

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการประเมินผลการดำเนินงานของ
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)



30 กันยายน 2563

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 แนวคิดโครงการ.....	1-1
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1-1
1.3 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-1
1.4 ระยะเวลาดำเนินโครงการ และแผนการดำเนินงาน	1-2
1.5 ผลงานที่ส่งมอบและเงื่อนไขการเบิกจ่าย	1-5
บทที่ 2 กรอบแนวคิดของการศึกษา	2-1
2.1 การศึกษากรอบแนวคิดการประเมินผลและการวิจัย	2-2
2.2 การศึกษาแนวคิดวิธีการเปรียบเทียบ (Benchmarking)	2-11
2.3 การศึกษาแนวความคิดการวัดความพึงพอใจลูกค้า	2-14
2.4 การศึกษาแนวคิดการประเมินความผูกพันในองค์กร	2-15
2.5 กรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	2-16
2.6 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. และการจัดเก็บข้อมูล	2-18
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	3-1
3.1 การศึกษาและวิเคราะห์องค์กร สสปน.	3-1
3.2 การศึกษาความเชื่อมโยงกับแผนระดับต่าง ๆ	3-6
3.3 สถานการณ์อุตสาหกรรมไมซ์	3-15
บทที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปี 2560 – 2562	4-1
4.1 การประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปี 2560 – 2562	4-1
มิติที่ 1 ด้านความสอดคล้อง (Relevance)	4-1
มิติที่ 2 ด้านประสิทธิผล (Effectiveness)	4-6
มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency)	4-11
มิติที่ 4 ด้านผลกระทบ (Impact)	4-19
มิติที่ 5 ด้านความยั่งยืน (Sustainability)	4-21
มิติที่ 6 ด้านคุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Service Quality)	4-23
มิติที่ 7 ด้านการพัฒนาองค์กร (Organizational Development)	4-43

4.2 สรุปผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปี 2560 – 2562.....	4-50
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะ และแผนปรับปรุงการดำเนินงาน.....	5-1
5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน.....	5-1
5.2 โอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement).....	5-3
5.3 แผนปรับปรุงการดำเนินงาน.....	5-7
5.4 ข้อเสนอแนะรายมิติการประเมิน.....	5-18
5.5 ข้อเสนอแนะรายยุทธศาสตร์.....	5-20
5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงาน.....	5-23
ภาคผนวก ก องค์การคู่เทียบด้านการกำกับดูแลกิจการ	ก-1
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ผลการศึกษาความผูกพัน	ข-1
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource)	ค-1
ภาคผนวก ง แบบสอบถามการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและ นิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) ประจำปีงบประมาณ 2563.....	ง-1
ภาคผนวก จ สรุปคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการ ดำเนินงานของ สสปน. ในปีพ.ศ. 2560-2562	จ-1



บทที่ 1 แนวคิดโครงการ

1.1 หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 มาตรา 19/1 ในการควบคุมดูแลการดำเนินงานของสำนักงาน ให้คณะกรรมการพิจารณา กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของสำนักงานให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ในเชิงภารกิจ ความซื่อสัตย์สุจริต การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ดังนั้น โครงการการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) จะช่วยให้ สสปน. รับทราบข้อเท็จจริงถึงการประเมินผลในด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ และด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ สสปน. นำผลการศึกษาที่ได้ไปปรับปรุง กระบวนการทำงานของ สสปน. ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (สสปน.) ในรูปแบบ 360 องศา ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ สสปน. ได้แก่ คณะกรรมการ สสปน. ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของ สสปน. ผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้รับบริการและการสนับสนุนจาก สสปน.

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ปัญหา ข้อจำกัด และปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน และเพื่อ เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. พร้อมทั้งตัวชี้วัดผล เพื่อให้ สสปน. เป็นองค์กรที่เป็นเลิศ เพื่อบรรทัดฐานในการบริหารจัดการองค์การมหาชน

1.3 ขอบเขตดำเนินงาน

ทริสจะดำเนินงานตามขอบเขตงานดังต่อไปนี้ เพื่อให้งานของ สสปน. สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ของการศึกษา ดังนี้

1.3.1 ศึกษาการดำเนินงานภายใต้พันธกิจและบทบาทของ สสปน. โดยจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี (พ.ศ. 2560 - พ.ศ. 2562)

1.3.2 ออกแบบกรอบการประเมินผลให้ครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านการพัฒนาองค์กร หรือด้านอื่นๆ เพิ่มเติม โดยมีหลักแนวคิดที่ได้มาตรฐาน รวมถึงแหล่งที่มาของข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้

1.3.3 ออกแบบวิธีการจัดเก็บข้อมูลให้ถูกต้องเหมาะสมและครบถ้วน 360 องศา จากกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของ สสพ. ได้แก่ คณะกรรมการ สสพ. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของ สสพ. ผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนผู้รับบริการและการสนับสนุนจาก สสพ. เป็นต้น ซึ่งสามารถผสมระเบียบวิธีวิจัยทั้งเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ การวิเคราะห์เอกสาร และเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถาม โดยขนาดกลุ่มตัวอย่างต้องมีระดับความเชื่อมั่นที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับร้อยละ 95 หรือมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05

1.3.4 วิเคราะห์และประเมินผลของการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะและแผนการพัฒนาเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในระยะต่อไป

1.4 ระยะเวลาดำเนินโครงการ และแผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินโครงการ นับถัดจากวันที่ทำสัญญา ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563

แผนการดำเนินงาน ตั้งแต่เริ่มจนสิ้นสุดโครงการโดยละเอียด มีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1) ศึกษาทบทวน แนวความคิด และทฤษฎีต่างๆ เพื่อออกแบบ กรอบแนวคิดการศึกษา (Conceptual Framework) รวมถึงศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง กับ สสพ.																								
2) กำหนดขั้นตอน วิธีการ แผนการดำเนินงานโดยละเอียด แนวทางการศึกษา ระเบียบวิธี วิจัย และโครงสร้างรายงาน																								
3) จัดทำร่างกรอบการประเมินผล																								
4) ส่งมอบงวดงานที่ 1 รายงาน แนวทางการดำเนินงาน (Inception Report)				30																				

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
5) จัดทำร่างแบบสอบถามเพื่อประกอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถามกับคณะกรรมการผู้บริหาร และบุคลากรของ สสปน. รวมถึงแบบสอบถามสำหรับสำรวจระดับความผูกพัน (Engagement) ของบุคลากร สสปน.																								
6) นำร่างกรอบการประเมินผล และร่างแบบสอบถามไปหารือกับ สสปน. พร้อมปรับปรุงแก้ไขให้เป็นฉบับสมบูรณ์ รวมทั้งยืนยันกลุ่มเป้าหมายในการสัมภาษณ์และสอบถาม																								
7) ประสานงานกับ สสปน. เพื่อขอข้อมูล เอกสาร หลักฐานเพิ่มเติมสำหรับการประเมินผล																								
8) รวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. โดยวิธีการสัมภาษณ์และใช้แบบสอบถาม																								
- คณะกรรมการ																								
- ผู้บริหาร																								
- บุคลากร																								
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภายนอก																								
9) ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานของ สสปน. และประเมินผล รวมถึงศึกษาและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาพิจารณาเปรียบเทียบ (Benchmarking)																								

ขั้นตอนการดำเนินงาน	เมษายน				พฤษภาคม				มิถุนายน				กรกฎาคม				สิงหาคม				กันยายน			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
10) จัดทำรายงานสรุปผล การประเมินการดำเนินงานของ สสพ. รวมถึงข้อเสนอแนะ ต่าง ๆ ที่ได้จากการสำรวจ และ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ที่นำไปสู่การปรับปรุง การดำเนินงานเพื่อความสำเร็จ ในการบรรลุเป้าหมายตาม วัตถุประสงค์ของ สสพ.																								
11) ส่งมอบงานที่ 2 ร่างรายงาน ฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) วันที่ 30 สิงหาคม 2563																			30					
12) รวบรวมข้อมูลข้อสังเกต ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจาก สสพ. และปรับปรุงแก้ไขตาม ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะดังกล่าว รวมถึงจัดทำรายงานสรุป สำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)																								
13) ส่งมอบงานที่ 3 รายงาน ฉบับสมบูรณ์ (Final Report) และรายงานสรุปสำหรับผู้ บริหาร (Executive Summary) วันที่ 30 กันยายน 2563																								30

1.5 ผลงานที่ส่งมอบและเงื่อนไขการเบิกจ่าย

ผลงานที่ส่งมอบ ระยะเวลา และเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง มีรายละเอียด ดังนี้

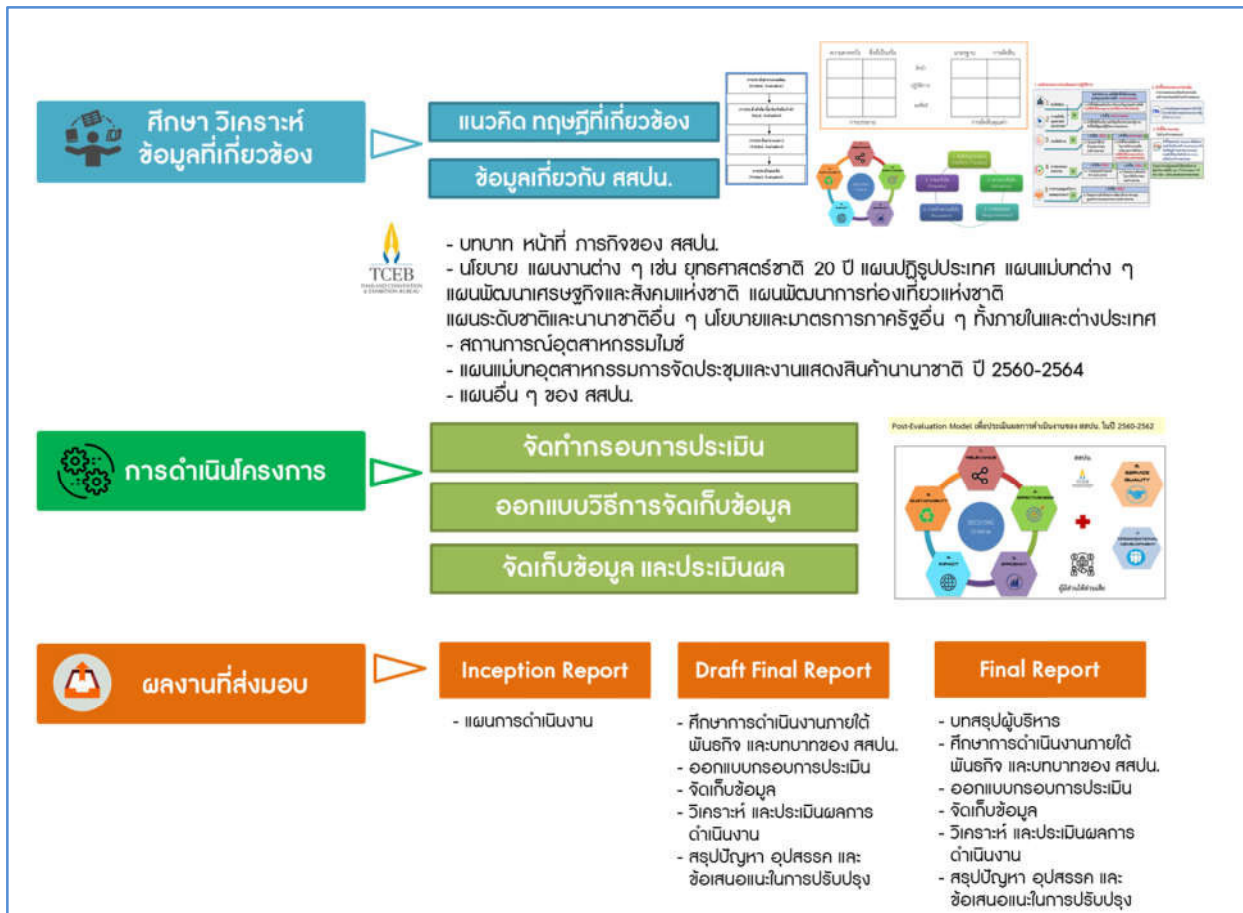
ตารางที่ 2 ผลงานที่ส่งมอบ ระยะเวลา และเงื่อนไขการเบิกจ่ายเงินค่าจ้าง

งวดงาน	ผลงานที่ส่งมอบ	กำหนดการ	การเบิกจ่ายเงิน
งวดที่ 1	รายงานแผนดำเนินการ (Inception Report) โดยต้องประกอบด้วย แผนการศึกษา ผังการทำงานแสดงระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด การทำงานอย่างละเอียด และโครงร่างของรายงานฉบับสมบูรณ์ จำนวน 5 ฉบับ	ภายใน 30 วัน นับถัดจาก วันที่ทำสัญญา	กำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 10 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อทริส ส่งมอบงานครั้งที่ 1 ครบถ้วน ทั้งนี้ กำหนดการจ่ายค่าจ้าง จะพิจารณาจ่ายหลังจาก คณะกรรมการตรวจรับ เห็นชอบและได้รับการลงนาม จากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น
งวดที่ 2	ร่างรายงานฉบับสมบูรณ์ (Draft Final Report) จำนวน 5 ฉบับ โดยต้องประกอบด้วย รายละเอียดตามขอบเขตการดำเนินงานข้อ 1.3	ภายในวันที่ 30 สิงหาคม 2563	กำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 45 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อทริส ส่งมอบงานครั้งที่ 2 ครบถ้วน ทั้งนี้ กำหนดการจ่ายค่าจ้าง จะพิจารณาจ่ายหลังจาก คณะกรรมการตรวจรับ เห็นชอบและได้รับการลงนาม จากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น
งวดที่ 3	รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ภาษาไทย 5 ฉบับ และรายงานบทสรุปผู้บริหาร ภาษาไทย จำนวน 5 ฉบับ โดยจะต้อง ประกอบด้วย รายละเอียดตามขอบเขต การดำเนินงานข้อ 1.3 และรวมไปถึงสิ่งที่แก้ไข ปรับปรุงที่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะของ สสพ. แล้วทั้งหมด	ภายในวันที่ 30 กันยายน 2563	กำหนดจ่ายเงินอัตราร้อยละ 45 ของเงินค่าจ้างทั้งหมด เมื่อทริส ส่งมอบงานครั้งที่ 3 ครบถ้วน ทั้งนี้ กำหนดการจ่ายค่าจ้าง จะพิจารณาจ่ายหลังจาก คณะกรรมการตรวจรับ เห็นชอบและได้รับการลงนาม จากผู้มีอำนาจอนุมัติแล้วเท่านั้น



2. กรอบแนวคิดของการศึกษา

กรอบแนวคิด และขั้นตอนการดำเนินโครงการ มีรายละเอียด ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิด และขั้นตอนการดำเนินโครงการ

ในการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) ทริสได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาและดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบของการประเมินโครงการ (Post Evaluation Methods) แบ่งเป็น

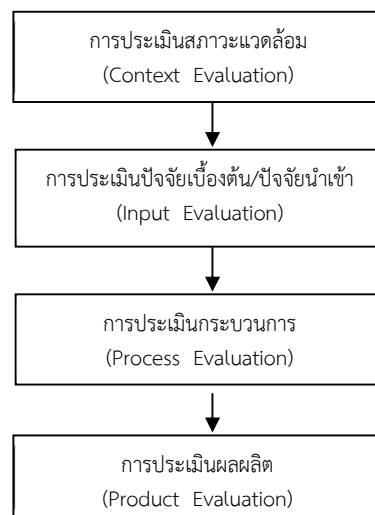
- 2.1 การศึกษาการศึกษากรอบแนวคิดการประเมินผลและการวิจัยการตลาด ได้แก่ แนวคิดและโมเดลชิปในการประเมินของสตฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model), แนวความคิดและแบบจำลองของ R.W. Tyler, แนวความคิดของ Stake, โมเดลที่ใช้ในการประเมินผลของ OECD/DAC, แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด ทฤษฎีการกำหนดตัวชี้วัด และเกณฑ์การให้คะแนน

- 2.2 การศึกษาแนวคิดวิธีการเปรียบเทียบ (Benchmarking)
- 2.3 การศึกษาแนวความคิดการวัดความพึงพอใจลูกค้า
- 2.4 การศึกษาแนวความคิดการประเมินความผูกพันในองค์กร
- 2.5 กรอบการประเมินองค์กรมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
- 2.6 การจัดทำกรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. และแนวทางการเก็บข้อมูล โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

2.1 การศึกษากรอบแนวความคิดการประเมินผลและการวิจัย

1.) แนวคิดและโมเดลซีปในการประเมินของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam's CIPP Model)

ในปี ค.ศ. 1971 สตัฟเฟิลบีมและคณะได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินเล่มหนึ่ง ชื่อ “Educational Evaluation and Decision Making” หนังสือเล่มนี้ได้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการศึกษาของไทยเพราะได้ให้แนวคิดและวิธีการทางการวัดและประเมินผลการศึกษาได้อย่างน่าสนใจและทันสมัย นอกจากนั้น สตัฟเฟิลบีมยังได้เขียนหนังสือเกี่ยวกับการประเมินและรูปแบบของการประเมินออกมาอีกหลายเล่มอย่างต่อเนื่อง จึงกล่าวได้ว่า ท่านผู้นี้เป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาทฤษฎีการประเมินจนเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปในปัจจุบัน เรียกว่า CIPP Model ซึ่งมีองค์ประกอบดังแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 Stufflebeam's CIPP Model

รูปแบบการประเมินแบบซีป (CIPP Model) เป็นการประเมินภาพรวมของโครงการ ตั้งแต่บริบท (Context), ปัจจัยนำเข้า (Input), กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product) โดยจะใช้วิธีการสร้างเกณฑ์และประสิทธิภาพของโครงการ ทั้งภาพรวมหรือรายปัจจัยเป็นสำคัญ ซึ่งพออธิบายได้ดังนี้

- การประเมินด้านบริบท หรือประเมินเนื้อความ (Context Evaluation) เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาเป้าหมายของโครงการ ได้แก่ บริบทของสภาพแวดล้อม นโยบาย วิสัยทัศน์ ปัญหาแหล่งทุน สภาพความผันผวนทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ตลอดจนแนวโน้มการก่อตัวของปัญหาที่อาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ เป็นต้น
- การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เพื่อค้นหาประสิทธิภาพขององค์ประกอบที่นำมาเป็นปัจจัยป้อน ซึ่งในด้านการท่องเที่ยวอาจจะจำแนกเป็นบุคคล สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ศักยภาพการบริหารงาน ซึ่งแต่ละปัจจัยยังสามารถจำแนกย่อยออกไปได้อีก เช่น บุคคล อาจพิจารณาจาก เพศ อายุ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ ความพึงพอใจ ความคาดหวัง ทักษะ ศักยภาพ ความสามารถ ประสบการณ์ ความรู้ คุณวุฒิทางการศึกษา ถิ่นที่อยู่และลักษณะกระบวนการกลุ่ม เป็นต้น
- การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการศึกษาต่อการประเมินบริบทและปัจจัยป้อนว่า กระบวนการเป็นไปตามแผนที่วางไว้ เป็นการศึกษาค้นหาข้อบกพร่อง จุดอ่อน หรือจุดแข็งของกระบวนการบริหารจัดการโครงการที่จะนำโครงการบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด
- การประเมินผลิตผล (Product Evaluation) เป็นการตรวจสอบประสิทธิผลของโครงการ โดยเฉพาะความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับผลลัพธ์ที่ได้ แล้วนำเกณฑ์ที่กำหนดไว้ไปตัดสิน เกณฑ์มาตรฐานนั้นอาจจะกำหนดขึ้นเองหรืออาศัยเกณฑ์ที่บุคคลหรือหน่วยงานอื่นกำหนดไว้ก็ได้

2.) แนวความคิดและแบบจำลองของ R.W. Tyler

R.W. Tyler เป็นนักประเมินรุ่นแรก ๆ ในปี ค.ศ. 1930 และเป็นผู้ที่เริ่มต้นบุกเบิกแนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินโครงการ เขามีความเห็นว่าการประเมินคือการเปรียบเทียบพฤติกรรมเฉพาะอย่าง (Performance) กับจุดมุ่งหมายเชิงพฤติกรรมที่วางไว้ โดยมีความเชื่อว่า จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน รัดกุมและจำเพาะเจาะจง จะเป็นแนวทางช่วยในการประเมินความสำเร็จได้เป็นอย่างดีในภายหลัง จากคำจำกัดความของการประเมินดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีแนวความคิดว่าโครงการจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ ดูได้จากผลผลิตของโครงการว่าตรงตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้แต่แรกหรือไม่เท่านั้น แนวความคิดในลักษณะดังกล่าวนี้เรียกว่า “แบบจำลองที่ยึดความสำเร็จของจุดมุ่งหมายเป็นหลัก (Goal Attainment Model or Objective) เรียกว่า Tyler’s Goal Attainment Model

ซึ่งต่อมาปี ค.ศ. 1950 ได้มีการกำหนดแบบจำลองเพื่อนำมาใช้เป็นกระบวนการตัดสินการบรรลุวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ทำการประเมิน (R.W. Tyler 1950) เรียกว่า “Triple Ps Model” ดังนี้

- P - Philosophy&Purpose คือปรัชญา/จุดมุ่งหมาย
- P – Process คือกระบวนการ
- P - Product คือผลผลิต

โดยเป็นการประยุกต์ใช้เพื่อประเมินโครงการทางการศึกษา ซึ่งเป็นการประเมินความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ว่าปรัชญา/จุดมุ่งหมายของโครงการมีความสัมพันธ์กับกระบวนการและผลผลิตหรือไม่ ถ้าประเมินเป็นส่วน ๆ ก็จะประเมินในด้านประสิทธิภาพของปรัชญา/จุดมุ่งหมายและกระบวนการ ตลอดจนประเมินประสิทธิภาพของผลผลิตว่าตรงกับปรัชญา/จุดมุ่งหมายหรือไม่ มีประสิทธิภาพเพียงใด เป็นต้น

3.) แนวความคิดของ Stake ในการประเมิน

แนวความคิดของ Robert E. Stake นั้น คำนึงถึงความต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันของบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ในการประเมินโครงการผู้เกี่ยวข้องคนหนึ่งอาจต้องการทราบเกี่ยวกับความแน่นอนและสอดคล้องในการวัดเพื่อการประเมินนั้น ๆ ในขณะที่ผู้เกี่ยวข้องคนอื่นอาจต้องการทราบทิศทางหรือวิธีการดำเนินงานของโครงการ หรือผู้ใช้ผลผลิตของโครงการอาจมีความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับประโยชน์ของผลผลิตที่ได้รับ หรือนักวิจัยอาจต้องการสารสนเทศที่แตกต่างไปจากผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ การประเมินนั้นเป็นไปเพื่อที่จะรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของโครงการอย่างละเอียดลึกซึ้ง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการ ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการย่อมมีมุมมองหรือความต้องการที่แตกต่างกัน

ดังนั้นการประเมินโครงการจึงต้องมีการบรรยายเกี่ยวกับโครงการอย่างละเอียดเพื่อให้ครอบคลุมถึงสารสนเทศที่จะตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง เพื่อจะนำไปสู่การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงการนั้น Stake จึงเสนอรูปแบบของการประเมินโครงการอย่างมีระบบ โดยการบรรยายและตัดสินคุณค่าเกี่ยวกับโครงการตามหลักการของโครงการนั้น ๆ ซึ่ง Stake ได้ตั้งชื่อแบบจำลองในการประเมินผลของเขาว่าแบบจำลองการสนับสนุน (Countenance Model) ดังแสดงในแผนภาพที่ 3

The diagram illustrates two parallel processes. On the left, 'ความคาดหวัง' (Expectations) and 'สิ่งที่เป็นอย่างจริง' (What is really the case) are connected by 'การบรรยาย' (Narration), which is represented by a 2x2 grid. In the center, the terms 'สิ่งนำ' (Leading), 'ปฏิบัติการ' (Practice), and 'ผลลัพธ์' (Results) are listed vertically. On the right, 'มาตรฐาน' (Standards) and 'การตัดสิน' (Judgment) are connected by 'การตัดสินคุณค่า' (Value Judgment), also represented by a 2x2 grid.

