพลเรือนดีเด่นของกรมฯ ทั้งนี้ ในทุก ๆ ปี กรมจะมีการทบทวนและปรับปรุงตัวชี้วัดที่สำคัญที่ใช้ในการประเมินผู้บริหารกรมโดยมุ่งเน้นการผลักดันให้ ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุตามภารกิจของกรม กระทรวง และประเทศเป็นหลัก

ผู้บริหารกรม กำหนดให้มีแนวทางในการทบทวนผลการดำเนินการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อ นำไปสู่การปรับปรุง พัฒนาระบบงานและระบบการนำองค์การของกรม โดยผู้บริหาร ได้นำข้อมูลเกี่ยวกับ ผลการดำเนินการหรือรายงานสรุปผลการปฏิบัตินโยบายต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนผลการดำเนินการ ด้วยวิธีการต่างๆ ดังตารางที่ 3

ผลการดำเนินการที่มี การทบทวน	วิธีการทบทวนผล การดำเนินการ	ความถี่ ในการ ทบทวน	วิธีการใช้ผลการ ประเมินและทบทวน มาประเมิน ความสำเร็จ	วิธีการนำผล การประเมิน มาปรับปรุง ประสิทธิภาพ
รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานและการใช้ จ่ายงบประมาณ ประจำปี	ผู้บริหารรับทราบ และพิจารณาในที่ ประชุมผู้บริหาร ระดับสูง	เดือน ละครั้ง	ผู้บริหารสั่งการให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เร่งรัดการดำเนินงาน	รายงานสรุปผลที่ ประชุม เสนอ ผู้บริหารเพื่อสั่ง การ

ผลการดำเนินการที่มีการทบทวน	วิธีการทบทวนผลการดำเนินการ	ความถี่ในการทบทวน	วิธีการใช้ผลการประเมินและทบทวนมาประเมินความสำเร็จ	วิธีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงประสิทธิภาพ
รายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติงาน/รายงานประจำปี	ผู้บริหารรับทราบและพิจารณาผลในที่ประชุมคณะกรรมการ/การสัมมนา	ปีละครั้ง	มีการนำข้อมูลที่ได้ทบทวนนำไปสู่การปรับปรุงโครงการ/กิจกรรมตามแผน	ปรับปรุงแผนฯให้มีความสอดคล้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลง
รายงานผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ	ผู้บริหารรับทราบและพิจารณาในที่ประชุมผู้บริหารระดับสูง/คณะทำงาน	6/9/12 เดือน	- การจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ - การจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคล	มีการทบทวนตัวชี้วัดในการจัดทำคำรับรองฯ ในปีถัดไป
รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ/กระบวนการบริการ	ผู้บริหารศึกษาข้อมูลจากรายงาน	ปีละครั้ง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลการประเมินนำเสนอผู้บริหารให้ความเห็นชอบในการปรับปรุงการให้บริการ/กระบวนการ	กำหนดให้มีการประเมินผลความพึงพอใจหลังการให้บริการทุกครั้ง
รายงานผลการดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล/กระทรวง	- ผู้บริหารมอบหมายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและรายงานผล - ผู้บริหารมอบหมายในที่ประชุม	ตามความเหมาะสม	ผู้บริหารสั่งการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย	- หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลให้อธิบดีสั่งการ - รายงานสรุปมติที่ประชุมเสนอผู้บริหารเพื่อสั่งการ

นอกจากนี้ ผู้บริหารกรมได้มีการพัฒนานวัตกรรมในการติดตามผล โดยให้มีการสร้างระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เป็นเครื่องมือในการติดตามความก้าวหน้าของผลการดำเนินการที่มีความต่อเนื่องและทันสมัย คือ ระบบการรายงานผล Datacenter เพื่อใช้ในการติดตามผลการดำเนินการและบริหารงบประมาณของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งผู้บริหารกรมได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและติดตามผลการปฏิบัติงาน เป็นประจำ

ข. การประพฤติดำเนินการตามกฎหมาย

8. วิธีการที่กรมดำเนินการในกรณีที่มีการบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ตามที่กรมได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นหน่วยงานราชการที่มีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ ดังนั้น ที่ผ่านมามีผลกระทบบ้างในเชิงลบแก่สังคม แต่เป็นภารกิจที่ทำให้คุณประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติมากกว่า เช่น ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ที่แก้ไขเพิ่มเติม ในส่วนของการรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ปัจจุบันมีผลบังคับใช้กับอาชีพช่างไฟฟ้าภายในอาคาร และกำลังพิจารณาขยายไปยังสาขาอาชีพอื่น ๆ อีก) แต่ทั้งนี้ ผู้บริหารกรม ได้มีการวางแผนและคาดการณ์ล่วงหน้าหากมีความกังวลของสาธารณะชนที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงานของกรมทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงได้กำหนดกระบวนการจัดการกับผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม เพื่อเป็นวิธีการปฏิบัติที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ ให้แก่บุคลากรและหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้ 1) ให้มีการวิเคราะห์กลุ่มผู้ได้รับผลกระทบทางลบต่อสังคม ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการ 2) การคาดการณ์ความรุนแรงของผลกระทบและวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ผลกระทบทางลบต่อสังคม 3) การวางแผนกำหนดแนวทางและกำหนดมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบต่อสังคม 4) การนำแผน แนวทาง และมาตรการไปสู่การปฏิบัติ 5) มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการ โดยให้มีการรายงานผลต่อหน่วยงานเจ้าภาพที่กรมมอบหมาย 6) มีการเรียนรู้ร่วมกัน และบูรณาการ ผู้บริหารกรม ได้มอบหมายให้ผู้รับผิดชอบโครงการให้มีการคำนึงถึงและให้ความสำคัญกับการให้บริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม โดยในแต่ละโครงการ/แต่ละขั้นตอนการดำเนินงาน จะต้องมีการวิเคราะห์กลุ่มผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบ วิเคราะห์ถึงปัญหาหรือได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของประชาชน กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสาธารณะที่มีต่อการดำเนินโครงการของกรมฯ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

สำหรับบางภารกิจที่อาจมีผลกระทบกับสถานประกอบกิจการ เช่น การส่งเสริมให้ภาคเอกชนพัฒนาฝีมือแรงงานโดยใช้สิทธิประโยชน์ในการหักลดหย่อนภาษี ร้อยละ 10 ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยมีข้อบังคับให้สถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้าง 100 คน ขึ้นไปต้องดำเนินการตามกฎหมายดังกล่าว ซึ่งบางสถานประกอบกิจการอาจไม่เข้าใจเห็นว่าเป็นภาระที่ต้องดำเนินการเนื่องจากเป็นข้อบังคับตามกฎหมาย ทางผู้บริหารกรมได้มีความห่วงใยในเรื่องดังกล่าว จึงได้กำชับและเน้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจดังกล่าว สร้างการรับรู้ ความเข้าใจให้กับสถานประกอบกิจการ และจัดให้มีการประกวดสถานประกอบกิจการดีเด่น เพื่อกระตุ้นให้สถานประกอบกิจการให้ความสำคัญในการพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมทั้ง กำหนดมาตรการช่วยเหลือต่าง ๆ

กรมมีกระบวนการ ตัวชี้วัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า ภายใต้ระบบการนำองค์การ ผู้บริหารกรมได้นำผลการทบทวนผลการดำเนินการของกรมไปใช้ในการกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญและกำหนดค่าเป้าหมายในข้อตกลงการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร กรม และผู้บริหารหน่วยงาน ซึ่งได้นำผลการทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญมาเชื่อมโยงกับตัวชี้วัดในแผนการปฏิบัติงานและแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี ซึ่งผู้บริหารจะนำตัวชี้วัดดังกล่าวไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดที่สำคัญในด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการของผู้บริหาร

โดยผู้บริหารกรม มีวิธีการในการนำผลการทบทวนดังกล่าว มาจัดลำดับความสำคัญ โดยพิจารณาจากผลการดำเนินการในตัวชี้วัดที่มีแนวโน้มในเชิงเปรียบเทียบที่มีแนวโน้มผลการดำเนินการลดลง มากำหนดเป็นตัวชี้วัดที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเป็นลำดับแรก ซึ่งผลการทบทวนตัวชี้วัดและผลการดำเนินการของผู้บริหารดังกล่าว ได้นำไปสู่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และอย่างก้าวกระโดด รวมทั้ง กรมได้ใช้เป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน) และรวมถึงสร้างระบบการปฏิบัติของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน โดยผ่านระบบแปลงงานของกรมลงสู่ระดับสำนัก/กองและระดับบุคคล

กรมมีการกำหนดกระบวนการ ตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการและการปฏิบัติงานของกรม

ผู้บริหารกรมได้นำกลยุทธ์ในเชิงการบริหารงานในด้านการมุ่งเน้นการบริหารความเสี่ยงเชิงยุทธศาสตร์ ในด้านการส่งมอบบริการและการปฏิบัติตามภารกิจของกรม เพื่อให้มีผลการดำเนินการบรรลุตามแผนและ เป้าหมายประสงค์ของกรม เช่น ในแต่ละปี จะมีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำรายงานการควบคุมภายใน เป็นประจำทุกปี โดยจะมีให้ความรู้ และการทบทวน/วิเคราะห์ความเสี่ยงขององค์การ และระดับส่วนงาน โดยมีรองอธิบดีเป็นประธานเพื่อดำเนินการจัดแผนบริหารความเสี่ยงของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่เป็นแนวทางขั้นตอน การจัดทำแผนฯ ที่เป็นไปตามมาตรฐาน

9. วิธีการที่กรม ดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของกรมมีการ ประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม ผู้บริหารกรม ได้กำหนดให้มีความนิยมในองค์การ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรมี คุณธรรมและมีจริยธรรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินการทุกด้านของกรมมีการประพฤติ ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม โดยกรมได้กำหนดให้มีแนวทางการดำเนินการ ซึ่งให้มีการนำประมวลจริยธรรมข้าราชการ พลเรือน ที่สำนักงาน ก.พ. จัดทำขึ้น พร้อมทั้ง มีการสื่อสารให้ทุกหน่วยงานรับทราบและถือปฏิบัติ เพื่อใช้ เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อให้บุคลากรมีจริยธรรมและมีการสร้างธรรมาภิบาลในหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการในการกำกับ ติดตามการดำเนินการ กรมกำหนดให้มีการจัดทำรายงาน การควบคุมภายในระดับส่วนย่อยของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยจะมีการรายงาน 3 ส่วน ส่วนแรก คือ 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการทำงานทั้งในส่วนของผู้บริหาร ความซื่อสัตย์และจริยธรรม โครงสร้าง องค์การ และการมอบอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ นโยบายวิธีบริหารด้านบุคลากร และการติดตาม การตรวจสอบการปฏิบัติงาน 2) การประเมินความเสี่ยง 3) การกำหนดกิจกรรมการควบคุม 4) สารสนเทศ และการสื่อสาร 5) การติดตามผล ส่วนที่ 2 รายงานการประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน และ ส่วนที่ 3 การรายงานผลการติดตามผลการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในของงวดก่อน – ระดับส่วนงานย่อย โดยกำหนดเป็นตัวชี้วัดของผู้อำนวยการ อีกทั้ง กรมได้มีการรวมกลุ่มของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยงานเพื่อการบริหารงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสในลักษณะของการแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะอนุกรรมการ ต่าง ๆ

กรมมีการกำหนดกระบวนการ และตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติ ปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ผู้บริหารกรมกำหนดให้มีกระบวนการในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งมีการปฏิบัติตนที่แสดงถึงความมุ่งมั่นต่อการ ประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และความมีจริยธรรม ตามที่กล่าวใน ข้อที่ 2 นอกจากนี้ ผู้บริหาร กรมมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการองค์การเพื่อส่งเสริมการประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและ ความมีจริยธรรม และมีวิธีการที่กรม ดำเนินการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจการปฏิบัติการทุกด้านของกรมมี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ทั้งนี้ กรมมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมการและกำกับดูแลให้มีการประพฤติปฏิบัติอย่างมี จริยธรรม (ข้อ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การฯ)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	เป้าประสงค์ที่สำคัญ
1	ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่ กำหนด	ร้อยละ 100
2	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับตามหลัก นิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม	จำนวน 5 โครงการ/กิจกรรม
3	ร้อยละความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านเสริมสร้าง ธรรมาภิบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการทุจริตและประพฤติมิชอบ	ร้อยละ 100

. วิธีการที่กรมดำเนินการในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม

ผู้บริหารกรมได้มีการกำกับ ชักซ้อมความเข้าใจให้แก่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการชักซ้อมความเข้าใจแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบพัสดุ การปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ การเปิดเผยราคากลาง การคำนวณราคากลาง และการจัดทำและแสดงบัญชีรายการ รับ-จ่าย ของโครงการ เป็นต้น โดยได้มีการกำกับให้มีข้อสั่งการในที่ประชุมผู้บริหารประจำเดือน การแจ้งเวียนเป็นหนังสือ และจัด ประชุมสัมมนาหรือฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอในเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายของกรม นอกจากนี้ กรณี ที่บุคลากรของกรม มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม หรือทำผิดต่อวินัยข้าราชการ กรมได้มีการจัดตั้งฝ่าย วินัย กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการตามกระบวนการทางวินัย กรณีที่บุคลากรมีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม วินัยข้าราชการอย่างตรงไปตรงมา

ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

10. ความผาสุกของสังคม กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีพื้นฐานมาจากการพัฒนาสังคม ดังนั้น ผู้บริหาร กรมจึงมีการกำหนดนโยบายส่งเสริมความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคม รวมถึงสร้างความสมดุลให้กับ สังคมและเศรษฐกิจ โดยมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเครือข่ายเข้ามามี ส่วนร่วมในการเสนอความเห็น โดยตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 เป็นต้นมา ได้ตั้งกองส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพ แรงงานและผู้ประกอบกิจการ โดยมีการกักในการเสนอแนะนโยบายและศึกษารูปแบบในการพัฒนาฝีมือแรงงานให้กับ กลุ่มผู้ประกอบการ และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ ประกอบด้วย กลุ่มทหารเกณฑ์ก่อนปลดประจำการ กลุ่มผู้ต้องขังใกล้ พ้นโทษ (ภายใน 6 เดือน) คนพิการ กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้บำบัดยาเสพติด ชนกลุ่มน้อย กลุ่มเอดส์ในชุมชน โดยดำเนินฝึกอบรมอาชีพ เพื่อสร้างโอกาสในการทำงาน และเสริมความเข้มแข็งให้กับสังคม โดยการ ดำเนินการดังกล่าว จะเป็นความร่วมมือกับภาครัฐหรือองค์กรต่าง ๆ เช่น โครงการฝึกอบรมคนพิการ โดย ร่วมกับมูลนิธิชาเทียมในสมเด็จพระศรีนครินทร์บรมราชชนนี ดำเนินการฝึกอบรมช่างเครื่องช่วยคนพิการ โครงการพัฒนาศักยภาพแรงงานกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเพื่อเข้าสู่กระบวนการจ้างงาน ดังภาพที่ 1-14 และ 1-15



ภาพที่ 1 - 14



ภาพที่ 1 - 15

11. ผู้บริหารกรม เล็งเห็นความสำคัญของชุมชน เนื่องจากเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศให้ มีความเติบโตและยั่งยืน จึงมีนโยบายให้หน่วยงานในภูมิภาคทุกแห่งใช้จุดแข็งในสมรรถนะด้านงานช่างของกรมที่มีอยู่ มาพัฒนาเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนให้กับชุมชน รวมทั้งประสานงานเป็นเครือข่ายในการพัฒนา ฝีมือแรงงานร่วมกัน ซึ่งที่ผ่านมาในการฝึกอบรมเตรียมเข้าทำงาน (นอกสถานที่) กรมได้ใช้พื้นที่ในชุมชน เป็นที่ฝึกอบรมอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างรายได้และให้ชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น นอกจากนี้

