

สรุปผลการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

หน่วยงาน :	กรมอุตุนิยมวิทยา	
ผู้ตรวจประเมิน :	นางสาวจรรยา อักกะรังสี นายทศพร จันทมงคลเลิศ	
วันที่ตรวจประเมิน :	14 กรกฎาคม 2559	
ผลการตรวจรับรอง	คะแนน	<input checked="" type="checkbox"/> ผ่าน <input type="checkbox"/> ไม่ผ่าน
	279	
สรุปผลการตรวจ ในภาพรวม	<p>จากการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน (Fundamental Level) ฉบับที่ 2 พบว่า ผลการดำเนินการของกรมอุตุนิยมวิทยา ผ่าน การรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน โดยมีคะแนนรวม 279 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 95.29 และผลการประเมินทุกหมวดมีคะแนนมากกว่าร้อยละ 80 จึงเป็นไปตามเงื่อนไขการผ่านการรับรองฯ ที่กำหนด และมีผลการตรวจรับรองในภาพรวมโดยสรุป ดังนี้</p> <p>ผู้บริหารของกรมอุตุนิยมวิทยาให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมีบทบาทขับเคลื่อนในการให้นโยบาย การเข้ามามีส่วนร่วมในการผลักดันการดำเนินงาน และเข้าร่วมในการชี้แจงการดำเนินงานแก่คณะผู้ตรวจรับรองเป็นอย่างดี</p> <p>ในภาพรวมของกรมอุตุนิยมวิทยาได้มีการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ส่งผลให้ระบบการบริหารจัดการของกรมอุตุนิยมวิทยา มีการพัฒนาที่ดีและเป็นระบบในหลายประเด็น สอดคล้องกับมาตรฐานระบบการบริหารจัดการที่ดีตามระบบสากล</p> <p>อย่างไรก็ดี มีบางประเด็นที่กรมอุตุนิยมวิทยาควรให้ความสำคัญในการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบการบริหารจัดการของกรมมีความสมบูรณ์ขึ้น ได้แก่ การจัดการผลกระทบเชิงลบให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ การกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการทบทวน เพื่อปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ การกำหนดแนวทางและวิธีการในการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ รวมถึงการกำหนดวิธีการติดตาม ประเมินผล รวมถึงตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยมีรายละเอียดสรุปผลการตรวจฯ ายหมวด ดังนี้</p>	

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
OP	<p>- มีการวิเคราะห์ความท้าทาย และความได้เปรียบเชิงยุทธศาสตร์ ทั้งด้านพันธกิจ ด้านปฏิบัติการ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม และด้านบุคลากร ได้อย่างเป็นรูปธรรม เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ ทิศทาง และเป้าหมายองค์กร รวมถึงมีการเชื่อมโยงไปสู่การวางแผนยุทธศาสตร์</p>	<p>- เนื่องจากภารกิจของกรมอุดมศึกษาเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก และเป็นวงกว้างทั่วประเทศ กรมควรมีการวิเคราะห์ ทบทวนการจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลัก ที่สำคัญในแต่ละพันธกิจ ผลผลิต และบริการ และศึกษาความต้องการและความคาดหวังในแต่ละกลุ่ม เนื่องจากมีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้สามารถตอบสนองได้ตรงกับแต่ละกลุ่มเป้าหมายได้อย่างชัดเจน และมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น</p> <p>- ถึงแม้ว่า กรมจะมีการจำแนกกลุ่มบุคลากรที่หลากหลาย ตามการจ้างงาน ตำแหน่ง สัญญาจ้าง ลักษณะงาน กระบวนการ ช่วงเวลาทำงาน ฯลฯ แล้วก็ตาม กรมควรมีการศึกษา และวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ปัจจัยสร้างความผูกพันและผูกพัน ที่มีความแตกต่างกันของแต่ละกลุ่มบุคลากร และนำมาใช้ประโยชน์ในการตอบสนองได้ตรงกับแต่ละกลุ่มบุคลากรที่มีความแตกต่างกัน</p> <p>- ควรมีการทบทวน และกำหนดคู่แข่ง/คู่เทียบที่สำคัญ ทั้งในประเทศ ต่างประเทศ รวมถึงทั้งจากบริการ พฤติกรรมของผู้ใช้บริการ และเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน รวมถึงทบทวน/กำหนดตัวชี้วัด/ดัชนีเทียบเคียงผลดำเนินงานที่สามารถสะท้อนความสามารถในการแข่งขันได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงช่องว่าง เป้าหมาย และโอกาสในการพัฒนาผลผลิตและบริการ และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในปัจจุบันและอนาคต</p>
1	<p>- กรมอุดมศึกษา มีการกำหนดตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ซึ่งทำให้สามารถสะท้อนผลสำเร็จ และผลสัมฤทธิ์ในการบรรลุวิสัยทัศน์ขององค์กรได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ตัวชี้วัด จำนวนกลุ่มอาชีพที่นำสารสนเทศอุดมศึกษาไปใช้ประโยชน์ ซึ่งสามารถสะท้อนการสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืนได้เป็นรูปธรรม นอกจากนี้ กรมยังมีผลดำเนินการบรรลุวิสัยทัศน์อยู่ในระดับที่ดี-ดีมากอีกด้วย</p>	<p>- ควรมีการประเมินประสิทธิผลของการสื่อสาร เพื่อให้ทราบระดับการรับรู้ เข้าใจ และนำไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการ และช่องทางในการสื่อสารให้ตรงกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น</p> <p>- มีการวิเคราะห์ผลกระทบทางลบในแต่ละกระบวนการตามพันธกิจ และมีมาตรการจัดการ แต่ยังไม่ชัดเจนว่ามีการประเมินระดับความรุนแรง และกลุ่มเป้าหมายของผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นอย่างไร ซึ่งจะเป็ประโยชน์ในการจัดลำดับความสำคัญ การตัดสินใจ และใช้ทรัพยากรในการจัดการผลกระทบทางลบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลยิ่งขึ้น</p>