แผนภาพที่ 3 Stake's Countenance Model

จากแผนภาพข้างต้นจะเห็นได้ว่า Stake ได้เน้นว่า การประเมินโครงการจะต้องมี 2 ส่วน คือ การบรรยาย (Descriptive) และการตัดสินคุณค่า (Judgment)

ในภาคการบรรยายนั้น ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ประเมินจะต้องหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการให้ได้มากที่สุด ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goals or Intents) เป้าหมายที่ครอบคลุมนโยบายทั้งหมด สำหรับการประเมินการศึกษาไม่ควรจะสนใจเป้าหมายเฉพาะในแง่พฤติกรรมของผู้เรียน เพียงอย่างเดียวต้องคำนึงถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ด้วย ความคาดหวังนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ
 - 1) สิ่งนำ (Antecedence) เป็นสภาพที่มีอยู่ก่อน ซึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลของการเรียนการสอน
 - 2) ปฏิบัติการ (Transactions) เป็นผลสำเร็จของการจัดกระทำงานเป็นองค์ประกอบของ ขบวนการเรียนการสอน
 - 3) ผลลัพธ์ (Outcomes) เป็นผลของโปรแกรมทางการศึกษา
2. สิ่งที่เป็นจริงหรือสังเกตได้ (Observations) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในสภาพความเป็นจริง มีส่วนประกอบ 3 ส่วนเช่นกัน คือ สิ่งนำ ปฏิบัติการ และผลลัพธ์
ความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง มิได้เป็นตัวชี้บ่งว่าข้อมูลที่เราได้ มีความเที่ยงหรือความตรง แต่เป็นเพียงสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า สิ่งที่ตั้งใจไว้ได้เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

ในภาคการตัดสินคุณค่า เป็นส่วนที่จะตัดสินว่า โครงการประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด นักประเมินต้องพยายามศึกษาว่า มาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการที่จะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจโดยทั่ว ๆ ไป เกณฑ์ที่ใช้มี 2 ชนิด คือ

1. เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นเกณฑ์ที่เราตั้งไว้ อาจเกิดขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากพฤติกรรมของกลุ่ม
2. เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้มาจากพฤติกรรมของกลุ่ม

ถ้าผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่จะนำมาเปรียบเทียบได้ ก็ต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ แบบจำลองนี้มุ่งเน้นความสอดคล้อง และความสมเหตุสมผลของเมตริกบรรยาย และเมตริกตัดสินคุณค่า สำหรับความสอดคล้องนั้น มี 2 ลักษณะ คือ

1. Contingence เป็นความสอดคล้องเชิงเหตุผล จะพิจารณาความสัมพันธ์ในแนวตั้งตามของ Stake
2. Congruence เป็นความสอดคล้องที่ปรากฏขึ้นจริง หรือเป็นความสอดคล้องในเชิงประจักษ์ (Empirical) พิจารณาความสัมพันธ์ในแนวนอนตามของ Stake

ข้อดีสำหรับรูปแบบของการประเมินของ Stake คือ เสนอวิธีการประเมินเป็นระบบเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยาย และตัดสินคุณค่า มีมาตรฐานในการประเมินปรากฏชัดเจน แต่มีข้อจำกัดคือ เซลล์บางเซลล์

ของเมตริกมีความคาบเกี่ยวกันและความแตกต่างระหว่างเซลล์ไม่ชัดเจน ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งของผลการประเมินภายในโครงการได้

4.) โมเดลที่ใช้ในการประเมินผลของ OECD/DAC



แผนภาพที่ 4 OECD/DAC Model

แนวคิดหรือหลักการที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาของ Development Assistance Committee of the Economic Cooperation and Development (OECD/DAC) ซึ่งในปี ค.ศ. 1991 Development Assistance Committee – DAC ได้ริเริ่มจัดให้มีมาตรฐานสำหรับใช้ในการประเมินผลการสนับสนุนหรือให้ความช่วยเหลือประเทศต่าง ๆ ด้านการพัฒนา โดยมีหลักการที่ใช้ในการประเมินเรียกว่า DAC Principles for Evaluation of Development Assistance¹ ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์หรือบรรทัดฐาน 5 ด้าน หรือต่อไปจะเรียกกย่อ ๆ ว่า “เกณฑ์การประเมินของ OECD/DAC” โดยสรุปสาระสำคัญของเกณฑ์ดังกล่าว ได้ดังนี้

1. ความสอดคล้อง (Relevance)

การประเมินความสอดคล้องของโครงการ จะพิจารณาถึงขอบเขตของโครงการว่าเหมาะสม เป็นไปตามลำดับความสำคัญของนโยบาย รวมถึงปัญหา ความต้องการและความจำเป็นที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับประโยชน์ของโครงการ และกรอบวัตถุประสงค์ของการใช้เงินหรืองบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ ที่จัดให้ใช้ในการดำเนินโครงการ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องจัดเก็บข้อมูลหรือกำหนดเป็นประเด็นคำถามในการประเมิน เช่น

- วัตถุประสงค์ของโครงการยังคงก่อให้เกิดประโยชน์เพียงพอที่จะดำเนินการหรือไม่
- วัตถุประสงค์และผลผลิตของโครงการที่คาดว่าจะได้รับ เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการหรือไม่

¹ The DAC Principles for the Evaluation of Development Assistance, OECD (1991)

- กิจกรรมหรือวิธีการดำเนินโครงการและผลผลิตที่ได้ สอดคล้องกับผลลัพธ์และผลกระทบที่มุ่งหมายหรือต้องการจะเกิดขึ้นหรือไม่

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness)

การประเมินด้านประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ จะพิจารณาถึงการได้มาซึ่งผลสำเร็จหรือความสามารถในการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ โดยมีประเด็นสำคัญที่ต้องจัดเก็บข้อมูลหรือกำหนดเป็นประเด็นคำถามในการประเมิน เช่น

- วัตถุประสงค์ของโครงการมีการบรรลุเป้าหมายในระดับใด หรือมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลสำเร็จมากน้อยในระดับใด

- ปัจจัยสำคัญอะไร ที่ส่งผลกระทบหรือสนับสนุนให้โครงการประสบผลสำเร็จ หรือไม่สำเร็จในการบรรลุเป้าหมาย

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินด้านประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ เป็นการวัดผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมองความสอดคล้องระหว่างผลที่ได้รับกับปัจจัยนำเข้า หรือมองความสัมพันธ์ของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินโครงการกับผลที่ได้รับของโครงการ โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ หรือมีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ แต่ได้ผลสำเร็จของโครงการเป็นไปตามเป้าหมายอย่างครบถ้วน ซึ่งโดยปกติการประเมินผลในด้านประสิทธิภาพจะต้องมีการเปรียบเทียบทางเลือกหลาย ๆ วิธีในการดำเนินโครงการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับของโครงการตามที่กำหนดไว้เหมือน ๆ กัน และนำมาพิจารณาว่าแนวทางหรือวิธีการใดที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินโครงการ โดยแนวทางหรือวิธีการที่เลือกมาดำเนินการ ควรจะเป็นแนวทาง หรือทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม เมื่อจะประเมินผลโครงการในด้านประสิทธิภาพ อาจมีคำถามการประเมินที่ผู้ประเมินจะต้องหาแนวทางในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน เช่น

- กิจกรรมของโครงการ มีประสิทธิภาพในด้านต้นทุนหรือไม่
- โครงการสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หรือก่อให้เกิดประโยชน์ภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือคาดหวังไว้หรือไม่

- การดำเนินโครงการได้ใช้แนวทาง วิธีการหรือทางเลือกที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพมากที่สุดหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับทางเลือกทั้งหมดที่มี

4. ผลกระทบ (Impact)

การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในทางตรงและทางอ้อม ทั้งที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น และเป็นผลกระทบที่มีนัยสำคัญต่อชุมชนท้องถิ่น เศรษฐกิจ สภาพแวดล้อม และต่อตัวชี้วัดด้านการพัฒนาตัวอื่น ๆ ล้วนเป็นผลกระทบที่ได้จากการดำเนินโครงการ ซึ่งเมื่อจะตรวจสอบด้านผลกระทบของการดำเนินโครงการ ผู้ประเมินจะต้องให้ความสำคัญกับผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการทั้งที่ตั้งใจและไม่ได้ตั้งใจให้เกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบจากปัจจัยภายนอกทั้งในด้านบวกและด้านลบ เช่น การเปลี่ยนแปลงด้านรายได้ อาชีพ และเงื่อนไข

หรือสภาพแวดล้อมทางการเงิน เป็นต้น ในการประเมินผลกระทบของโครงการ อาจมีคำถามการประเมินที่ผู้ประเมินจะต้องหาแนวทางในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน เช่น

- ผลที่เกิดขึ้นตามมาหลังจากดำเนินโครงการแล้วเสร็จคืออะไร
- ประโยชน์ที่ได้รับที่แท้จริงหรือความแตกต่างที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนไปจากเดิม ซึ่งมีผลมาจากการดำเนินโครงการคืออะไร
- กลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบมีจำนวนมาก-น้อยเท่าใด

5. ความยั่งยืน (Sustainability)

การพิจารณาถึงความยั่งยืนของโครงการ ตามแนวคิดของ OECD/DAC จะให้ความสำคัญกับการวัดผลว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากโครงการนั้นมีแนวโน้มที่จะคงอยู่อย่างต่อเนื่องหลังจากเสร็จสิ้นโครงการแล้วหรือไม่อย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อไม่มีการสนับสนุนด้านการเงินอีกต่อไป โดยเห็นว่านอกจากจะดำเนินโครงการโดยคำนึงถึงการเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมแล้ว ก็ยังจะต้องมีความยั่งยืนในด้านการเงินหรืองบประมาณสนับสนุนด้วย ดังนั้น หากจะประเมินโครงการในด้านความยั่งยืน ผู้ประเมินอาจมีคำถามการประเมินที่จะต้องหาแนวทางในการเก็บข้อมูล เพื่อใช้ประโยชน์ในการประเมิน เช่น

- หลังจากโครงการเสร็จสิ้นแล้ว ประโยชน์ที่ได้รับของโครงการมีความต่อเนื่องหรือไม่ และมีผู้ได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด
- ปัจจัยสำคัญอะไรที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จในด้านความยั่งยืนของโครงการ

5.) แนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัด ทฤษฎีการกำหนดตัวชี้วัด และเกณฑ์การให้คะแนน

ตัวชี้วัด (Key Performance Indicators: KPI) หมายถึง ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของสิ่งที่ต้องการวัด โดยพิจารณาว่าอะไรคือตัวชี้วัดของผลผลิต (Output Indicator) และอะไรคือตัวชี้วัดของผลลัพธ์จากการนำผลผลิตไปใช้ (Outcome Indicator) ทำให้มองเห็นภาพเป้าหมายและการทำงานของสิ่งที่ต้องการวัด เช่น ผลสำเร็จตามภารกิจ พันธกิจ และแผนยุทธศาสตร์ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น รวมถึงสามารถประเมินผลจากกิจกรรมนั้นได้ทันทีว่าตอบสนองยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ หรือวัตถุประสงค์ในระดับต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด

จากที่กล่าวข้างต้น ทำให้ KPI เปรียบเสมือนเครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปของข้อมูลเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กร โดยสามารถแสดงเป็นข้อมูลในเชิงปริมาณและกำหนดสูตรในการคำนวณรวมทั้งหน่วยของตัวชี้วัดแต่ละตัว

ภายใต้เป้าประสงค์แต่ละประการ อะไรคือตัวชี้วัดที่จะบอกได้ว่าสามารถบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว ทั้งนี้ตัวชี้วัด สามารถพิจารณาได้ในแง่ปริมาณ/คุณภาพ/ต้นทุน/เวลา ข้อมูลสำคัญที่ใช้ประกอบในการกำหนดตัวชี้วัด

- ข้อมูลพื้นฐาน แสดงให้เห็นถึงค่าของตัวชี้วัดที่เกิดขึ้นในอดีต (ผลงานในอดีต) หรือในปัจจุบัน การกำหนดข้อมูลพื้นฐาน เพื่อเป็นเครื่องมือในการตั้งเป้าหมาย อย่างไรก็ตาม ในบางตัวชี้วัดอาจจะไม่มีข้อมูลพื้นฐานที่สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจได้เนื่องจากไม่เคยมีการวัดหรือเก็บข้อมูลมาก่อน

- ข้อมูลในอดีต หรือ Baseline ควรมีประกอบอย่างน้อย 3-5 ปีย้อนหลัง เพื่อนำมาพิจารณาแนวโน้มของการดำเนินงานในตัวชี้วัดนั้น ๆ ซึ่งจะช่วยประกอบการตัดสินใจและพยากรณ์ผลงานในอนาคต อย่างไรก็ตาม หากไม่เคยมีการวัดหรือเก็บข้อมูลมาก่อน การพยากรณ์ผลงานในอนาคตอาจเกิดจากการคาดหมายถึงผลงานที่อยากให้เกิดขึ้นในอนาคต

หลักการกำหนดตัวชี้วัด

ในการกำหนดตัวชี้วัดในระดับต่างๆ นั้น เพื่อให้ได้ตัวชี้วัดที่เหมาะสมและประเมินผลได้ตรง จะใช้หลักการ SMART โดยมีหลักการดังนี้

S = Simple = ง่าย

M = Measurable = วัดได้

A = Accurate = ถูกต้อง แม่นยำ

R = Reasonable = สมเหตุ สมผล

T = Timeliness = ทันเวลา

นอกจากนั้นจะต้องมีการพิจารณาถึงความเหมาะสมด้านคุณสมบัติของตัวชี้วัด เพื่อให้ตัวชี้วัดที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินโครงการนั้น สามารถสะท้อนผลการดำเนินโครงการ ซึ่งมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ แนวทางการวิเคราะห์ด้านคุณสมบัติตัวชี้วัดมีดังนี้

- (1) มีความสัมพันธ์เชื่อมโยง และสอดคล้องกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการ เช่น สอดคล้องกันกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ หรือ นโยบายรัฐบาล ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเจ้าของโครงการ เป็นต้น
- (2) เป็นตัวชี้วัดที่สำคัญที่แสดงการบรรลุผลสำเร็จตามยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ และหน่วยงานเจ้าของโครงการ
- (3) เป็นตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสิ่งที่ต้องการวัด เช่น วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับตามที่ระบุไว้ในแบบคำขออนุมัติโครงการ หรือเป้าประสงค์และเป้าหมายในระดับยุทธศาสตร์ เป็นต้น
- (4) มีเกณฑ์เปรียบเทียบผลงานที่สมเหตุสมผลสะท้อนการวัดผลที่สมดุลทั้งปัจจัยขับเคลื่อนองค์กร (Key Drivers) และผลลัพธ์ (Key Results) และสมดุลทั้งผลงานในระยะสั้นและระยะยาว เป็นต้น
- (5) ประเมินได้ในเชิงปริมาณและคุณภาพ
- (6) ความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่จัดเก็บและใช้ในการประเมินผลตามตัวชี้วัด

(7) มีหน่วยวัดที่แน่นอน

(8) เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

(9) มีระบบการจัดเก็บและบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน

ตัวชี้วัดแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก ได้แก่ ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ (Quantitative Indicator) และตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ (Qualitative Indicator) ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะของผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่คาดหวังในแต่ละโครงการ และความพร้อมของทรัพยากร ตลอดจนข้อมูลพื้นฐานที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงได้ของแต่ละโครงการ ที่ค่าของตัวชี้วัดสามารถแสดงได้ทั้งที่เป็นตัวเลขและไม่ใช้ตัวเลข

- ตัวชี้วัดที่แสดงเป็นตัวเลขสามารถแสดงได้ใน 6 ลักษณะ ได้แก่ จำนวน (Number) ร้อยละ (Percentage) สัดส่วน (Proportion) อัตราส่วน (Ratio) อัตรา (Rate) ค่าเฉลี่ย (Average or Mean)
- ตัวชี้วัดที่ไม่แสดงเป็นตัวเลขแต่เป็นการวัดเชิงคุณลักษณะ (Quality) โดยใช้ตัวเลขที่เป็นนามมาตรา (Nominal Scale) เช่น ค่าเกณฑ์วัดระดับ 4 เทียบเท่ากับ “หน่วยงานได้รับรางวัลองค์กรยอดเยี่ยม” ในด้านการดูแลเด็กและสตรีจากองค์การระหว่างประเทศ เป็นต้น

หลักการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

การกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การให้คะแนน จะใช้หลักการ Self-Improvement/Continuous Improvement หรือหลักการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยผลการดำเนินงานที่จะถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน ควรแสดงถึงการพัฒนาหรือเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือเป็นการรักษามาตรฐานของผลการดำเนินงานที่ดีแล้วให้เป็นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ มีแนวคิดในการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลหรือเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

เกณฑ์การประเมินผลเชิงปริมาณ

เกณฑ์การประเมินผลเชิงปริมาณ ใช้กับตัวชี้วัดที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานเชิงปริมาณได้ชัดเจน หรือสามารถแปลงข้อมูลให้อยู่ในค่าตัวเลขได้ โดยมากมักเป็นข้อมูลผลการดำเนินงานของโครงการ

เกณฑ์การประเมินผลเชิงคุณภาพ

เกณฑ์การประเมินผลเชิงคุณภาพ ใช้กับตัวชี้วัดที่มีลักษณะเป็นการเริ่มพัฒนาแนวทางหรือประเด็นพัฒนาใหม่ๆ/กิจกรรม/นวัตกรรม ที่ต่อยอดจากผลการดำเนินงานที่ดีในอดีต ซึ่งผลการดำเนินงานที่จะเกิดเป็นรูปธรรม อาจต้องใช้ระยะเวลา หรือปัจจุบันยังไม่สามารถเก็บรวบรวมและแสดงให้เห็นเป็นตัวเลขเชิงประจักษ์ได้ ดังนั้น ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลจึงมีความแตกต่างจากตัวชี้วัดเชิงปริมาณ โดยจะต้องอาศัยเทคนิคและความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว เพื่อแสดงผลสำเร็จของการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัดได้เช่นเดียวกับตัวชี้วัดเชิงปริมาณ หรืออาจใช้วิธีการกำหนดนิยามกำหนดคุณลักษณะบางประการ จัดทำเป็นคำอธิบายประเด็นคุณภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบเปรียบเทียบผลการดำเนินงานที่ได้กับคุณลักษณะตามเกณฑ์คุณภาพที่ได้ให้คำนิยามไว้ ซึ่งต้องอาศัย

ผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ต้องการประเมินผล ช่วยกำหนดประเด็นคุณภาพและให้คำนิยามหรือคำอธิบาย

อย่างไรก็ตาม ในบางกรณี อาจมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผล ซึ่งผสมผสานระหว่างเกณฑ์การประเมินในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อส่งเสริมหรือผลักดันให้การดำเนินงานได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดีและมีคุณภาพ เพื่อให้สะท้อนถึงกระบวนการบริหารหรือการทำงานที่มีคุณภาพประกอบด้วย มิใช่การแสดงผลเป็นเพียงตัวเลขหรือผลในเชิงปริมาณเพียงด้านเดียว ซึ่งอาจจะไม่ได้เกิดจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่เป็นผลมาจากปัจจัยอื่นหรือเป็นผลงานจากหน่วยงานอื่น

2.2 การศึกษาแนวคิดวิธีการเปรียบเทียบ (Benchmarking)

1. ความหมายของการเปรียบเทียบ (Benchmarking) คือวิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ บริการและวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่าเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่่มุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ

Benchmark คือเกณฑ์เปรียบเทียบสมรรถนะ ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของการวัดเปรียบเทียบความสามารถโดยมีนัยที่แสดงถึงว่าผู้ที่ดีที่สุดหรือเก่งที่สุด คือต้นแบบที่ผู้อื่นจะใช้วัดเพื่อเปรียบเทียบความสามารถของตนเอง