ผู้บริหารกรม ได้เน้นการฝึกอบรมงานก่อสร้างผนวกเข้ากับการสร้างสาธารณะประโยชน์ให้กับชุมชน เช่น สร้างกำแพงวัด สร้างศาลาสาธารณะประโยชน์ ให้กับชุมชน เป็นต้น โดยการทำงานดังกล่าว กรมได้รับความร่วมมือ และต่อยอดการทำงานร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กรมพัฒนาชุมชน และภาคเอกชน นอกจากนี้ ยังได้มีโครงการต่าง ๆ ที่ได้รับความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและเอกชนในการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับชุมชน ซึ่งได้มีการรายงานผลการดำเนินการให้ผู้บริหารกรม ได้รับทราบเป็นประจำและต่อเนื่อง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) โครงการจังหวัดเคลื่อนที่ “หน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข สร้างรอยยิ้มให้ประชาชน” เป็นโครงการที่ดำเนินการร่วมกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานราชการในพื้นที่ ซึ่งดำเนินการมาต่อเนื่องทุกปี เพื่อบูรณาการในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะนำส่วนราชการต่าง ๆ ของจังหวัดและอำเภอ รวมทั้งภาคเอกชน ออกมาให้บริการประชาชนในพื้นที่ห่างไกลและพบปะเยี่ยมเยียน สอบถามทุกข์สุข ความเป็นอยู่ รับทราบปัญหาความต้องการและความช่วยเหลือต่อไป ซึ่งผู้บริหารกระทรวงแรงงาน และกรมให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก จะได้เห็นจากการที่ส่วนใหญ่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงาน และอธิบดีกรม จะเดินทางไปร่วมโครงการดังกล่าว โดยในส่วนหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะให้บริการแนะแนวการฝึกอาชีพ ประชาสัมพันธ์การรับสมัครการฝึกอาชีพให้บริการงานซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ตรวจเช็ครถจักรยานยนต์ เป็นต้น โดยให้บริการแก่ประชาชนฟรี

2) โครงการศูนย์ช่างประจำชุมชนเทิดไท้องค์ราชัน เป็นโครงการที่ผู้บริหารได้คิดริเริ่มให้เสนอเป็นโครงการเทิดพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เมื่อมีพระชนมพรรษาครบพรรษา และได้ดำเนินการมาต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน โครงการดังกล่าว เป็นการฝึกอบรมความรู้ให้กับประชาชนในพื้นที่ที่ห่างไกลความเจริญ เพื่อทำหน้าที่ให้บริการซ่อม เช่น ซ่อมเครื่องยนต์เพื่อการเกษตร ซ่อมรถจักรยานยนต์ ซ่อมเครื่องใช้ไฟฟ้า ฯลฯ โดยเก็บค่าซ่อมราคาถูก เพื่อช่วยเหลือและลดค่าใช้จ่ายประชาชนในพื้นที่ นอกจากนี้ยังเป็นเครือข่ายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน/ประชาสัมพันธ์ภารกิจให้กับกรมอีกด้วย ซึ่งส่วนใหญ่จะได้รับความร่วมมือในการดำเนินโครงการจากสำนักงานบริหารส่วนตำบลในการสนับสนุนงบประมาณบางส่วน บุคลากรและสถานที่ที่ใช้เป็นศูนย์ช่างฯ

3) โครงการคลินิกช่าง กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ร่วมรณรงค์ป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน ช่วงเทศกาลปีใหม่/สงกรานต์ 7 วันอันตราย เป็นโครงการที่ผู้บริหารกรม ได้ริเริ่มเพื่อให้บริการเกี่ยวกับการตรวจเช็ค/ซ่อมรถยนต์และรถจักรยานยนต์ การให้ความรู้ข้อข้อย่างปลอดภัย โดยให้บริการร่วมกับตำรวจทางหลวง

4) โครงการประชารัฐร่วมใจเสริมสร้างความปลอดภัยในโรงเรียน เป็นโครงการที่ผู้บริหารกรม ริเริ่ม โดยดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์ไฟฟ้าในโรงเรียน ที่เก่าและชำรุด เพื่อลดความเสี่ยงในการเกิดไฟไหม้ และสร้างความมั่นใจและปลอดภัยให้กับประชาชน



ภาพที่ 1-16

ทั้ง 4 โครงการ เป็นโครงการที่ประโยชน์ต่อชุมชนทั้งในพื้นที่ และในพื้นที่ที่มีความห่างไกลความเจริญ ดังภาพที่ 1-16 โดยประชาชนให้ความสนใจเข้ารับบริการเป็นจำนวนมาก และมีความพึงพอใจที่หน่วยงานราชการมาให้บริการ ซึ่งจากการประเมินจากแบบสอบถามความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย 4.5 คิดเป็นร้อยละ 95 ขึ้นไป ซึ่งเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์การ

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและการบรรลุพันธกิจ

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย ร้อยละ	ปีงบประมาณ		
			ปี 57	ปี 58	ปี 59
1	ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ				
1.1	จำนวนของมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่ได้จัดทำภายใต้ข้อกำหนดขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ซึ่งเป็นองค์กรสากล	180 (ปี 59)	140	160	184
1.2	ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	100	116.47	119.21	245.48
1.3	ร้อยละความสำเร็จของผู้ที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	70	70.9	74.69	70.6
1.4	ร้อยละของผู้ที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติได้รับอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือที่กำหนดตามกฎหมาย	65	75	65.69	79.75
1.5	ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายตัวชี้วัดตามผลผลิตงบประมาณ	80	99.59	99.62	98.06
1.6	ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มผลิตภาพแรงงานภายใต้โครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบการ	5	40.17	42.53	43.30
1.7	ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มขีดความสามารถของแรงงานรองรับประชาคมอาเซียน	100	91.24	124.14	125.53
1.8	ร้อยละความสำเร็จของการฝึกอบรมผู้ประกอบการรองรับครัวไทยสู่ครัวโลก	100	114.36	116.51	109.23
1.9	ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545	100	129.44	129.29	107.12
1.10	ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับบริการด้านรับรองหลักสูตรเพื่อลดหย่อนภาษีตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545	100	129.44	129.29	107.12
2	ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ				
2.1	ระดับคะแนนเฉลี่ยคำรับรองการปฏิบัติราชการ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	5	3.2314	4.1532	4.525
2.2	ร้อยละความสำเร็จของหน่วยงานที่มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ ลงสู่ระดับสำนัก/กอง (หน่วยงานภายใน ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค)	100 (มี 96 หน่วยงาน)	100	100	100
2.3	ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่บรรลุตามข้อเสนอการปฏิบัติราชการ ตั้งแต่คะแนนระดับ 4 ขึ้นไป	90 (มี 96 หน่วยงาน)	89.01	97.91	100
2.4	จำนวนกิจกรรม/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการพัฒนาและประสานงานการฝึกอบรม (กพร.ปช.) ไปปฏิบัติ	3	3	4	5
2.5	ร้อยละของความสำเร็จการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ปจ.) เพื่อนำยุทธศาสตร์การพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติไปปฏิบัติ	100	100	100	100

หมายเหตุ ในพันธกิจ คำว่า “จัดทำและพัฒนามาตรฐานฝีมือแรงงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล โดยคำว่า “มาตรฐานสากล” หมายถึง กระบวนการในการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานเป็นที่ยอมรับ จึงไม่สามารถกำหนดจำนวนของมาตรฐานฝีมือแรงงานสากลได้ โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงานภายใต้ข้อกำหนดขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ (ILO) ซึ่งเป็นหลักการสากลที่นานาชาติยอมรับ ซึ่งไม่สามารถเทียบจำนวนร้อยละได้ เนื่องจากไม่มีค่าเป้าหมายที่จะนำมาเทียบ

7.2 ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 59	ปีงบประมาณ		
			ปี 57	ปี 58	ปี 59
3	ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
3.1	ระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม	3	3.8872	4.355	4.5942
3.2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (รับรองหลักสูตร/การใช้บริการกองทุน)	80	85.11	90.15	87.59
4	ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
4.1	จำนวนหลักสูตรกลางในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้จัดทำ/ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	800	700	750	850
4.2	จำนวนผู้แทนสถานประกอบการที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านสิทธิประโยชน์จาก พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 กับผู้รับบริการ	4,000	4,516	4,473	4,673
4.3	ระดับความสำเร็จของการจัดทำหลักเกณฑ์ (เพิ่มเติม) ในการช่วยเหลือหรืออุดหนุนกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	3	2.5	5	5
4.4	จำนวนการมอบรางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	59	126	54	59
4.5	จำนวนของหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแรงงานแห่งชาติ	90	8	48	93
4.6	จำนวนของหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการจัดตั้งเป็นสถานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแรงงานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ	12	5	10	10
4.7	จำนวนของสถานประกอบการที่ยื่นรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบอาชีพ	15	5	18	19
4.8	จำนวนของการมอบเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	40	33	36	39
4.9	จำนวนนวัตกรรมใหม่ช่องทางการให้บริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	1	2	1	1
4.10	จำนวนนวัตกรรมใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ	5	8	3	7
4.11	จำนวนคู่มือประชาชน	19 (ปี 59)		10	19

หมายเหตุ 1. ที่ผ่านมารกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะสำรวจความพึงพอใจในการเข้ารับการพัฒนาฝีมือแรงงานจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยไม่ได้สำรวจความไม่พึงพอใจ แต่จะนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจ หรือปัญหาอุปสรรค มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินการให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 59	ปีงบประมาณ		
			ปี 57	ปี 58	ปี 59
5	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร				
5.1	จำนวนแผนพัฒนา แผนงาน ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีการจัดทำ/ใช้ดำเนินงาน	1	2	2	1
5.2	จำนวนข้าราชการที่มีการบรรจุหรือรับโอนเข้าใหม่		48	36	18
5.3	จำนวนข้าราชการที่เข้ารับการบรรจุจากทุนรัฐบาล	1	1	1	1

6	ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน				
6.1	ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน	80	83.89	82.66	88.70
6.2	ระดับความสำเร็จของหน่วยงานภายใน ภาพรวมที่จัดกิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี	5	5	5	5
6.3	ร้อยละของการจัดกิจกรรม 5 ส ของทุกหน่วยงาน (ปีละ ครั้ง)	100	100	100	100
6.4	จำนวนครั้งของการตรวจ/ติดตามผลสภาพประจำปี	3	3	3	3
7	ตัวชี้วัดด้านการทำให้บุคลากรมีความผูกพัน				
7.1	ร้อยละความสำเร็จขององค์การที่มีการเสริมสร้างแรงงานจิตใจเพื่อให้เกิดความผูกพัน		56.39	62.06	72.60
7.2	ร้อยละของการจัดกิจกรรม/โครงการที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กร	100 (เป้าหมาย 3 ครั้งต่อปี)	100	100	100
7.3	ร้อยละความสำเร็จของการจัดโครงการประกวดหน่วยงานดีเด่น	100	100	100	100
7.4	ระดับความสำเร็จของการจัดทำโครงสร้างการแบ่งหน่วยงานภายในกรม	5	5	5	5
8	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ				
8.1	ร้อยละของการพัฒนาบุคลากรบรรจุใหม่	100	100	100	100
8.2	จำนวน/โครงการหรือหลักสูตรที่ผู้บริหารเข้าร่วม	10	35	14	15
8.3	จำนวนผู้บริหารทุกระดับที่ได้รับการอบรมจากหน่วยงานภายในและภายนอก	100	35	84	131
8.4	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ที่ปฏิบัติงานด้าน พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545	3	3	3	3

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแล

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 59	ปีงบประมาณ		
			ปี 57	ปี 58	ปี 59
9	ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ				
9.1	ร้อยละของความเชื่อมั่นว่าผู้บริหารเป็นแบบอย่างที่ดี		70	73.87	80.02
9.2	ร้อยละของการได้รับการส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพ จากผู้บริหาร		58.89	64.07	70.20
9.3	จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก		15	21	25
9.4	ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อส่วนราชการ		90.13	92.13	93.84
9.5	ร้อยละของผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในที่นำไปแก้ไขปรับปรุง	100	100	100	100
9.6	ร้อยละของความสำเร็จที่ผู้บริหารเข้าร่วมประชุมผู้บริหารกรม/ Weekly Meeting เพื่อสื่อสารภารกิจและ ติดตามผลการปฏิบัติงาน/งบประมาณ	90 (60 ครั้ง ต่อปี)	100	100	100
9.7	จำนวนโครงการ/กิจกรรมใหม่ด้านการนำองค์การที่คิดริเริ่มโดยผู้บริหาร	2	3	3	3
9.8	จำนวนบันทึกข้อตกลงที่ผู้บริหารได้ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ		13	11	17

10.	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ				
10.1	ร้อยละของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ผู้บริหารได้ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และบรรลุผลสัมฤทธิ์	80	75	80	85
10.2	จำนวนข้อเสนอแนะจากการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานรับตรวจ	100	100	100	100
10.3	ร้อยละของการติดตามข้อสั่งการ/นโยบายจากการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/กระทรวงแรงงาน	100	100	100	100
10.4	ร้อยละของการรายงานผลตามข้อสั่งการ/นโยบายจากการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/กระทรวงแรงงาน	100	100	100	100
10.5	ร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติผ่านระบบข้อมูลสารสนเทศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	100	100	100	100
10.6	ระดับความสำเร็จการประเมินผลของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลการราชการ(ค.ต.ป.)	5	5	5	5
10.7	ร้อยละความสำเร็จของหนึ่งฝึกที่การดำเนินการตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ	80	77.92	94.87	93.75
11	ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ				
11.1	จำนวนการยกร่างแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน	10	22	25	10
11.2	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบข้อบังคับที่ได้รับการแก้ไข	0	0	3	0
11.3	ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ส่งรายงานการควบคุมภายในแก่สำนักงานประมาณภายในระยะเวลาที่กำหนด	100	100	100	100
12	ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม				
12.1	ร้อยละผลคะแนนการประเมินความโปร่งใสของส่วนราชการตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร.(ITA)		74.4	76.34	77.41
12.2	ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด	100	100	100	100
12.3	จำนวนข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางวินัย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน		18	23	12
12.4	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่มีการให้ความรู้เกี่ยวกับตามหลัก นิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม	4	4	4	5
12.5	ร้อยละความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านเสริมสร้างธรรมาภิบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	105	107	110
13	ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน				
13.1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ชุมชน		13	17	19
13.2	ร้อยละความสำเร็จของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาศักยภาพแรงงานกลุ่มเป้าหมายเฉพาะเพื่อเข้าสู่กระบวนการจ้างงาน	100	105	108	115
13.3	ร้อยละความสำเร็จของจำนวนจุดให้บริการประชาชนในการตรวจเช็คสภาพรถเพื่อลดอุบัติเหตุในเทศกาลสำคัญ	100 (77 แห่ง)	100	100	100
13.4	จำนวนรถที่เข้ารับการบริการ ณ จุดบริการประชาชนในการตรวจเช็คสภาพรถเพื่อลดอุบัติเหตุในเทศกาลสำคัญ	7,000	6,951	7,696	9,498
13.5	ร้อยละความสำเร็จของการจัดตั้งศูนย์ช่างประจำชุมชนเทิดไท้องค์ราชัน	100 (77 แห่ง)	100	100	100