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
	<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารระดับสูงมีการนำองค์การ และมีการสร้างความร่วมมือระหว่างองค์การที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนการบรรลุพันธกิจที่สำคัญร่วมกัน โดยจะเห็นได้จากการเกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 กับหลายหน่วยงาน - กรมอุตุนิยมวิทยาให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลองค์การตามหลักธรรมาภิบาล โดยมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เป็นรูปธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการติดตาม และ ทบทวนกระบวนการวิเคราะห์ และจัดการผลกระทบทางลบ ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์กร ที่มีการเปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ควรมีการทบทวน และกำหนด ตัวชี้วัดนำ ที่สะท้อน และเตือนก่อนเกิดเหตุการณ์ เพื่อให้ เกิดการจัดการเชิงรุก สื่อสารสร้างการรับรู้กับสาธารณชน ก่อนที่จะเกิดผลกระทบเชิงลบออกไปในวงกว้าง
2	<ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการจัดทำ และถ่ายทอดแผน ยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติที่เป็นระบบ มีการรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ และนำมาใช้วางแผนยุทธศาสตร์ และแผนยุทธศาสตร์มีความสอดคล้อง ความเชื่อมโยง และสามารถตอบสนองต่อ ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ และพันธกิจ โอกาสและทิศทางในอนาคต รวมถึง การสร้างความสมดุลของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ 	-
3	<ul style="list-style-type: none"> - มีนโยบายที่มุ่งเน้นผู้รับบริการ โดยได้ มอบหมายให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบใน แต่ละภารกิจ จัดทำโครงการ ลงพื้นที่ พบปะ พูดคุย สืบหาความคิดเห็น ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามผลผลิตหรือ สารสนเทศที่ให้บริการ โดยกำหนดให้ เป็นตัวชี้วัดในรอบการประเมินผลการ ปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติ ราชการประจำปี ระดับหน่วยงาน - มีการนำสารสนเทศความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มา ปรับปรุงผลผลิต การบริการ และการ ดำเนินงานของส่วนราชการ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีประเมิน ติดตาม และรายงานผลที่สะท้อนให้เห็นถึง ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักในแต่ละกลุ่มที่มีการจำแนกไว้ เพื่อ ทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุง พัฒนาได้ตรงประเด็นและ กลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น - กรมมีการจัดกิจกรรม โครงการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจำนวนมาก โดยควรมี การประเมินความสัมพันธ์ หรือ ผลลัพธ์ (Outcome) ของ การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ การสื่อสาร และบริหารความสัมพันธ์ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตรงแต่ละกลุ่มเป้าหมาย มากยิ่งขึ้น - ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมในการทบทวน เพื่อ ปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ ทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ โดยเฉพาะ