Best Practices คือวิธีการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือคือการปฏิบัติที่นำพาองค์กรไปสู่ความเป็นเลิศ โดยมีคุณลักษณะที่สำคัญคือ มีแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศอย่างเห็นได้ชัด มีส่วนสำคัญที่ทำให้ผลการดำเนินงานเป็นเลิศได้รับการยอมรับจากบุคคลหรือองค์กรที่เชื่อถือได้ได้รับการยอมรับจากลูกค้าและผู้ส่งมอบเป็นจำนวนมากทำซ้ำได้ แสดงผลลัพธ์เชิงปริมาณที่เป็นที่ยอมรับ/วัดผลได้

2. ประเภทของการเปรียบเทียบ (Benchmarking) สามารถแบ่งประเภทของ Benchmarking ได้เป็น 2 ประเภทหลัก ๆ คือ การแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการทำ Benchmarking และการแบ่งประเภทตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับ โดยสามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังนี้

2.1 การแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ของการทำ Benchmarking

การแบ่งประเภทหลักตามวัตถุประสงค์ของการทำ Benchmarking สามารถแบ่งเป็นประเภทย่อยที่เฉพาะเจาะจง ได้ 4 ประเภทย่อย คือ

- Performance Benchmarking (Result Benchmarking)
- Process Benchmarking
- Product Benchmarking (Customer Satisfaction Benchmarking)
- Strategy Benchmarking

โดยสามารถพิจารณารายละเอียดทั้ง 4 ประเภทได้ดังนี้

- Performance Benchmarking (Result Benchmarking)

เป็นการเปรียบเทียบเฉพาะผลของการปฏิบัติงานหรือตัวชี้วัดระหว่างเราและคู่แข่งเปรียบเทียบเพื่อดูความสามารถในการปฏิบัติของกิจกรรมหรือผลลัพธ์การทำงานของกระบวนการต่าง ๆ ว่าเป็นอย่างไร เป็นการเปรียบเทียบตัวเลขเพื่อบอกให้องค์กรทราบว่า ขณะนี้สถานการณ์ขององค์กรเป็นอย่างไร มีจุดอ่อนจุดแข็งอย่างไร เมื่อเทียบกับคู่แข่งเปรียบเทียบ

- Process Benchmarking

เป็นการเปรียบเทียบกระบวนการทำงานหรือวิธีการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรเรากับองค์กรอื่น โดยเน้นการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่ดีจากองค์กรอื่นเพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรของตนเอง โดยเป็นที่นิยมมาก เพราะก่อให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ สามารถที่จะตอบคำถามได้ว่าองค์กรที่มีการปฏิบัติที่ดีนั้นเขาทำได้อย่างไร และเป็นที่มาของการค้นหาวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) สามารถทำได้ทั้งกระบวนการธุรกิจกระบวนการสนับสนุน และกระบวนการบริหารจัดการ

- Product Benchmarking (Customer Satisfaction Benchmarking)

เป็นการเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าว่าลูกค้ามีความพึงพอใจสูงสุดในคุณลักษณะใดของสินค้า นิยมทำในสินค้ากลุ่มที่เป็นเทคโนโลยีหรือสินค้าบริการที่ต้องตามแฟชั่น

- Strategy Benchmarking

เป็นการเปรียบเทียบกลยุทธ์ระหว่างองค์กรเรากับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในด้านการวางกลยุทธ์ ส่วนใหญ่จะเป็นองค์กรที่มีประวัติความอยู่รอดมายาวนานหรือประสบความสำเร็จด้านธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ซึ่งองค์กรสามารถศึกษาเรียนรู้ได้ว่าองค์กรอื่นมีวิธีการหรือกลยุทธ์อย่างไร ที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

2.2 การแบ่งประเภทตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับ

การแบ่งประเภทหลักตามผู้ที่เราไปเปรียบเทียบกับในการ Benchmarking สามารถแบ่งเป็นประเภทย่อย ๆ ที่เฉพาะเจาะจง ได้ 4 ประเภทย่อย คือ

- Internal Benchmarking
- Competitive Benchmarking
- Industry Benchmarking
- Generic Benchmarking (Functional Benchmarking)

โดยสามารถพิจารณารายละเอียดทั้ง 4 ประเภทได้ดังนี้

- Internal Benchmarking

เป็นการเปรียบเทียบตัววัดหรือความสามารถในการปฏิบัติกับผู้ที่อยู่ในองค์กรเดียวกันหรือภายในกลุ่มบริษัทในเครือเดียวกัน ทั่วไปในองค์กรชั้นนำที่มีเครือข่ายทั่วโลก ส่วนใหญ่นำไปสู่การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standard) ให้แก่องค์กรและกลุ่มภายในองค์กร เนื่องจาก

ทุกหน่วยงานจะเรียนรู้วิธีปฏิบัติจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และสร้างรูปแบบที่เป็นวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ของกลุ่มขึ้นมาซึ่งจะกลายเป็นมาตรฐานที่ทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กรในกลุ่มต้องปฏิบัติตาม

- Competitive Benchmarking

เป็นการทำ Benchmarking กับผู้ที่เป็นคู่แข่ง (Competitor) โดยตรง เป็นการแลกเปลี่ยนที่อยู่ในระดับพื้นฐานของความสบายใจกันทั้งสองฝ่าย ให้ผลในเชิงของการซื้อองค์กรถึงตำแหน่งของตนในธุรกิจนั้น ๆ และซื้อถึงสิ่งที่เป็นจุดอ่อนจุดแข็งของตนมากกว่าการเรียนรู้ที่จะก่อให้เกิดนวัตกรรม การปรับปรุง

- Industry Benchmarking

เป็นการเปรียบเทียบกับผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน ไม่ใช่ผู้ที่เป็นคู่แข่งกันโดยตรง เพราะกระบวนการทางธุรกิจมีความคล้ายคลึงกันในส่วนที่สามารถเปรียบเทียบกันได้ เนื่องจากอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน

- Generic Benchmarking (Functional Benchmarking)

เป็นการทำ Benchmarking กับองค์กรใดก็ตามที่มีความเป็นเลิศในกระบวนการทำงานนั้น ๆ ที่อาจมีธุรกิจที่แตกต่างจากเราโดยสิ้นเชิง การมุ่งหวังที่จะค้นหาผู้มีความเป็นเลิศ (Best Practices) จริง ๆ ของกระบวนการจากธุรกิจทั้งหมด การก่อให้เกิดนวัตกรรมการปรับปรุงใหม่ ๆ ได้ดีที่สุด ให้ความรู้ใหม่ ๆ และให้มุมมองใหม่ ๆ

3. แนวทางการทำการเปรียบเทียบ (Benchmarking)

แนวทางการทำ Benchmarking สามารถเลือกทำได้ 2 แนวทางคือ แนวทางการทำ Benchmarking แบบกลุ่ม และแนวทางการทำ Benchmarking แบบเดี่ยว โดยสามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังนี้

3.1 แนวทางการทำ Benchmarking แบบกลุ่ม

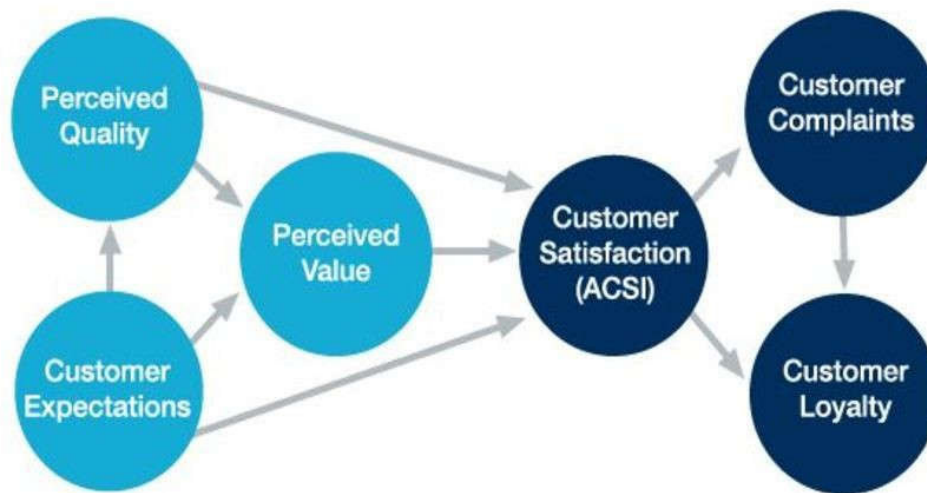
เป็นการทำ Benchmarking โดยเข้าไปรวมกลุ่มกับองค์กรอื่นที่มีความต้องการทำ Benchmarking เหมือนกัน ทำให้ประหยัดเวลาในการดำเนินการ เป็นการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่ดี แต่ต้องฟังเสียงข้างมากของทุกองค์กรในกลุ่มว่าต้องการเน้นหรือทำ Benchmarking ในเรื่องใดแบบใด หากหัวข้อ Benchmarking ที่กลุ่มต้องการทำ ไม่ตรงกับความต้องการของเราเท่าที่ควร ประโยชน์ที่ได้รับก็อาจจะน้อยลงไป

3.2 แนวทางการทำ Benchmarking แบบเดี่ยว

เป็นการที่องค์กรสามารถเลือกหัวข้อที่ตนเองมีความสนใจที่จะทำ Benchmarking ได้ สามารถเลือกผู้ที่จะเป็นคู่แข่งได้แต่ขึ้นอยู่กับว่าองค์กรที่เราไปขอเปรียบเทียบกับนั้นมีความประสงค์จะแลกเปลี่ยนข้อมูลกับเราหรือไม่

2.3 การศึกษาแนวความคิดการวัดความพึงพอใจลูกค้า

ACSI : American Customer Satisfaction Index (Fornell et al., 1996) เป็นเครื่องมือวัดความพึงพอใจของลูกค้า และนำมาคาดการณ์เศรษฐกิจโดยรวมในระดับอุตสาหกรรมและระดับประเทศ มีบทบาทต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ส่งผลแนวโน้มในอนาคตขององค์การว่าจะสามารถขายผลิตภัณฑ์ได้มากน้อยเพียงใด เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าจากการมีส่วนร่วมและได้รับประสบการณ์จริง ข้อดีของโมเดลนี้คือความแน่นอนไม่เอนเอียงของ ผลลัพธ์ที่วัดและสามารถนำผลมาเทียบเคียงกันได้ ดังนั้นคะแนนที่ได้จากการประเมินสามารถนำมาประมวลผลในระดับอุตสาหกรรม ระดับภาคการผลิตหรือบริการ และระดับประเทศได้ใน ขณะเดียวกันก็สามารถเปรียบเทียบระหว่างองค์การ เพื่อสะท้อนความสามารถในการแข่งขัน โดยมี 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าประกอบด้วย ความคาดหวังของลูกค้า คุณภาพที่ลูกค้าได้รับ และการรับรู้คุณค่าของลูกค้า ความพึงพอใจนี้หากเป็นไปในทางบวกจะส่งผลเกิดความภักดีของลูกค้า หากเป็นไปในทางลบจะส่งผลเกิดข้อร้องเรียนของลูกค้าเช่นกัน (ทศพล ระมิงวงศ์, 2551, ฌีร์พัชร ล้อ ประดิษฐ์พงษ์, 2555) แสดงดังแผนภาพที่ 5 อธิบาย ดังนี้



แผนภาพที่ 5 ACSI Model: American Customer Satisfaction Index

ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) เมื่อองค์การนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ออกไปก็เสมือนเป็นคำมั่นสัญญาที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ซึ่งจะเป็นไปตามคาดหวังหรือไม่นั้น ลูกค้าต้องมีการใช้หรือประสบการณ์ร่วมกับผลิตภัณฑ์นั้นก่อน จึงจะสามารถตัดสินใจได้ว่าเป็นอย่างไร

โดย Kotler (1997) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะใช้หรือได้รับสินค้าและบริการนั้นๆ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อส่งมอบบริการที่ตรงกับความต้องการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและมีความรู้สึกที่ดีต่อบริการนั้น

การรับรู้คุณภาพ (Perceived Quality) เมื่อลูกค้ามีประสบการณ์ร่วมกับผลิตภัณฑ์จะสามารถประเมินคุณภาพได้ว่าเป็นอย่างไรส่งผลต่อการรับรู้ของลูกค้า โดยคุณภาพในสายตาลูกค้าอาจจะประเมินจากภาพรวมของผลิตภัณฑ์ในการตอบสนอง การแก้ปัญหาให้กับลูกค้าว่าได้รับมากเพียงใด ตลอดจนคุณภาพในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านชื่อเสียง ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเหมาะสมระหว่าง คุณภาพผลิตภัณฑ์กับราคา เป็นต้น

การรับรู้คุณค่า (Perceived Value) สำหรับลูกค้าคุณค่ามาจากการเปรียบเทียบระหว่างราคาหรือต้นทุนที่จ่ายเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าได้จากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ หากลูกค้าประเมินว่าเหมาะสมคุณค่าในการรับรู้ของลูกค้าก็จะเกิดขึ้น แต่ในทางตรงกันข้าม หากไม่มีความเหมาะสมคุณค่าในการรับรู้ของลูกค้าก็จะไม่เกิดและอาจนำไปสู่การร้องเรียนได้

ข้อร้องเรียนของลูกค้า (Customer Complaints) จากประสบการณ์ร่วมการใช้ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หรือไม่เป็นไปตามข้อมูลที่ลูกค้าได้รับความไม่พอใจ จึงเกิดขึ้นและอาจตามมาด้วยการร้องเรียน ทั้งนี้ความไม่พอใจอาจมาได้จากหลายปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ การบริการ สถานที่ บุคลากร เป็นต้น ซึ่งหากไม่พอใจจากการได้รับก็จะเกิดการร้องเรียนตามมาและไม่กลับมาซื้อซ้ำ ในที่สุดลูกค้าก็จะสูญหายไป

ความภักดีของลูกค้า (Customer Loyalty) ในทางตรงกันข้ามลูกค้ามีประสบการณ์ร่วมจากการใช้ผลิตภัณฑ์สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้และเป็นไปตามข้อมูลที่ลูกค้าได้รับ ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจนำมาซึ่งการซื้อซ้ำ และจากการซื้อซ้ำจะกลายเป็นความภักดีที่มีให้ต่อตราหัตถ์นั้นในที่สุด

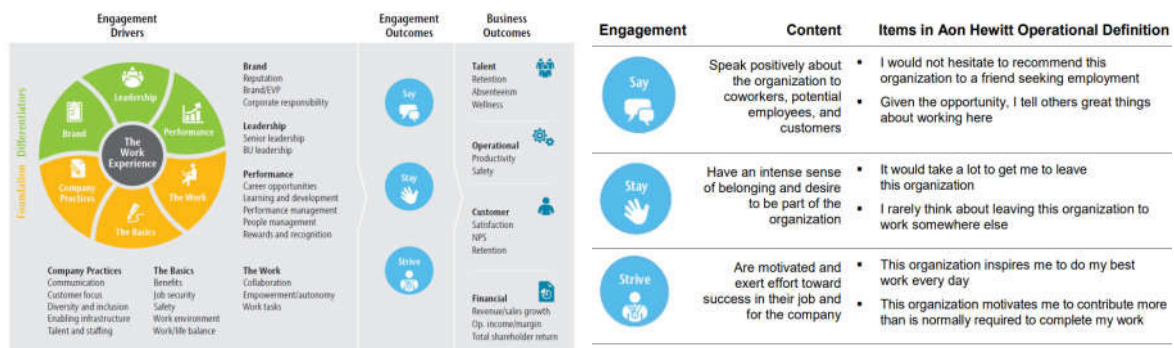
2.4 การศึกษาแนวคิดการประเมินความผูกพันในองค์กร

ทริสนำแนวคิดของ Hewitt Associates (แนวคิด Say, Stay, Strive) มาใช้ในการประเมินความผูกพันของ สสปน. ซึ่งบริษัทที่ปรึกษา เอออน ฮิววิต (Aon Hewitt) จัดทำโมเดลของความผูกพันในองค์กรที่แสดงถึงพฤติกรรมความผูกพันของบุคลากรในองค์กร โดย Aon กล่าวว่า ความผูกพันเป็นสภาวะทางจิตวิทยาและผลลัพธ์ของพฤติกรรมที่นำไปสู่ performance (ผลการปฏิบัติงานหรือผลลัพธ์) ซึ่งความผูกพันตามหลักวิชาการ หมายถึง อารมณ์ ความผูกใจมั่น แรงจูงใจ และ พฤติกรรมของการเป็นสมาชิกในองค์กรที่ดี (Organizational citizenship behaviors)

ความผูกพันเกิดจากปัจจัยขับเคลื่อนความผูกพัน เช่น ความต้องการขั้นพื้นฐานที่มาจากสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่องค์กรมอบให้ ความมั่นคงในงานและความปลอดภัย สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นต้น หรือมาจากภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร เช่น การที่องค์กรมีกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) การเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร รวมทั้ง ภาวะผู้นำของผู้บริหารขององค์กรด้วยปัจจัยขับเคลื่อนเหล่านี้ทำให้เกิดพฤติกรรม Say Stay Strive และเชื่อว่าส่งผลต่อผลลัพธ์ทางธุรกิจ หรือ ผลการดำเนินงานขององค์กร เช่น อัตราการคงอยู่ของบุคลากร สุขภาวะทางจิต หรือ อัตราการขาดงานของบุคลากรในองค์กร ผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น อัตราความปลอดภัย และ ผลผลิตภาพ (productivity) ผลลัพธ์ที่เกิดจากลูกค้า เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า และผลลัพธ์ทางการเงิน เช่น รายได้ หรือ ยอดขาย เป็นต้น

สำหรับพฤติกรรมที่แสดงถึงความผูกพันของบุคลากร ประกอบด้วยเนื้อหาและนิยาม ดังต่อไปนี้

- Say หมายถึง กล่าวถึงองค์กรในทางบวกหรือทางที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานที่เก่ง และ ลูกค้า
- Stay หมายถึง แสดงถึงความเป็นเจ้าของหรือรู้สึก/ปรารถนาว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรอย่างเต็มที่
- Strive หมายถึง รู้สึกถึงแรงจูงใจและแสดงออกถึงความพยายามในการทำงานให้สำเร็จ



แผนภาพที่ 6 The Aon Hewitt Employee Engagement Model & “say, stay and strive” definition

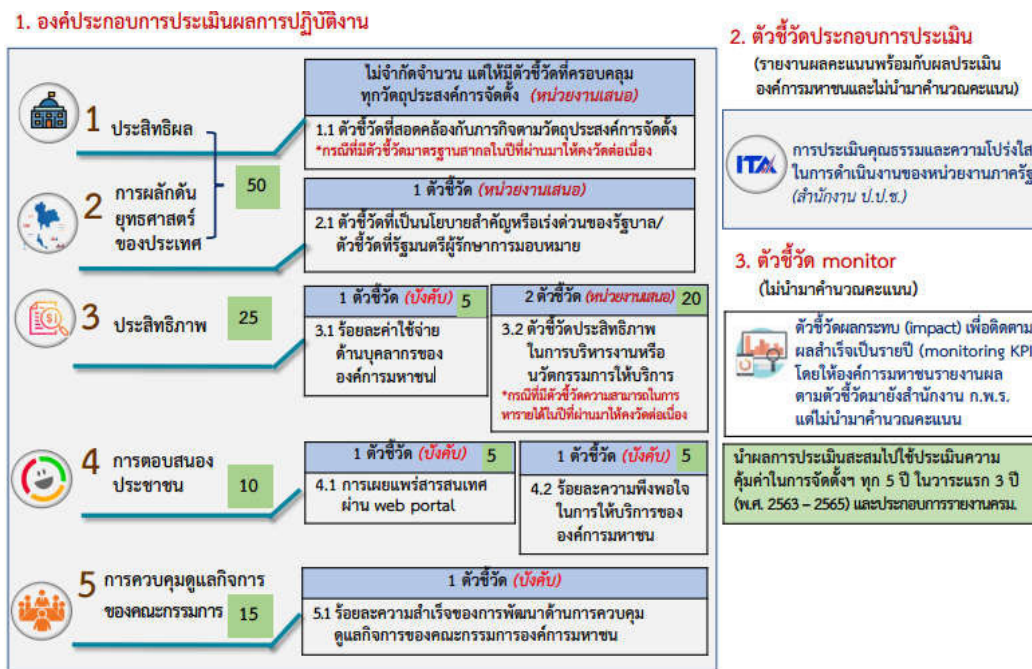
2.5 กรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อประเมินว่าองค์การมหาชนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้ง สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลและยุทธศาสตร์ชาติ พัฒนา สร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการประชาชน และการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดผลกระทบเพื่อติดตามผลสำเร็จขององค์การมหาชนเป็นรายปี (monitoring KPI) เพื่อเป็นข้อมูลสะสมสำหรับการประเมินความคุ้มค่าในการจัดตั้งองค์การมหาชนทุก 5 ปี ตามรอบยุทธศาสตร์ชาติ โดยการประเมินประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ เป็นการประเมินการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์การจัดตั้ง ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการขององค์การมหาชน

2. การผลักดันยุทธศาสตร์ของประเทศ เป็นการประเมินการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามนโยบายสำคัญหรือเร่งด่วนของรัฐบาลหรือภารกิจที่รัฐมนตรีผู้รักษาการมอบหมาย
3. ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การประเมินประสิทธิภาพในการควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรตามมติคณะรัฐมนตรี และการประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงานหรือวินัยการให้บริการขององค์การมหาชน
4. การตอบสนองประชาชน ประกอบด้วย ประเมินการเผยแพร่สารสนเทศสำคัญขององค์การมหาชน เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ ประชาสัมพันธ์ และแสดงความโปร่งใสให้สังคม สามารถตรวจสอบได้ผ่าน web portal และการประเมินการตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน
5. การควบคุมดูแลกิจการของคณะกรรมการ เป็นการประเมินบทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การมหาชน ในการทบทวนผลการดำเนินงานขององค์การมหาชนเพื่อกำหนดทิศทางและนโยบายการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนและการควบคุมดูแล การดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์การจัดตั้งและตอบสนองต่อสภาพการณ์ปัจจุบันและความต้องการของผู้รับบริการ

โดยสามารถพิจารณารายละเอียดได้ดังแผนภาพที่ 6



แผนภาพที่ 7 องค์ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของ ก.พ.ร.

การศึกษา แนวคิดทฤษฎีและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางและรูปแบบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสพ. ให้มีความครอบคลุมในทุกมิติทั้งด้านประสิทธิภาพ ด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการพัฒนองค์กร และอื่น ๆ พร้อมทั้ง

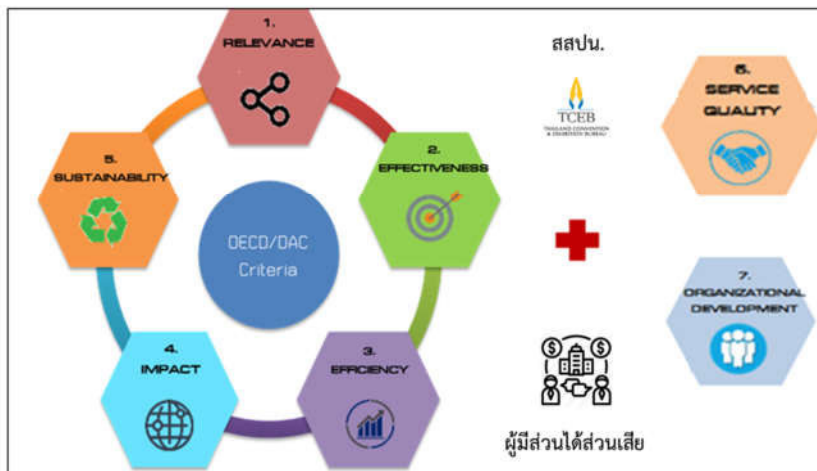
การใช้การเปรียบเทียบ (Benchmarking) ซึ่งเป็นวิธีการในการวัดและเปรียบเทียบ ผลิตภัณฑ์ บริการและวิธีการปฏิบัติกับองค์กรเพื่อนำผลของการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเองเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจต่อไป

2.6 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. และการจัดเก็บข้อมูล

1.) กรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน.

การประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ในปี 2560-2562 ใช้การประเมินรูปแบบ Post-Evaluation Model โดยประยุกต์ใช้มุมมองการประเมินผลของ OECD/DAC ร่วมกับการประเมินคุณภาพการให้บริการ และการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะครอบคลุมการประเมินผลอย่างรอบด้าน มีการนำข้อมูลป้อนกลับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายมาวิเคราะห์และประเมินอย่างครบถ้วน

Post-Evaluation Model เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ในปี 2560-2562



แผนภาพที่ 8 กรอบการประเมินผลการดำเนินงาน สสปน. ปี 2560-2562

โดยมีแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดภายใต้กรอบการประเมินแต่ละด้าน ดังนี้

1. ความสอดคล้อง (Relevance): พิจารณาความสอดคล้องของการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร รวมถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. นั้นจะพิจารณาว่าวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ได้ถ่ายทอดมาสู่การกำหนดกลยุทธ์สำหรับการดำเนินงานครบถ้วนหรือไม่ อย่างไร

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness): เป็นการประเมินผลการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนด โดยเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในระดับต่าง ๆ ของ สสปน. เช่น

2.1 ตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง

2.2 ตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ แผนงาน โครงการ และตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์

2.3 ตามเป้าหมายการให้บริการ แผนงาน ผลผลิต โครงการ กิจกรรม ตามเอกสารงบประมาณ รายจ่ายประจำปี

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency): พิจารณาถึงการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า รวมถึงประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การปรับปรุงกระบวนการงาน การดำเนินงานอย่างมีคุณธรรม และโปร่งใส

4. ผลกระทบ (Impact): พิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของ สสพ. ทั้งมูลค่า ทางเศรษฐกิจ และมูลค่าทางสังคม

5. ความยั่งยืน (Sustainability): พิจารณาความสามารถในการหารายได้ของ สสพ. เพื่อลดภาระ งบประมาณภาครัฐ รวมถึงผลการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand เพื่อการพัฒนา อุตสาหกรรมไม่ใช้อย่างยั่งยืน

6. คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Service Quality): พิจารณาความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ สสพ. โดยการสัมภาษณ์ความคิดเห็นจากกลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries และกลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสพ. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ และพิจารณาจากความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสพ. โดยการสัมภาษณ์กลุ่มคณะกรรมการ และกลุ่มผู้บริหาร และสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มพนักงานโดยวิธีออนไลน์

7. การพัฒนาองค์กร (Organization Development): พิจารณาความสำเร็จในการพัฒนา ด้านการกำกับดูแลกิจการและการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดดของ สสพ.

ทั้งนี้ กรอบการประเมินผลทั้ง 7 ด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 3 กรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสพ. ปี 2560-2562

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก
มิติที่ 1 ความสอดคล้อง	10
1.1 ร้อยละของกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	10
มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ	15
2.1 ร้อยละของจำนวนโครงการตามยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย	5
2.2 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยว	5
2.2.1 ร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศ	(2.5)
2.2.2 ร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศ	(2.5)
2.3 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยว	5
2.3.1 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศ	(2.5)
2.3.2 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศ	(2.5)

ตัวชี้วัด	น้ำหนัก
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ	15
3.1 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่าย	3
3.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน	3
3.3 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ	3
3.4 ระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA)	3
3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงานเป้าหมาย	3
มิติที่ 4 ผลกระทบ	20
4.1 ระดับความสำเร็จของการสร้างมูลค่าผลกระทบจากอุตสาหกรรมไมซ์	20
4.1.1 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์	(10)
4.1.2 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางสังคมจากอุตสาหกรรมไมซ์	(10)
มิติที่ 5 ความยั่งยืน	15
5.1 ความสามารถในการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ	7.5
5.2 ร้อยละการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand ที่เป็นไปตามเป้าหมาย	7.5
มิติที่ 6 คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน	15
6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน.	7.5
6.1.1 กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries	(5)
6.1.2 กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ	(2.5)
6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน.	7.5
6.2.1 กลุ่มคณะกรรมการ	(2.5)
6.2.2 กลุ่มผู้บริหาร	(2.5)
6.2.2 กลุ่มพนักงาน	(2.5)
มิติที่ 7 การพัฒนาองค์กร	10
7.1 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	5
7.2 ระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด	5

หมายเหตุ: ตัวชี้วัดที่ 2.1, 3.4, 3.5, 4.1, 5.1, 6.1, 7.1 และ 7.2 เป็นตัวชี้วัดที่เสนอเพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงการวัดผลจากการรอบการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ปี 2557-2559

หลักเกณฑ์ ตัวชี้วัด สำหรับประเมินผล

มิติที่ 1 ความสอดคล้อง

ตัวชี้วัดที่ 1.1: ร้อยละของกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ
หน่วยวัด: ร้อยละ
น้ำหนัก: ร้อยละ 10

คำอธิบาย: พิจารณาจากจำนวนยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 ที่มีความสอดคล้องหรือรองรับวัตถุประสงค์ตามกฎหมายจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจที่ สสปน. กำหนดไว้

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ 2.1: ร้อยละความสำเร็จของโครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 5

คำอธิบาย: พิจารณาจำนวนแผนงาน โครงการของ สสปน. ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 ที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จและบรรลุเป้าหมาย เปรียบเทียบกับจำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

โครงการที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย หมายถึง โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จครบถ้วนตามแผนงานหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 และมีผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดของแผนงาน/โครงการเป็นไปตามเป้าหมาย

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนโครงการของ สสปน. ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการในปี 2560-2562 และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนโครงการของ สสปน. ทั้งหมดในปี 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 2.2: ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 5

คำอธิบาย: พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ทั้งต่างประเทศและในประเทศเทียบกับเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 โดยประเมินผลจากคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 2.2.1: ร้อยละของนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาจากผลรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{ผลรวมจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 2.2.2: ร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศเทียบกับเป้าหมาย

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาจากผลรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายโดยรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 2.3: ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติ

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 5

คำอธิบาย: พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งต่างประเทศและในประเทศเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 โดยประเมินผลจากคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 2.3.1: ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาผลรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ที่กำหนดไว้โดยรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{รายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 2.3.2: ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศเทียบกับเป้าหมาย

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาผลรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{รายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ

ตัวชี้วัดที่ 3.1: ระดับประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่าย

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 3

คำอธิบาย: พิจารณาประสิทธิภาพการบริหารค่าใช้จ่ายจากจำนวนเงินค่าใช้จ่ายทั้งหมดเทียบกับรายได้ของ สสปน. ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ตามนิยามความสำเร็จที่ 5 ระดับ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน:

ระดับที่ 1 มีค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้	1 คะแนน
ระดับที่ 2 บริหารค่าใช้จ่ายได้เท่ากับรายได้ทุกปี	2 คะแนน
ระดับที่ 3 บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 1 ปี	3 คะแนน
ระดับที่ 4 บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 2 ปี	4 คะแนน
ระดับที่ 5 บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 3 ปี	5 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 3.2: ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน

หน่วยวัด: -

น้ำหนัก: ร้อยละ 3

คำอธิบาย: พิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 โดยใช้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ปีสุดท้ายของการประเมินเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และ 2561

เกณฑ์การให้คะแนน:

ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 มากกว่าปี 2560 และ 2561 ทั้ง 2 ปี	1 คะแนน
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 น้อยกว่าปี 2560 หรือ 2561 ปีใดปีหนึ่ง	3 คะแนน
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 น้อยกว่าปี 2560 และ 2561 ทั้ง 2 ปี	5 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 3.3: ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 3

คำอธิบาย: พิจารณาจากงบประมาณที่ สสปน. สามารถเบิกจ่ายได้เปรียบเทียบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพของการใช้จ่ายงบประมาณ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{งบประมาณที่เบิกจ่ายได้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{งบประมาณที่ได้รับอนุมัติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 80	ร้อยละ 85	ร้อยละ 90	ร้อยละ 95	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 3.4: ระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA)

หน่วยวัด: -

น้ำหนัก: ร้อยละ 3

คำอธิบาย: พิจารณาผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) ของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งประเมินผลโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ปปช.)

เกณฑ์การให้คะแนน:

ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 แย่งเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	1 คะแนน
ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	3 คะแนน
ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	5 คะแนน

ตัวชี้วัดที่ 3.5: ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงานเป้าหมาย

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 3

คำอธิบาย: พิจารณาจากจำนวนกระบวนการงานของ สสปน. ที่ปรับปรุงได้แล้วเสร็จ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับจำนวนกระบวนการงานเป้าหมายทั้งหมดที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{กระบวนการงานเป้าหมายที่ปรับปรุงแล้วเสร็จในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{กระบวนการงานที่ สสปน. กำหนดเป้าหมายการปรับปรุงในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

มิติที่ 4 ผลกระทบ

ตัวชี้วัดที่ 4.1: ระดับความสำเร็จของการสร้างมูลค่าผลกระทบจากอุตสาหกรรมไมซ์

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 20

คำอธิบาย: พิจารณาจากมูลค่าผลกระทบจากอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมเทียบกับเป้าหมาย โดยประเมินผลจากคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 4.1.1: ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 10

คำอธิบาย: พิจารณาผลรวมของมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายโดยรวมของมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์ที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{มูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 4.1.2: ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายผลกระทบทางสังคมจากอุตสาหกรรมไมซ์

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 10

คำอธิบาย: พิจารณาผลสำเร็จของการสร้างมูลค่าผลกระทบทางสังคมจากจำนวนการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (Number of Job Created) ที่เกิดขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายการจ้างงานจากอุตสาหกรรมไมซ์โดยรวมที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายจำนวนการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

มิติที่ 5 ความยั่งยืน

ตัวชี้วัดที่ 5.1: ความสามารถในการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ (น้ำหนักร้อยละ 7.5)

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 7.5

คำอธิบาย: พิจารณาจากผลรวมของรายได้ของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายรายได้โดยรวมที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{รายได้ของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}}{\text{เป้าหมายรายได้ของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562}} \times 100$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

ตัวชี้วัดที่ 5.2: ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand เทียบกับเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 7.5)

หน่วยวัด: ร้อยละ

น้ำหนัก: ร้อยละ 7.5

คำอธิบาย: พิจารณาจำนวนโครงการ MICE Sustainability Thailand ที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย เปรียบเทียบกับจำนวนโครงการ MICE Sustainability Thailand ทั้งหมดที่ สสปน. ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และคิดเป็นร้อยละ

ทั้งนี้ “โครงการที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย” หมายถึง โครงการที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จ ตามแผนที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ครบทุกวัตถุประสงค์ของโครงการ

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{จำนวนโครงการ MICE Sustainability Thailand ที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนโครงการ MICE Sustainability Thailand ทั้งหมดที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ}} \times 100$$

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ร้อยละ 60	ร้อยละ 70	ร้อยละ 80	ร้อยละ 90	ร้อยละ 100

มิติที่ 6 คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

ตัวชี้วัดที่ 6.1: ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน.

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 7.5

คำอธิบาย: พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ 1) กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries 2) กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ โดยประเมินผลจากคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดย่อย 2 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 6.1.1: กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries

หน่วยวัด: คะแนน

น้ำหนัก: ร้อยละ 5

คำอธิบาย: พิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. จากผลการสำรวจความพึงพอใจที่ สสปน. ได้ดำเนินการสำรวจไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ในกลุ่มเป้าหมายและประเด็นพิจารณาดังต่อไปนี้

- MICE Supporters ประกอบด้วย บุคคลหรือหน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ สสปน. และให้บริการอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น สมาคม หน่วยงานภาครัฐ อาทิ กรมศุลกากร กรมการกงสุล เป็นต้น
- MICE Beneficiaries ประกอบด้วย บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับบริการจาก สสปน. โดยตรงหรือได้รับบริการ/ทำงานร่วมกับ MICE Supporters ที่ทำงานร่วมกับ สสปน. เช่น เจ้าของงาน (Event Owner) ผู้จัดงาน (Organizer) ผู้ให้บริการ (Service Provider) ภาคการศึกษา เป็นต้น

โดยมีประเด็นพิจารณา 6 มิติ ได้แก่

- 1) การพัฒนาธุรกิจไมซ์
- 2) การสนับสนุนด้านการตลาด
- 3) การพัฒนาขีดความสามารถ/เสริมสร้างรากฐาน
- 4) การเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชน
- 5) กระบวนการภายใน/ลักษณะเฉพาะองค์กร
- 6) สมรรถภาพของบุคลากร

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ระดับ 1.00	ระดับ 2.00	ระดับ 3.00	ระดับ 4.00	ระดับ 5.00

ตัวชี้วัดที่ 6.1.2: กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยต่อการให้บริการของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐ ที่ได้รับการอำนวยความสะดวกทางการค้าและบริการของอุตสาหกรรมไมซ์จาก สสปน. ในการเป็นสื่อกลางเพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

สูตรการคำนวณ:

ผลรวมของคะแนนจากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ระดับ 1.00	ระดับ 2.00	ระดับ 3.00	ระดับ 4.00	ระดับ 5.00

ตัวชี้วัดที่ 6.2: ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน.

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 7.5

คำอธิบาย: พิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1) กลุ่มคณะกรรมการ 2) กลุ่มผู้บริหาร 3) กลุ่มพนักงานของ สสปน. โดยประเมินผลจากคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของตัวชี้วัดย่อย 3 ตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 6.2.1: กลุ่มคณะกรรมการ

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 ของกลุ่มคณะกรรมการ

สูตรการคำนวณ:

ผลรวมของคะแนนจากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า
ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ระดับ 1.00	ระดับ 2.00	ระดับ 3.00	ระดับ 4.00	ระดับ 5.00

ตัวชี้วัดที่ 6.2.2: กลุ่มผู้บริหาร

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาจากผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ของกลุ่มผู้บริหาร

สูตรการคำนวณ:

ผลรวมของคะแนนจากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า
ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ระดับ 1.00	ระดับ 2.00	ระดับ 3.00	ระดับ 4.00	ระดับ 5.00

ตัวชี้วัดที่ 6.2.3: กลุ่มพนักงาน

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 2.5

คำอธิบาย: พิจารณาจากผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 ของกลุ่มพนักงาน

สูตรการคำนวณ:

$$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนจากการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ของกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}$$

เกณฑ์การให้คะแนน:

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ระดับ 1.00	ระดับ 2.00	ระดับ 3.00	ระดับ 4.00	ระดับ 5.00

มิติที่ 7 การพัฒนาองค์กร

ตัวชี้วัดที่ 7.1: ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 5

คำอธิบาย: พิจารณาระดับคะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2562 เปรียบเทียบกับระดับคะแนนเป้าหมายด้านการกำกับดูแลกิจการของ สสปน. เพื่อสะท้อนคุณภาพและพัฒนาการด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของ สสปน.

เกณฑ์การให้คะแนน:

ระดับ 1 ผลคะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการไม่เป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 3 ปี	1 คะแนน
ระดับ 2 ผลคะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการเป็นไปตามเป้าหมาย 2 ปี จาก 3 ปี	3 คะแนน
ระดับ 3 ผลคะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการดีกว่าเป้าหมายทั้ง 3 ปี	5 คะแนน

เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับองค์กรมหาชนอื่น ๆ (Benchmark) ในประเด็นการพัฒนาการกำกับดูแลกิจการ

ตัวชี้วัดที่ 7.2: ระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด

หน่วยวัด: ระดับ

น้ำหนัก: ร้อยละ 7.5

คำอธิบาย: พิจารณาความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดดของ สสพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2562 ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่

เกณฑ์การให้คะแนน:

ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปี	1 คะแนน
ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายเพียงปีใดปีหนึ่งจาก 2 ปี	3 คะแนน
ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปี	5 คะแนน

อื่น ๆ

ศึกษา รวบรวมข้อมูลงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของ สสพ. เพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เช่น กรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ อัตราการลาออก (Turnover Rate) ผลสำรวจความผูกพัน (Engagement) ของพนักงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนา โดยจะไม่นำผลคะแนนไปพิจารณาร่วมกับการประเมินผลการดำเนินงานของ สสพ. ตามกรอบการประเมินผล 7 ด้าน

อย่างไรก็ตาม การประเมินผลจะสมบูรณ์ได้ขึ้นอยู่กับความเพียงพอและความสมบูรณ์ของข้อมูลทาง สสพ. จัดหาให้ ซึ่งหากข้อมูลไม่เพียงพอและขาดความสมบูรณ์ จะมีการปรับปรุงกรอบแนวทางการประเมินผลการดำเนินงานให้มีความเหมาะสมมากที่สุด โดยจะหารือกับ สสพ. อีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้ หลังจากประเมินผลการดำเนินงานของ สสพ. ครบทุกด้านแล้ว จะนำผลดังกล่าวมาพิจารณาเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับองค์กรมหาชนหน่วยงานอื่น ๆ ที่อยู่ในระบบประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงาน กพร. หรือองค์กรอื่นๆ ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกับ สสพ. ตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับความเพียงพอและความสมบูรณ์ของข้อมูลที่สามารถรวบรวมได้

นอกเหนือจากการประเมินผลในข้างต้น ทริสจะทำการศึกษา รวบรวมข้อมูลงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของ สสพ. เพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เช่น กรอบอัตรากำลังที่มีอยู่ อัตราการลาออก (Turnover Rate) ผลสำรวจความผูกพัน (Engagement) ของพนักงาน เพื่อนำมาวิเคราะห์ และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานในด้านดังกล่าวต่อไป โดยจะไม่นำผลคะแนนไปพิจารณา ร่วมกับการประเมินผลการดำเนินงานของ สสพ. ปี 2560-2562

2.) การจัดเก็บข้อมูล

แนวทางการเก็บข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปี 2560-2562 มีรายละเอียดดังนี้

1) การประเมินผลใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้อง ด้านประสิทธิผล ด้านประสิทธิภาพ ด้านผลกระทบ และด้านความยั่งยืน ใช้วิธีการการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน.

2) การประเมินผลด้านคุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

2.1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ สสปน. ใช้วิธีการการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน. ของกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

- MICE Supporters
- MICE Beneficiaries

2.2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ใช้วิธีการเก็บข้อมูลความคิดเห็นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

- กลุ่มคณะกรรมการ สสปน.
- กลุ่มผู้บริหาร สสปน.

และใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

- กลุ่มพนักงาน สสปน.

3) การประเมินผลด้านการพัฒนาองค์กร ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน. รวมถึงสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

4) งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) ของ สสปน. ใช้วิธีการเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน. รวมถึงการใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจความผูกพัน (Engagement) องค์กรในปี 2562 กับกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

- ผู้บริหาร สสปน.
- พนักงาน สสปน.

ตารางที่ 4 แนวทางการเก็บข้อมูลและประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน.

กรอบการประเมินผล	วิธีการเก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
1. ความสอดคล้อง 2. ประสิทธิผล 3. ประสิทธิภาพ 4. ผลกระทบ 5. ความยั่งยืน	• การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน.	-	-

กรอบการประเมินผล	วิธีการเก็บข้อมูล	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
6. คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน	- สัมภาษณ์เชิงลึก (คณะกรรมการ ผู้บริหาร และกลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ) - แบบสอบถาม (พนักงาน)	1. คณะกรรมการ (16 คน) 2. ผู้บริหาร (21 คน) 3. กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ (9 คน) 4. พนักงาน (83 คน)	รวม 129 คน
	การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน.	- MICE Supporters - MICE Beneficiaries	รวม 200 คน
7. การพัฒนาองค์กร	สัมภาษณ์	1. ผู้บริหาร 2. พนักงานที่เกี่ยวข้อง	ตามจำนวนผู้รับผิดชอบหลัก
	การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน.	-	-
8. งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) *	แบบสอบถามเพื่อสำรวจความผูกพันองค์กรในปี 2562	1. ผู้บริหาร (9 คน) 2. พนักงาน (83 คน)	รวม 92 คน
	การเก็บข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสาร/ฐานข้อมูลของ สสปน.	-	-

* หมายเหตุ:

- การวิเคราะห์งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resources) เป็นขอบเขตงานที่ทริสเสนอเพิ่มเติมไม่นำผลคะแนนไปพิจารณาเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน.

ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บดังกล่าว จะนำมาประเมินผลในการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปี 2560 – 2562 ในส่วนต่อไป (บทที่ 4)



3. การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

การศึกษาและวิเคราะห์องค์กรของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานและยุทธศาสตร์ของ สสปน. สามารถสรุปสาระสำคัญ ได้ดังนี้

3.1 การศึกษาและวิเคราะห์องค์กร สสปน.

1.) วัตถุประสงค์การจัดตั้ง สสปน.

สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) เป็นหน่วยงานของรัฐประเภทองค์การมหาชน จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาการว่าด้วยการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ตามมาตรา 7 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2562 และมีผลบังคับใช้ในวันที่ 1 มิถุนายน 2562 เป็นต้นไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการจัดประชุมและนิทรรศการของประเทศให้มีมาตรฐานสากล
 - 2) เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้บริการข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
 - 3) ให้ความรู้ จัดการสัมมนา ฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการ แก่ผู้ดำเนินธุรกิจ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีทักษะเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเพื่อให้เข้าใจการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และแนวคิดด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
 - 4) เป็นตัวแทนของประเทศในการจัดทำข้อเสนอต่อหน่วยงานต่างประเทศ หรือระหว่างประเทศ เพื่อขอรับเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
 - 5) ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างโอกาสให้กับประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
- ทั้งนี้ การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะต้องมุ่งพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของประเทศ เพื่อเป็นศูนย์กลางระหว่างประเทศในการจัดประชุมและนิทรรศการ

2.) อำนาจหน้าที่ของ สสปน.

อำนาจและหน้าที่ของ สสปน. เป็นไปตามมาตรา 8 แก้ไขเพิ่มเติมในพระราชกฤษฎีกาการว่าด้วยการจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2562 ซึ่ง สสปน. มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) กำหนดนโยบายและมาตรการในการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการของประเทศทั้งในระดับภายในประเทศ และในระดับนานาชาติ
- 2) จัดให้มีการวิจัยและส่งเสริมการวิจัยเพื่อสนับสนุนการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
- 3) กำหนดมาตรฐานและรับรองคุณภาพของผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
- 4) สนับสนุนและพัฒนาโครงการที่จำเป็นต่อการจัดประชุมและนิทรรศการของประเทศภายใต้การสนับสนุนจากรัฐบาล
- 5) ให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
- 6) ถือกรรมสิทธิ์ มีสิทธิครอบครอง และมีทรัพย์สินต่าง ๆ
- 7) ก่อตั้งสิทธิหรือทำนิติกรรมทุกประเภทเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการของสำนักงาน
- 8) ทำความตกลงและร่วมมือกับหน่วยงานในประเทศ ต่างประเทศ หรือระหว่างประเทศในกิจการที่เกี่ยวกับการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน
- 9) เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ค่าบำรุง ค่าตอบแทน หรือค่าบริการในการดำเนินการต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และอัตราที่คณะกรรมการกำหนด
- 10) ดำเนินการอื่นใดที่จำเป็นหรือต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสำนักงาน
- 11) ปฏิบัติงานหรือดำเนินการอื่นใดตามที่คณะรัฐมนตรีหรือคณะกรรมการมอบหมาย

จากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ปี 2560-2664 (ฉบับปรับปรุง มีนาคม 2561) มีวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ดังนี้



แผนภาพที่ 9 แผนยุทธศาสตร์สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ปี 2560-2664 (ฉบับปรับปรุง มีนาคม 2561)

3.) วิสัยทัศน์

องค์กรหลักในการผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความเจริญและกระจายรายได้ไปสู่ทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน

4.) พันธกิจ

- 1) สนับสนุนการจัดงานไมซ์ในประเทศไทย เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและกระจายรายได้สู่ชุมชน
- 2) ส่งเสริมภาพลักษณ์อุตสาหกรรมไมซ์ไทยด้วยผลิตภัณฑ์ บริการชั้นนำและอัตลักษณ์ความเป็นไทย
- 3) พัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยองค์ความรู้ มาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการ
- 4) ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

5.) เป้าหมาย

- 1) การสร้างรายได้และพัฒนาเศรษฐกิจ
- 2) การพัฒนาประเทศด้วยนวัตกรรม
- 3) การกระจายรายได้และความเจริญในทุกภาคส่วนของสังคม

6.) ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์

กลยุทธ์

- 1) รักษาและยกระดับกิจกรรมไมซ์เดิมให้เติบโตอย่างมั่นคงและมีความยั่งยืน
- 2) สร้างกิจกรรมไมซ์ใหม่เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ
- 3) ขับเคลื่อนกิจกรรมไมซ์ใหม่ตามความต้องการของตลาดกับศักยภาพและนโยบายของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2: กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์

กลยุทธ์

- 1) ยกระดับกิจกรรมไมซ์ในภูมิภาค เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในภูมิภาค
- 2) สร้างกิจกรรมไมซ์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในภูมิภาค

ยุทธศาสตร์ที่ 3: ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทย และ สสพ.

กลยุทธ์

- 1) ส่งเสริมกิจกรรมการตลาด สร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้เป็นจุดหมายปลายทางไมซ์ระดับนานาชาติ
- 2) ปรับเปลี่ยนมุมมองขององค์กรภายนอกต่อบทบาท และภาพลักษณ์ของ สสพ.
- 3) ประชาสัมพันธ์เมืองที่มีศักยภาพและความพร้อมของเมืองในการรองรับการจัดกิจกรรมไมซ์ในระดับประเทศและนานาชาติ

ยุทธศาสตร์ที่ 4: เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์

กลยุทธ์

- 1) ยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการไมซ์ และโครงสร้างสนับสนุนไมซ์
- 2) พัฒนาและส่งเสริมการใช้นวัตกรรมในการจัดงาน พัฒนาองค์ความรู้และรูปแบบการจัดงาน
- 3) ผลักดัน ยกระดับมาตรฐาน และปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ
- 4) สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านแพลตฟอร์มไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 5: พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในขององค์กร

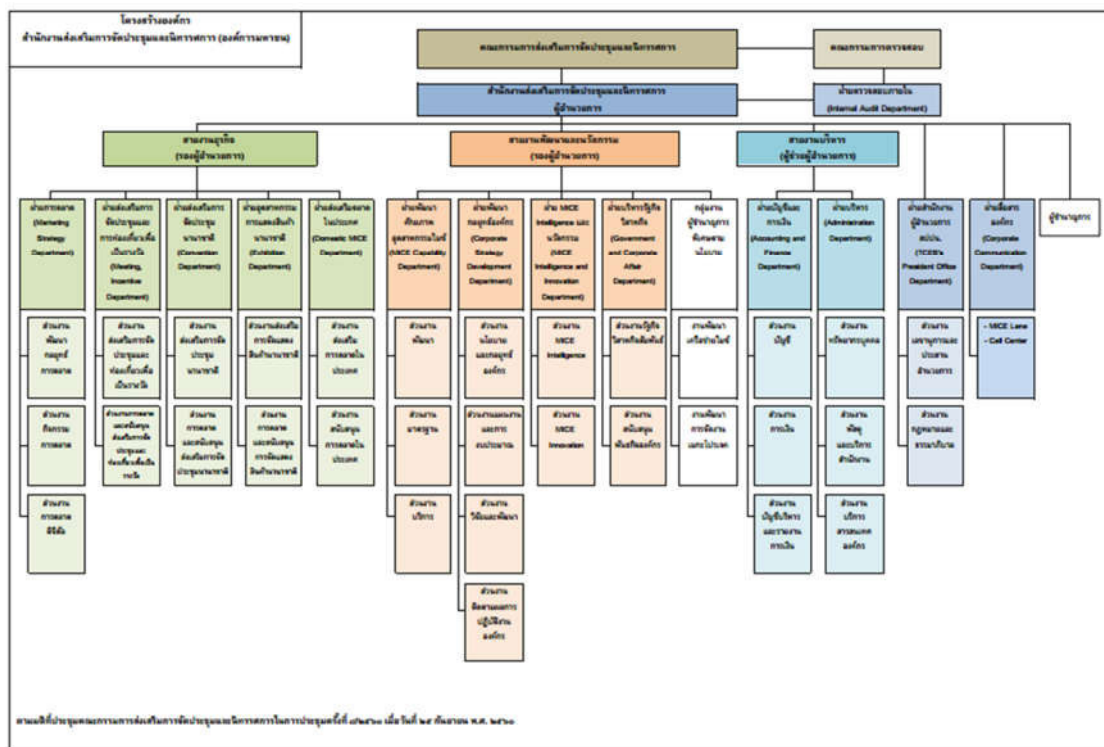
กลยุทธ์

- 1) ยกระดับศักยภาพบุคลากรของ สสปน. ให้มีความพร้อมต่อการพัฒนาองค์กร
- 2) ปรับปรุง พัฒนา และใช้นวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ สสปน. ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

ซึ่งในส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์การจัดตั้ง สสปน., ส่วนที่ 3 วิสัยทัศน์, ส่วนที่ 4 พันธกิจ และส่วนที่ 6 ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ จะนำไปประเมินผลด้านความสอดคล้องต่อไป โดยจะมีรายละเอียดในบทที่ 4

7.) โครงสร้างองค์กร

จากการศึกษาผังโครงสร้างองค์กรของ สสพ. แสดงให้เห็นถึงวิธีการจัดโครงสร้างองค์กร ซึ่งแบ่งโครงสร้างตามลักษณะงาน มีรายละเอียดดังแผนภาพที่ 9



แผนภาพที่ 10 โครงสร้างองค์กร

3.2 การศึกษาความเชื่อมโยงกับแผนระดับต่างๆ

1.) แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

การจัดทำยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ของประเทศไทย จัดทำขึ้นเพื่อให้การพัฒนาประเทศมีความต่อเนื่องและมีแนวทางที่ชัดเจน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือเป็นคติพจน์ประจำชาติว่า “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อสนองตอบต่อผลประโยชน์แห่งชาติ ได้แก่ การมีเอกราช อธิปไตย การดำรงอยู่อย่างมั่นคง และยั่งยืนของสถาบันหลักของชาติและประชาชนจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ การอยู่ร่วมกันในชาติอย่างสันติสุขเป็นปึกแผ่น มีความมั่นคงทางสังคมท่ามกลางพหุสังคม และการมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ ความเจริญเติบโตของชาติ ความเป็นธรรมและความอยู่ดีมีสุขของประชาชน ความยั่งยืนของฐานทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความมั่นคงทางพลังงานและอาหาร ความสามารถในการรักษาผลประโยชน์ของชาติภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมระหว่างประเทศ และการอยู่ร่วมกันอย่างสันติประสานสอดคล้องกันด้านความมั่นคงในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกอย่างมีเกียรติและศักดิ์ศรี

โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศ คือ “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาค้นในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม โดยการประเมินผลการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติประกอบด้วย

- 1) ความอยู่ดีมีสุขของคนไทยและสังคมไทย
- 2) ชีตความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาเศรษฐกิจ และการกระจายรายได้
- 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ
- 4) ความเท่าเทียมและความเสมอภาคของสังคม
- 5) ความหลากหลายทางชีวภาพ คุณภาพสิ่งแวดล้อม และความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติ
- 6) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการเข้าถึงการให้บริการของภาครัฐ

การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติ จะมุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนา ความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ “ประชารัฐ” โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ผ่านการสร้างเชื่อมั่นในกลุ่มประเทศอาเซียนและประชาคมโลกที่มีต่อประเทศไทย

- 2) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งจำเป็นต้องพัฒนาคนเพื่อยกระดับผลิตภาพและการใช้นวัตกรรมในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคนของชาติ เพื่อพัฒนาคนและสังคมไทยให้เป็นรากฐานที่แข็งแกร่งของประเทศ
- 4) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมกันทางสังคม เพื่อกระจายโอกาสการพัฒนาให้ทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำไปสู่สังคมที่เสมอภาคและเป็นธรรม
- 5) ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
- 6) ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม มีสมรรถนะสูง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล กระจายบทบาทภารกิจไปสู่ท้องถิ่นอย่างเหมาะสม และมีธรรมาภิบาล



แผนภาพที่ 11 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580)

ความเกี่ยวข้อง สสพ. ในประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ได้แก่ ข้อ 2) ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประเด็นสร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยว โดยการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางที่สำคัญของการท่องเที่ยวระดับโลกที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวทุกระดับและเพิ่มสัดส่วนของนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพสูง เช่น ท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค เป็นต้น นอกจากนี้ในประเด็น 6) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค รวมถึงระบบติดตามประเมินผลที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้การดำเนินงานทบทวนสำหรับจัดทำแผนปฏิบัติการระยะ 3 ปี ของ สสพ. ซึ่งเป็นองค์การมหาชนตามแนวคิดภาครัฐ

แนวใหม่ เป็นองค์กรที่มีขนาดเล็กลง เกิดความคล่องตัว สอดคล้องกับทิศทางตามเป้าหมายของประเทศในปัจจุบัน

2.) แผนปฏิรูปประเทศ

การจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศนั้น คณะกรรมการปฏิรูปประเทศในแต่ละด้านได้นำร่างยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ซึ่งเป็นฉบับที่รัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา จัดทำขึ้น รวมทั้งรายงานผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปประเทศของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ สภาปฏิรูปแห่งชาติ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ คณะกรรมการบริหารราชการแผ่นดิน ตามกรอบการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง มาประกอบการจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศ โดยการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศทั้ง 11 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการเมือง
- 2) ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน
- 3) ด้านกฎหมาย
- 4) ด้านกระบวนการยุติธรรม
- 5) ด้านการศึกษา
- 6) ด้านเศรษฐกิจ
- 7) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 8) ด้านสาธารณสุข
- 9) ด้านสื่อสารมวลชน เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 10) ด้านสังคม
- 11) ด้านอื่น ๆ

ถึงแม้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการจะปรับตัวดีขึ้นในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวยังไม่ได้ถูกดึงมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพ เนื่องจากข้อจำกัดบางประการ เช่น

- การท่องเที่ยวส่วนมากจำกัดอยู่ใน 5 จังหวัดใหญ่ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ภูเก็ต ชลบุรี เชียงใหม่ สุราษฎร์ธานี โดยค่าใช้จ่ายในจังหวัดเหล่านี้คิดเป็นร้อยละ 80 ของการท่องเที่ยวรวมของประเทศไทย
- แหล่งท่องเที่ยวที่สร้างขึ้นมีจำกัด โดยยังขาดกิจกรรมส่งเสริมสำหรับลูกค้าเป้าหมายเฉพาะ ปัญหาการเชื่อมโยงทางคมนาคม ขาดความปลอดภัย และความสะอาด
- ข้อมูลการท่องเที่ยวกระจุกกระจาย ไม่สามารถเข้าถึงได้ และขาดข้อมูลกลางที่น่าเชื่อถือ ทำให้ไม่สามารถทำการวางแผนและดำเนินการขับเคลื่อนแผนสำหรับลูกค้าเฉพาะกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ



แผนภาพที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ 11 ด้าน

จากแผนปฏิรูปประเทศทั้ง 11 ด้าน ซึ่งด้านที่เกี่ยวข้องกับ สสปน. ในประเด็น (6) ด้านเศรษฐกิจ ประเด็นการเพิ่มผลิตภาพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทยที่มีความชำนาญ ซึ่งช่วยทำการสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพ และสมรรถภาพของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการ โดยประเด็นการปฏิรูป จะดำเนินการปฏิรูปหน่วยงาน โดยการจัดทำแผนงานสำหรับประเภทกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเฉพาะ (Customer-segment Specific Plan) ซึ่งในบริบทของการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์จะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ ผ่านการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวไมซ์ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ตอบสนองความต้องการของกลุ่มนักท่องเที่ยวไมซ์ และเกิดการยกระดับขีดความสามารถการแข่งขันภาคอุตสาหกรรมระดับนานาชาติต่อไป

3.) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นส่วนสำคัญในการถ่ายทอดเป้าหมายและประเด็นยุทธศาสตร์ของยุทธศาสตร์ชาติลงสู่แผนระดับต่าง ๆ ต่อไป ซึ่งได้คำนึงถึงประเด็นร่วมหรือประเด็นตัดข้ามยุทธศาสตร์และการประสานเชื่อมโยงเป้าหมายของแต่ละแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติให้มีความสอดคล้องในทิศทางเดียวกัน โดยแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติจะประกอบด้วย สถานการณ์และแนวโน้มที่เกี่ยวข้องของแผนแม่บท เป้าหมายและตัวชี้วัดในการดำเนินการซึ่งแบ่งช่วงเวลาออกเป็น 4 ช่วง ช่วงละ 5 ปี รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนา และแผนงาน/โครงการที่สำคัญของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติว่า “ประเทศชาติมั่นคง ประชาชนมีความสุข เศรษฐกิจพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สังคมเป็นธรรม ฐานทรัพยากรธรรมชาติยั่งยืน” โดยยกระดับศักยภาพของประเทศในหลากหลายมิติ พัฒนาคมนในทุกมิติและในทุกช่วงวัยให้เป็นคนดี เก่ง และมีคุณภาพ สร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สร้างการเติบโต

บนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และมีภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ มีจำนวนรวม 23 ฉบับ ประกอบด้วย (1) ความมั่นคง (2) การต่างประเทศ (3) การเกษตร (4) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (5) การท่องเที่ยว (6) พื้นที่และเมืองน่าอยู่อัจฉริยะ (7) โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล (8) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ยุคใหม่ (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ (10) การปรับเปลี่ยนค่านิยม และวัฒนธรรม (11) ศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต (12) การพัฒนาการเรียนรู้ (13) การเสริมสร้างให้คนไทยมีสุขภาวะที่ดี (14) ศักยภาพการกีฬา (15) พลังทางสังคม (16) เศรษฐกิจฐานราก (17) ความเสมอภาคและหลักประกันทางสังคม (18) การเติบโตอย่างยั่งยืน (19) การบริหารจัดการน้ำทั้งระบบ (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (22) กฎหมายและกระบวนการยุติธรรม และ (23) การวิจัยและพัฒนา นวัตกรรม

23 แผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ



แผนภาพที่ 13 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ฉบับ

โดย สสพ. เกี่ยวข้องกับประเด็น (5) การท่องเที่ยว แผนแม่บทด้านการท่องเที่ยวด้านการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ส่งเสริมให้ไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ครอบคลุมการจัดประชุมและนิทรรศการ การจัดงานแสดงสินค้า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นรางวัล การจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ รวมถึงการพักผ่อนระหว่างหรือหลังการประกอบธุรกิจหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นการดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวเพื่อธุรกิจและนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ อีกทั้งส่งเสริมให้การจัดงานธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการสนับสนุนการพัฒนากลุ่มอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ เป็นเวทีแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และ

เทคโนโลยีที่นำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรม รวมถึงการสร้างเวทีเจรจาการค้าและการลงทุนของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมาย

นอกจากนี้ประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนในการพัฒนา ยุทธศาสตร์อุตสาหกรรมไม่ซ้ำให้เกิดความซ้ำซ้อน รวมถึงเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันสู่ระดับภูมิภาค และระดับโลก เช่น (4) อุตสาหกรรมและบริการแห่งอนาคต (7) โครงสร้างพื้นฐาน ระบบโลจิสติกส์ และดิจิทัล (8) ผู้ประกอบการและวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมยุคใหม่ (9) เขตเศรษฐกิจพิเศษ เป็นต้น

4.) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) ยึดหลักการพัฒนาตาม “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “การพัฒนาที่ยั่งยืน” และ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” ที่ต่อเนื่องจากแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9-11 และยึดหลักการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ลดความเหลื่อมล้ำและขับเคลื่อนการเจริญเติบโตจากการเพิ่มผลิตภาพการผลิตบนฐานการใช้ภูมิปัญญาและนวัตกรรม โดยยึดวิสัยทัศน์ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะยาว 20 ปี มาเป็นกรอบในการกำหนดเป้าหมายที่จะบรรลุในระยะ 5 ปี เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์หลักภายใต้แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 รวมทั้งสิ้น 10 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

- 1) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์
- 2) ยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำในสังคม
- 3) ยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน
- 4) ยุทธศาสตร์การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 5) ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่งและยั่งยืน
- 6) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบและธรรมาภิบาลในสังคมไทย
- 7) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบโลจิสติกส์
- 8) ยุทธศาสตร์การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม
- 9) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ
- 10) ยุทธศาสตร์ด้านความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา



แผนภาพที่ 14 แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12

จากประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 10 ยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 มีความเกี่ยวข้องกับ สสพ. ในการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านการสร้างเสริมความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ซึ่งอุตสาหกรรมไมซ์สามารถมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศผ่านการจัดงานไมซ์ และประเด็นยุทธศาสตร์อื่นๆ ยังเอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ ผ่านการสร้างเสริมความพร้อมในการพัฒนาประเทศเพื่อเป็นจุดหมายปลายทางของนักท่องเที่ยวไมซ์ ทั้งการมุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และคุณภาพการศึกษา การปรับโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ตามเมืองต่าง ๆ

สร้างความเข้มแข็งในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และการสร้างความมั่นคง ซึ่งทำให้สามารถเพิ่มจำนวนการจัดงานไมซ์ และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นให้แก่ักเดินทางไมซ์และดึงดูดให้มีการจัดงานไมซ์ในประเทศไทยมากขึ้น

5.) แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2564)

แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2564) ถูกจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทย โดยให้บรรลุเป้าหมายในการทำให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพของโลกที่เติบโตอย่างมีดุลยภาพบนพื้นฐานความเป็นไทยที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และกระจายรายได้ของคนในประเทศอย่างยั่งยืน ซึ่งมีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ คือ