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 59	ปีงบประมาณ		
			ปี 57	ปี 58	ปี 59
14	ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน				
14.1	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณภาพรวม	92	77.69	93.23	97.88
14.2	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	81	17.17	62.21	95.54
14.3	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ	5	5	5	5
15	ตัวชี้วัดด้านการเติบโต				
15.1	จำนวนงบประมาณที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ (พันล้านบาท)	2,000	2,070	2,119	2,181
15.2	ร้อยละความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วย	คะแนน 5	5	5	5

7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ลำดับ	ชื่อตัวชี้วัด	เป้าหมาย ปี 59	ปีงบประมาณ		
			ปี 57	ปี 58	ปี 59
16	ตัวชี้วัดด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการ				
16.1	ร้อยละความสำเร็จของการรักษาระยะเวลามาตรฐาน	100	100	100	100
16.2	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฝีมือแรงงาน	100	128.12	129.84	109.25
16.3	ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	100	116.47	119.21	245.48
16.4	ร้อยละความสำเร็จของสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการเพิ่มผลิตภาพแรงงานทั้งระบบ	100	100	100	100
16.5	ร้อยละของจำนวนบุคลากรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้รับการฝึกอบรม	100	100	100	100
16.6	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรมเพื่อรองรับการปฏิบัติงานและระบบการพัฒนาฝีมือแรงงาน	100	100	100	100
17	ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน				
17.1	ร้อยละความสำเร็จของการซ้อมแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน	100	100	100	100
17.2	ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับพื้นที่ที่ประสบภาวะฉุกเฉิน (3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ , ภัยแล้ง , น้ำท่วม)	100	100	100	100
17.3	ร้อยละเสถียรภาพของระบบ IT	100	100	100	100
18	ตัวชี้วัดด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน				
18.1	ร้อยละของการติดตามผลการมีงานทำหลังการฝึกอบรมเตรียมเข้าทำงาน	25	35.86	30.89	31.41
18.2	จำนวนมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้มีการประกาศอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือฯ	50	25	35	55
18.3	จำนวนเงินที่สามารถลดการสูญเสียในวงจรการผลิตและเพิ่มผลิตภาพแรงงานให้กับสถานประกอบกิจการ (ล้านบาท ต่อปี)	67.5	1,682	1,206	1,135

หมายเหตุ ในปีงบประมาณ 2557 จำนวนเงินที่สามารถลดการสูญเสียในวงจรการผลิตและเพิ่มผลิตภาพแรงงาน มีจำนวนสูงกว่า ปี 2558 และ 2559 เนื่องจากจำนวนสถานประกอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการฯ มีจำนวนมากกว่า

บทที่ 5

การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ดังได้กล่าวแล้วว่าการที่ส่วนราชการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบบริหารจัดการของส่วนราชการ เป็นการตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self - Assessment) จะทำให้ผู้บริหารทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีจุดอ่อนเรื่องใด ทำให้สามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดกรอบแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เกิดความสมบูรณ์ต่อไป

การที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้สมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ในปี พ.ศ. 2560 นี้ เป็นผลให้ได้มีการทบทวนประเมินตนเองตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทุกหมวดว่าตลอดระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปีที่ผ่านมา กรมได้ดำเนินการตามเกณฑ์มาอย่างต่อเนื่อง ด้วยดีหรือไม่ มีการดำเนินการในเรื่องที่สร้างการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่เกิดขึ้นในหมวดต่าง ๆ อย่างไรบ้าง มีการดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับแต่ละหมวดหรือไม่ อย่างไร และมีประสิทธิผลของการดำเนินการที่ชัดเจนได้แก่อะไรบ้าง

การที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นแบบก้าวหน้า เพื่อเป็นการเชิดชูเกียรติ สร้างแรงจูงใจ และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวดยกระดับต่อไปเป็นรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดีเด่น และระดับดีเลิศนั้น ทำให้ส่วนราชการต้องมีการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ เพื่อไปถึงจุดรางวัลคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ ซึ่งเป็นระดับสูงสุด เพื่อเป็นเกียรติยศแก่องค์กรให้ได้ และสิ่งสำคัญที่สุดเพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย โดยสิ่งสำคัญที่จะทำให้ก้าวสู่จุดนั้นได้จะต้องมีกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุเจตนารมณ์สูงสุดนั้น

1. การวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานพิจารณาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550 (Version 1) เพื่อให้ส่วนราชการใช้เป็นกรอบในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการองค์กร ต่อมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของภาคราชการ จึงได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 ขึ้น ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ Version 2 และเป็นเกณฑ์ในการพิจารณารางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐด้วย โดยหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้นำไปกำหนดไว้ในแบบฟอร์มการสมัครขอรับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA ดังนั้นในการวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะวิเคราะห์โดยยึดถือตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 ตามหมวดและเกณฑ์ประเมินในแต่ละหมวดที่ปรากฏในแบบฟอร์มการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แบบฟอร์มที่ 3 แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA ประกอบกับแบบฟอร์มที่ 4 ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้องกับหมวดที่ขอรับรางวัล ตลอดจนจากการเขียนรายงานตามแบบฟอร์มที่ 5 บทสรุปผู้บริหาร และแบบฟอร์มที่ 6 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) ที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้สมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ดังนี้

แบบฟอร์มที่ 3

แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA

เกณฑ์การประเมินตนเอง		
ระดับ 0	-	• ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบที่ชัดเจน
ระดับ 1	A	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบแต่ครอบคลุมประเด็นต่างๆ <u>น้อยมาก</u>
	D	• มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติเพียงแคใน <u>ชั้นเริ่มต้นในเกือบทุกพื้นที่หรือหน่วยงาน</u>
ระดับ 2	A	• เริ่มมีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุมประเด็นต่างๆ <u>เป็นส่วนใหญ่</u>
	D	• มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้ว่า <u>บางพื้นที่หรือบางหน่วยงานเพิ่งอยู่ในชั้นเริ่มต้น</u>
	L	• เริ่มมีการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ
ระดับ 3	A	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและครอบคลุม <u>เกือบครบถ้วน</u> ทุกประเด็นต่างๆ
	D	• มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดี</u> ถึงแม้ว่า <u>อาจแตกต่างกันในบางพื้นที่หรือบางหน่วยงาน</u>
	L	• มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>เริ่มใช้ผลการเรียนรู้</u> ในระดับองค์กรไปปรับปรุงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการที่สำคัญ
	I	• <u>เริ่มมีความสอดคล้อง</u> ไปในแนวทางเดียวกันกับความต้องการขององค์กรตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หมวดอื่นๆ
ระดับ 4	A	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม <u>แต่ยังไม่ปรากฏประสิทธิภาพ</u> อย่างชัดเจน
	D	• มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>เป็นอย่างดีโดยไม่มีความแตกต่าง</u> ที่สำคัญ
	L	• มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง และ <u>มีการใช้การเรียนรู้</u> ในระดับองค์กร และ <u>การแบ่งปันความรู้</u> ในระดับองค์กรส่งผลต่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น
	I	• มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์กร ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ
ระดับ 5	A	• มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมี <u>ประสิทธิภาพอย่างสมบูรณ์</u> ครอบคลุมทุกประเด็นคำถาม
	D	• มีการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ <u>อย่างสมบูรณ์</u> โดยไม่มีจุดอ่อนหรือความแตกต่างที่สำคัญในพื้นที่หรือหน่วยงานใดๆ
	L	• มีกระบวนการประเมินและปรับปรุงอย่างเป็นระบบโดยใช้ข้อมูลจริง มีการ <u>วิเคราะห์</u> และการปรับปรุงให้ดีขึ้นและการ <u>สร้างนวัตกรรม</u>
	I	• มีแนวทางที่ <u>บูรณาการ</u> กับความต้องการขององค์กร <u>เป็นอย่างดี</u> ตามที่ระบุไว้ในเกณฑ์หัวข้ออื่นๆ

หมายเหตุ:

ความเป็นระบบ หมายถึง แนวทาง/กระบวนการมีการระบุระยะเวลา ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ และระบบการติดตามประเมินผลแนวทาง/กระบวนการอย่างชัดเจน

ประสิทธิภาพ หมายถึง ระดับความสามารถที่กระบวนการสามารถตอบสนองจุดประสงค์และเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงถึงผลการดำเนินการ

นวัตกรรม หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อการปรับปรุงบริการ กระบวนการ และการปฏิบัติการขององค์กร รวมทั้งการสร้างคุณค่าใหม่ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สอดคล้อง หมายถึง ความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันของระบบต่าง ๆ ในหน่วยงาน (แผน กระบวนการ สารสนเทศ การตัดสินใจด้านทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ และการเรียนรู้) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายที่สำคัญ

บูรณาการ หมายถึง การผสมกลมกลืนเป็นเนื้อเดียวกันของ (แผน กระบวนการ ข้อมูลและสารสนเทศ การตัดสินใจเกี่ยวกับทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์) เพื่อสนับสนุนเป้าหมายที่สำคัญ

ตารางที่ 11 แนวทางการจัดการ

A	Approach	มีกระบวนการหรือระบบต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และทำอย่างเป็นระบบ เพื่อรองรับกิจกรรมในหัวข้อที่ประเมิน
D	Deployment	กระบวนการ/ระบบ เป็นที่เข้าใจ ยอมรับ และมีบทบาทสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรมในกิจกรรมด้านนี้
L	Learning	มีการประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ/ระบบของกิจกรรมด้านนี้ และมีการปรับปรุงให้กระบวนการ/ระบบให้ดีขึ้น
I	Integration	กระบวนการ/ระบบเกี่ยวกับกิจกรรมด้านนี้สอดคล้อง สนับสนุน กิจกรรมระดับสำคัญขององค์การที่ระบุไว้ในภารกิจ/ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ
R	Early Results	ระดับการพัฒนาของส่วนราชการโดยเฉลี่ยเป็นระดับที่กระบวนการสัมฤทธิ์ผล

(1) หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการสั่งการ หรือชี้แนะให้ส่วนราชการมีความยั่งยืนอย่างไร ประเมินระบบการกำกับดูแลองค์กร การที่ส่วนราชการใช้เพื่อบรรลุด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย มีจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ ผลการประเมินตนเองของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยคณะทำงานดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานแต่งตั้ง และมีผู้ขอรับการประเมินเป็นเลขานุการคณะทำงาน มีผลการประเมินตนเองดังนี้

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
หมวด 1 การนำองค์กร								
1.1 การนำองค์กรโดยผู้บริหารของส่วนราชการ	ก. วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจ							
	1	วิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยม - ผู้บริหารของส่วนราชการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมสู่การปฏิบัติโดยผ่านระบบการนำองค์กรไปยังบุคลากรในส่วนราชการส่วนราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการหรือส่งมอบงานต่อกันที่สำคัญ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อค่านิยมของส่วนราชการ						X
	2	การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และ ความมีจริยธรรม - การปฏิบัติตนของผู้บริหารของส่วนราชการได้แสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่อการประพฤติตามหลักนิติธรรมความโปร่งใส และความมีจริยธรรม - ผู้บริหารของส่วนราชการได้สร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรเพื่อสิ่งเหล่านี้						X
	3	การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการที่จะทำให้ส่วนราชการมีความยั่งยืน - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในเรื่องดังต่อไปนี้ • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้เกิดการบรรลุพันธกิจ การปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ และการเรียนรู้ระดับองค์การและระดับบุคคล • สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างคงเส้นคงวา และส่งเสริมการมาใช้บริการของผู้รับบริการ • สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อการสร้างนวัตกรรม การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และความคล่องตัวขององค์การ • มีส่วนร่วมในการถ่ายทอดการเรียนรู้ระดับองค์การ และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของส่วนราชการ					X	
	ข. การสื่อสารและผลการดำเนินการขององค์การ							
	4	การสื่อสาร - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งองค์การและกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาและเป็นไปในลักษณะสองทิศทางรวมทั้งการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารให้ทราบถึงการตัดสินใจที่สำคัญ - ผู้บริหารของส่วนราชการมีบทบาทเชิงรุกในการจูงใจบุคลากร ซึ่งหมายถึงรวมถึงการมีส่วนร่วมในการให้รางวัล และยกย่องชมเชย เพื่อเสริมสร้างให้มีผลการดำเนินการที่ดีและให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X	
	5	การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง - ผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการในการทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์ ปรับปรุงผลการดำเนินการ ส่งเสริมนวัตกรรม และบรรลุวิสัยทัศน์ - ในการกำหนดความคาดหวังต่อผลการดำเนินการ ผู้บริหารของส่วนราชการพิจารณาถึงการสร้างความสมดุลของคุณค่าระหว่างผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ						X
Average			4.600000					

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม	ก. การกำกับดูแลองค์กร							
	6	ระบบการกำกับดูแลองค์กร - ส่วนราชการดำเนินการในการทบทวนและทำให้ประสบความสำเร็จในระบบการกำกับดูแลที่สำคัญ ต่อไปนี้ • ความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของส่วนราชการ • ความรับผิดชอบด้านการเงิน และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ • การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X	
	7	การประเมินผลการดำเนินการ - ส่วนราชการดำเนินการในการประเมินผลการดำเนินการของผู้บริหารส่วนราชการ รวมทั้งระบบการกำกับดูแลองค์กร - ผู้บริหารส่วนราชการและระบบการกำกับดูแลองค์กรใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการข้างต้นไปพัฒนาต่อและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการนำองค์กร					X	
	ข. การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและอย่างมีจริยธรรม							
	8	การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบ - ส่วนราชการดำเนินการในกรณีที่มีการบริการและการปฏิบัติงานมีผลกระทบในเชิงลบต่อสังคม ส่วนราชการได้คาดการณ์ล่วงหน้าถึงความกังวลของสาธารณะที่มีต่อการบริการและการปฏิบัติงาน ทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีการเตรียมการเชิงรุกถึงความกังวลและผลกระทบเหล่านี้ รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและใช้กระบวนการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ - ส่วนราชการมีกระบวนการ ตัววัด และเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับที่กำหนดหรือดีกว่า - ส่วนราชการได้มีการกำหนดกระบวนการ ตัววัดและเป้าประสงค์ที่สำคัญเพื่อดำเนินการเรื่องความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการบริการ และการปฏิบัติงานของส่วนราชการ					X	
	9	การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการดำเนินการในการส่งเสริมและสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติการทุกด้านของส่วนราชการมีการประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม - ส่วนราชการมีกระบวนการ และตัววัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับดูแลให้มี การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรมภายใต้โครงสร้างการกำกับดูแลทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งในการปฏิสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม - องค์การมีวิธีการในการกำกับดูแลและดำเนินการในกรณีที่มีการกระทำที่ขัดต่อหลักจริยธรรม					X	
	ค. ความรับผิดชอบต่อสังคมและการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ							
	10	ความผาสุกของสังคม - ส่วนราชการคำนึงถึงความผาสุกและประโยชน์สุขของสังคมเป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์และการปฏิบัติการประจำวัน รวมถึงได้มีส่วนในการสร้างความสมบูรณ์ให้กับระบบสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ						X
	11	การสนับสนุนชุมชน - ส่วนราชการดำเนินการในการสนับสนุนชุมชนให้มีความเข้มแข็งแก่ชุมชนที่สำคัญของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดชุมชนดังกล่าว รวมถึงวิธีการ กำหนดกิจกรรมที่ส่วนราชการเข้าไปมีส่วนร่วม ซึ่งรวมถึงกิจกรรมที่ใช้ประโยชน์ของสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ผู้บริหารของส่วนราชการและบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินการดังกล่าว						X
	Average		4.333333					
	Average Category 1		4.466667					

การประเมินตนเองในหมวด 1 การนำองค์กร ซึ่งมี 11 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 4 จำนวน 6 ข้อ และระดับ 5 จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ระดับ 4

