



กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
เลขที่รับ 1030
วันที่ 28 ส.ย. 2561
เวลา 10.04 น.

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
เลขที่รับ 02202
วันที่ 28 ส.ย. 2561
เวลา 02.00 น.

ที่ นร 1205.3/835

สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาระบบราชการ
ถนนพิษณุโลก กทม. 10300

พ.ย.
27 ส.ย. 61

20 มิถุนายน 2561

เรื่อง รายงานข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) การตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน
ฉบับที่ 2 ประจำปี พ.ศ. 2561

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย รายงานข้อมูลป้อนกลับการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2
ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ให้แก่ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ เกี่ยวกับการ
ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้มีประกาศผลการพิจารณาการรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ประจำปี พ.ศ. 2561 ลงวันที่ 30 พฤษภาคม 2561 ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ก.พ.ร. แล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ.ร. จึงขอจัดส่งรายงานข้อมูลป้อนกลับ (Feedback Report) การตรวจรับรอง
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 ประจำปี พ.ศ. 2561 ซึ่งประกอบด้วยผลการประเมิน
จุดเด่น และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา เพื่อเป็นข้อมูลให้ส่วนราชการนำไปใช้พิจารณาวางแผนพัฒนา
องค์การต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(Signature)

(นางอารีย์พันธ์ เจริญสุข)

รองเลขาธิการ ก.พ.ร.

ปฏิบัติราชการแทนเลขาธิการ ก.พ.ร.

ฝ่ายพัฒนาระบบราชการ
การจัดการภาครัฐ (พค.)
เลขที่รับ 245
วันที่ 28 ส.ย. 2561
เวลา.....

- เรียน ผู้อำนวยการ
- เพื่อโปรดทราบ
 - เพื่อโปรดพิจารณา 50% พท
 - อื่น ๆ

กองบริหารการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม
โทร. 0 2356 9999 ต่อ 8962, 8959, 8829, 9947
โทรสาร 0 2281 8158, 0 2281 8169

(Signature)
(Signature)

(นางศวีรารอง ประเสริฐทอง)

หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบบริหารการจัดการภาครัฐ

28 ส.ย. 2561

(Signature)
นางศวีรารอง ประเสริฐทอง
เจ้าหน้าที่บริหารราชการ
-28 ส.ย. 2561

-นางอารีย์ พท.

(Signature)

(นายสาพักตร์ สุวโนเมือง)

ผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาระบบบริหารการจัดการภาครัฐ

รายงานข้อมูลป้อนกลับการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

หน่วยงาน :	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	
ผู้ตรวจประเมิน :	นายอนุชิต ฮุนสวัสดิกุล และนายวรุฒิ แจ่มคุณิมนิต	
วันที่ตรวจประเมิน :	23 มีนาคม 2561	
ผลการตรวจรับรอง	คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
	278	
สรุปผลการตรวจ ในภาพรวม	<p>จากการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 (Fundamental Level Version 2) พบว่าผลการดำเนินการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน <u>ผ่าน</u> การรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2 โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม 278 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 93.71 และผลการประเมินทุกหมวดมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 80 จึงเป็นไปตามเงื่อนไขการผ่านการรับรองฯ ที่กำหนดและมีผลการตรวจฯ ในภาพรวม ดังนี้</p> <p>ผู้นำระดับสูงของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีความมุ่งมั่นในการผลักดันให้ส่วนราชการเป็นองค์กรหลักในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบกิจการ เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐาน ในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุมการกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจจะเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ ผู้นำระดับสูงทบทวนและกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยมระหว่างการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ทุกปี ผู้นำระดับสูงเป็นแบบอย่างที่ดีในการนำเกณฑ์ PMQA มาใช้อย่างจริงจัง เพื่อเป็นกรอบในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ การปฏิบัติดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่น และความปรารถนาอย่างแรงกล้าของผู้นำระดับสูง ในการประพฤติปฏิบัติตามค่านิยม “การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์” ตามหลักคิดของ PMQA</p> <p>อย่างไรก็ตามมีบางประเด็นที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเพื่อให้ระบบการบริหารจัดการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น แม้กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว แต่เพื่อความครบถ้วนในการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรมีการจัดทำรายละเอียดที่แสดงถึงประเด็นการบรรลุยุทธศาสตร์และประเด็นการเอาชนะอุปสรรคหรือความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ตามที่ระบุในหมวดลักษณะสำคัญขององค์กร ซึ่งจะสามารถแสดงให้เห็นถึงความมีประสิทธิผลขององค์กรในการเตรียมความพร้อมเพื่อความสำเร็จในอนาคตยิ่งขึ้น เป็นต้น ทั้งนี้มีรายละเอียดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา ดังตารางต่อไปนี้</p>	