- 1) พัฒนาประเทศไทยให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 2) เพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจของรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวอย่างสมดุล
- 3) สร้างการกระจายรายได้และผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวสู่ทุกพื้นที่และทุกภาคส่วน
- 4) พัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน บนพื้นฐานอัตลักษณ์และวิถีไทย ทั้งในเชิงสังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมเพื่อที่จะบรรลุเป้าประสงค์ จึงได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยประกอบด้วยยุทธศาสตร์ทั้งหมด 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้



แผนภาพที่ 15 แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการด้านการท่องเที่ยวให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน โดยการพัฒนาสินค้าและบริการให้ได้มาตรฐาน มีความเชื่อมโยง รวมถึงการนำเอาเอกลักษณ์ของแต่ละท้องถิ่นมาพัฒนาให้เกิดความโดดเด่น พัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวในเมืองรองที่มีศักยภาพ และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อรองรับการขยายตัวของการท่องเที่ยวที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง และมีความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยการพัฒนาระบบระบบโลจิสติกส์ เส้นทางคมนาคมขนส่งทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศ เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางและสร้างความเชื่อมต่อระหว่างเมือง และบริการอินเทอร์เน็ตไร้สาย เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ มาตรฐาน และเพียงพอต่อความต้องการของตลาด พร้อมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความด้านการท่องเที่ยว และเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ตลอดจนสร้างความเข้าใจและความภาคภูมิใจในความเป็นไทย สร้างจิตสำนึกท้องถิ่นและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความสมดุลให้กับการท่องเที่ยวไทย ผ่านการตลาดเฉพาะกลุ่ม ส่งเสริมวิถีไทย และการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว โดยการสร้างภาพลักษณ์ให้ประเทศไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ และความปลอดภัย ส่งเสริมเอกลักษณ์ในแต่ละท้องถิ่นผ่านสินค้าและบริการ หรือสื่อต่างๆ มีการจัดทำตลาดเฉพาะกลุ่มโดยนำเอาเทคโนโลยีมาช่วย และสร้างความร่วมมือระหว่างผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อผลักดันประเทศไทยสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพตามเป้าหมาย สามารถสร้างรายได้และส่งเสริมการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว และการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยการพัฒนาการบริหารจัดการ ติดตาม และประเมินผลการท่องเที่ยวให้มีประสิทธิภาพ ให้มีการออกนโยบาย กฎหมายข้อบังคับ และมาตรการต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยว และสร้างความเป็นระเบียบเรียบร้อย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการบูรณาการของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนให้มีเอกภาพและมีประสิทธิภาพ สนับสนุนความร่วมมือระหว่างประเทศในการพัฒนาการท่องเที่ยวจากยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560–2564) ที่ได้กำหนดให้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว โครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกบุคลากรด้านการท่องเที่ยว และการบูรณาการการบริหารจัดการการท่องเที่ยว

ภายใต้แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ สามารถยกระดับการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ให้เกิดศักยภาพในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งจะเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวและนักเดินทางไมซ์ สามารถดึงดูดนักเดินทางไมซ์และผู้จัดงานไมซ์ให้เลือกประเทศไทยเป็นสถานที่จัดงาน

รวมถึงเกิดเครือข่ายความร่วมมือทางการท่องเที่ยวทั้งภาครัฐ เอกชน และชุมชน เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมากยิ่งขึ้น

3.3 สถานการณ์อุตสาหกรรมไมซ์

1.) อุตสาหกรรมไมซ์ทั่วโลก

การเติบโตของเศรษฐกิจโลกในปี พ.ศ. 2562 ค่อนข้างอ่อนแอ เนื่องจากสถานการณ์ตึงเครียดด้านการค้าระหว่างประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศจีน ความไม่แน่นอนด้านห่วงโซ่อุปทานของเทคโนโลยี และการตัดสินใจในเรื่องของ Brexit ในอังกฤษ รวมทั้งต้นทุนทางด้านพลังงานที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลให้เศรษฐกิจโลกในช่วงปี พ.ศ. 2562 เติบโตได้ในอัตราร้อยละ 3.2 โดยในกลุ่มประเทศ Advanced Economy เช่น สหรัฐอเมริกา หรือประเทศในยุโรปมีอัตราการเติบโตประมาณร้อยละ 1.9 ขณะที่กลุ่มประเทศ Emerging และ Developing Economy เช่น ประเทศอินเดีย จีน ภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ลาตินอเมริกา ประเทศตุรกี ตะวันออกกลาง พบว่าการเติบโตอยู่ในระดับร้อยละ 4.1

ด้านภาพรวมอุตสาหกรรมไมซ์ทั่วโลกยังคงเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพสังคม การพัฒนาทางเทคโนโลยี รวมถึงความต้องการและพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนไปของผู้ประกอบการ และนักธุรกิจไมซ์ทั่วโลก โดยสมาคมการประชุมนานาชาติระดับโลก International Congress and Convention Association หรือ ICCA และสมาคมการแสดงสินค้านานาชาติระดับโลก The Global Association of the Exhibition Industry หรือ UFI ได้รายงานว่าอุตสาหกรรมไมซ์ทั่วโลกพบว่ามี

- การจัดงานประชุมนานาชาติจำนวนทั้งสิ้น 12,937 งาน โดยภูมิภาคยุโรปเป็นตลาดการประชุมที่ใหญ่ที่สุดในโลก มีจำนวน 6,789 งาน
- การจัดงานแสดงสินค้าจำนวนทั้งสิ้น 32,000 งาน โดยภูมิภาคอเมริกาเป็นตลาดการแสดงสินค้าที่ใหญ่ที่สุด จำนวน 10,844 งาน ขณะที่ภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกและตะวันออกกลางเป็นภูมิภาคที่มีการเติบโตสูงสำหรับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมไมซ์ระดับโลกนั้น สมาคม ICCA ได้รายงานวาทренд

“Beyond Bidding” นั้น นอกจากเป็นจุดหมายปลายทางและสถานที่จัดประชุมที่มีเรื่องการท่องเที่ยว การคมนาคมขนส่ง และการต้อนรับในฐานะเจ้าภาพจัดงานแล้ว ยังจำเป็นต้องเสริมคุณค่าให้กับการจัดงานผ่านต้นทุนทางเศรษฐกิจและต้นทุนทางปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะผ่านชุมชนท้องถิ่น และเศรษฐกิจฐานความรู้ด้วย (Knowledge Economy) เพื่อเป็นการเปลี่ยนผ่านและถ่ายทอดองค์ความรู้ เกิดการรวมตัวกันในพื้นที่ที่มีความเชี่ยวชาญชำนาญการเฉพาะทางของเมืองต่าง ๆ ทั่วโลก การวางตำแหน่งภาพลักษณ์ของเมืองในการเป็นศูนย์กลางความเป็นเลิศในอุตสาหกรรมหรือสายงานเพื่อการดึงดูดงานประชุมเฉพาะทางนั้นได้เข้ามาจัดในแต่ละพื้นที่ของเมืองต่าง ๆ ทั่วโลกได้อย่างเหมาะสม ขณะที่สมาคม UFI รายงานถึงปัจจัย “ความบันเทิง” (Entertainment) ในการจัดงานแสดงสินค้าถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งสำหรับ

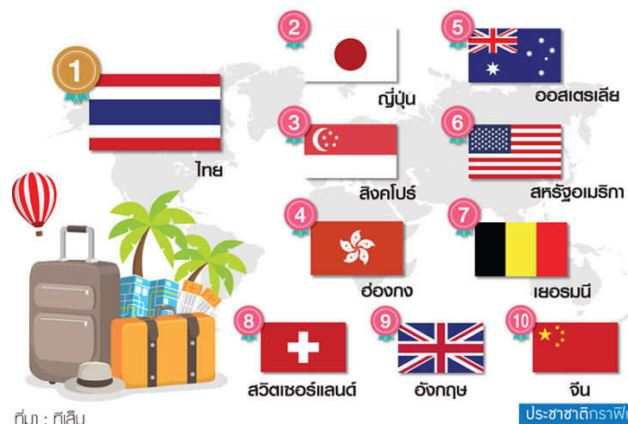
กลุ่มผู้เข้าร่วมงานคนรุ่นใหม่ที่มีอายุน้อยอย่างการพูดคุยเจรจาธุรกิจผ่านการนำเสนอในวิธีที่แตกต่างจากเดิม ด้วยเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น Virtual Reality เป็นต้น

(ที่มา: รายงานงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2562 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน))

2.) อุตสาหกรรมไมซ์ไทยจากการสำรวจทั่วโลก

จากผลสำรวจความคิดเห็นของนักธุรกิจไมซ์กว่า 20 ประเทศทั่วโลก พบว่าประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางไมซ์ยอดนิยมอันดับ 1 ที่นักเดินทางอยากกลับมาจัดกิจกรรมไมซ์มากที่สุด โดยญี่ปุ่นและสิงคโปร์เป็นอันดับ 2 และ 3 ตามลำดับ ด้วยปัจจัยโดดเด่นในเรื่องของความเป็นมิตร การบริการต้อนรับ ความคุ้มค่า ความหลากหลายของอาหารนานาชาติ และกิจกรรมไมซ์ต่าง ๆ ส่งผลให้นักเดินทางไมซ์ที่เคยเดินทางมาจัดงานหรือร่วมงานไมซ์ในประเทศไทยกว่า 85% ยินดีที่จะกลับมาจัดงานหรือร่วมงานไมซ์ในประเทศไทยมากกว่าประเทศอื่น ๆ นอกจากนั้น ยังปรากฏว่าประเทศไทยเป็นตัวเลือกอันดับแรก ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความนิยม โดยมีภาพลักษณ์โดดเด่นใน 3 เรื่องหลัก ได้แก่ 1. ความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ศูนย์กลางการเชื่อมโยงการเดินทางที่สะดวก ที่พักได้มาตรฐานระดับสากล มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นเยี่ยม การเดินทางไป-กลับจากประเทศที่จัดกิจกรรมไมซ์มีความสะดวกทั้งโดยเครื่องบินและรถไฟ ผู้ให้บริการมีความเชี่ยวชาญในการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ และมีการกำกับดูแลที่ดี สอดคล้องตามหลักนโยบายการดำเนินธุรกิจ/หลักบรรษัทภิบาล 2. ความประทับใจ ได้แก่ การบริการต้อนรับของผู้คนและความหลากหลายของอาหาร และ 3. ประสบการณ์ที่มีความแตกต่าง ได้แก่ ประเพณีและวัฒนธรรม และธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ นอกจากนั้น ยังมีกิจกรรมพิเศษนอกเหนือจากงานไมซ์มากมายให้เลือก มีการเดินทางเข้า-ออกประเทศที่สะดวก มีโอกาสทางธุรกิจที่หลากหลาย และประเทศไทยเป็นประเทศที่มีความเป็นเอกลักษณ์

10 ประเทศจุดหมายปลายทางยอดนิยม นักเดินทางไมซ์อยากกลับมาจัดกิจกรรมไมซ์ซ้ำ



แผนภาพที่ 16 จุดหมายปลายทางยอดนิยมจากผลสำรวจความคิดเห็นของนักธุรกิจไมซ์

ที่มา: <https://www.prachachat.net/tourism/news-172248>

เมื่อวิเคราะห์โดยจำแนกปัจจัยเด่นตามกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันพบว่า

- ผู้ประกอบการไมซ์จะคำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางในประเทศเป็นหลัก
- นักเดินทางไมซ์คำนึงถึงการต้อนรับและความคุ้มค่า
- นักธุรกิจจะคำนึงถึงภาพลักษณ์และชื่อเสียงของจุดหมายปลายทางที่ดี
- สมาคมและองค์กรที่ดำเนินงานเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ จะคำนึงถึงการควบคุมในเรื่องต้นทุนด้านที่พัก ความสามารถด้านการใช้ภาษาอังกฤษ และจุดหมายปลายทางที่มีความโดดเด่นและแตกต่าง

เมื่อวิเคราะห์ด้านกิจกรรมที่สร้างความประทับใจสำหรับนักเดินทางกลุ่มไมซ์คือ

- การประชุมเจรจาธุรกิจที่ทำนัดไว้ล่วงหน้าในระหว่างเข้าร่วมงาน
- งานเลี้ยงอาหารค่ำที่งานประชุม
- งานแสดงวัฒนธรรม/โชว์การแสดง ซึ่งจัดขึ้นภายในงานประชุมนานาชาติ
- งานแสดงสินค้านานาชาติ

อีกทั้งด้วย สสพ. มีวิสัยทัศน์ที่ต้องการส่งเสริมและผลักดันให้ประเทศไทยกลายเป็นที่รู้จัก และเป็นจุดหมายปลายทางไมซ์ชั้นนำระดับโลก จึงได้มีการดำเนินงานเพื่อพัฒนาและโปรโมตประเทศไทยสู่สายตาคนทั่วโลกในฐานะหนึ่งในจุดหมายปลายทางไมซ์ และยกระดับประเทศไทยให้เป็นประเทศที่อยู่ในตำแหน่ง Top of Mind destination for MICE เพื่อให้สามารถนำจุดขายที่สำคัญมาส่งเสริมและพัฒนาประเทศไทยให้ได้รับเลือกเป็นจุดหมายปลายทางในการจัดงานไมซ์สำหรับนักธุรกิจทั่วโลก

3.) สถานการณ์อุตสาหกรรมไมซ์ไทย

จากข้อมูลการรายงานของสมาคมการประชุม นานาชาติระดับโลกปี 2561 (International Congress and Convention Association - ICCA) พบว่าอุตสาหกรรมไมซ์ไทยขึ้นเป็นอันดับ 4 ของเอเชีย ด้านการประชุมนานาชาติด้วยจำนวน 193 งาน รองจาก ญี่ปุ่น จีน และเกาหลี และเป็นอันดับหนึ่งของอาเซียน ยกระดับขึ้นจากปี 2560 ซึ่งไทยอยู่ในอันดับ 5 ของเอเชีย โดยมีจำนวนงานประชุมนานาชาติ 171 งาน

ซึ่งสำหรับในประเทศไทยพบว่า กรุงเทพฯเป็นอันดับ 2 (135 งาน) เชียงใหม่เป็นอันดับ 25 (25 งาน) และพัทยาเป็นอันดับ 60 (11 งาน) ในด้านการประชุมนานาชาติระดับเมือง โดยในไตรมาสที่ 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 (มกราคม-มีนาคม 2562) ประเทศไทยยังคงอัตราการเติบโตของธุรกิจไมซ์อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านปริมาณและรายได้ โดยมีจำนวนนักเดินทางไมซ์ทั้งในและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 8,106,120 คน เพิ่มขึ้น 2.89% สร้างรายได้รวม 54,772 ล้านบาท เพิ่มขึ้น 6.27% เมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกันในปี 2561

อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ประเทศไทยมีโอกาสด้อนรับนักเดินทางกลุ่มไมซ์ทั้งจากต่างประเทศและนักเดินทางกลุ่มไมซ์ที่เดินทางในประเทศรวมทั้งสิ้น 30,885,994 คน สร้างรายได้ให้ประเทศ

ไทยรวมกว่า 201,017 ล้านบาท ทำให้ส่งผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ 550,160 ล้านบาท มีสัดส่วน GDP หรือมูลค่าผลกระทบในด้านมูลค่าเพิ่มของประเทศอยู่ที่ร้อยละ 3.27 โดยมีนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์จากต่างประเทศทั้งสิ้น 1,273,981 คน ก่อให้เกิดรายได้ 93,971 ล้านบาท ซึ่ง 10 อันดับของประเทศที่เดินทางเข้ามา ได้แก่ (1) จีน 247,660 ราย (2) อินเดีย 216,282 ราย (3) มาเลเซีย 95,841 ราย (4) อินโดนีเซีย 75,722 ราย (5) สิงคโปร์ 73,054 ราย (6) เกาหลีใต้ 69,883 ราย (7) ญี่ปุ่น 62,370 ราย (8) เวียดนาม 42,729 ราย (9) ไต้หวัน 42,561 ราย และ (10) ฟิลิปปินส์ 40,379 ราย ขณะเดียวกันยังมีจำนวนนักท่องเที่ยวกลุ่มไมซ์จาก 5 ประเทศที่มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างน่าสนใจ และมีอัตราเติบโตสูงสุดเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ได้แก่ บังกลาเทศเติบโตร้อยละ 310.2 ออสเตรเลียเติบโตร้อยละ 161.8 ศรีลังกาเติบโตร้อยละ 121.7 สหราชอาณาจักรเติบโตร้อยละ 73.8 และไต้หวันเติบโตร้อยละ 64

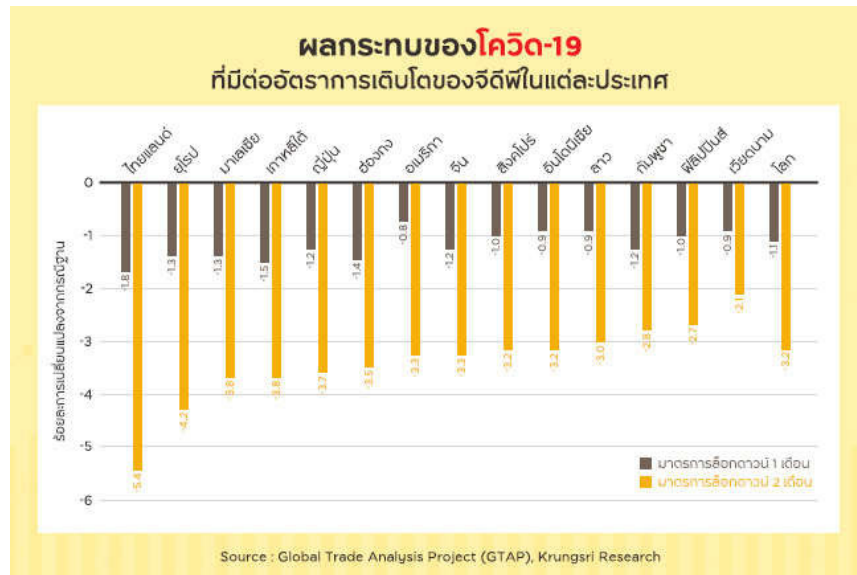
(ที่มา: รายงานงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2562 สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) และ

<https://www.businesseventsthailand.com/th/press-media/news-press-release/detail/877-thailand-soars-to-asia-s-no-4-for-international-conventions>)

4) สถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID 19) ในช่วงปลายปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมไมซ์อย่างรุนแรง

แม้ว่าในการประเมินผลในโครงการนี้เป็นการประเมินผลการดำเนินงานของ สสพ. ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 แต่สถานการณ์ปัจจุบันพบว่ามีประเด็นท้าทายใหม่ของโลกคือการเกิดขึ้นของโรค COVID-19 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ สสพ. ให้ต้องปรับตัวและทบทวนทิศทางการดำเนินงานในอนาคตสำหรับสรุปสถานการณ์แพร่ระบาดของโรค COVID-19 มีดังต่อไปนี้

ด้วยสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา หรือ COVID-19 ส่งผลให้รัฐบาลต้องใช้มาตรการที่เข้มข้นเพื่อควบคุมการระบาด โดยได้เริ่มใช้มาตรการล็อกดาวน์ในวันที่ 26 มีนาคม 2563 ไปจนถึงสิ้นเดือนเมษายนเป็นอย่างน้อย ส่งผลให้เศรษฐกิจหยุดชะงัก ซึ่งมาตรการต่าง ๆ นอกจากจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อภาคธุรกิจ และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไทยอีกด้วย ซึ่งศูนย์วิจัยกรุงศรีได้ประเมินผลกระทบของโรคระบาด COVID-19 ว่าทำให้เศรษฐกิจโลกหดตัวร้อยละ 3.2 และเศรษฐกิจอาเซียนลดลงประมาณร้อยละ 2.1-5.4 จากสถานการณ์ปกติ ซึ่งประเทศไทยได้รับผลกระทบคือ นักท่องเที่ยวลดลงประมาณร้อยละ 60 จากปี 2562 เกิดการขาดตอนของห่วงโซ่การผลิตทั้งในและต่างประเทศ ทำให้การเติบโตของเศรษฐกิจไทยในปีนี้หดตัวลงประมาณร้อยละ 5.4



แผนภาพที่ 17 ผลกระทบของ COVID-19 ที่มีต่ออัตราการเติบโตของ GDP ในแต่ละประเทศ
ที่มา: <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/economic-covid-impact.html>

จากสถานการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้การส่งออกหดตัว อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวหยุดชะงัก เกิดความล่าช้าในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน การขาดสภาพคล่องของธุรกิจ ภาคธุรกิจส่วนใหญ่ไม่สามารถรักษายอดขายและกำไรไว้ได้ บางกิจการอาจมีกำไรลดลงและเงินทุนลดลง ซึ่งในปีนี้ ธุรกิจที่อยู่ในอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจการขนส่งทางอากาศ ทางน้ำ ธุรกิจให้บริการด้านความบันเทิงและสันทนาการ ธุรกิจการค้าปลีก มีความเสี่ยงสูงที่จะต้องอยู่ในภาวะที่ยากลำบาก จำนวนผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมลดลง ซึ่งเกิดจากการขาดสภาพคล่องประมาณร้อยละ 27-35

ภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบมาก
แบ่งตามขนาดบริษัท

บริษัทขนาดเล็ก	บริษัทขนาดกลาง	บริษัทขนาดใหญ่
ร้านอาหาร	ร้านอาหาร	ร้านอาหาร
โรงแรม	บริการทางการเงินอื่นๆ	ดีลเลอร์รถยนต์
การขนส่งทางน้ำ	ดีลเลอร์รถยนต์	การขนส่งทางอากาศ
การขนส่งทางอากาศ	การขนส่งทางน้ำ	โรงแรม
บริการบันเทิงและบริการสันทนาการ	การค้าปลีก	บริการบันเทิงและบริการสันทนาการ

Source: MOC, Krungsri Research

แผนภาพที่ 18 ภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์ COVID-19
ที่มา: <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/economic-covid-impact.html>