- ข้อ 3 การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน
- ข้อ 4 การสื่อสาร
- ข้อ 6 ระบบการกำกับดูแลองค์การ
- ข้อ 7 การประเมินผลการดำเนินการ
- ข้อ 8 การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย
และกฎระเบียบ
- ข้อ 9 การประพฤติปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม

ระดับ 5

- ข้อ 1 วิสัยทัศน์และค่านิยม
- ข้อ 2 การส่งเสริมการประพฤติปฏิบัติ
ตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส
และความมีจริยธรรม
- ข้อ 5 การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจัง
- ข้อ 10 ความผาสุกของสังคม
- ข้อ 11 การสนับสนุนชุมชน

ผลการประเมินในระดับ 4 และระดับ 5 ถือเป็นการประเมินในระดับดีและดีมาก อย่างไรก็ตามผู้ขอรับการประเมินเห็นว่าในหมวดนี้ควรมีการเสริมในประเด็นข้อ 3 การสร้างองค์การคุณภาพที่ยั่งยืน ทั้งในส่วนปัจจัยภายในและภายนอกที่เข้ามกระทบ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี นวัตกรรมระดับองค์การ การมีสภาพแวดล้อมที่เสริมบรรยากาศการทำงานสำหรับบุคลากร และเสริมการบริการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถตอบสนองต่อความเสี่ยงและโอกาสต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรที่จะส่งมอบความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

(2) หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการประเมินวิธีการในการจัดทำวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ การนำไปปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป ตลอดจนวิธีการวัดความก้าวหน้า โดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีผลการประเมินตนเอง ดังนี้

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์									
2.1 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์	ก. กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์								
	1	กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ มีการกำหนดขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ และกำหนดผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ - มีกรอบเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว และมีวิธีการในการทำให้กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีความสอดคล้องกับกรอบเวลาดังกล่าว - กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ได้คำนึงถึงความต้องการของส่วนราชการในด้านความคล่องตัว และความยืดหยุ่นในการปฏิบัติการ					X		
	2	นวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีโอกาสเชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ					X		
	3	การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล และพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้ • ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ความเสี่ยงที่คุกคามต่อความยั่งยืนของส่วนราชการ • จุดบอดที่อาจเกิดขึ้นในกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และในสารสนเทศ • ความสามารถของส่วนราชการในการนำแผนยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ					X		
	4	ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจเรื่องระบบงาน - ส่วนราชการมีวิธีการในการตัดสินใจว่ากระบวนการใดจะดำเนินการโดยผู้ส่งมอบและพันธมิตร การตัดสินใจเหล่านี้ได้คำนึงถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และสมรรถนะหลักของผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีศักยภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการในการกำหนดสมรรถนะหลักในอนาคตของส่วนราชการ				X			
	ข. วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์								
	5	วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีการกำหนดวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ มีการระบุกรอบเวลาที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว - ส่วนราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ ในด้านผลผลิตและบริการ ผู้รับบริการ และกลุ่มเป้าหมาย ผู้ส่งมอบและพันธมิตร และได้วางแผนการปฏิบัติการไว้				X			
	6	การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ - วัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการสามารถตอบประเด็นต่อไปนี้ • ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และใช้ประโยชน์จากความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ • ตอบสนองโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในผลผลิตและบริการ • ใช้ประโยชน์จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ และโอกาสในการสร้างสมรรถนะใหม่ • สร้างสมดุลระหว่างโอกาสและความท้าทายในระยะสั้นและระยะยาว • สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด				X			
Average			3.500000						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
2.2 การนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ	ก. การจัดทำแผนปฏิบัติการและการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ							
	7	การจัดทำแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการ แผนดังกล่าวมีความสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ					X	
	8	การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมีวิธีการในการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติทั้งในส่วนราชการ ไปยังบุคลากรผู้ส่งมอบ และพันธมิตรที่สำคัญเพื่อให้มั่นใจว่าส่วนราชการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่สำคัญ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าผลการดำเนินการที่สำคัญตามแผนปฏิบัติการจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้					X	
	9	การจัดสรรทรัพยากร - ส่วนราชการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านงบประมาณและด้านอื่น ๆ มีพร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการจนประสบความสำเร็จและบรรลุพันธะผูกพันในปัจจุบัน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดสรรทรัพยากรเหล่านี้เพื่อสนับสนุนแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการจัดการความเสี่ยงด้านการเงินและด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับแผนดังกล่าวเพื่อทำให้เกิดความมั่นใจถึงความสำเร็จของส่วนราชการ					X	
	10	แผนด้านทรัพยากรบุคคล - แผนด้านทรัพยากรบุคคลสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการระยะสั้นและระยะยาว - แผนดังกล่าวได้คำนึงถึงผลกระทบต่อบุคลากร และความเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างบุคลากร					X	
	11	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ ที่วัดติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีวิธีการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลโดยรวมของแผนปฏิบัติการ เสริมให้ส่วนราชการมุ่งไปในแนวทางเดียวกัน					X	
	12	การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ - ในกรณีที่สถานการณ์บังคับให้ต้องปรับแผน ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแผน และนำแผนปฏิบัติการใหม่ไปปฏิบัติได้โดยอย่างรวดเร็ว				X		
	ข. การคาดการณ์ผลการดำเนินการ							
	13	การคาดการณ์ผลการดำเนินการ - ส่วนราชการได้คาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวของส่วนราชการตามตัววัดหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ระบุไว้ในข้อ 2.2 ก (11) - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการหาพบว่าผลการดำเนินการมีความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ หรือกับส่วนราชการในระดับที่เทียบเคียงกันได้				X		
	Average		3.714286					
Average Category 2		3.607143						

ผลการประเมินตนเองในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ซึ่งมี 13 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 5 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 8 ข้อ ดังนี้

ระดับ 3

- ข้อ 4 ระบบงานและสมรรถนะหลักของส่วนราชการ
- ข้อ 5 วัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่สำคัญ
- ข้อ 6 การพิจารณาวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์
- ข้อ 12 การปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติการ
- ข้อ 13 การคาดการณ์ผลการดำเนินการ

ระดับ 4

- ข้อ 1 กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์
- ข้อ 2 นวัตกรรม
- ข้อ 3 การวิเคราะห์และกำหนดยุทธศาสตร์
- ข้อ 7 การจัดทำแผนปฏิบัติการ
- ข้อ 8 การนำแผนปฏิบัติการไปปฏิบัติ
- ข้อ 9 การจัดสรรทรัพยากร
- ข้อ 10 แผนด้านทรัพยากรบุคคล
- ข้อ 11 ตัววัดผลการดำเนินการ

ผลการประเมินตนเองในระดับ 3 และระดับ 4 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้และดี ซึ่งต้องมีการพัฒนาให้มีระดับที่สูงขึ้นอีกในทุกข้อ และควรเน้นในประเด็นข้อ 13 การคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญที่ใช้ติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากภาระหน้าที่ใหม่ การสร้างคุณค่าใหม่ ข้อกำหนดตามกฎหมาย และนวัตกรรมที่สำคัญที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตด้านบริการและการใช้เทคโนโลยี

(3) หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการประเมินว่าส่วนราชการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อความสำเร็จของส่วนราชการในระยะยาวอย่างไร รวมทั้งวิธีการในการค้นหาของสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์และการใช้สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อปรับปรุงและค้นหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม ซึ่งผลการประเมินตนเองของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นดังนี้

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย									
3.1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ก. สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	1	สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน - ส่วนรายการมีวิธีการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ วิธีการดังกล่าวมีความแตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมาย - ส่วนรายการมีวิธีการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนรายการมีวิธีการรับฟังที่จำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การค้นหาข้อมูลย้อนกลับของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างทันทั่วถึง และสามารถนำไปใช้ในเรื่องคุณภาพของผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X		
	2	สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต - ส่วนรายการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอดีตอนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ เพื่อให้ได้สารสนเทศ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และเพื่อให้ได้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิต บริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X		
	ข. การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย								
	3	ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนรายการมีวิธีการประเมินความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - วิธีการเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนรายการมีวิธีการประเมินดังกล่าวให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ตอบสนองให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ในระยะยาว						X	
	4	ความพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ - ส่วนรายการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนรายการเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของคู่แข่ง/คู่เทียบ - ส่วนรายการมีวิธีการค้นหาสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อส่วนรายการเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของส่วนรายการอื่นที่มีต่อผลผลิตหรือการบริการที่คล้ายคลึงกัน หรือกับระดับเทียบเคียงของลักษณะงานประเภทอื่น					X		
	5	ความไม่พึงพอใจ - ส่วนรายการมีวิธีการประเมินความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคตเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X		
Average			4.200000						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
3.2 การสร้างความผูกพัน	ก. ผลผลิต การบริการ และการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	6	ผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดและปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือกว่าความคาดหวังของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ตามที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ) รวมทั้งวิธีการค้นหาและปรับปรุงผลผลิตและการบริการเพื่อเข้าสู่กลุ่มเป้าหมายใหม่ เพื่อดึงดูดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใหม่ รวมทั้งสร้างโอกาสในการขยายความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน						X
	7	การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถเข้าถึงบริการจากส่วนราชการและให้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีรูปแบบและกลไกการสื่อสารที่สนับสนุนในแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รูปแบบและกลไกเหล่านี้มีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการระบุข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้ถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังทุกคนและทุกกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						X
	8	การจำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการใช้สารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลผลิตและการบริการเพื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการนำผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคตประกอบการพิจารณา และมีวิธีการกำหนดว่ากลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและกลุ่มเป้าหมายใดจะได้รับความสำคัญและมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้นโดยรวม						X
	ข. การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย							
	9	การจัดการความสัมพันธ์ - ส่วนราชการมีวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อ • ให้อำนาจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใหม่และเพิ่มกลุ่มผู้รับบริการ • รักษาสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวังในแต่ละช่วงของวงจรชีวิตของการเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • เพิ่มความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ประโยชน์จากสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับส่วนราชการ						X
	10	การจัดการกับข้อร้องเรียน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันทางที่และมีประสิทธิภาพ - การจัดการข้อร้องเรียนของส่วนราชการสามารถเรียกความเชื่อมั่นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลับมา และสร้างเสริมความพึงพอใจและการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X	
	Average		4.800000					
	Average Category 3		4.500000					

ผลการประเมินตนเองในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมี 10 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 4 จำนวน 5 ข้อ และระดับ 5 จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ระดับ 4

- ข้อ 1 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในปัจจุบัน
- ข้อ 2 สารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่พึงมีในอนาคต
- ข้อ 4 คสามพึงพอใจเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เทียบ
- ข้อ 5 ความไม่พึงพอใจ
- ข้อ 10 การจัดการกับข้อเรียกร้อง

ระดับ 5

- ข้อ 3 ความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อ 6 ผลผลิตและบริการ
- ข้อ 7 การสนับสนุนผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อ 8 จำแนกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อ 9 การจัดการความสัมพันธ์

ผลการประเมินในระดับ 4 และระดับ 5 ถือเป็นผลการประเมินในระดับดีและดีมาก ซึ่งในข้อที่มีผลการประเมินระดับ 4 นั้น ยังต้องพัฒนาให้สามารถขึ้นถึงได้ในระดับ 5 และในหมวดนี้ผู้ขอรับการประเมินมีความเห็นว่าควรให้ความสำคัญในประเด็นการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ผ่านมามักจะประเมินแต่ความพึงพอใจ โดยถือเอาเพียงแค่ข้อที่ได้คะแนนความพึงพอใจน้อยมาแสดงค่าว่าเทียบเท่ากับเป็นค่าไม่พึงพอใจ ซึ่งที่ถูกแล้วควรแยกการประเมินความไม่พึงพอใจออกมาต่างหาก เพื่อวิเคราะห์ถึงต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหายอย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต และสามารถนำมาวางแผนการปรับปรุงการพัฒนางานบริการได้อย่างเหมาะสมต่อไป

(4) หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ ส่วนราชการมีการเรียนรู้และบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร รวมทั้งการใช้ผลการวิเคราะห์และทบทวนเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร ซึ่งผลการประเมินตนเองของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นดังนี้

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้									
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ	ก. การวัดผลการดำเนินการ								
	1	ตัววัดผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือก รวบรวม ปรับให้สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน และบูรณาการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามผลการปฏิบัติการประจำวัน และผลการดำเนินการโดยรวมของส่วนราชการ ซึ่งรวมถึงการติดตามความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการมีตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญทั้งระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งมีการติดตามตัววัด - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับส่วนราชการการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการสร้างนวัตกรรม					X		
	2	ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบที่สำคัญอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม					X		
	3	ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกและสร้างความมั่นใจว่าได้ใช้ข้อมูลและสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (รวมถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องเรื่องร้องเรียน) อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียยิ่งขึ้น และเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ รวมทั้งการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่เก็บรวบรวมผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ					X		
	4	ความคล่องตัวของการวัดผล - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าระบบการวัดผลการดำเนินการสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว หรือที่ไม่ได้คาดถึงทั้งภายในหรือภายนอกส่วนราชการ					X		
ข. การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ									
	5	การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและขีดความสามารถของส่วนราชการ และมีการใช้ตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของส่วนราชการในการทบทวน - ส่วนราชการมีการวิเคราะห์เพื่อสนับสนุนการทบทวน และทำให้มั่นใจว่าผลสรุปนั้นใช้ได้ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินผลสำเร็จของส่วนราชการในเชิงแข่งขัน และความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการ - ส่วนราชการและผู้บริหารของส่วนราชการใช้ผลการทบทวนในการประเมินความสามารถในการตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อความเปลี่ยนแปลงในด้านความต้องการของส่วนราชการและความท้าทายในสภาพแวดล้อมที่ส่วนราชการดำเนินงานอยู่ - คณะกรรมการกำกับดูแลส่วนราชการมีวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการและความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ					X		

	ค. การปรับปรุงผลการดำเนินการ								
	6	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่ปฏิบัติเป็นเลิศ - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาหน่วยงานหรือหน่วยปฏิบัติการที่มีผลการดำเนินการที่ดี - ส่วนราชการมีวิธีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้						X	
	7	ผลการดำเนินการในอนาคต - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) และข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ/แข่งขันที่สำคัญเพื่อคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคต - หากมีความแตกต่างระหว่างการคาดการณ์ผลการดำเนินการในอนาคตกับการคาดการณ์ผลการดำเนินการของแผนปฏิบัติการที่สำคัญ (ตามที่ได้ดำเนินการในหมวด 2 เรื่องการคาดการณ์ผลการดำเนินการ) ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับแก้ความแตกต่างและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น						X	
	8	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการใช้ผลการทบทวนผลการดำเนินการ (ที่ได้จากเรื่อง การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ) ไปใช้จัดลำดับความสำคัญของเรื่องที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และนำไปเป็นโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าว เพื่อให้คณะทำงานหรือกลุ่มงานและระดับปฏิบัติการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการถ่ายทอดลำดับความสำคัญและโอกาสดังกล่าวไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของส่วนราชการ เพื่อทำให้มีแนวโน้มความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันกับส่วนราชการ						X	
Average			4.000000						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
4.2 การจัดการความรู้ สารสนเทศ และเทคโนโลยี สารสนเทศ	ก. ความรู้ของส่วนราชการ							
	9	การจัดการความรู้ - ส่วนราชการมีวิธีการในการ • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร • ถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย ผู้ส่งมอบพันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมือ • แบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศไปดำเนินการ • รวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและกระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์				X		
	10	การเรียนรู้ระดับองค์กร - ส่วนราชการมีวิธีการใช้องค์ความรู้และทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานของส่วนราชการ					X	
	ข. ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	11	คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าข้อมูล สารสนเทศของส่วนราชการมีความแม่นยำ ถูกต้อง และเชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัย และเป็นความลับ					X	
	12	ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นมีความพร้อมใช้งานด้วยรูปแบบที่ใช้งานง่าย สำหรับบุคลากร เครือข่าย ผู้ส่งมอบ พันธมิตร ผู้ให้ความร่วมมือ รวมทั้งผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					X	
	13	คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความน่าเชื่อถือได้ ปลอดภัย และใช้งานง่าย					X	
	14	ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน - ในกรณีฉุกเฉิน ส่วนราชการมีวิธีการทำให้มั่นใจว่าระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ รวมทั้งข้อมูล และสารสนเทศมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความจำเป็นทางการกิจอย่างมีประสิทธิภาพ					X	
	Average		3.833333					
	Average Category 4		3.916667					

ผลการประเมินตนเองในหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ซึ่งมีทั้งหมด 14 ข้อ
กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 1 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 13 ข้อ ดังนี้

ระดับ 3

ข้อ 9 การจัดการความรู้

ระดับ 4

- ข้อ 1 การวัดผลการดำเนินการ
- ข้อ 2 ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ
- ข้อ 3 ข้อมูลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ข้อ 4 ความคล่องตัวของการวัดผล
- ข้อ 5 การวิเคราะห์และทบทวนผลการดำเนินการ
- ข้อ 6 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ
- ข้อ 7 ผลการดำเนินการในอนาคต
- ข้อ 8 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและสร้างนวัตกรรม
- ข้อ 10 การเรียนรู้ระดับองค์กร
- ข้อ 11 คุณลักษณะของข้อมูลและสารสนเทศ
- ข้อ 12 ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ
- ข้อ 13 คุณลักษณะของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- ข้อ 14 ความพร้อมใช้งานในภาวะฉุกเฉิน

ผลการประเมินในระดับ 3 และระดับ 4 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้และดี ซึ่งต้องพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น
อีกในทุกข้อ โดยเฉพาะต้องเน้นการปรับปรุงในประเด็นข้อ 9 การจัดการความรู้ จัดให้มีวิธีการในการรวบรวม
และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร การถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องระหว่างส่วนราชการกับผู้รับบริการ
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครือข่าย พันธมิตร และผู้ให้ความร่วมมืออื่น ๆ การแบ่งปันและนำวิธีปฏิบัติ
ที่เป็นเลิศไปดำเนินการ ตลอดจนการรวบรวมและถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้ในการสร้างนวัตกรรมและ
กระบวนการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ เป็นกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ผ่านการทบทวน ปรับปรุง เรียนรู้
อย่างต่อเนื่อง จนส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีกว่าหรือได้รับความชื่นชมจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเป็นส่วนสำคัญในระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของกรม ซึ่งอาจซ่อนเร้นอยู่ภายในกรม

กรมจึงต้องมีการค้นหาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของหน่วยงานภายในเพื่อนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อขยายผลและต่อยอดให้เกิดการปรับปรุงในหน่วยงานอื่น ๆ ต่อไป

(5) หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เป็นการประเมินส่วนราชการว่ามีวิธีการอย่างไรในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังด้านบุคลากร และการสร้างสภาพแวดล้อมด้านบุคลากรที่ก่อให้เกิดการดำเนินการที่ดี รวมทั้งตรวจประเมินวิธีการสร้างความผูกพัน บริหารจัดการ และพัฒนาบุคลากร เพื่อนำศักยภาพของบุคลากรมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อสนับสนุนพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ ซึ่งผลการประเมินตนเองของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นดังนี้

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร									
5.1 สภาพแวดล้อมด้านบุคลากร	ก. ชีตความสามารถและอัตราค่าจ้างด้านบุคลากร								
	1	ขีดความสามารถและอัตราค่าจ้าง - ส่วนราชการมีวิธีการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างด้านบุคลากร รวมทั้งทักษะ สมรรถนะ คุณวุฒิ และกำลังคนในส่วนราชการ จำเป็นต้องมีในแต่ละระดับ						X	
	2	บุคลากรใหม่ - ส่วนราชการมีวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และรักษานักบุคลากรใหม่ไว้ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าบุคลากรเป็นตัวแทนที่สะท้อนให้เห็นถึงความหลากหลายทางมุมมอง วัฒนธรรม และความคิดของบุคลากรที่ส่วนราชการจ้างและของชุมชนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						X	
	3	การทำงานให้บรรลุผล - ส่วนราชการมีวิธีการจัดโครงสร้างและบริหารบุคลากรเพื่อให้ • งานของส่วนราชการบรรลุผลสำเร็จ • ใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากสมรรถนะหลักของส่วนราชการ • ส่งเสริมสนับสนุนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการบรรลุพันธกิจ • มีผลการดำเนินการที่เหนือกว่าความคาดหมาย						X	
	4	การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างที่กำลังจะเกิดขึ้น ความต้องการเหล่านี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไรในช่วงเวลาที่ผ่านมก - ส่วนราชการมีวิธีการบริหารอัตราค่าจ้าง ความต้องการของบุคลากรและความจำเป็นของส่วนราชการ เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินการตามภารกิจได้อย่างต่อเนื่อง						X	
	ข. บรรยากาศการทำงานของบุคลากร								
	5	สภาพแวดล้อมการทำงาน - ส่วนราชการดำเนินการดูแลปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานในด้านสุขภาพ และสวัสดิภาพและความสะดวกในการเข้าถึงสถานที่ทำงานของบุคลากรรวมทั้งปรับปรุงให้ดีขึ้น - มีการกำหนดตัววัดและเป้าประสงค์สำหรับสภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานของบุคลากร และเป้าหมายในการปรับปรุงปัจจัยดังกล่าวแต่ละเรื่อง						X	
	6	นโยบายและสวัสดิการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดให้มีการบริการ สวัสดิการ และนโยบายเพื่อสนับสนุนบุคลากร ส่วนราชการได้ออกแบบสิ่งดังกล่าวให้เหมาะสมตามความต้องการที่หลากหลายของบุคลากรตามประเภทและส่วนงาน รวมทั้งมีการจัดสิทธิประโยชน์ที่สำคัญให้บุคลากร				X			
Average			3.833333						

Category/Item	No.	Question	Score					
			0	1	2	3	4	5
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	ก. ผลการปฏิบัติงานของบุคลากร							
	7	องค์ประกอบของความผูกพัน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพัน โดยมีวิธีการที่แตกต่างกันตามประเภทและส่วนงานของบุคลากร					X	
	8	วัฒนธรรมส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการเสริมสร้างวัฒนธรรมให้เกิดการสื่อสารที่เปิดกว้าง การทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดี และความร่วมมือของบุคลากร - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ได้ประโยชน์จากหลากหลายหลายทางความคิด วัฒนธรรม และมุมมองของบุคลากร					X	
	9	การประเมินผลการปฏิบัติงาน - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสนับสนุนให้มีการทำงานที่ให้ผลการดำเนินการที่ดีและสร้างความร่วมมือของบุคลากร - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรพิจารณาถึงการบริหาร ค่าตอบแทน การให้รางวัล การยกย่องชมเชยและการสร้างแรงจูงใจ - ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรส่งเสริมให้เกิดการสร้างนวัตกรรม การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการ					X	
	ข. การประเมินความผูกพันของบุคลากร							
	10	การประเมินความผูกพัน - ส่วนราชการประเมินความผูกพันของบุคลากร มีวิธีการและตัววัดทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่ใช้ในการประเมินความผูกพันและความพึงพอใจของบุคลากร โดยวิธีการและตัววัดเหล่านี้มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทและส่วนงานของบุคลากร - ส่วนราชการใช้ตัวชี้วัดอื่น ๆ เช่น การรักษาให้บุคลากรอยู่กับส่วนราชการ การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย และผลผลิตภาพ เพื่อประเมินและปรับปรุงความผูกพันของบุคลากร					X	
	11	ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ - ส่วนราชการมีวิธีการนำผลการประเมินความผูกพันของบุคลากรมาเชื่อมโยงกับผลลัพธ์สำคัญของส่วนราชการ เพื่อระบุโอกาสในการปรับปรุงทั้งความผูกพันของบุคลากรและผลลัพธ์ของส่วนราชการ				X		
	ค. การพัฒนาบุคลากรและผู้บริหาร							
	12	ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาสนับสนุนความต้องการของส่วนราชการและการพัฒนาตนเองของบุคลากร หัวหน้างาน และผู้บริหาร - ระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของส่วนราชการดำเนินการเรื่องต่อไปนี้ • พิจารณาถึงสมรรถนะหลักของส่วนราชการ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของส่วนราชการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว • สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการและการสร้างนวัตกรรม • สนับสนุนให้เกิดจริยธรรม และการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม • ปรับปรุงการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย • ทำให้นับใจว่ามีการถ่ายทอดความรู้จากบุคลากรที่กำลังจะลาออกหรือเกษียณอายุ • ทำให้นับใจว่ามีการผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ในการปฏิบัติงาน					X	
	13	ประสิทธิผลของการเรียนรู้และการพัฒนา - ส่วนราชการมีวิธีประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของระบบการเรียนรู้และการพัฒนา				X		
	14	ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของบุคลากรทั้งในส่วนราชการอย่างมีประสิทธิภาพ - ส่วนราชการมีวิธีการวางแผนการสืบทอดตำแหน่งของหัวหน้างาน และผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ				X		
		Average						3.625000
		Average Category 5						3.729167

ผลการประเมินตนเองในหมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร ซึ่งมีทั้งหมด 14 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 4 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

ระดับ 3

- ข้อ 6 นโยบายและสวัสดิการ
- ข้อ 11 ความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ของส่วนราชการ
- ข้อ 13 ประสิทธิภาพของการเรียนรู้และพัฒนา
- ข้อ 14 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ระดับ 4

- ข้อ 1 ขีดความสามารถและอัตรากำลัง
- ข้อ 2 บุคลากรใหม่
- ข้อ 3 การทำงานให้บรรลุผล
- ข้อ 4 การจัดการการเปลี่ยนแปลงด้านบุคลากร
- ข้อ 5 สภาพแวดล้อมการทำงาน
- ข้อ 7 องค์ประกอบของความผูกพัน
- ข้อ 8 วัฒนธรรมส่วนราชการ
- ข้อ 9 การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ข้อ 10 การประเมินความผูกพัน
- ข้อ 12 ระบบการเรียนรู้และการพัฒนา

ผลการประเมินในระดับ 3 และระดับ 4 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้และดี ซึ่งต้องพัฒนาในระดับที่สูงขึ้น อีกในทุกข้อ โดยควรเน้นการพัฒนาในเรื่องวัฒนธรรมการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพล เป็นตัวกำหนด พฤติกรรมการทำงาน ทั้งในส่วนที่เจอต่อการทำงานหรืออาจเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ บุคลากรจะต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ โดยจะต้องยอมรับค่านิยม ทัศนคติ และนิสัยการทำงานแบบใหม่ ที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานอย่างมีเหตุผลและมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้การพัฒนาองค์กร ประสบผลสำเร็จได้

(6) หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

เป็นการประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการออกแบบ จัดการ และปรับปรุงผลผลิต และการบริการ กระบวนการทำงาน รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการปฏิบัติการ เพื่อส่งมอบคุณค่า แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้ส่วนราชการประสบความสำเร็จและยั่งยืน ซึ่งผลการประเมินตนเองของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นดังนี้

Self-Assessment Questionnaire

Please mark "X" in appropriate columns

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ									
6.1 กระบวนการทำงาน	ก. การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการ								
	1	แนวคิดในการออกแบบ - ส่วนราชการมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด - ส่วนราชการมีวิธีการนำเทคโนโลยีใหม่ ความรู้ของส่วนราชการ ความเป็นเลิศด้านผลผลิตและการบริการ และความคล่องตัวที่อาจจำเป็นมาพิจารณาในกระบวนการเหล่านี้					X		
	2	ข้อกำหนดของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงาน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตและการบริการ - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการทำงาน - มีการกำหนดกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ วรรณยุกต์ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ					X		
	ข. การจัดการกระบวนการ								
	3	การนำกระบวนการไปปฏิบัติ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ - มีตัววัด หรือตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ และตัววัดในกระบวนการที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน - ตัววัดเหล่านี้เชื่อมโยงกับผลการดำเนินการและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ					X		
	4	กระบวนการสนับสนุน - ส่วนราชการมีวิธีการกำหนดกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ - ส่วนราชการมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานประจำวันของกระบวนการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญในการสนับสนุนการปฏิบัติการของส่วนราชการ					X		
	5	การปรับปรุงผลผลิต การบริการ และกระบวนการ - ส่วนราชการมีวิธีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ และลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ					X		
Average			4.000000						

Category/Item	No.	Question	Score						
			0	1	2	3	4	5	
6.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติการ	ก. การควบคุมต้นทุน								
	6	การควบคุมต้นทุน - ส่วนราชการมีวิธีการควบคุมต้นทุนโดยรวมของการปฏิบัติการ ส่วนราชการนำเรื่องของรอบเวลา ผลผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในการควบคุมต้นทุนกระบวนการทำงานต่าง ๆ - ส่วนราชการมีวิธีการป้องกันไม่ให้เกิดของเสีย ความผิดพลาดของการให้บริการ และการทำงานซ้ำ รวมทั้งการลดต้นทุน การประกันความเสียหาย หรือการสูญเสียผลผลิตภาพของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้น้อยที่สุด - ส่วนราชการมีวิธีการลดต้นทุนโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ การทดสอบ และการตรวจประเมินกระบวนการหรือผลการดำเนินการ - ส่วนราชการมีวิธีการสร้างความสมดุลระหว่างความจำเป็นในการควบคุมต้นทุนกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				X			
	ข. การจัดการห่วงโซ่อุปทาน								
	7	การจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการห่วงโซ่อุปทาน - ส่วนราชการมีวิธีการเลือกผู้ส่งมอบและทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ส่งมอบที่ส่วนราชการเลือกมีคุณสมบัติและพร้อมที่จะช่วยยกระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ส่วนราชการวัดและประเมินผลการดำเนินการของผู้ส่งมอบ - ส่วนราชการให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้ส่งมอบเพื่อช่วยให้เกิดการปรับปรุง - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการกับผู้ส่งมอบที่มีผลการดำเนินการที่ไม่ดี					X		
	ค. การเตรียมพร้อมด้านความปลอดภัยและต่อภาวะฉุกเฉิน								
	8	ความปลอดภัย - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย - ระบบความปลอดภัยของส่วนราชการได้คำนึงถึงการป้องกันอุบัติเหตุ การตรวจสอบการวิเคราะห์ต้นเหตุของความล้มเหลว และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม				X			
	9	การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน - ส่วนราชการมีวิธีการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยระบบการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติและภาวะฉุกเฉินดังกล่าวได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คืนสู่สภาพเดิม				X			
	ง. การจัดการนวัตกรรม								
	10	การจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการจัดการนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการพิจารณาโอกาสในการสร้างนวัตกรรมในการวางแผนยุทธศาสตร์ - ส่วนราชการมีวิธีการทำให้ทรัพยากรด้านการเงินและด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการดำเนินการสนับสนุนโอกาสในการสร้างนวัตกรรม - ส่วนราชการมีวิธีการติดตามผลของโครงการ และพิจารณาปรับในเวลาที่เหมาะสมเพื่อลดความเสียหายและนำทรัพยากรไปสนับสนุนโครงการอื่นที่มีลำดับความสำคัญเหนือกว่า				X			
	Average		3.200000						
	Average Category 6		3.600000						

ผลการประเมินตนเองในหมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ ซึ่งมีทั้งหมด 10 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 4 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ระดับ 3

- ข้อ 6 การควบคุมต้นทุน
- ข้อ 8 ความปลอดภัย
- ข้อ 9 การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
- ข้อ 10 การจัดการนวัตกรรม

ระดับ 4

- ข้อ 1 แนวคิดการออกแบบ
- ข้อ 2 ข้อกำหนดของผลผลิตและกระบวนการทำงาน
- ข้อ 3 การนำกระบวนการไปปฏิบัติ
- ข้อ 4 กระบวนการสนับสนุน
- ข้อ 5 การปรับปรุงผลผลิต การบริการ
และกระบวนการ
- ข้อ 7 การจัดการห่วงโซ่อุปทาน

ผลการประเมินในระดับ 3 และระดับ 4 ถือว่าอยู่ในระดับพอใช้และดี ซึ่งต้องพัฒนาในระดับที่สูงขึ้นอีกในทุกข้อ โดยเฉพาะควรเน้นในประเด็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ ซึ่งต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับวิธีการที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการเพื่อการให้บริการ และผลการดำเนินการของกระบวนการดีขึ้น ซึ่งหมายถึงคุณภาพที่ดีขึ้นในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และในด้านงบประมาณ การเงิน และผลการปฏิบัติการ ตัวอย่างแนวทางที่ใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ ได้แก่ กระบวนการเทียบเคียง (Benchmarking) ใช้เครื่องมือการปรับปรุงคุณภาพ เช่น Plan - do - Check - Act หรือ PDCA หรือการวิจัยและพัฒนาด้านเทคนิคและด้านการให้บริการ เป็นต้น

(7) หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินว่าส่วนราชการมีวิธีการอย่างไรในการประเมินผลการดำเนินการและปรับปรุงในด้านที่สำคัญทุกด้านของส่วนราชการ ได้แก่ ผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลและบรรลุพันธกิจ ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงินและการเติบโต และผลลัพธ์ด้านประสิทธิผลของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน นอกจากนี้ยังประเมินระดับผลการดำเนินการของส่วนราชการ เปรียบเทียบคู่เทียบ และส่วนราชการอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน โดยส่วนราชการนำเสนอระดับปัจจุบันและแนวโน้มของตัวชี้วัดหรือตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่างๆ รวมทั้งให้แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม ซึ่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงานนำเสนอตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินการด้านต่าง ๆ ดังนี้

แบบฟอร์มที่ 4
ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง

Category/Item	No.	ข้อตัวชี้วัด	เป้าหมาย *	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จด**			
				พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	
หมวด 7 ผลสัมฤทธิ์การดำเนินการ			ปี 2559				
7.1 ผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพและกระบวนการปฏิบัติงาน	1	ตัวชี้วัดด้านผลผลิตและการบริการตามพันธกิจหลักของส่วนราชการ					
	1.1	ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายด้วยวิธีตามผลผลิตงบประมาณ	80	99.59	99.62	98.06	
	1.2	จำนวนมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่ได้จัดทำ/พัฒนาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล	180	140	160	184	
	1.3	ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในผลผลิต แผนงาน/โครงการ					
		1. ร้อยละความสำเร็จของการเพิ่มขีดความสามารถของแรงงานรองรับประชาคมอาเซียน	100	91.24	124.14	125.53	
		2. ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	100	116.47	119.21	245.48	
		3. ร้อยละความสำเร็จของแรงงานที่เข้ารับการดำเนินงานรับรองหลักสูตร เพื่อลดหย่อนตามพ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545	100	129.44	129.29	107.12	
	2	ตัวชี้วัดด้านการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ					
	2.1	ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการที่ได้ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ	3	5	5	5	
	2.2	ระดับคะแนนความพึงพอใจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	3	3.2314	4.1532	4.525	
	2.3	จำนวนช่องทางการสื่อสารและการรับจากคนในภายใต้การปฏิบัติของผู้บริหารถ่ายทอดสู่บุคลากร	3	4	5	5	
	2.4	ร้อยละของการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/Weekly Meeting	80	100	100	100	
	2.5	ร้อยละของจำนวนหน่วยงานที่ส่งรายงานการควบคุมภายในแก่สำนักงานงบประมาณภายในระยะเวลาที่กำหนด	100	100	100	100	
	2.6	จำนวนกิจกรรม/โครงการ ภายใต้ยุทธศาสตร์ของคณะกรรมการพัฒนาและประสานงานการฝึกอบรม (กพร.บ.บ.) ไปปฏิบัติ	3	3	4	5	
	2.7	ระดับความสำเร็จของการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ป.จ.)	100	100	100	100	
	2.8	จำนวนโครงการศึกษารูปแบบการพัฒนาฝีมือแรงงานรองรับสถานการณ์ปัจจุบัน	20	15	28	20	
				ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จด			
				พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	
7.2 ผลสัมฤทธิ์ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3	ตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	3.1	ระดับคะแนนความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการด้านฝึกอบรม	3	3.8872	4.355	4.5942	
	3.2	ร้อยละความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (รับรองหลักสูตร/การให้บริการกองทุน)	80	85.11	90.15	87.59	
	4	ตัวชี้วัดด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย					
	4.1	ร้อยละความสำเร็จในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาฝีมือแรงงานตามผลผลิตงบประมาณ	100	128.12	129.84	109.25	
	4.2	จำนวนหลักสูตรกลางในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้จัดทำ/ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน	800	700	750	850	
	4.3	จำนวนผู้แทนสถานประกอบการที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ด้านสิทธิประโยชน์จาก พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 กับผู้รับบริการ	4,000	4,516	4,473	4,673	
	4.4	ระดับความสำเร็จของการจัดทำหลักเกณฑ์ (เพิ่มเติม) ในการช่วยเหลือหรืออุดหนุนกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	3	2.5	5	5	
	4.5	จำนวนของหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการจัดตั้งเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	90	8	48	93	
	4.6	จำนวนของหน่วยงานภายนอกที่ได้รับการจัดตั้งเป็นสถานทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเพื่อไปทำงานต่างประเทศ	12	5	10	10	
	4.7	จำนวนของสถานประกอบการที่ได้รับการดำเนินงานมาตรฐานฝีมือแรงงานของผู้ประกอบการอาชีพ	15	5	18	19	
	4.8	จำนวนของการมอบเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ	40	33	36	39	
	4.9	จำนวนนวัตกรรมใหม่ของทางการให้บริการเพื่อส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	1	2	1	1	
	4.10	ร้อยละของการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ได้รับการจัดการเป็นไปตามเงื่อนไขเวลา	100	100	100	100	
				ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จด			
				พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2549	
7.3 ผลสัมฤทธิ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	5	ตัวชี้วัดด้านขีดความสามารถและอัตราจ้างบุคลากร					
	5.1	จำนวนแผนพัฒนา แผนงาน ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีการจัดทำ/ใช้ดำเนินงาน	1	2	2	1	
	5.2	จำนวนข้าราชการที่มีภาระบรรจุหรือรับโอนเข้าใหม่	10	48	36	18	
	5.3	จำนวนข้าราชการที่เข้ารับการบรรจุจากทุนรัฐบาล	1	1	1	1	
	6	ตัวชี้วัดด้านบรรยากาศการทำงาน					
	6.1	ระดับความสำเร็จของหน่วยงานภายใน ภาพรวมที่จัดกิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี	3	5	5	5	
	6.2	จำนวนครั้งของการตรวจ/ติดตามผลสุขภาพประจำปี	3	3	3	3	

แบบฟอร์มที่ 4
ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง

	7	ตัวชี้วัดด้านการทำใหม่ผลการมีความผูกพัน				
	7.1	ระดับความสำเร็จของการจัดทำโครงการประกวดหน่วยงานดีเด่น	3	5	5	
	7.2	ระดับความสำเร็จของการจัดทำโครงการประกวดหน่วยงานภายในกรม	3	5	5	5
	7.3	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่มีผลต่อการสร้างความผูกพันในองค์กร	3	3	3	3
	8	ตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากรและการพัฒนาผู้นำของส่วนราชการ				
	8.1	จำนวนโครงการหรือหลักสูตรที่ผู้บริหารเข้าร่วม	10	35	14	15
	8.2	จำนวนผู้บริหารทุกระดับที่ได้รับการอบรมจากหน่วยงานภายในและภายนอก	100	35	84	131
	8.3	ร้อยละของการพัฒนาบุคลากรบรรจุใหม่	100	100	100	100
	8.4	จำนวนคู่มือการปฏิบัติงานที่จัดทำเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานของผู้ที่ปฏิบัติงานด้าน พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545	3	3	3	3
Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด			
			พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	
7.4 ผลสัมฤทธิ์ด้านการนำองค์การและการทำกัน	9	ตัวชี้วัดด้านการนำองค์การ				
	9.1	ร้อยละของความสำเร็จที่ผู้บริหารเข้าร่วมประชุมผู้บริหารกรม/Weekly Meeting	90	100	100	100
	9.2	จำนวนกิจกรรมที่ผู้บริหารเข้าร่วมในด้านการประพฤติด้านเป็นแบบอย่างที่ดี	5	3	4	7
	9.3	จำนวนโครงการ/กิจกรรมใหม่ด้านการนำองค์การที่ดีริเริ่มโดยผู้บริหาร	2	3	3	3
	9.4	จำนวนบันทึกข้อตกลงที่ผู้บริหารได้ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ	10	13	11	17
	9.5	จำนวนครั้งในการเผยแพร่ข้อสั่งการ/นโยบายผ่านช่องทาง 5 ช่องทาง 1) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานwww.dsd.go.th 2) สื่อสารมวลชน โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ 3) Facebook 4) Line กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 5) การประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเดือนละครั้ง ประชุม Weekly Meeting	150	155	165	170
	10.	ตัวชี้วัดด้านการกำกับดูแลองค์การ				
	10.1	ร้อยละของบันทึกข้อตกลงความร่วมมือที่ผู้บริหารได้ลงนามความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และบรรลุผลสัมฤทธิ์	80	75	80	85
	10.2	จำนวนข้อเสนอนี้จากการตรวจราชการตามแผนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่ได้รับการตอบสนองจากหน่วยงานรับผิดชอบ	100	100	100	100
	10.3	ร้อยละของการติดตามข้อสั่งการ/นโยบายจากการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/กระทรวงแรงงาน	100	100	100	100
	10.4	ร้อยละของการรายงานผลตามข้อสั่งการ/นโยบายจากการประชุมผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน/กระทรวงแรงงาน	100	100	100	100
	10.5	ร้อยละของการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติงานผ่านระบบข้อมูลสารสนเทศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	100	100	100	100
	10.6	ระดับความสำเร็จการประเมินผลของคณะกรรมการตรวจสอบและเป็นผลภาคราชการ (ค.ค.ป.)	5	5	5	5
	10.7	ร้อยละความสำเร็จของหนึ่งสี่ปีที่ดีการดำเนินการตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ	80	77.9221	94.8718	93.75
	11	ตัวชี้วัดด้านกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับ				
	11.1	จำนวนการยกย่องแก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เสนอโดยกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	10	22	25	10
	11.2	จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่ได้รับการแก้ไข	0	0	3	0
	11.3	ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยได้รับการแก้ไข	100	100	100	100
	12	ตัวชี้วัดด้านการประพฤติปฏิบัติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใส และจริยธรรม				
	12.1	ร้อยละผลคะแนนการประเมินความโปร่งใสของส่วนราชการตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. (ITA)		74.4	76.34	77.41
	12.2	จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ผู้บริหารให้ความสำคัญในการประพฤติตามหลักนิติธรรม ความโปร่งใสและความมีจริยธรรม	2	3	2	2
	12.3	ร้อยละความสำเร็จในการเข้าร่วมโครงการ/กิจกรรมทางด้านเสริมสร้างธรรมาภิบาลเพื่อลดความเสี่ยงในการทุจริตและประพฤติมิชอบ	100	105	107	110
	12.4	จำนวนข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ทางวินัย กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	20	14	28	25
	13	ตัวชี้วัดด้านสังคมและชุมชน				
	13.1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม/ชุมชน		13	17	19
	13.2	จำนวนจุดบริการประชาชนในการตรวจเช็คสภาพรถเพื่อลดอุบัติเหตุในเทศกาลสำคัญ	77	77	77	77
	13.3	จำนวนรถที่ใช้บริการรักษา ณ จุดบริการประชาชนในการตรวจเช็คสภาพรถเพื่อลดอุบัติเหตุในเทศกาลสำคัญ	9,000	6,951	7,696	9,498
	13.4	จำนวนศูนย์ข่าวประชาสัมพันธ์ท้องถิ่น	85	85	85	85
Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จุด			
			พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	
7.5 ผลสัมฤทธิ์ด้านงบประมาณ การเงิน และการเติบโต	14	ตัวชี้วัดด้านผลการดำเนินการด้านงบประมาณ และการเงิน				
	14.1	ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามมาตรการประหยัดพลังงานของส่วนราชการ	3	5	5	5
	14.2	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายเงินงบประมาณรายจ่ายลงทุน	81.00	17.17	62.21	95.54

แบบฟอร์มที่ 4
ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง

	15	ตัวชี้วัดด้านการเติบโต				
	15.1	จำนวนงบประมาณที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ (พันล้าน)	2,000	2,070	2,119	2,181
	15.2	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณฯ	91	77.69	93.23	97.88
	15.3	ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุกต่อหน่วย	3	5	5	5
Category/Item	No.	ชื่อตัวชี้วัด	ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 จด			
			พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	
7.6 ผลลัพธ์ด้านประสิทธิภาพของกระบวนการและการจัดการห่วงโซ่อุปทาน	16	ตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิภาพของกระบวนการ				
	16.1	ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาฝีมือแรงงาน	100	128.12	129.84	109.25
	16.2	ร้อยละความสำเร็จของผู้ที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน	80	70.9	74.69	70.6
	16.3	ร้อยละความสำเร็จของการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้ พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545	100	129.44	129.29	107.12
	17	ตัวชี้วัดด้านการเตรียมพร้อมคอกาเวจเงิน				
	17.1	ร้อยละความสำเร็จของการซ่อมแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน	100	100	100	100
	17.2	ร้อยละความสำเร็จของแผนงาน/โครงการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับพื้นที่ประสบภาวะฉุกเฉิน (3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ , ก๊วยล้ง , น้ำท่วม)	100	100	100	100
	17.3	ร้อยละความสำเร็จของการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐาน (คู่มือประชาชน)	100	100	100	100
	17.4	ร้อยละเสถียรภาพของระบบ IT	100	100	100	100
	18	ตัวชี้วัดด้านการจัดการห่วงโซ่อุปทาน				
	18.1	ร้อยละของการติดตามผลการดำเนินงานหลังการฝึกอบรมเตรียมเข้าทำงาน	25	35.86	30.89	31.41
	18.2	จำนวนมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับการประกาศอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือฯ	50	35	35	55
	18.3	จำนวนเงินที่สามารถลดการสูญเสียในวงจรการผลิตและเพิ่มผลผลิตแรงงานให้กับสถานประกอบการ (ล้านบาท ต่อปี)	67.5	1,682	1,206	1,135

หมายเหตุ : *เป้าหมาย หมายถึง เป้าหมายของตัวชี้วัดผลลัพธ์ ณ ปีที่รายงานล่าสุด

**ข้อมูลย้อนหลังอนุโลมให้เป็นราย 6 เดือนได้ หากมีการเก็บข้อมูลไม่ถึง 3 ปี

ในหมวดผลลัพธ์การดำเนินการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. มีข้อสังเกตเกี่ยวกับตัวชี้วัดของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้

“1. ตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 1 (ผ่าน)

