

รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี พ.ศ. 2562

รอบที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

หน่วยงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ผลการพิจารณา

จากการพิจารณารายงานผลการดำเนินการ (Application Report) โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏว่า มีผลการพิจารณา ไม่ผ่าน เกณฑ์การประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งมีผลคะแนนรวม เท่ากับ 295 คะแนน โดยประเด็นที่เป็นจุดเด่น/โอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็นที่เป็นจุดเด่นและโอกาสในการปรับปรุง

หมวด 1 การนำองค์การ

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
1. มีการกำหนดทิศทางองค์การที่ตอบสนองต่อการพัฒนาศักยภาพแรงงานรองรับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในอนาคต และสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน เช่น 1) การพัฒนาศักยภาพแรงงานรองรับเทคโนโลยีขั้นสูง และ 2) การพัฒนาศักยภาพแรงงานรองรับ EEC 2. มีแนวทาง/มาตรการ และระบบการตรวจสอบ คุณธรรม ความโปร่งใส และการป้องกันการทุจริตใน 3 มาตรการ ได้แก่ 1) มาตรการด้านโครงสร้าง 2) มาตรการสร้างความรู้ ความเข้าใจและประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และ 3) มาตรการด้านการบริหารจัดการองค์การ 3. มีกลไกที่เอื้อให้เครือข่ายมีส่วนร่วมในการพัฒนา ฝีมือแรงงาน เพื่อมุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานตามพันธกิจ และส่งเสริมให้เอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เช่น การแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงานร่วมระหว่างภาครัฐเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน และการลงนามความร่วมมือกับภาครัฐเอกชนในการพัฒนาฝีมือแรงงาน 4. มีการกำหนดมาตรการจัดการผลกระทบทางลบที่อาจเกิดขึ้น จากการดำเนินงาน รวมทั้ง เตรียมการเชิงรุก เช่น การปรับปรุงกฎหมายพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยมีการเพิ่มเติมงานด้านการรับรองความรู้ความสามารถ ในสาขาอาชีพที่อาจจะเป็นอันตรายต่อชีวิตและทรัพย์สิน	1. ควรแสดงให้เห็นถึงการวิเคราะห์ผลกระทบต่อสังคม ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ สร้างนวัตกรรมและวัฒนธรรมในการมุ่งประโยชน์สู่ประชาชน 2. ควรแสดงตัวอย่างการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน เชิงรุกในเรื่องต่างๆที่เกิดจากการวิเคราะห์ความเสี่ยง 3. ควรแสดงให้เห็นถึงนวัตกรรมเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญหรือปัญหาที่ซับซ้อน 4. ควรแสดงตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานและ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญและผลกระทบที่เกิดขึ้น รวมทั้งการแก้ไขปัญหาโดยมีการวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ

มีการเตรียมมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหา รวมทั้งการขึ้นทะเบียนหน่วยงานเครือข่ายทั้งภาครัฐ และเอกชนที่มีความพร้อมเป็นองค์กรอาชีพผู้ประเมิน ศูนย์ประเมินความรู้ความสามารถ ทำให้ป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบเชิงลบในวงกว้าง	
--	--

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
1. มีกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ที่เป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในองค์กร และหน่วยงานเครือข่าย 2. มีแผนในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานโดยมีแผนการยกระดับการบริการที่รวดเร็ว ต้นทุนต่ำเข้าถึงได้ง่ายทุกที่ทุกเวลา รวมทั้งมีการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560 – 2564) เพื่อช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน สร้างโอกาส และส่งเสริมการพัฒนาประเทศ 3. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ได้นำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติ และมีการรายงานผลในระบบ Date Center ซึ่งมีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถเรียกดูข้อมูลได้แบบ Real time	1. ควรสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันและโอกาสทางยุทธศาสตร์ใหม่ๆ ที่จะนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว 2. ควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบของเป้าประสงค์และตัวชี้วัดเชิงยุทธศาสตร์ที่เกิดกับยุทธศาสตร์ชาติทั้งระยะสั้นและระยะยาว 3. ควรแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนของกลไก/กระบวนการถ่ายทอดและสร้างความร่วมมือกับเครือข่ายระดับพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมถึงการรับข้อมูลป้อนกลับ (สื่อสาร ๒ ทาง) เพื่อให้มั่นใจว่าเกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน หากไม่เกิดความร่วมมือควรมีวิธีการจัดการที่เหมาะสม 4. ควรแสดงให้เห็นถึงการทำน้อยได้มากหรือความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ 5. ควรแสดงให้เห็นว่าได้มีการเตรียมการแก้ไขปัญหากรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยอาจแสดงให้เห็นในบางประเด็นปัญหาและวิธีการแก้ไขกรณีไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
1. มีการติดตามประเมินผล และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งในรูปแบบ offline เช่น แบบสอบถาม โทรศัพท์ การประชุม และแบบ online เช่น website และ Facebook 2. มีการกำหนดตัวชี้วัดของผู้أำนวยการและหน่วยงานภายใน ด้านความสำเร็จของการพัฒนานวัตกรรม ด้านความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายใต้แผนปฏิบัติการพัฒนาฝีมือแรงงาน และด้านความสำเร็จของการจัดทำมาตรฐานฝีมือแรงงาน	1. หน่วยงานมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี มาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลความต้องการและความคาดหวัง แต่ยังไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ หรือพัฒนานวัตกรรมใหม่ๆ ที่ตอบสนองผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. ควรใช้ผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์เพื่อการแก้ปัญหาในเชิงรุก 3. ควรส่งเสริม และพัฒนาการสร้างนวัตกรรมบริการที่สามารถให้บริการเฉพาะบุคคล ให้มากยิ่งขึ้น 4. ควรมีแนวทาง/วิธีการในการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและทันการณ์