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
OP	มีความชัดเจน สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้	ไม่มี
1	ผู้บริหารระดับสูงแสดงถึงความมุ่งมั่นที่ดีในการกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นแบบอย่างที่ดีของค่านิยมองค์กร รวมถึงการสื่อสารแบบสองทิศทางกับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร ในการพัฒนาไปในทิศทางเดียวกัน	<p>1) ควรพิจารณาแนวทางการวัดผลที่สะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติตามค่านิยมของบุคลากรที่ชัดเจนทุกกลุ่มบุคลากรและทุกพื้นที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรมีการปฏิบัติตามค่านิยมและนำไปสู่วิธีการเสริมสร้างการปฏิบัติตามค่านิยมที่เหมาะสม</p> <p>2) ควรพิจารณาการวัดผลการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรมในแต่ละหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้มีข้อมูลสารสนเทศที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรมีธรรมาภิบาล และเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้และมีความเชื่อมั่นในธรรมาภิบาลขององค์กร</p>
2	แผนยุทธศาสตร์ต่าง ๆ มีการเชื่อมโยงชัดเจนกับภารกิจ กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ รวมถึงการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ และการสื่อสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ มีความชัดเจนและเป็นระบบ	<p>1) ควรพิจารณาแนวทางการคาดการณ์ผลการดำเนินการให้มีความชัดเจน เพื่อให้ได้ผลของการคาดการณ์ที่แม่นยำ สะท้อนกับสถานการณ์และนำไปสู่การปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสม และสามารถนำองค์การเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ตามที่กำหนดไว้</p> <p>2) ควรพิจารณาแนวทางการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน เช่น บุคลากร ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องจะมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการขององค์กร</p> <p>3) ควรมีการระบุความเชื่อมโยงผลการปฏิบัติงานกับระบบการจูงใจสิ่งจูงใจทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน (Cash & Non-cash Incentive) อย่างเป็นระบบ</p>
3	มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีกระบวนการที่ชัดเจนในการรับฟังและเรียนรู้ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงมีการจัดทำมาตรฐานการให้บริการและคู่มือการทำงานที่ชัดเจน	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรมีการทบทวนวิธีการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อจะทำให้มั่นใจได้ว่า มีการกำหนดผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ และสามารถรับฟังและทราบถึงความต้องการและความคาดหวัง