สำหรับจังหวัดที่ได้รับผลกระทบจากการขาดสภาพคล่องทางธุรกิจสูงสุด ได้แก่ สมุทรสาคร จันทบุรี ชลบุรี สมุทรสงคราม กระบี่ ภูเก็ต พังงา สมุทรปราการ ฉะเชิงเทรา และกรุงเทพฯ เนื่องจากเป็นแหล่งอุตสาหกรรมและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อเศรษฐกิจในพื้นที่จากการลดการจ้างงานและรายได้ที่ลดลง



แผนภาพที่ 19 จังหวัดที่ขาดสภาพคล่อง

ที่มา: <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/economic-covid-impact.html>

อย่างไรก็ตาม คาดการณ์ว่าหลังจากที่สถานการณ์คลี่คลาย เศรษฐกิจจะฟื้นตัวขึ้นเป็นลำดับ สำหรับอุตสาหกรรมไมซ์จะเริ่มมีการยืนยันการจัดงานเพิ่มมากขึ้นตั้งแต่เดือนสิงหาคม-ธันวาคมเป็นต้นไป แต่อัตราการเข้าพื้นที่และจำนวนผู้เข้าร่วมงานอาจจะยังไม่มากเท่ากับปีที่ผ่านมา โดยจำนวนผู้เข้าร่วมน่าจะลดลงประมาณร้อยละ 25-50 และคาดว่าพฤติกรรมของผู้เข้าร่วมงานจะเปลี่ยนแปลงไป โดยจะมีการกำหนดเป้าหมายในการเดินทางให้ชัดเจนขึ้น และใช้เวลาในการเดินทางน้อยลง ซึ่งรองผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) คาดว่ารายได้โดยตรงจากการเดินทางไมซ์จะลดลงเหลือ 162,000 ล้านบาท จากเป้าหมายเดิม 220,000 ล้านบาท และรายได้โดยอ้อมจะลดลงเหลือ 200,000 ล้านบาท จากเป้าหมายเดิม 540,000 ล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ที่น้อยลงโดยเฉพาะตลาดต่างชาติ ซึ่งจากสถานการณ์ดังกล่าว สสปน. ได้เร่งยกระดับมาตรฐานการจัดกิจกรรมไมซ์ให้เข้ากับสภาพภูมิทัศน์ใหม่อย่างเป็นรูปธรรมด้วยการออกคู่มือการจัดงานวิถีใหม่ เร่งกระตุ้นการจัดงานประชุมภายในประเทศ เพื่อสร้างรายได้จากกิจกรรมไมซ์ โดยใช้แคมเปญที่มีชื่อว่า “ประชุมเมืองไทย ปลอดภัยกว่า” เพื่อกระตุ้นการเดินทางของกลุ่มบริษัทต่าง ๆ และการเปิดการเดินทางให้นักเดินทางไมซ์ต่างชาติเข้ามาในประเทศไทยมากขึ้น (ที่มา: ประชาชาติธุรกิจ (ออนไลน์) <https://www.prachachat.net/tourism/news-480300>)



บทที่ 4 การประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

4.1 การประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

สรุปผลการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 ตามกรอบแนวทางการประเมินผล 7 ด้าน ได้แก่ ความสอดคล้อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ผลกระทบ ความยั่งยืน คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน และการพัฒนาองค์กร มีดังนี้

มิติที่ 1 ความสอดคล้อง

การพิจารณาความสอดคล้อง (Relevance) พิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร ว่า สสปน. ได้มีการกำหนดกลยุทธ์การดำเนินงานที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้ครบถ้วนหรือไม่

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2562 กำหนดวัตถุประสงค์ และอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 7 ให้ สสปน. มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการจัดประชุมและนิทรรศการของประเทศให้มีมาตรฐานสากล
- 2.) เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ และให้บริการข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
- 3.) ให้ความรู้ จัดการสัมมนา ฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการ แก่ผู้ดำเนินธุรกิจ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความชำนาญ และมีทักษะเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเพื่อให้เข้าใจการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และแนวคิดด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- 4.) เป็นตัวแทนของประเทศในการจัดทำข้อเสนอต่อหน่วยงานต่างประเทศหรือระหว่างประเทศ เพื่อขอรับเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ
- 5.) ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างโอกาสให้กับประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ

ทั้งนี้ การดำเนินการตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะต้องมุ่งพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของประเทศเพื่อเป็น ศูนย์กลางระหว่างประเทศในการจัดประชุมและนิทรรศการ

วิสัยทัศน์

องค์กรหลักในการผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความเจริญและกระจายรายได้ไปสู่ทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน

พันธกิจ

- 1.) สนับสนุนการจัดงานไมซ์ในประเทศไทย เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและกระจายรายได้สู่ชุมชน
- 2.) ส่งเสริมภาพลักษณ์อุตสาหกรรมไมซ์ไทยด้วยผลิตภัณฑ์ บริการชั้นเลิศและอัตลักษณ์ความเป็นไทย
- 3.) พัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยองค์ความรู้ มาตรฐาน รวมถึงการพัฒนาบุคลากรและผู้ประกอบการ
- 4.) ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์องค์กร (ตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) ปี 2560-2564 (ฉบับปรับปรุง มีนาคม 2561)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1: ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์
 - กลยุทธ์ที่ 1.1 รักษาและยกระดับกิจกรรมไมซ์เดิมให้เติบโตอย่างมั่นคงและมีความยั่งยืน
 - กลยุทธ์ที่ 1.2 สร้างกิจกรรมไมซ์ใหม่เพื่อรองรับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศร่วมกับหน่วยงานภาครัฐ
 - กลยุทธ์ที่ 1.3 ขับเคลื่อนกิจกรรมไมซ์ใหม่ตามความต้องการของตลาดกับศักยภาพและนโยบายของประเทศ
- ยุทธศาสตร์ที่ 2: กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์
 - กลยุทธ์ที่ 2.1 ยกระดับกิจกรรมไมซ์ในภูมิภาค เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจในภูมิภาค
 - กลยุทธ์ที่ 2.2 สร้างกิจกรรมไมซ์เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในภูมิภาค
- ยุทธศาสตร์ที่ 3: ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทย และ สสป.
 - กลยุทธ์ที่ 3.1 ส่งเสริมกิจกรรมการตลาด สร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยให้เป็นจุดหมายปลายทางไมซ์ระดับนานาชาติ
 - กลยุทธ์ที่ 3.2 ปรับเปลี่ยนมุมมองขององค์กรภายนอกต่อบทบาท และภาพลักษณ์ของ สสป.
 - กลยุทธ์ที่ 3.3 ประชาสัมพันธ์เมืองที่มีศักยภาพและความพร้อมของเมืองในการรองรับการจัดกิจกรรมไมซ์ในระดับประเทศและนานาชาติ
- ยุทธศาสตร์ที่ 4: เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์
 - กลยุทธ์ที่ 4.1 ยกระดับมาตรฐานผู้ประกอบการไมซ์ และโครงสร้างสนับสนุนไมซ์
 - กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาและส่งเสริมการใช้นวัตกรรมในการจัดงาน พัฒนางค์ความรู้และรูปแบบการจัดงาน

กลยุทธ์ที่ 4.3 ผลักดัน ยกระดับมาตรฐาน และปรับปรุงระเบียบที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
ไมซ์ไทยให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

กลยุทธ์ที่ 4.4 สร้างความร่วมมือกับเครือข่ายพันธมิตรทั้งภาครัฐและเอกชนผ่านแพลตฟอร์ม
ไมซ์

● ยุทธศาสตร์ที่ 5: พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในขององค์กร

กลยุทธ์ที่ 5.1 ยกระดับศักยภาพบุคลากรของ สสปน. ให้มีความพร้อมต่อการพัฒนาองค์กร

กลยุทธ์ที่ 5.2 ปรับปรุง พัฒนา และใช้นวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ สสปน.
ภายใต้หลักธรรมาภิบาล

เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของกลยุทธ์การดำเนินงานของ สสปน. กับวัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง
วิสัยทัศน์ และภารกิจ สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 การพิจารณาความสอดคล้องรายกลยุทธ์

หัวข้อ	ความสอดคล้อง													
	ยุทธ 1			ยุทธ 2		ยุทธ 3			ยุทธ 4				ยุทธ 5	
	1.1	1.2	1.3	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2
วัตถุประสงค์ การจัดตั้ง														
ข้อ 1	✓	✓	✓	✓					✓	✓				
ข้อ 2	✓					✓	✓	✓		✓	✓			
ข้อ 3	✓	✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		✓	
ข้อ 4	✓													
ข้อ 5	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓		
วิสัยทัศน์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
พันธกิจ														
ข้อ 1	✓	✓		✓	✓					✓				
ข้อ 2		✓		✓	✓	✓	✓	✓						
ข้อ 3		✓	✓	✓	✓				✓	✓	✓		✓	✓
ข้อ 4	✓	✓								✓				

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้ง	จำนวนกลยุทธ์ที่ตอบสนอง
(1) ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการจัดประชุมและนิทรรศการของประเทศให้มีมาตรฐานสากล	6
(2) เป็นศูนย์กลางข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และให้บริการข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งให้คำปรึกษาและคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ	6
(3) ให้ความรู้ จัดการสัมมนา ฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพเกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการแก่ผู้ดำเนินธุรกิจ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีทักษะเทียบเท่ามาตรฐานสากล และเพื่อให้เข้าใจการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ และแนวคิดด้านเศรษฐกิจ สังคม และการพัฒนาอย่างยั่งยืน	9
(4) เป็นตัวแทนของประเทศในการจัดทำข้อเสนอต่อหน่วยงานต่างประเทศ หรือระหว่างประเทศเพื่อขอรับเป็นเจ้าภาพในการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ	1
(5) ส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและสร้างโอกาสให้กับประเทศ รวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกในเรื่องที่เกี่ยวกับการจัดประชุมและนิทรรศการในประเทศ	10

วิสัยทัศน์	จำนวนกลยุทธ์ที่ตอบสนอง
องค์กรหลักในการผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ให้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ด้วยนวัตกรรม เพื่อสร้างความเจริญและกระจายรายได้ไปสู่ทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน	14

พันธกิจ	จำนวนกลยุทธ์ที่ตอบสนอง
1) สนับสนุนการจัดงานไมซ์ในประเทศไทย เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจและกระจายรายได้สู่ชุมชน	5
2) ส่งเสริมภาพลักษณ์อุตสาหกรรมไมซ์ไทยด้วยผลิตภัณฑ์ บริการชั้นเลิศ และอัตลักษณ์ความเป็นไทย	6
3) พัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยองค์ความรู้ มาตรฐาน รวมถึงการพัฒนา	9

พันธกิจ	จำนวนกลยุทธ์ที่ตอบสนอง
บุคลากรและผู้ประกอบการ	
(4) ส่งเสริมแนวปฏิบัติด้านความยั่งยืน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน	3

1.1 ร้อยละของกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ (น้ำหนักร้อยละ 14)

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
1.1 ร้อยละของกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	ร้อยละ	10	60	70	80	90	100	100

ผลการประเมิน

การจะขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ สสพ. จำเป็นจะต้องมีการกำหนดทิศทางและเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาวขององค์กร โดยกำหนดกลยุทธ์หรือจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่รองรับวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่า การดำเนินการตามกลยุทธ์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และแผนงาน/โครงการภายใต้แผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ จะสามารถนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ในการประเมินกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ประเมินจากจำนวนกลยุทธ์ทั้งหมดที่ สสพ. ได้กำหนดไว้ในงานดำเนินงานระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 เทียบกับ วัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ พบว่า สสพ. มีการกำหนดกลยุทธ์รองรับวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์และพันธกิจอย่างครบถ้วน ผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 100 มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ

การพิจารณาประสิทธิภาพ (Effectiveness) พิจารณาจากร้อยละของการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการที่กำหนดไว้ในช่วงระหว่างปี 2560 – 2562 ซึ่งเป็นการดำเนินการตามเป้าหมายในแผนงานที่ สสพ. กำหนดและได้รับอนุมัติหรือจัดสรรงบประมาณให้ดำเนินการ รวมทั้ง ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายจำนวนนักเดินทางไมซ์ ซึ่งพิจารณาทั้งนักเดินทางไมซ์ต่างประเทศ และนักเดินทางไมซ์ในประเทศ รวมถึงการบรรลุเป้าหมายรายได้จากนักเดินทางไมซ์ทั้งต่างประเทศและในประเทศ โดยตัวชี้วัดทั้ง 3 ตัวข้างต้นสะท้อนถึงการดำเนินงานได้ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่องค์กรกำหนด คือการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยอุตสาหกรรมไมซ์ สรุปผลการดำเนินงานและผลการประเมินได้ ดังนี้

2.1 ร้อยละของจำนวนโครงการตามยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 5)

พิจารณาจำนวนแผนงาน โครงการของ สสพ. ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 ที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จและบรรลุเป้าหมายในแต่ละปีงบประมาณ เปรียบเทียบกับจำนวนโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทั้งหมดในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 ในแต่ละปีงบประมาณ และคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 3 ปีงบประมาณ สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559 สสพ. มีผลการดำเนินงานดังนี้

ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.		
	2557	2558	2559
กลยุทธ์การดึงดูดงานเข้าประเทศ (Win)	135.73	157.73	147.72
กลยุทธ์การส่งเสริม (Promote)	144.75	169.88	187.02
กลยุทธ์การพัฒนา (Develop)	119.79	133.02	152.31
การบริหารสำนักงาน (ADMIN)	71.43	325.77	550.80
รวม	117.93	196.60	259.46

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

จำนวน	ปีงบประมาณ พ.ศ.		
	2560	2561	2562
จำนวนโครงการของ สสพ. ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการในปี 2560-2562 และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย	77	109	96
จำนวนโครงการของ สสพ. ทั้งหมดในปี 2560-2562	100	151	119
ร้อยละ	77.00	72.19	80.67
ร้อยละเฉลี่ย 3 ปีงบประมาณ	76.62		

ตัวชี้วัด		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
				1	2	3	4	5	
2.1	ร้อยละของจำนวนโครงการตามยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ	5	60	70	80	90	100	76.62

ผลการประเมิน

ร้อยละของจำนวนโครงการตามยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมายเฉลี่ยใน 3 ปีงบประมาณ อยู่ที่ร้อยละ 76.62 หรือเท่ากับ 2.6619 คะแนน ทั้งนี้ พิจารณาจากผลการดำเนินงานของแต่ละโครงการในทั้ง 3 ปีงบประมาณ รวมถึงโครงการที่มีผลการดำเนินงานเหลือปีงบประมาณ จนถึงเดือนมีนาคม ปีงบประมาณ ถัดไป

2.2 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ (น้ำหนักร้อยละ 5)

2.2.1 ร้อยละของนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 2.5)

พิจารณาจากผลรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์โดยรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 และคิดเป็นร้อยละ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
		1	2	3	4	5	
ร้อยละของนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย	ร้อยละ	60	70	80	90	100	94.44

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

จำนวน	ปีงบประมาณ พ.ศ.			รวม
	2560	2561	2562	
จำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศ (คน)	1,276,411.00	1,997,085.00	1,580,663.00	4,854,159.00
เป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศ (คน)	1,109,000.00	1,192,000.00	1,320,000.00	3,621,000.00
ร้อยละ	115.10	167.54	119.75	134.06

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
2.2.1 ร้อยละของนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย	ระดับ	2.5	60	70	80	90	100	134.06

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละของปริมาณนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเศที่เป็นไปตามเป้าหมาย พบว่า ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สสพ. กำหนดเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเศ รวมกัน 3 ปีงบประมาณเท่ากับ 3,621,000 คน ซึ่งผลการดำเนินงานมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเศ เท่ากับ 4,854,159 คน คิดเป็นร้อยละ 134.06 เมื่อเทียบกับเป้าหมาย หรือเท่ากับ 5.0000 คะแนน อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นักเดินทางต่างชาติต่างประเศมีแนวโน้มลดลง แต่ยังคงอยู่ในระดับที่สูงกว่าเป้าหมายที่กำหนด เนื่องจากสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง โดยนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เดินทางเข้าประเทศไทยสูงที่สุด ได้แก่ จีน อินเดีย ญี่ปุ่น และฮ่องกง

2.2.2 ร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศเทียบกับเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 2.5)

พิจารณาจากผลรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติโดยรวมของจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 และคิดเป็นร้อยละ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
		1	2	3	4	5	
ร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศเทียบกับเป้าหมาย	ร้อยละ	60	70	80	90	100	100.00

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

จำนวน	ปีงบประมาณ พ.ศ.			รวม
	2560	2561	2562	
จำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศ (คน)	35,316,505	33,443,365	29,612,013	98,371,883
เป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศ (คน)	26,000,000	29,000,000	34,662,000	89,662,000
ร้อยละ	135.83	115.32	85.43	109.71

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
2.2.2 ร้อยละของนักท่องเที่ยวต่างชาติในประเทศเทียบกับเป้าหมาย	ระดับ	2.5	60	70	80	90	100	109.71

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละของปริมาณนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศที่เป็นไปตามเป้าหมาย พบว่า ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สสพ. กำหนดเป้าหมายจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศรวมกัน 3 ปีงบประมาณเท่ากับ 89,662,000 คน ซึ่งผลการดำเนินงานมีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศเท่ากับ 98,371,883 คน คิดเป็นร้อยละ 109.71 เมื่อเทียบกับเป้าหมาย หรือเท่ากับ 5.0000 คะแนน อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 นักเดินทางไมซ์ในประเทศมีแนวโน้มลดลง และไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดในปีงบประมาณดังกล่าว เนื่องจากเศรษฐกิจภายในประเทศที่เกิดการชะลอตัว รวมถึงสถานการณ์การเมืองในประเทศ รวมถึงสถานการณ์ฝุ่น PM 2.5 ซึ่งเป็นปัจจัยเชิงลบที่ส่งผลกระทบต่อจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศ

2.3 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ (น้ำหนักร้อยละ 5)

2.3.1 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 2.5)

พิจารณาผลรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ที่กำหนดไว้โดยรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 และคิดเป็นร้อยละ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

จำนวน	ปีงบประมาณ พ.ศ.			รวม
	2560	2561	2562	
รายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศ (ล้านบาท)	106,912.00	137,225.00	95,217.00	339,354.00
เป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศ (ล้านบาท)	101,000.00	112,000.00	100,500.00	313,500.00
ร้อยละ	105.85	122.52	94.74	108.25

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
2.3.1 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย	ระดับ	2.5	60	70	80	90	100	108.25

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละของของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเทียบกับเป้าหมาย พบว่า ในช่วงปี 2560 - 2562 สสพ. กำหนดเป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศรวมกัน 3 ปีงบประมาณเท่ากับ 313,500 ล้านบาท ซึ่งผลการดำเนินงานมีรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ต่างประเทศเท่ากับ

339,354 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 108.25 เมื่อเทียบกับเป้าหมาย หรือเท่ากับ 5.0000 คะแนน อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติต่างประเทศมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากสถานการณ์แข่งขันที่รุนแรง และสถานะเศรษฐกิจโลกที่มีความผันผวน

2.3.2 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศเทียบกับเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 2.5)

พิจารณาผลรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายด้านรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ที่กำหนดไว้โดยรวมของปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 และคิดเป็นร้อยละ โดยมีผลการดำเนินงาน ดังนี้

จำนวน	ปีงบประมาณ พ.ศ.			รวม
	2560	2561	2562	
รายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศ (ล้านบาท)	91,010.00	114,376.00	107,046.00	312,432.00
เป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศ (ล้านบาท)	54,000.00	62,000.00	121,000.00	237,000.00
ร้อยละ	168.54	184.48	88.47	131.83

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
2.3.2 ร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศเทียบกับเป้าหมาย	ระดับ	2.5	60	70	80	90	100	131.83

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละของรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศเทียบกับเป้าหมาย พบว่า ในช่วงปี 2560 - 2562 สสพ. กำหนดเป้าหมายรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศรวมกัน 3 ปีงบประมาณเท่ากับ 237,000 ล้านบาท ซึ่งผลการดำเนินงานมีรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศเท่ากับ 312,432 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 131.83 เมื่อเทียบกับเป้าหมาย หรือเท่ากับ 5.0000 คะแนน อย่างไรก็ตาม ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 รายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ในประเทศมีแนวโน้มลดลง ซึ่งเป็นไปตามจำนวนนักท่องเที่ยวในประเทศที่ลดลง

มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ

การพิจารณาประสิทธิภาพ (Efficiency) พิจารณาจากระดับประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่าย ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ ระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) และร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงานเป้าหมาย โดยตัวชี้วัดทั้ง 5 ตัวชี้วัดข้างต้น พิจารณาผลการดำเนินงานในปี 2560 - 2562 หรือ 3 ปีแรกของแผน ยุทธศาสตร์องค์กร (พ.ศ. 2560 - 2564) เป็นการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานและผลการประเมินได้ ดังนี้

3.1 ระดับประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย (น้ำหนักร้อยละ 3)

ระดับประสิทธิภาพของการบริหารค่าใช้จ่าย พิจารณาจากค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานทั้งหมด ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการตลาด ค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุน และค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย เปรียบเทียบกับสูง หรือเท่ากับ หรือ ต่ำกว่ารายได้ของ สสพ. ซึ่งรายได้ของ สสพ. มาจากรายได้จากเงินงบประมาณ และรายได้จากแหล่งอื่น

รายการ	2559	2560	2561	2562
1. รายได้จากการดำเนินงาน	1,048,813,256	1,009,341,660	974,526,475	901,439,443
1.1 รายได้จากรัฐบาล	1,029,536,600	992,332,700	958,468,200	883,639,000
1.1.1 รายได้จากเงินงบประมาณ	1,029,536,600	992,332,700	958,468,200	883,639,000
1.2 รายได้จากแหล่งอื่น	19,276,656	17,008,960	16,058,275	17,800,443
1.2.1 รายได้จากการจัดอบรมสัมมนา	1,712,150	1,645,795	1,307,010	2,280,854
1.2.2 รายได้ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมงาน นิทรรศการ	10,071,076	8,619,370	8,178,644	8,202,395
1.2.3 รายได้จากดอกเบี้ยเงินฝากสถาบัน การเงิน	7,306,514	6,525,924	6,046,731	6,745,261
1.2.4 รายได้อื่น	186,916	217,871	525,890	571,933
2. ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน	1,048,854,926	1,073,757,149	917,008,275	986,295,675
2.1 ค่าใช้จ่ายบุคลากร	144,905,313	163,470,720	156,249,187	165,857,025
2.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ⁽¹⁾	170,304,291	170,892,250	190,086,158	190,465,232
2.3 ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการตลาด ⁽²⁾	475,838,575	481,231,704	356,242,770	413,128,658
2.4 ค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุน	232,217,718	235,870,172	196,119,178	200,685,229
2.5 ค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย	25,589,029	22,292,303	18,310,982	16,159,532
รายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายจากการ ดำเนินงาน	(41,670)	(64,415,489)	57,518,200	(84,856,232)