เฉพาะของผู้ประกอบอาชีพ เพื่อเป็นการส่งเสริมและกระตุ้นการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมบริการใหม่ๆ	
3. มีการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะกลุ่ม เช่น จัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนอะไหล่ยานยนต์	

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
1. มีระบบรายงานและติดตามผลการพัฒนาฝีมือแรงงานผ่านระบบ Datacenter โดยในการติดตามผลตัววัด กรมได้มีระบบ e-Sar ที่เชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติจากในระบบ Datacenter ไปสู่การรายงานในระบบ e – SAR ของแต่ละหน่วยงาน และประมวลผลอัตโนมัติ 2. มีการเชื่อมโยงข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานจากระบบ Data Center เข้าสู่ศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ (NLIC) ซึ่งเป็นการบูรณาการร่วมกันของทั้ง 5 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน เพื่อช่วยให้แรงงาน และผู้ประกอบการ ตลอดจนประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะข้อมูลสถานการณ์แรงงาน	1. ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อค้นหาสาเหตุของปัญหา คาดการณ์ผลลัพธ์ในอนาคต และกำหนดแก้ไข ปัญหาในเชิงนโยบายและการปรับยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานอย่างทันการณ์ โดยอาศัยการเชื่อมโยงผล ข้อมูลในทุกระดับ ทั้งภายในและภายนอก 2. ควรมีแนวทางที่ชัดเจนในการสร้างวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในระดับองค์กร ระดับบุคคล และใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้จากหน่วยงานภายนอก รวมถึงแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงของการจัดการความรู้ที่จำเป็นสำหรับองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่พบจากระบบการวัด วิเคราะห์ขององค์กรเอง ตลอดจนวิธีการที่เป็นระบบในการนำองค์ความรู้ไปบริหารจัดการจนเกิดนวัตกรรม และนำไปใช้จนเกิดผลการดำเนินการที่ดีขึ้น 3. ควรแสดงให้เห็นถึงการติดตามประสิทธิผลของการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการวิเคราะห์ความเสี่ยงของระบบเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และแผนรองรับภาวะฉุกเฉิน/ภัยพิบัติที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบสารสนเทศ

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
1. มีระบบระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ซึ่งเป็นระบบการประเมินผลบุคลากรด้านการงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สำหรับใช้ในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน รวมทั้งยังเป็นเครื่องมือในการคัดเลือกให้เลื่อนตำแหน่ง และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอีกด้วย 2. แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีการกำหนดยุทธศาสตร์ด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์และวัฒนธรรมองค์กร	1. ควรแสดงให้เห็นว่าการจัดโครงสร้างการทำงานและการจัดวางบุคลากรไปอยู่ตำแหน่งที่เหมาะสมกับการใช้ความรู้และประสบการณ์อย่างเต็มความสามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรและตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน และควรอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับวางแผนเส้นทางความก้าวหน้าของตนเองและพัฒนาความสามารถของตน