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
		<p>อย่างยิ่งในการกำหนดระดับความสำคัญ เร่งด่วนของข้อร้องเรียน เพื่อการจัดการและตอบสนองได้ทันเวลา รวมถึงการวิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดมาตรการจัดการ มาตรการป้องกัน การสื่อสารขยายผล เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาหรือข้อร้องเรียนซ้ำในอนาคต</p>
4	<ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการคัดเลือก คัดกรองตัวชี้วัดที่สำคัญครอบคลุมในหลายมิติ ทั้งตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ คำรับรองรองระดับกรม ระดับหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดไปถึงระดับบุคคล รวมถึงตัวชี้วัดของแผนงานและโครงการที่สำคัญ ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่าจะมีการกำกับ ติดตาม ให้เกิดการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์การ - มีการคัดเลือก จัดการองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ และการปฏิบัติงานที่สำคัญ รวมถึงการค้นหาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ ขององค์การอย่างเป็นระบบ มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ระดับกรม และระดับหน่วยงาน และจัดให้มีกิจกรรมการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั่วทั้งองค์การ ในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน และระดับองค์การ 	-
5	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล ที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์ของกรม เพื่อสนับสนุนด้านทรัพยากรบุคคล ให้มีความพร้อมในการขับเคลื่อนทั้ง 5 ประเด็นยุทธศาสตร์ ให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีการจัดทำ HR Scorecard เพื่อติดตามประเมินผลใน 5 มิติหลักในการบริหารทรัพยากรบุคคลอีกด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรนำการจำแนกกลุ่มบุคลากรไปใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพิ่มมากขึ้น เพื่อรับฟังเสียงของกลุ่มบุคลากรในแต่ละกลุ่มที่มีความเหมือน และแตกต่างกันไป ทั้งในเรื่องความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ปัจจัยสร้างความผูกพันและความผูกพัน ฯลฯ ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจในการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล อาทิเช่น กรมมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรในกรม ซึ่งพบว่า มีระดับคะแนนไม่สูงมากนัก ซึ่งกรมควรมีการวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุ โดยจำแนกความพึงพอใจว่ามีคะแนนต่ำในกลุ่มบุคลากรกลุ่มใด ด้วยปัจจัยและสาเหตุอะไร เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ตรงประเด็นและกลุ่มเป้าหมาย

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
		<ul style="list-style-type: none"> - กรมควรกำหนดแนวทางและวิธีการในการสร้างระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบการเรียนรู้และการพัฒนาของบุคลากร รวมถึงการนำผลการประเมินไปใช้ในปรับปรุง/พัฒนาระบบฯ ให้ดียิ่งขึ้น ท้นต่อการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์และสถานการณ์ในปัจจุบัน - ควรมีการกำหนดวิธีการติดตาม ประเมินผล รวมถึงตัวชี้วัดที่สะท้อนผลการพัฒนาศักยภาพบุคลากร มีความพร้อมเพียงพอ และสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กร และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อนำไปปรับเปลี่ยนแผนงาน และวิธีการได้ทันเวลา
6	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการกระบวนการที่สำคัญอย่างเป็นระบบ และเป็นรูปธรรม โดยมีการวิเคราะห์ระบบงาน และกำหนดกระบวนการที่สำคัญ แบ่งเป็น กระบวนการสร้างคุณค่า 5 กระบวนการ และกระบวนการสนับสนุน 5 กระบวนการ มีการวิเคราะห์ข้อกำหนดที่สำคัญตามผลผลิต และบริการของแต่ละกระบวนการ มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานการทำงานอย่างครบถ้วน ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการ นอกจากนี้ยังมีการกำหนดตัวชี้วัดภายในกระบวนการและตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อใช้ในการควบคุมติดตาม และประเมินผลของกระบวนการทำงาน และนำผลลัพธ์ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สามารถสร้างผลผลิต และบริการ ตอบสนองข้อกำหนดที่สำคัญของผู้รับบริการได้อย่างดียิ่งขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากภารกิจของกรมฯ มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในวงกว้าง เป็นจำนวนมาก หากสามารถทบทวน และจัดกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักให้มีความละเอียดและชัดเจนยิ่งขึ้นจะสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ และทบทวนข้อกำหนดของกระบวนการ และทำให้เห็นโอกาสในการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการให้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของแต่ละกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลักได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย - ควรมีการทบทวนตัวชี้วัดภายในกระบวนการที่เป็น Leading Indicator ที่กำกับ/ควบคุมในขั้นตอนที่สำคัญ รวมถึงเฝ้าระวัง หรือแจ้งเตือน เพื่อทำให้เกิดการบริหารจัดการ และสร้างความมั่นใจในการบรรลุเป้าหมายที่สำคัญของกระบวนการ
7	<ul style="list-style-type: none"> - ผลดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญในภาพรวม อยู่ในระดับที่ดี-ดีมาก 	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้การพัฒนาสามารถวัดผลได้อย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพควรมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรที่ครอบคลุมในทุกหมวดและควรมีตัวชี้วัดที่เพียงพอและท้าทายต่อการประเมินความสำเร็จขององค์กร รวมทั้งมีการวัดผลอย่างต่อเนื่อง และนำไปสู่

หมวด	จุดเด่น	ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
		<p>การเทียบกับคู่แข่ง (Benchmark) ด้วยผลการประเมินที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนสามารถนำไปวิเคราะห์หาความท้าทายและกำหนดตำแหน่ง (Positioning) ขององค์กรในอนาคต และเพื่อจัดทำเป็นแผนและกลยุทธ์ในการทำงานได้ต่อไป</p>

สรุปผลคะแนนการตรวจรับรองคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน ฉบับที่ 2

กรมอุตุนิยมวิทยา