1.1 มีตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการดำเนินการตามหมวด 1 แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อแสดงให้เห็นความโดดเด่นของการดำเนินการที่ชัดเจนด้านการนำองค์การและความรับผิดชอบต่อสังคมของส่วนราชการ ควรปรับปรุงตามข้อสังเกต ดังนี้

ตัวชี้วัดมิติ 7.1 ด้านประสิทธิภาพและการบรรลุพันธกิจ

(1) ควรรายงานตัวชี้วัดที่สำคัญที่สะท้อนความสำเร็จของวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์อย่างชัดเจน โดยจำแนกตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์

(2) ตัวชี้วัดที่รายงานต้องเป็นตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์ที่ชัดเจนตามพันธกิจหรือยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เช่น พันธกิจด้านพัฒนาศักยภาพแรงงานและผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก ควรเป็นตัวชี้วัดที่แสดงความสามารถในการแข่งขันแรงงานและผู้ประกอบกิจการจากสถิติต่าง ๆ เป็นต้น

(3) ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อแสดงถึงเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ เช่น ร้อยละของมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติที่มีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากล เป็นต้น

ตัวชี้วัดมิติ 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์การและการกำกับดูแลส่วนราชการ

ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น เปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อให้เห็นเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ

ตัวอย่างตัวชี้วัดมิติ 7.4 ดังนี้

- ร้อยละของความพึงพอใจต่อผู้บริหาร
- จำนวนรางวัลทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก
- ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการต่อส่วนราชการ
- ร้อยละของผลตรวจจากหน่วยงานภายนอกและภายในที่นำไปแก้ไขปรับปรุง
- ร้อยละของข้อร้องเรียนทางวินัยที่ได้รับการแก้ไข
- ร้อยละที่ลดลงของเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใส/ขาดจริยธรรมในการปฏิบัติงาน
- ร้อยละความพึงพอใจของสังคมชุมชนที่มีต่อการดำเนินการสนับสนุนชุมชน

1.2 ตัวชี้วัดบางตัวมีแนวโน้มผลลัพธ์ลดลง ควรเขียนอธิบายเหตุผลประกอบถึงสาเหตุและความสอดคล้องในการดำเนินการเพื่อตอบสนองสถานการณ์เหล่านั้น

ทั้งนี้ ให้เพิ่มมาในการเขียนรายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การ (Application Report)

2. ตัวชี้วัดผลลัพธ์หมวด 3 (ไม่ผ่าน)

2.1 ตัวชี้วัดมิติ 7.2 ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ควรแยกตัววัดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจให้ชัดเจนเพื่อให้มั่นใจได้ว่าส่วนราชการสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ควรจำแนกการวัดตามกลุ่มผู้รับบริการและ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่กำหนดไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างครบถ้วนและมีความสมดุล รวมทั้ง อาจจำแนกตามงานบริการ พื้นที่ให้บริการ เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบผลการดำเนินการและนำไปปรับปรุง

2.2 ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน เช่น เปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละหรือสัดส่วน เพื่อให้เห็นเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ”

2. การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

จากการที่ได้วิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยพิจารณาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 นำมาสู่การจัดทำกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อม เตรียมการพัฒนากรมพัฒนาฝีมือแรงงานในด้านต่าง ๆ ให้เกิดความสมบูรณ์ โดดเด่น มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศพร้อมที่จะไปสู่การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในระดับต่าง ๆ ต่อไป โดยผู้ขอรับการประเมินขอเสนอกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนี้

2.1 เป้าหมาย คือ การพัฒนาองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นเลิศ มั่นคง และยั่งยืน พร้อมที่จะไปสู่การสมัครและได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ

2.2 หลักการ สามารถพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 ในทุกหมวดและประเมินตนเองตามเนื้อหาที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์มการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแบบฟอร์มที่ 3 ให้ได้ในระดับ 5 เป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือร้อยละ 80 ขึ้นไป และระดับ 4 เป็นส่วนน้อย ในทุกประเด็น โดยประเด็นใดที่สามารถทำได้ถึงระดับ 5 แล้ว ต้องรักษาให้อยู่ในระดับ 5 ได้ตลอดไป ส่วนประเด็นที่อยู่ในระดับ 3 - 4 ต้องพยายามพัฒนาให้ไปสู่ระดับ 5 ให้ได้ต่อไป

2.3 เนื้อหาการพัฒนา ดำเนินการพัฒนาองค์กรในประเด็นหลักดังต่อไปนี้

(1) **การเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้** (Learn & Share) เริ่มต้นจากการสร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (Supportive Culture) การจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management) แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ไปปฏิบัติ (Community Practice) มีการสร้างนวัตกรรม (Innovation)

และพัฒนาเป็นการทำงานบนพื้นฐานของความรู้อย่างมืออาชีพ (Knowledge Worker) ต่อจากนั้นจะพัฒนาเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Culture) มีการพัฒนาการเรียนรู้ สร้างสร้างความรู้ใหม่ ๆ เผยแพร่ถ่ายทอดความรู้ การแตกกิ่งก้านสาขาความรู้ต่าง ๆ ภายในองค์กร (Adaptive + Generative + Disruptive Knowledge) ต่อยอดด้วยการสร้างบุคลากรที่เป็นผู้นำทางนวัตกรรม (Innovative Leadership) สร้างบุคลากรที่สามารถเป็นวิทยากรด้านนวัตกรรม แนะนำ อำนวยความสะดวก กระตุ้นให้คนในองค์กรเป็นผู้นำทางนวัตกรรมได้ (Innovative Facilitator) และสร้างบุคลากรที่คิดหรือมีมุมมองในเชิงนวัตกรรม เห็นปัญหา แก้ปัญหา บริหารจัดการเพื่อบรรลุเป้าหมาย (Innovative People) และพัฒนาถึงจุดสูงสุดคือเป็นองค์กรที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ (DSD Academy) จนถึงขั้นเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization) ซึ่งกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรในประเด็นนี้จะครอบคลุมทุกหมวดในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งหมด

(2) การพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) เริ่มต้นจากการลดเวลาการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ (Cycle Time Reduce) การพัฒนาขั้นตอนการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ (Work Flow) การปรับปรุงคู่มือการทำงาน (Work Manual) ให้เกิดความทันสมัยและสมบูรณ์ การพัฒนาเครื่องมือการทำงาน การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการทำงาน สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ (Collaboration) การขยายเครือข่ายการทำงาน (Connectivity) และการปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ที่เอื้อต่อการทำงาน และการให้บริการที่เป็นเลิศ (New Business Model) ซึ่งกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรในประเด็นนี้จะครอบคลุมการพัฒนาในหมวด 6 หมวด 1 หมวด 2 และหมวด 3

(3) การมุ่งเน้นบุคลากร (Human Capital) พัฒนาในเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร (Human Resource Management : HRM) ตั้งแต่การกำหนดยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคล การวางแผนกำลังคน การสรรหา คัดเลือก บรรจุแต่งตั้ง การฝึกอบรมและการพัฒนา (Human Resource Training and Development) และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ต่อจากนั้นจะพัฒนาให้สูงขึ้นไปอีกในการปรับทัศนคติของบุคลากรให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน สร้างเสริมสมรรถนะในการทำงาน สามารถสร้างผลงานที่เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับชิ้นงานนั้นได้ (New Values) และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบุคลากรผูกพันในการสร้างสรรค์ผลงานที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม ซึ่งกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรในประเด็นนี้จะครอบคลุมการพัฒนาในหมวด 5 หมวด 3 และหมวด 6

(4) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ปรับปรุงการดำเนินงานด้านกระบวนการภายในองค์กร เป็นสิ่งที่ผู้นำองค์กรต้องดำเนินการในเรื่องสำคัญ 4 ประการ คือ (4.1) การบริหาร

ทิศทางการเปลี่ยนแปลง (4.2) การพัฒนาความสามารถของบุคลากร (4.3) การปรับบุคลากรให้เข้ากับองค์กร และ (4.4) การพัฒนาความพร้อมขององค์กร ซึ่งในยุคปัจจุบันที่เผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้บริหารจะต้องปรับเปลี่ยนตัวเองและองค์กรให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และมีการเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นใน 6 ด้าน คือ

- 1) เป้าหมายและกลยุทธ์ (Goal and strategies)
- 2) เทคโนโลยี (Technology)
- 3) การออกแบบงานใหม่ (Job redesign)
- 4) โครงสร้าง (Structure)
- 5) กระบวนการ (Process)
- 6) คน (People)

การปรับเปลี่ยนทั้ง 6 ด้านนี้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยในปี 2560 นี้ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดให้เป็นปีแห่งการเพิ่มผลิตภาพแรงงานสู่ Thailand 4.0 เพื่อวางรากฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็น Brain Power ใน 20 ปีข้างหน้า ตามยุทธศาสตร์ 20 ปี กระทรวงแรงงาน สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ

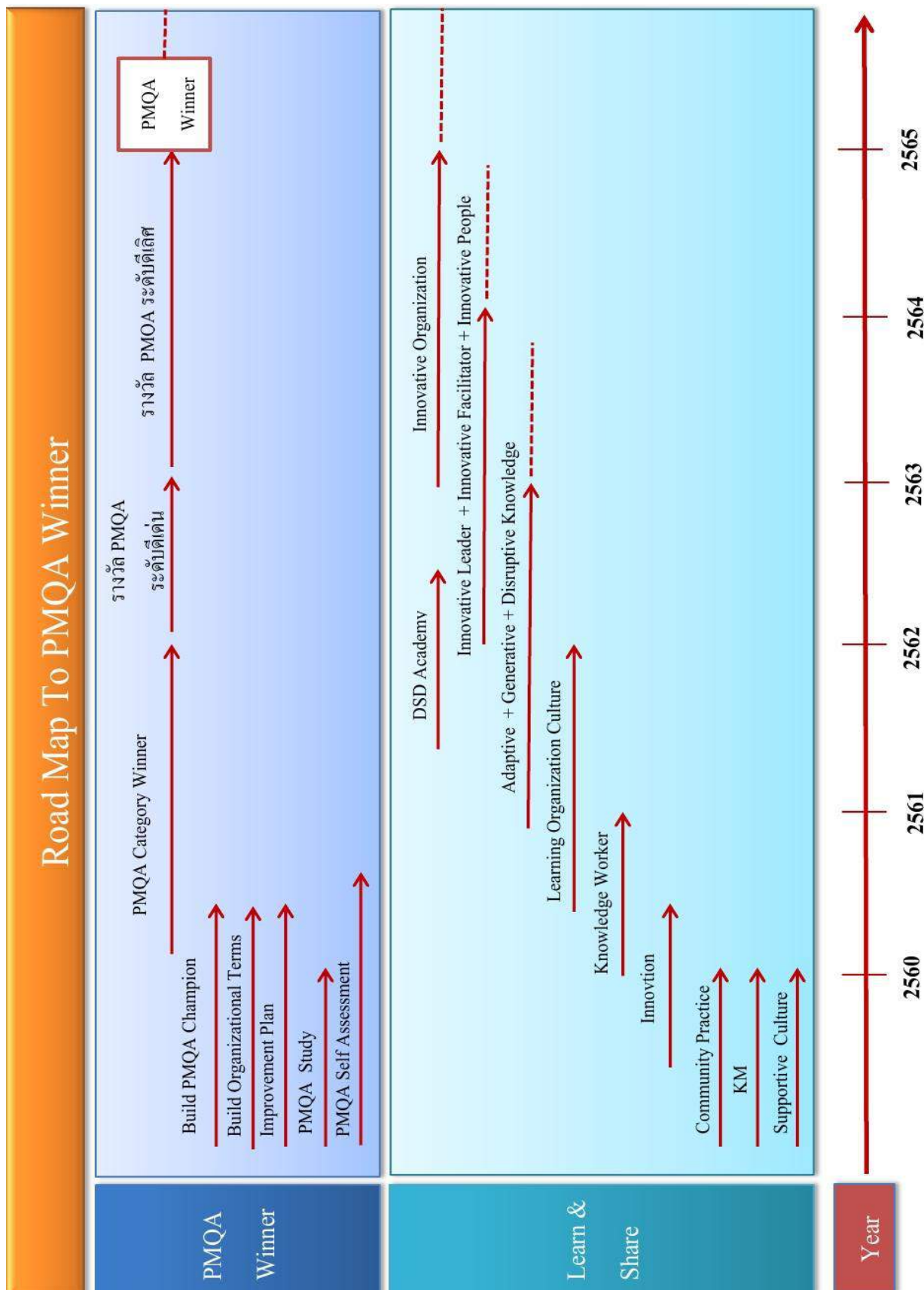
ซึ่งกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรในประเด็นนี้จะครอบคลุมทุกหมวดในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้งหมด

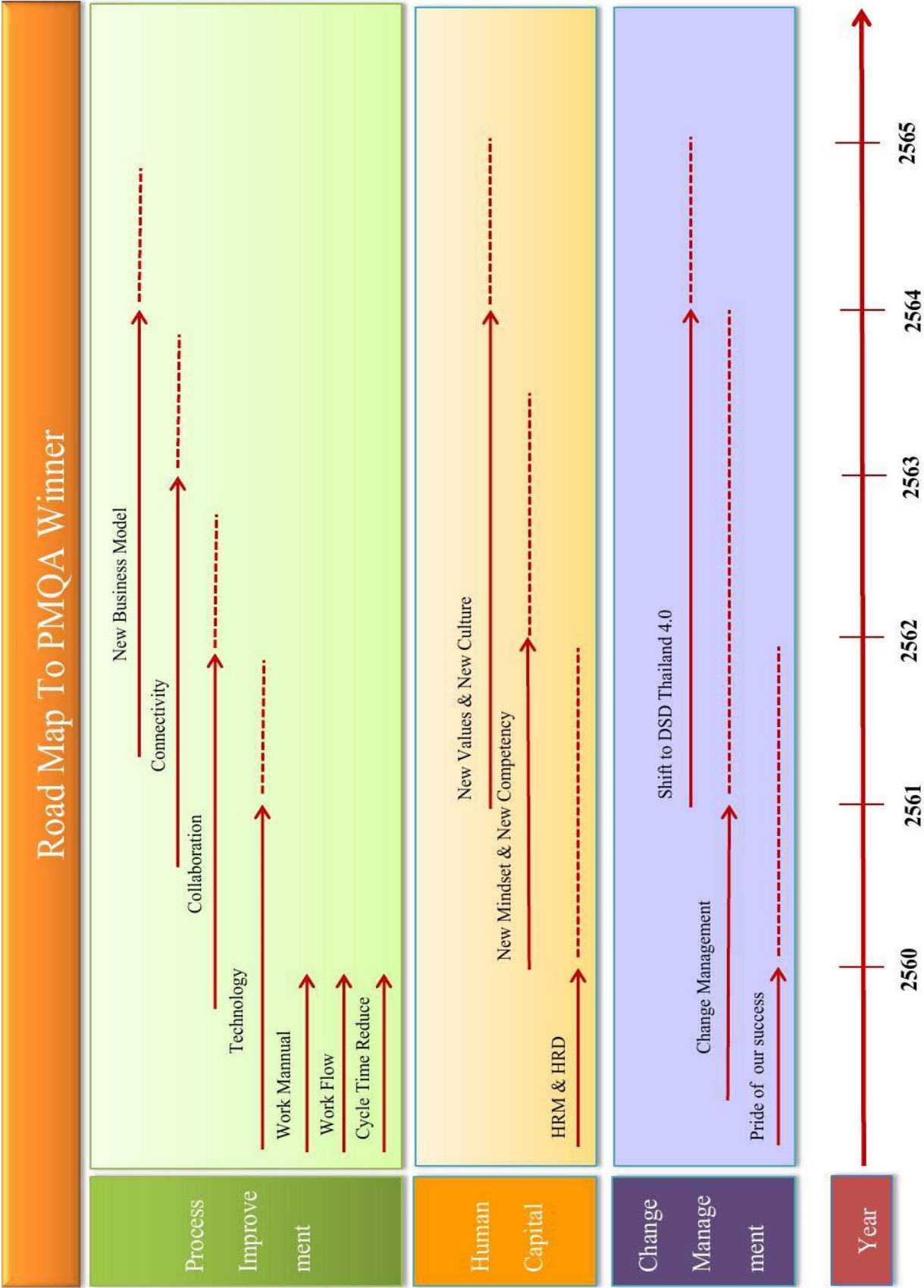
2.4 ระยะเวลาการดำเนินการ กำหนดระยะเวลาการดำเนินการดังนี้