3. มีการวิเคราะห์ ค้นหาปัจจัยความผูกพันของบุคลากร เพื่อนำมาสู่การกำหนดเป็นแผนสร้างความผูกพันและความผูกพันของบุคลากร	2. ควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่าการประเมินประสิทธิผลการทำงานและเส้นทางความก้าวหน้าของบุคลากรทุกกลุ่มสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทุ่มเท และทำงานมีประสิทธิภาพสูงตอบสนองยุทธศาสตร์และมุ่งเน้นประโยชน์แก่ประชาชน 3. ควรแสดงให้เห็นถึงการสร้างวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นมืออาชีพโดยสร้างความรอบรู้ เชี่ยวชาญ และถูกต้องตามมาตรฐาน การเปิดโอกาสในการนำเสนอความคิดริเริ่มและสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ ผ่านกระบวนการฝึกอบรมและสร้างองค์ความรู้ 4. ควรแสดงให้เห็นวิธีการที่เป็นระบบในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรเชิงรุกเพื่อรองรับภารกิจ เช่น อาจมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์เป้าหมายขององค์กร เพื่อนำมาจัดทำเป็น competency ที่จำเป็นของบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ให้ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ ซึ่งจะให้เห็นช่องว่างในการพัฒนาบุคลากรให้ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
--	--

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
1. มีการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมเทคโนโลยีขั้นสูงรองรับอุตสาหกรรมแห่งอนาคต รวมทั้งเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ 2. มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงกระบวนการโดยนำดิจิทัลเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ระบบ e-Service ในการยื่นรับรองหลักสูตร ระบบ e-Testing การทดสอบมาตรฐานภาคทฤษฎี และระบบ e-Training ในการฝึกอบรม	1. ควรแสดงให้เห็นกระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ในทุกด้าน ที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบทุกกระบวนการ การวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญการออกแบบขั้นตอนการทำงานโดยพิจารณาองค์ความรู้ เทคโนโลยี การลดขั้นตอน ความคุ้มค่า รวมทั้งการกำหนดผู้รับผิดชอบ การเชื่อมโยงการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 2. ควรเร่งรัด/ ยกระดับการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต และการแก้ปัญหาในเชิงกระบวนการระดับกรมจนเกิดความเป็นเลิศ นำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับประชาชนและภาคธุรกิจ 3. ควรแสดงให้เห็นว่ามีการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกันในกระบวนการทำงานหลักอะไรบ้าง รวมถึงการวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานของแต่ละกระบวนการทำงานเพื่อนำมาสู่การหาโอกาสในการควบคุมต้นทุนให้เหมาะสม 4. ควรมีการเตรียมการเชิงรุกเพื่อลดผลกระทบที่อาจเกิดต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยการจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ การติดตามควบคุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุนโดยใช้ตัวชี้วัดและข้อมูลทั้งในเชิงป้องกัน และเชิงรุก รวมถึงการรับมือกับภัยพิบัติและความเสียหาย

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

7.1 การบรรลุผลลัพธ์ของตัวชี้วัดตามพันธกิจ

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
ผลลัพธ์การดำเนินการบรรลุค่าเป้าหมาย	1. ควรเสนอตัวชี้วัดที่ครอบคลุมตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และสะท้อนถึงผลลัพธ์เชิงผลกระทบจากการดำเนินการที่เกิดขึ้นต่อแรงงานในประเทศ และสร้างขีดความสามารถของประเทศและเศรษฐกิจ 2. ควรกำหนดค่าเป้าหมายที่ชัดเจน และท้าทาย เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น ร้อยละของพนักงานมีศักยภาพแรงงานหลังจากการฝึกอบรมตามพรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ที่กำหนดค่าเป้าหมายไว้ที่ ร้อยละ 60

7.2 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผู้รับบริการ และประชาชน

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
ผลลัพธ์การดำเนินการบรรลุค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน	1. ถึงแม้หน่วยงานจะมีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีแต่อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนประสิทธิผลการทำงาน เช่น เรื่องการแก้ไขข้อร้องเรียน อาจจะใช้ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด ย่อมเกิดประโยชน์กับองค์กรมากกว่าการนับจำนวนข้อร้องเรียน 2. ควรแสดงให้เห็นผลลัพธ์เกี่ยวกับความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ทุกบริการ หรือในภาพรวม เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการบริการที่เหนือความคาดหวัง

7.3 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการพัฒนาบุคลากร

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
ผลลัพธ์ร้อยละของความผูกพันภายในองค์กรบรรลุค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน	1. ควรกำหนดตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่สะท้อนประสิทธิผลของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรที่ครอบคลุมทุกระดับอย่างชัดเจน 2. ตัวชี้วัดจำนวนของผู้บริหารที่ได้รับการอบรมจากหน่วยงานภายในและภายนอก เป็นตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ ไม่สามารถสะท้อนถึงการพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญ หรือความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงได้ชัดเจน