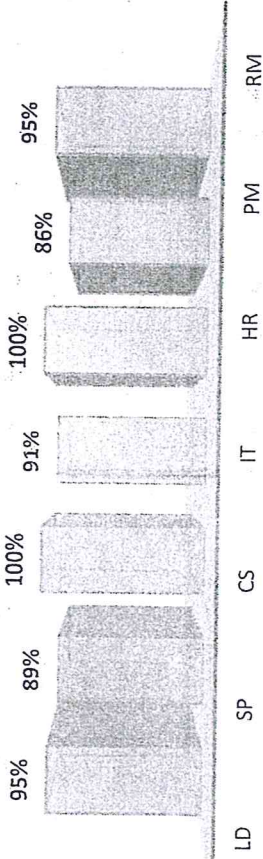
หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
		จากทุกกลุ่มอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้การวัดความพึงพอใจ ตรงประเด็นและมีประสิทธิผล ทราบถึงระดับของความพึงพอใจที่มีต่อแต่ละความต้องการที่สำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
4	มีแนวทางอย่างเป็นระบบในการทบทวนและวิเคราะห์ฐานข้อมูล รวมถึงการจัดการฐานข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการสนับสนุนต่อการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ กระบวนการสร้างคุณค่า และกระบวนการสนับสนุน รวมถึงกระบวนการในการปรับปรุงฐานข้อมูลเดิม มีระบบการติดตาม เฝ้าระวัง และเตือนภัย ที่มีความชัดเจนและครอบคลุม และมีการบริหารความเสี่ยงระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิผล และการจัดการความรู้	การคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ควรมีการค้นหาและจัดทำเป็นระบบและรูปแบบของการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practices) เพื่อสร้างการยอมรับและเกิดแรงบันดาลใจในการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนเรียนรู้ยิ่งขึ้น ดังนั้น กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรมีการดำเนินการและแสดงแนวทางการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศต่อไปด้วย
5	มีการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผาสุกของบุคลากรที่ชัดเจน และมีการประเมินความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร รวมทั้งมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการแจ้งผลการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ได้รับทราบเพื่อนำไปปรับปรุง และมีการประกันคุณภาพการฝึกอบรม	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรแสดงแนวทางและวิธีการสร้างความผูกพันของบุคลากรในแต่ละกลุ่ม บุคลากรให้ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรตามที่สำรวจไว้ ทั้งนี้อาจมีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยต่างๆ การกำหนดเป้าหมายในการสร้างความผูกพัน จัดทำแผนแสดงรายละเอียดการสร้างความผูกพัน และมีการดำเนินการตามแผน ควรมีการติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ รวมถึงกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงระดับความผูกพันของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวชี้วัดที่เป็นตัวที่ส่งสัญญาณแจ้งเตือนได้ไวเพียงพอในการบริหารจัดการความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลากร เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรแต่ละกลุ่ม มีระดับความผูกพัน และทุ่มเททำงานเพื่อให้งานขององค์กรประสบผลสำเร็จเพิ่มมากขึ้น
6	มีการจัดทำข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และมีแนวทางการออกแบบกระบวนการที่ชัดเจน รวมถึงการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง รวมถึงมีรายละเอียดของการดำเนินการ กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินที่ชัดเจน เพื่อให้การดำเนินการเกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง	กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ควรมีการวิเคราะห์และจัดทำรายละเอียดของกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิตการบริการ มาตรฐานงาน และตัวชี้วัดความสำเร็จที่ต้องมีความสัมพันธ์กัน ให้ครอบคลุมครบถ้วนทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
		<p>เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินการและการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้ได้มาตรฐานสูงยิ่งขึ้นต่อไป</p>
7	<p>มีการแสดงผลลัพธ์ครบถ้วนทุกหมวดที่ได้กำหนดไว้ และผลลัพธ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก</p>	<p>เพื่อให้การพัฒนาสามารถวัดผลได้อย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการที่ครอบคลุมในทุกหมวดและควรมีตัวชี้วัดที่เพียงพอและท้าทายต่อการประเมินความสำเร็จของส่วนราชการ รวมทั้งควรมีการวัดผลอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่การเทียบกับคู่เทียบ (Benchmark) ด้วยผลการประเมินที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนสามารถนำไปวิเคราะห์หาความท้าทายและกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ในอนาคต และจัดทำเป็นแผนและกลยุทธ์ในการทำงานได้ต่อไป</p>

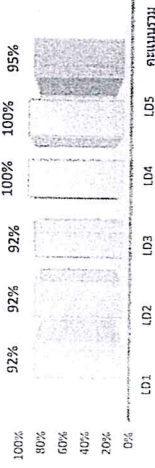
สรุปผลคะแนนการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

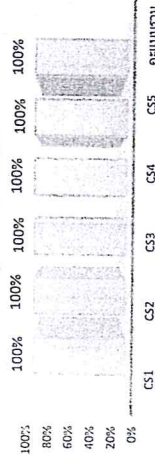
คะแนนภาพรวมทั้งหมด



หมวด 1 การนำองค์การ



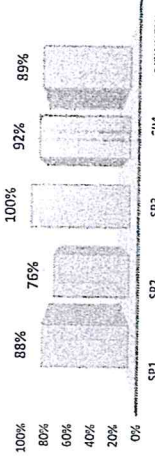
หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร



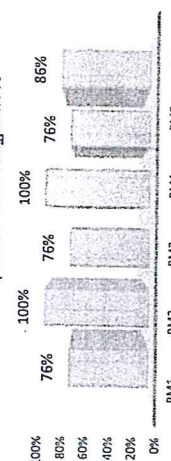
หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์



หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้



หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ



หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (Results)