- (1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด หมวด 1 การนำองค์กร
- (2) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด หมวด 2 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- (4) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น
- (5) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ

2.5 อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ให้ความเห็นชอบกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรดังกล่าวแล้ว ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ รง 0411/145 ลงวันที่ 19 เมษายน 2560

แผนภาพที่ 12 Road Map To PMQA Winner





บทที่ 6

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทยได้เน้นเป้าหมายสำคัญคือ การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล (High Performance) ซึ่งสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมให้มีการพัฒนาระบบราชการอย่างต่อเนื่อง โดยได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2548 ให้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการ ในช่วงแรกได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดตามการรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ให้ดำเนินการปีละ 2 หมวด จนครบ 6 หมวด ภายใน 3 ปี ต่อจากนั้นจึงเข้าสู่การรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level = FL1) เชื่อมต่อไปยังการตรวจประเมินตามเกณฑ์ FL2 และในปัจจุบันเป็นช่วงของการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ ซึ่งเป็นรางวัลระดับสูงสุด ตามลำดับ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยในช่วงแรกปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 - 2551 เป็นการสร้างพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้แก่บุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน มีการวัดผลจากการดำเนินการตามขั้นตอนที่กำหนด ช่วงต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 - 2554 เป็นการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้ครบถ้วนทั้ง 7 หมวด ทุกกระบวนการ มีการประเมินผลอย่างเข้มข้นปีละ 2 หมวด และกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถดำเนินการได้ครบถ้วนทุกหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และสามารถผ่านการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Certified FL) จากสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 11 เมษายน 2556 ด้วยคะแนน 96.06% และเข้ารับประกาศเกียรติคุณ เมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2556

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้ทัดเทียมมาตรฐานสากล โดยการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ตามหลักเกณฑ์ของสำนักงาน ก.พ.ร. จำนวน 2 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม และหมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มเอกสารการสมัครเบื้องต้น

ส่งผ่านระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 จำนวน 4 แบบฟอร์ม คือ 1. เอกสารการสมัครเบื้องต้น (แบบฟอร์มที่ 1) 2. ลักษณะสำคัญขององค์กร (แบบฟอร์มที่ 2) 3. แบบประเมินความพร้อมขอรับรางวัล PMQA (แบบฟอร์มที่ 3) และ 4. ตัวชี้วัดหมวด 7 ที่เกี่ยวข้อง (แบบฟอร์มที่ 4) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 1 คัดกรองเอกสารการสมัครเบื้องต้น ประกาศผลเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2560 ตามหนังสือแจ้งผลการพิจารณาจากสำนักงาน ก.พ.ร. ด่วนมาก ที่ นร 1205.3/59 ลงวันที่ 25 มกราคม 2560 ว่าผ่านการตรวจประเมินรอบที่ 1 ในหมวด 1 ด้านการนำองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม และได้ดำเนินการตามหลักเกณฑ์การสมัคร คือ จัดทำข้อมูลเอกสารเพิ่มเติมอีก จำนวน 2 แบบฟอร์ม คือ 1. บทสรุปผู้บริหาร (แบบฟอร์มที่ 5) ความยาว 5 หน้ากระดาษ A4 2. รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์กร (Application Report) (แบบฟอร์มที่ 6) ความยาวไม่เกิน 50 หน้ากระดาษ A4 ซึ่งได้ดำเนินการจัดทำและจัดส่งผ่านทางระบบสารสนเทศของสำนักงาน ก.พ.ร. เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2560 โดยจะประกาศผลการประเมินรอบที่ 2 ในเดือนพฤษภาคม 2560

1.1 การประเมินการบริหารจัดการองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

การที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้สมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ในปี พ.ศ. 2560 นี้ เป็นผลให้ได้มีการทบทวนประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทุกหมวด เพราะ PMQA นั้นถือเป็น “เครื่องมือตรวจสอบคุณภาพ และปรับปรุงองค์กร” ทั้งนี้ในปัจจุบันเป็นการยึดถือตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 เป็นหลักในการประเมินโดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด ซึ่งจากการประเมินตนเองปรากฏว่ากรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีผลการบริหารจัดการองค์กร ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร มีเกณฑ์การประเมิน จำนวน 11 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 4 จำนวน 6 ข้อ และระดับ 5 จำนวน 5 ข้อ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีและดีมาก ในหมวดนี้ผู้รับการประเมินเห็นว่า ควรเน้นการพัฒนาในประเด็นการสร้างองค์กรคุณภาพที่ยั่งยืน การมีสภาพแวดล้อมที่เสริมบรรยากาศการทำงาน

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ มีเกณฑ์การประเมิน จำนวน 13 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 5 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 8 ข้อ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และดี ในหมวดนี้ผู้รับการประเมินเห็นว่า ควรเน้นการพัฒนาในประเด็นการคาดการณ์ผลการดำเนินการตามกรอบเวลาของการวางแผนทั้งระยะสั้นและระยะยาวตามตัวชี้วัดผลการดำเนินการที่สำคัญ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีเกณฑ์การประเมิน จำนวน 10 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 4 จำนวน 5 ข้อ และระดับ 5 จำนวน 5 ข้อ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับดีและดีมาก และควรจัดให้มีการทำประเมินในเรื่องของความไม่พึงพอใจเพิ่มขึ้นด้วย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีเกณฑ์การประเมิน จำนวน 14 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 1 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 4 จำนวน 13 ข้อ ถือว่าผลการประเมินตนเองอยู่ในระดับพอใช้และดี โดยควรเน้นการพัฒนาในประเด็นการจัดการความรู้และถ่ายทอดความรู้ของบุคลากร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร มีเกณฑ์การประเมิน จำนวน 14 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 4 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 10 ข้อ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และดี โดยควรเน้นการพัฒนาเรื่องวัฒนธรรมการทำงาน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ มีเกณฑ์การประเมิน จำนวน 10 ข้อ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานประเมินตนเองในระดับ 3 จำนวน 4 ข้อ และระดับ 4 จำนวน 6 ข้อ ถือว่าผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้และดี โดยควรเน้นการพัฒนาในประเด็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิตและการบริการ

หมวด 7 หมวดผลลัพธ์การดำเนินการ ควรปรับปรุงตัวชี้วัดตามข้อสังเกตของสำนักงาน ก.พ.ร. กล่าวคือ ควรปรับปรุงตัวชี้วัดที่เป็นตัวชี้วัดผลผลิตหรือตัวชี้วัดระดับความสำเร็จให้เป็นตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่ชัดเจน โดยเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัดจากจำนวนเป็นร้อยละ/สัดส่วน เพื่อแสดงถึงเป้าหมายและความสำเร็จของการดำเนินการ และกรณีตัวชี้วัดบางตัวที่แนวโน้มลดลง ควรเขียนอธิบายเหตุผลประกอบถึงสาเหตุและความสอดคล้องในการดำเนินการเพื่อตอบสนองสถานการณ์เหล่านั้น

1.2 การจัดทำรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

จากการวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พิจารณาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 โดยศึกษาจากการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายหมวด ผู้ขอรับการประเมินขอเสนอกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ดังนี้

(1) เป้าหมาย พัฒนาองค์กรกรมพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ความเป็นเลิศ มั่นคง และยั่งยืน ไปสู่การได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น และรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ ตามลำดับ

(2) หลักการ สามารถพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558 โดยประเมินตนเองตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในแบบฟอร์มการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ รายนาม แบบฟอร์มที่ 3 ทุกหมวด อยู่ในระดับ 4 – 5 โดยให้อยู่ในระดับ 5 เป็นส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 ขึ้นไป และสามารถรักษาระดับให้ได้มั่นคง ยั่งยืน ตลอดไป

(3) เนื้อหาการพัฒนา พัฒนาการในประเด็นหลักดังต่อไปนี้

1) การเรียนรู้และถ่ายทอดความรู้ (Learn & Share) ดำเนินการพัฒนาเป็นขั้นตอน ดังนี้

- สร้างวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ (Supportive Culture)
- จัดการความรู้อย่างเป็นระบบ (Knowledge Management)
- แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำความรู้ไปปฏิบัติ (Community Practice)
- สร้างนวัตกรรม (Innovation)
- พัฒนาคนทำงานบนพื้นฐานของความรู้อย่างมืออาชีพ (Knowledge Worker)
- สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization Culture)
- พัฒนาการเรียนรู้ (Adaptive) สรรสร้างความรู้ใหม่ ๆ (Generative) แตกกิ่งก้านสาขา ความรู้ใหม่ ๆ (Disruptive Knowledge)
- สร้างบุคลากรที่เป็นผู้นำทางนวัตกรรม (Innovative Leadership)
- สร้างบุคลากรที่เป็นวิทยากรด้านนวัตกรรม (Innovative Facilitator)
- สร้างบุคลากรที่คิดในเชิงนวัตกรรม (Innovative People)
- สร้างองค์กรที่เป็นศูนย์การเรียนรู้ (DSD Academy)
- สร้างองค์กรแห่งนวัตกรรม (Innovative Organization)

2) การพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) ดำเนินการพัฒนาเป็นขั้นตอน ดังนี้

- การลดเวลาการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ (Cycle Time Reduce)
- พัฒนาขั้นตอนการทำงานในกระบวนการต่าง ๆ (Work Flow)
- ปรับปรุงคู่มือการทำงาน (Work Manual)
- สร้างความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ (Collaboration)
- การขยายเครือข่ายการทำงาน (Connectivity)
- การปรับปรุงรูปแบบการทำงานใหม่ที่เอื้อต่อการทำงาน และการให้บริการที่เป็นเลิศ (New Business Model)

3) การมุ่งเน้นบุคลากร (Human Capital) ดำเนินการพัฒนาเป็นขั้นตอน ดังนี้

- การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร (Human Resource Management = HRM)
- การฝึกอบรมและการพัฒนา (Human Resource Training and Development = HRD)
- สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชิ้นงาน (New Values)
- สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีบุคลากรผูกพันในการสร้างสรรค์ผลงานที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม

4) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ผู้นำองค์กรต้องดำเนินการใน

4 ประการ คือ 4.1) การบริหารทิศทางการเปลี่ยนแปลง 4.2) การพัฒนาความสามารถของบุคลากร 4.3) การปรับบุคลากรให้เข้ากับองค์กร และ 4.4) การพัฒนาความพร้อมขององค์กร

นอกจากนี้ต้องเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงใน 6 ด้าน คือ เป้าหมายและกลยุทธ์ (Goals and strategies) เทคโนโลยี (Technology) การออกแบบงานใหม่ (Job redesign) โครงสร้าง (Structure) กระบวนการ (Process) คน (People) เพื่อพัฒนาผลิตภาพแรงงานสู่ Thailand 4.0 วางรากฐานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็น Brain Power ใน 20 ปีข้างหน้า (พ.ศ. 2579)

(4) ระยะเวลาการดำเนินการ กำหนดระยะเวลาการดำเนินการ ดังนี้

- 1) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด หมวด 1 การนำองค์กร
- 2) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 3) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐรายหมวด หมวด 2 การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- 4) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเด่น
- 5) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 สมัครงวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับดีเลิศ

(5) อธิปไตยกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ให้ความเห็นชอบกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรดังกล่าวแล้ว ตามหนังสือกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ที่ รง 0411/145 ลงวันที่ 19 เมษายน 2560

2. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผู้ขอรับการประเมินเห็นว่า มีประเด็นที่ควรปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้กรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานที่วางไว้สามารถดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ จึงขอเสนอแนวทางการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- (1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และให้การส่งเสริมสนับสนุนกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรที่วางไว้ ตลอดจนนำไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานอย่างจริงจัง
- (2) ดำเนินการขยายองค์ความรู้เรื่องการดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ให้แก่บุคลากรทุกหน่วยงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ พร้อมทั้งจะนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง
- (3) สร้างเจ้าภาพผู้รับผิดชอบหลักในแต่ละหมวด สามารถประสานงานผลักดันให้มีการดำเนินการตามเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง สม่่าเสมอและต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (4) สนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการ การดำเนินงานของคณะทำงานเพื่อให้งานสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพ

2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

- (1) แต่งตั้งคณะทำงานดำเนินการพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบด้วยบุคลากรจากหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง มอบหมายเจ้าภาพหลักเจ้าภาพรอง ในแต่ละหมวด ทุกหมวด เพื่อรับผิดชอบผลักดันการพัฒนาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดต่อเนื่องจนบรรลุเป้าหมาย เป็นองค์กรที่มีมาตรฐานเทียบเท่าสากล
- (2) ดำเนินการพัฒนากลุ่มกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามกรอบแนวทางการพัฒนาองค์กรที่วางไว้จนบรรลุเป้าหมาย ตามหลักการ เนื้อหา วิธีการ และระยะเวลาที่กำหนด เพื่อสร้างความโดดเด่นให้เกิดขึ้นในหมวดต่าง ๆ
- (3) จัดอบรมให้ความรู้เรื่องเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแก่คณะทำงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง ตรงกัน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบพร้อมที่จะให้คำปรึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน

(4) จัดประชุมติดตามผลการดำเนินงานของคณะทำงานอย่างต่อเนื่องทุก 3 เดือน เพื่อกระตุ้นให้มีการพัฒนาอย่างไม่ขาดตอน จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบและเป็นปัจจุบัน

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เป็นรางวัลสูงสุดที่มอบให้กับหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการได้ทัดเทียมมาตรฐานสากล ซึ่งได้มาด้วยความเพียรพยายาม ความอดทน หลอมรวมกับความตั้งใจจริงของทุกคนในองค์กร เพื่อนำพองค์การให้ก้าวสู่ความเป็นเลิศ

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2559

กระทรวงแรงงาน. กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579), พฤศจิกายน 2559.

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. พัฒนาฝีมือแรงงานคดี, กันยายน 2541.

คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 – 2561).

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550. จำนวนพิมพ์ 3,000 เล่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1, 2549.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. จำนวนพิมพ์ 1,000 เล่ม, 2557.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (บนอินเทอร์เน็ต)

ธิดารัตน์ เทพรัตน์. Change Management : การบริหารการเปลี่ยนแปลง เข้าถึงได้ที่ <http://thidarat00.wordpress.com>

พิรุวรรณ กิตติคุณ. การปฏิรูประบบราชการ เข้าถึงได้ที่ library2.parliament.go.th

ประเทือง สุขแสง. HRM และ HRD คืออะไร เข้าถึงได้ที่ <https://www.gotoknow.org>

พัฒนสาระ : วัฒนธรรมกับการทำงาน เข้าถึงได้ที่ <https://paisarnkr.blogspot.com>

มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) เข้าถึงได้ที่ <http://www.kmutt.ac.th>

สถาบันพระปกเกล้า. การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ เข้าถึงได้ที่ wiki.kpi.ac.th

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. แนวทางการสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประจำปี พ.ศ. 2560 เข้าถึงได้ที่ www.opdc.go.th