7.4 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
ผลการดำเนินการบรรลุค่าเป้าหมาย	1. ตัวชี้วัดจำนวนเหรียญรางวัลที่ประเทศไทยได้รับจากการแข่งขันฝีมือแรงงานอาเซียน ยังไม่ค่อยชัดเจนในกระบวนการที่โดดเด่นหรือผลลัพธ์ของหน่วยงานและเป็นต้นแบบให้กับบุคลากรและหน่วยงานอื่นๆ 2. ควรกำหนดและแสดงตัวชี้วัดผลลัพธ์ที่สะท้อนความสำเร็จในการเป็นต้นแบบที่ดี เช่น จำนวนรางวัลจากหน่วยงานภายนอกหรือระดับนานาชาติ จำนวนบุคลากรที่ได้รับการยกย่องจากภายนอก ซึ่งจะสะท้อนความเป็นต้นแบบที่ดีให้บุคคลและหน่วยงานภายนอกนำไปเป็นแบบอย่างในการดำเนินการ

7.5 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
ผลการดำเนินการส่วนใหญ่บรรลุค่าเป้าหมายและมีแนวโน้มที่ดีขึ้น	1. ควรแสดงผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่มีผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมที่ชัดเจน 2. ตัวชี้วัดร้อยละของผู้ที่ผ่านการรับรองความรู้ความสามารถ

7.6 การบรรลุผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดด้านด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ

จุดเด่น	โอกาสในการปรับปรุง
	ควรกำหนดตัวชี้วัดด้านผลการปรับปรุงกระบวนการจากการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยี และผลจากการใช้ประโยชน์จากข้อมูลไปสู่นวัตกรรมระดับองค์กร และระดับบุคคล

2. ข้อเสนอแนะภาพรวมเพื่อการพัฒนา

หมวด 1 ควรแสดงให้เห็นความชัดเจนถึงการกำหนดนโยบาย สร้างสภาพแวดล้อมของผู้บริหารที่มุ่งเน้นการใช้ นวัตกรรม เครือข่ายความร่วมมือ เทคโนโลยี ในการพัฒนาการดำเนินงานทั้งการให้บริการประชาชน การเปิดเผย เชื่อมโยงข้อมูลการทำงานในจังหวัด การแก้ไขปัญหา การพัฒนาการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ส่งผลต่อยุทธศาสตร์ชาติ และ ชัดความสามารถในการแข่งขัน

หมวด 2 ควรแสดงให้เห็นว่าส่วนราชการได้มีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ ตอบสนองความท้าทาย สร้าง นวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง มีการ วิเคราะห์ผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อมทั้งทางตรงและทางอ้อม มีการวิเคราะห์ความท้าทาย และคาดการณ์การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำไปกำหนดแนวทางตอบสนองความท้าทาย และแผนที่ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ รวมถึงการขับเคลื่อนแผนลงไปทุกภาคส่วน

หมวด 3 ส่วนราชการมีช่องทางการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายช่องทาง แต่ยังไม่พบการนำข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับจากช่องทางดังกล่าว รวมถึงผลการประเมินความพึงพอใจมารวบรวม วิเคราะห์ เพื่อค้นหาและตอบสนองความต้องการทั้งการให้บริการที่ได้มาตรฐาน หรือเกินความคาดหวัง ทั้งการ พัฒนาการบริการที่ตอบสนองความต้องการได้เฉพาะกลุ่ม หรือตอบสนองระดับบุคคล ซึ่งหากมีการดำเนินการควร ยกตัวอย่างให้เห็นชัดเจน

หมวด 4 แนวทางในการจัดการข้อมูล และองค์ความรู้ยังไม่ชัดเจน ทั้งการรวบรวม เชื่อมโยงข้อมูลจาก หน่วยงานต่างๆ ในจังหวัดให้เป็นฐานข้อมูลเดียว การใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อการแก้ปัญหา ค้นหาสาเหตุ การคาดการณ์ผลที่อาจเกิดขึ้น และตอบสนองต่อปัญหาทั้งในเชิงนโยบายและในเชิงปฏิบัติ การเชื่อมโยงองค์ความรู้และ ใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ เพื่อพัฒนา และสร้างนวัตกรรม รวมถึงการวางแผนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมา เป็นระบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบเพื่อความรวดเร็วในการติดตามงาน ลดต้นทุน เชื่อมโยงข้อมูล และสร้างนวัตกรรม และ ควรมีตัววัดการบรรลุตามแผนงานอย่างชัดเจนเพื่อให้มั่นใจว่าการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลดังกล่าวจะประสบความสำเร็จ

หมวด 5 ควรมีแนวทางการบริหารด้านบุคลากรให้ชัดเจน ทั้งการสร้างแรงจูงใจ ความผูกพัน การพัฒนา บุคลากรของจังหวัด การเสริมสร้างวัฒนธรรมและทัศนคติการทำงานที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การ วิเคราะห์โอกาสในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ความรู้ด้านดิจิทัล สภาพแวดล้อม ที่มีผลต่อแรงจูงใจ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร เป็นต้น เพื่อนำไปสู่การวางแผนการพัฒนาได้อย่าง เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และความคาดหวังของบุคลากร

หมวด 6 ควรให้ความสำคัญกับการออกแบบกระบวนการที่มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้น จนถึงกระบวนการ (end to end process) ตั้งแต่ผู้ส่งมอบไปจนถึงผู้รับมอบผลผลิตและบริการ ทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน ข้อกำหนดของกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าในกระบวนการประกอบด้วยขั้นตอนอะไรบ้าง ใครเป็นผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง จุดเชื่อมต่อประสานงานอยู่ตรงไหน ซึ่งจะนำไปสู่การบูรณาการการทำงานของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป รวมทั้ง ควร มีการพัฒนาประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ โดยการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ ลดต้นทุน สร้าง นวัตกรรมการทำงานและการให้บริการ โดยควรวางแผนพัฒนาอย่างเป็นระบบและสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และควรมีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ กระบวนการอย่างชัดเจน

หมวด 7 ควรมีการทบทวนบางตัวชี้วัดที่แสดงถึงการสะท้อนผลลัพธ์ของการบรรลุยุทธศาสตร์/พันธกิจ ตัวชี้วัดควรเป็นการวัดผลลัพธ์มากกว่าวัดความสำเร็จของการดำเนินตามกระบวนการ และตัวชี้วัดใดที่มีผลการ ดำเนินงานเท่ากันในทุกปี จัดเป็นตัวชี้วัดที่แสดงถึงการรักษามาตรฐานในการดำเนินการเรื่องนั้นๆ ควรมีการเปลี่ยน ตัวชี้วัดใหม่เพื่อเป็นการสร้างความท้าทายในการพัฒนาเรื่องใหม่ๆ ซึ่งจะแสดงถึงความก้าวหน้าในการพัฒนาของส่วน ราชการ และควรให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดใหม่ๆ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การวัดประสิทธิผลของการใช้ เทคโนโลยี การรับรู้ข่าวสารของประชาชน การใช้ประโยชน์จากข้อมูล ทักษะของบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยี/ข้อมูล การพัฒนานวัตกรรมใหม่ ตัวชี้วัดด้านการเป็นต้นแบบ ต้นทุน/ขั้นตอนการดำเนินงานที่ลดลงจากการใช้เทคโนโลยีเข้า มาสนับสนุนการทำงาน ตัวชี้วัดที่ดำเนินการข้ามหน่วยงาน ตัวชี้วัดที่ส่งผลกระทบกว้างในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม ที่เป็นผลมาจากการดำเนินการของส่วนราชการ ซึ่งจะสะท้อนถึงการเป็นระบบราชการ 4.0

3. ประเด็นในการ site visit/ประเด็นที่ทำให้หน่วยงานไม่ผ่าน

หน่วยงานมีการพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 แต่ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่ใกล้เคียงในระดับพื้นฐาน (Basic) จึงควรยกระดับผลการดำเนินงานไปสู่ระดับก้าวหน้า (Advance) เป็นการดำเนินงานในเชิงรุกโดยการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นล่วงหน้า และการยกระดับผลการดำเนินงานไปสู่ระดับการพัฒนาจนเกิดผล (Significance) เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมโยงและบูรณาการจนเกิดประสิทธิผลและมีนวัตกรรม

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานควรแสดงให้เห็นชัดเจนถึงกระบวนการพัฒนาองค์การไปสู่ระบบราชการ 4.0 อย่างยั่งยืน โดยการกำหนดทิศทางในการขับเคลื่อนองค์การที่มุ่งสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน ผ่านการวิเคราะห์เตรียมการ และป้องกันต่อผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้น รวมไปถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์การ การกำหนดแนวทาง วิธีการ และเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการทำงานที่รวดเร็ว ครอบคลุม และแม่นยำ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การบริการต่างๆ โดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในระดับกลุ่ม และระดับบุคคล นอกจากนี้ การบริหารทรัพยากร และการสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ต่อสนองต่อความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และความท้าทายขององค์การ

.....