หมายเหตุ (1) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประชุม ค่าตอบแทนบุคคลภายนอก ค่าจ้างเหมาบริการอื่น ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ฯลฯ

(2) ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการตลาด ประกอบด้วย ค่าวัสดุทางการตลาด ค่าประชาสัมพันธ์ ค่าบูธ ค่าเช่าพื้นที่และอุปกรณ์ ค่าวิจัยตลาด ค่าส่งเสริมทางการตลาด

โดยผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สรุปผลได้ดังนี้

ปีงบประมาณ	ค่าใช้จ่ายทั้งหมด (บาท)	รายได้ของ สสปน. (บาท)	ประสิทธิภาพในการบริหาร ค่าใช้จ่าย (บาท)	ผลการ ดำเนินงาน
2560	1,073,757,149	1,009,341,660	(64,415,489) ค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้	✗
2561	917,008,275	974,526,475	57,518,200 ค่าใช้จ่ายต่ำกว่ารายได้	✓
2562	986,295,675	901,439,443	(84,856,232) ค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้	✗

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
3.1 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่าย	ระดับ	3	ค่าใช้จ่ายสูงกว่ารายได้	บริหารค่าใช้จ่ายได้เท่ากับรายได้ทุกปี	บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 1 ปี	บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 2 ปี	บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 3 ปี	บริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้ 1 ปี

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดระดับประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่ายพบว่า ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สสปน. สามารถบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานทั้งหมดได้ต่ำกว่ารายได้ของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยมีค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่ำกว่ารายได้ของ สสปน. คิดเป็นจำนวนเงิน 57,518,200 บาท หรือบริหารค่าใช้จ่ายได้ต่ำกว่ารายได้จำนวน 1 ปี ซึ่งเป็นปีเดียวจากทั้งหมดสามปีที่มีรายได้จากการดำเนินงานลดลงร้อยละ 3 และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานลดลงด้วย โดยลดลงมากถึงร้อยละ 15 เมื่อเทียบกับปีก่อน เนื่องจากมีรายการค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานลดลง 4 รายการจากทั้งหมด 5 รายการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการตลาด ลดลงร้อยละ 26 ค่าใช้จ่ายเงินอุดหนุน ลดลงร้อยละ 17 ค่าใช้จ่ายบุคลากร ลดลงร้อยละ 4 และค่าเสื่อมราคาและค่าตัดจำหน่าย ลดลงร้อยละ 18 เมื่อเทียบกับปีก่อน ในขณะที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และ 2562 รายได้จากการดำเนินงานลดลง ร้อยละ 4 และ ร้อยละ 7 ตามลำดับ แต่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานทั้งหมดเพิ่มขึ้นร้อยละ 2 และร้อยละ 8 ตามลำดับ ดังนั้น เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนจึงมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.0000 คะแนน

3.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน (น้ำหนักร้อยละ 3)

ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานพิจารณาจากค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน 2 รายการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (เช่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าสาธารณูปโภค ค่าเบี้ยประชุม ค่าตอบแทนบุคคลภายนอก ค่าจ้างเหมาบริการอื่น ค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม ฯลฯ) และ ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการตลาด (ได้แก่ ค่าประชาสัมพันธ์ ค่าบูธ ค่าเช่าพื้นที่และอุปกรณ์ ค่าวิจัยตลาด ค่าส่งเสริมทางการตลาด ค่าวัสดุทางการตลาด) ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานที่สามารถบริหารจัดการได้ โดยเกณฑ์การให้คะแนน กำหนดให้ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เป็นปีฐานสำหรับเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน หากค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 น้อยกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และ 2561 ทั้ง 2 ปี จึงจะมีระดับเกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ 5.0000 คะแนน

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สรุปผลได้ ดังนี้

ปีงบประมาณ	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (บาท)	จำนวนพนักงาน (คน)	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน (บาทต่อคน)	ผลการดำเนินงานเทียบกับปีฐาน
2560	652,123,954	137	4,760,028.86	✓
2561	546,328,928	132	4,138,855.52	✗
2562	603,593,889	129	4,679,022.40	ปีฐาน

ตัวชี้วัด		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
				1	2	3	4	5	
3.2	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน	ระดับ	3	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 มากกว่าปี 2560 และ 2561 ทั้ง 2 ปี	-	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 น้อยกว่าปี 2560 หรือ 2561 ปีใดปีหนึ่ง	-	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 น้อยกว่าปี 2560 และ 2561 ทั้ง 2 ปี	ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปี 2562 น้อยกว่าปี 2560 เพียงปีเดียว

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานพบว่า ในช่วงปี 2560 - 2562 สสพ. มีจำนวนพนักงานลดลงทั้งปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 คิดเป็นร้อยละ 3.65 และ 2.27 ตามลำดับ ในขณะที่ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน 2 รายการ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน และ

ค่าใช้จ่ายส่งเสริมการตลาด ในปี 2561 ผลรวมของ 2 รายการลดลงร้อยละ 16.22 เมื่อเทียบกับปีก่อน แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.48 เมื่อเทียบกับปีก่อน เป็นเหตุให้ สสพ. ไม่สามารถบริหารให้ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อหัวของบุคลากรให้ลดลงได้ต่อเนื่อง ดังนั้น เมื่อเทียบกับระดับเกณฑ์การให้คะแนนจึงมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.0000 คะแนน

3.3 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ (น้ำหนักร้อยละ 3)

ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ พิจารณาจากงบประมาณที่เบิกจ่ายได้ ณ วันสิ้นปีงบประมาณ หรือวันที่ 30 กันยายน (ได้แก่ ค่าใช้จ่ายบุคลากร ค่าใช้จ่ายดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายโครงการ/เงินอุดหนุน ค่าใช้จ่ายอื่น ค่าที่ดินสิ่งก่อสร้าง และค่าครุภัณฑ์) เทียบกับวงเงินงบประมาณของ สสพ. ที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ สสพ. ให้ใช้เพื่อดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งวงเงินงบประมาณทั้ง 3 ปีงบประมาณ ประกอบด้วย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 จำนวน 992.33 ล้านบาท สำหรับ 3 แผนงาน คือ แผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานบูรณาการ และแผนงานพื้นฐาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 958.47 ล้านบาท สำหรับ 4 แผนงาน คือ แผนงานยุทธศาสตร์ แผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานบูรณาการ และแผนงานพื้นฐาน และปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 883.64 ล้านบาท สำหรับ 5 แผนงาน คือ แผนงานบุคลากรภาครัฐ แผนงานพื้นฐานด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ แผนงานยุทธศาสตร์พัฒนาประสิทธิภาพ และมูลค่าเพิ่มของภาคการผลิต บริการการค้า และการลงทุน แผนงานบูรณาการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยว กีฬาและวัฒนธรรม แผนงานบูรณาการเพื่อพัฒนาพื้นที่ระดับภาค

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สรุปผลได้ ดังนี้

ปีงบประมาณ	งบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการประจำปี (บาท)	งบประมาณที่เบิกจ่ายได้ (บาท)	ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ (ร้อยละ)
2560	992,332,700.00	961,376,979.40	96.88
2561	958,468,200.00	889,873,241.30	92.84
2562	883,639,000.00	848,401,600.00	96.01
เฉลี่ย 3 ปี (ปี 2560 - 2562)			95.25

ตัวชี้วัด		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
				1	2	3	4	5	
3.3	ร้อยละของความสำเร็จ ของการเบิกจ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	3	80	85	90	95	100	95.25

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละของความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ พบว่าผลการเบิกจ่ายงบประมาณในปี 2560 – 2562 เทียบกับเป้าหมายการเบิกจ่ายตามแผนงบประมาณ โดยเฉลี่ยทั้ง 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 95.25 มีข้อสังเกตว่า ผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ลดลงจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งอุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการเบิกจ่ายงบประมาณ ส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินโครงการล่าช้ากว่าแผนที่กำหนดไว้ เนื่องจากกระเป๋ายกการจัดซื้อจัดจ้างบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับสัญญาในต่างประเทศ ซึ่งในปีถัดมาหรือปี 2562 สสพ. จึงได้ประกาศมาตรการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2561 เพื่อให้ทุกหน่วยงานภายใน สสพ. เร่งรัดการจัดซื้อจัดจ้างให้สามารถผูกพันสัญญาแล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562 พร้อมกับการติดตามการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด ผลการดำเนินงานเฉลี่ย 3 ปี เมื่อเทียบกับระดับเกณฑ์การให้คะแนนจึงมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 4.0500 คะแนน

3.4 ระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA) (น้ำหนักร้อยละ 3)

ระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment: ITA) พิจารณาผลการประเมินจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ หรือสำนักงาน ป.ป.ช. ประกอบด้วย 10 ตัวชี้วัด คือ การป้องกันการทุจริต การแก้ไขปัญหาการทุจริต การใช้ทรัพย์สินของราชการ การเปิดเผยข้อมูล การปฏิบัติหน้าที่ การใช้อำนาจ การใช้งบประมาณ คุณภาพการดำเนินงาน ประสิทธิภาพการสื่อสาร และการปรับปรุงการทำงาน

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
3.4 ระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA)	ร้อยละ	3	ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปียงบประมาณ พ.ศ. 2562 แ่ลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	-	ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปียงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่เปลี่ยนแปลงเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	-	ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปียงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561	ผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในปียงบประมาณ พ.ศ. 2562 ดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลระดับความสำเร็จของผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ พบว่าผลคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ สสพ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 คือ 93.35 จากคะแนนเต็ม 100 ระดับผลการประเมิน คือ A หรือมีผลการประเมินดีขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ที่ได้รับคะแนน คือ 56.73 ผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับระดับเกณฑ์การให้คะแนนจึงมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

มีข้อเสนอแนะและหมายเหตุจากสำนักงาน ป.ป.ช. ใน 3 ด้าน ดังนี้

- ผลการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity & Transparency Assessment: IIT) อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) แสดงให้เห็นว่า สสพ. ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานโดยยึดหลักมาตรฐาน โปร่งใสเป็นที่ตั้ง ตลอดจนมุ่งให้เกิดความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ นอกจากนี้ ยังไม่พบว่า สสพ. มีพฤติกรรม การเรียกรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นๆ ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงต่อการรับสินบน ในอนาคต สสพ. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินงบประมาณเพื่อประโยชน์ของพวกพ้อง ส่วนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และสามารถตรวจสอบได้ ผู้อำนวยการ สสพ. เป็นแบบอย่างที่ดีในการกำกับดูแล และ เฝ้าระวังการทุจริต โดยไม่ใช้อำนาจแทรกแซงการดำเนินงาน ซึ่งทำให้บุคลากรภายใน สสพ. ศรัทธา และเชื่อมั่นในวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงหลักการบริหารจัดการที่ดีที่หน่วยงานและผู้อำนวยการยึดถือ อีกทั้ง ไม่พบ ปัญหาการนำทรัพย์สินของราชการไปใช้อย่างไม่ถูกต้อง จึงทำให้โดยภาพรวมแล้ว สสพ. มีความเข้มแข็งที่ได้แรงสนับสนุนจากความเชื่อมั่นจากภายในหน่วยงานและสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้
- ผลการวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity & Transparency Assessment: EIT) อยู่ในระดับดี (Good) แสดงให้เห็นว่าประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของ สสพ. ว่ายึดตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่พบว่ามี การนำผลประโยชน์ของพวกพ้องมาอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามี การเรียกรับสินบน ทั้งในรูปแบบที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ อย่างไรก็ดี สิ่งที่ดีควรเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับ สสพ. ที่ได้คะแนนในระดับดี คือ ควรดำเนินการ อย่างเข้มข้นมากขึ้น โดยจัดให้มีการเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่สาธารณชนควรได้รับทราบ อย่างชัดเจน รองลงมาคือการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานในช่องทางที่เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางที่หลากหลาย ตลอดจนควรพัฒนาการดำเนินงาน/การให้บริการของ สสพ. โดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ผู้มาติดต่อหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าไปมีส่วนร่วมเพื่อปรับปรุง

การดำเนินงาน การบริการ ให้เกิดความโปร่งใส รวมถึงปรับปรุงวิธีการและขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

- การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity & Transparency Assessment: OIT) อยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Excellence) มีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่าง ๆ ของ สสปน. ให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน ซึ่งการเผยแพร่ข้อมูลในประเด็นข้างต้นทั้งหมด แสดงถึงความพยายามของ สสปน. ที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำให้โดยภาพรวมแล้ว หน่วยงานสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆได้

3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงานเป้าหมาย (น้ำหนักร้อยละ 3)

ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการงานเป้าหมายพิจารณาจากกระบวนการงานที่เสนอปรับปรุงในแบบประเมินองค์การมหาชนตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 โดยกระบวนการงานที่ประเมินความสำเร็จ คือ กระบวนการงานที่ สสปน. เสนอเพื่อปรับปรุง พัฒนา และใช้นวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ สสปน. ประกอบด้วยกระบวนการหรือระบบงาน ดังแสดงในองค์ประกอบด้านที่ 4 Innovation Based ข้อเสนอการพัฒนานวัตกรรมสรุปกระบวนการ/ระบบงานเป้าหมาย ผลที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และร้อยละความสำเร็จ ได้ดังนี้

ปีงบประมาณ	กระบวนการงาน/ระบบงานเป้าหมาย	ผลที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม	ร้อยละความสำเร็จ (ร้อยละ)
2560	บูรณาการด้านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การให้บริการและพัฒนาระบบการให้บริการและติดตามการขอรับการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ของ สสปน.	ติดตั้งระบบแล้วเสร็จและทดสอบระบบให้สามารถใช้งานจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถบูรณาการเชื่อมต่อข้อมูลการขอรับการสนับสนุนการจัดโครงการ หรือกิจกรรม Request for Proposal ระหว่างระบบเว็บไซต์Businesseventsthailand.com ระบบงาน CRM ระบบงาน Support Control เพื่อเป็นช่องทางออนไลน์ให้ผู้รับบริการที่ขอรับการสนับสนุนการจัดทำโครงการหรือกิจกรรม สามารถติดตาม (Tracking) ผลการขอรับการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ตามลำดับชั้น Workflow ได้ด้วยตัวเอง	100.00

ปีงบประมาณ	กระบวนการ/ระบบงานเป้าหมาย	ผลที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม	ร้อยละความสำเร็จ (ร้อยละ)
2561	นวัตกรรมการให้บริการด้านการลงทะเบียนเข้าร่วมงานไมซ์ อีเวนท์ (Smart BIZ Event Application)	พัฒนา Smart BIZ Event Application เป็นเครื่องมือดิจิทัลสนับสนุนการจัดงานไมซ์แบบดิจิทัล ประกอบด้วย Smart Biz Event และ Smart Biz Organizer อำนวยความสะดวกแก่ผู้มาร่วมงานไมซ์ ประกอบด้วย ระบบตรวจสอบสถานะการลงทะเบียนร่วมงาน เช็คอิน เผยแพร่เอกสารของงาน ระบบสำรวจ และเก็บความคิดเห็นหลังการมาร่วมงาน ฯลฯ โดยสามารถให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย 4 กลุ่ม คือ 1) ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ 2) กลุ่มลูกค้าในอุตสาหกรรมไมซ์ 3) ผู้ร่วมงานไมซ์ 4) สื่อมวลชน โดยมีจำนวนยอดดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน จากระบบ IOS และ Android รวมทั้งสิ้น 9,069 ดาวน์โหลด	100.00
2562	นวัตกรรมการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับไมซ์ (MICE Intelligence Services) -TCEB Dashboard	เปิดให้บริการ TCEB Dashboard หรือฐานข้อมูลการวิเคราะห์ด้านการตลาดและอื่นๆ สำหรับการวิเคราะห์แนวโน้มและความต้องการของอุตสาหกรรมไมซ์ แก่บุคลากรภายใน สสปน. ตลอดจนอบรม/ให้ความรู้การใช้งานแก่เจ้าหน้าที่จากฝ่ายงานต่างๆ ทั้งองค์กร โดยมีข้อมูล 6 กลุ่ม ได้แก่ Event Participants, Exhibitions, Meeting and Incentive, MICE Capability, Venues และ MICE Statistics และเปิดให้บริการสำหรับบุคคลภายนอก ผ่าน WWW.tceb.or.th เมนู (MICE Intelligence Center) นำเสนอเฉพาะข้อมูลสถิติ MICE Statistics ประกอบด้วย Events, MICE Visitors และ MICE Venues ภายหลังจากเปิดให้บริการ สสปน. ได้ติดตามประเมินผลการใช้งานทั้งบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกเพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการข้อมูลส่วนต่างๆ โดยเฉพาะรูปแบบการนำเสนอผ่าน Dashboard เพื่อให้ผู้บริหารและกลุ่มเป้าหมายสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	100.00

ตัวชี้วัด		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
				1	2	3	4	5	
3.5	ร้อยละความสำเร็จ ของการปรับปรุง กระบวนการดำเนินงานเป้าหมาย	ร้อยละ	3	60	70	80	90	100	100

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเป้าหมายพบว่า กระบวนการ/ระบบงานที่เสนอเพื่อปรับปรุง พัฒนา และใช้นวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สสปน. สามารถดำเนินการได้ครบร้อยละ 100 ทั้ง 3 ปี เมื่อเทียบกับระดับเกณฑ์ การให้คะแนนจึงมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

มิติที่ 4 ผลกระทบ

การประเมินด้านผลกระทบจากการดำเนินงานของ สสปน. จะพิจารณาจากประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินงานของ สสปน. ที่ส่งผลกระทบในด้านบวกต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจจากการใช้จ่ายในกิจกรรมหรืออุตสาหกรรมไมซ์ และการสร้างโอกาสในการมีงานทำ จากการที่มีการสร้างงาน ก่อให้เกิดการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์

4.1 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายการสร้างมูลค่าผลกระทบจากอุตสาหกรรมไมซ์ (น้ำหนัก ร้อยละ 20)

4.1.1 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์ (น้ำหนักร้อยละ 10)

ข้อมูล	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	รวม
มูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจ	-	107.49% (251,369 / 233,848 ลบ.)	104.27% (270,462 / 245,540 ลบ.)	108.85% (521,831 / 479,388 ลบ.)

ตัวชี้วัด		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
				1	2	3	4	5	
4.1.1	ร้อยละความสำเร็จ ของการบรรลุเป้าหมาย ผลกระทบทางเศรษฐกิจ จากอุตสาหกรรมไมซ์	ร้อยละ	10	60	70	80	90	100	108.85

ผลการประเมิน

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 สสพ. สร้างผลกระทบทางเศรษฐกิจจากกิจกรรมไมซ์ รวมมูลค่าทั้งสิ้น 521,831 ล้านบาท มีผลการดำเนินงานคิดเป็นร้อยละ 108.85 สูงกว่าเป้าหมาย มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

ผู้เข้าร่วมงานมีแนวโน้มเข้าร่วมงานมากขึ้นในระยะเวลาที่สั้นลง และไม่นิยมเดินทางเข้าร่วมกิจกรรมข้ามภูมิภาค อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจที่เริ่มฟื้นตัวในช่วงเวลาดังกล่าว ส่งผลให้บริษัทและองค์กรต่างๆ จัดกิจกรรมไมซ์เพิ่มมากขึ้น รวมถึงผู้ประกอบการและผู้จัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ มีการใช้จ่ายเพื่อการจัดกิจกรรมไมซ์ การลงทุนเพื่อการขยายกิจการ การลงทุนเพื่อการบำรุงรักษาเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มูลค่าของผลกระทบทางเศรษฐกิจทั้งทางตรง ทางอ้อม และผลกระทบต่อเนื่องมีมูลค่าเพิ่มสูงขึ้น

4.1.2 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางสังคมจากอุตสาหกรรมไมซ์ (น้ำหนักร้อยละ 10)

ข้อมูล	ผลการดำเนินงาน			
	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	รวม
จำนวนการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์ (Number of Job Created)	ไม่ได้กำหนด เป้าหมายและ ไม่มีการจัดเก็บ ข้อมูล	100.00% (181,000/ งาน หรือตำแหน่ง)	442.26% (818,175 /185,000 งานหรือ ตำแหน่ง)	272.99% (999,175 /366,000 งานหรือ ตำแหน่ง)

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
4.1.2 ร้อยละความสำเร็จ ของการบรรลุเป้าหมาย มูลค่าผลกระทบทางสังคม จากอุตสาหกรรมไมซ์	ร้อยละ	10	60	70	80	90	100	272.99

ผลการประเมิน

มูลค่าผลกระทบทางสังคมที่ได้รับจากการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ของ สสพ. พิจารณาจากจำนวนการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการสร้างงาน และมีการจ้างงาน ช่วยลดปัญหาสังคม หรือลดอัตราการว่างงาน โดย สสพ. มีการกำหนดเป้าหมายและวัดผลด้านการจ้างงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 จากเป้าหมายการจ้างงานที่กำหนดไว้รวมกัน 2 ปีงบประมาณเท่ากับ 366,000 งานหรือตำแหน่ง พบว่ามีจำนวนการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์รวมกัน 2 ปีงบประมาณ

คิดเป็นจำนวนทั้งสิ้น 999,175 งานหรือตำแหน่ง ซึ่งสูงกว่าเป้าหมายมาก มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

อย่างไรก็ตาม การจัดเก็บข้อมูลผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคม พบว่าเป็นการเก็บข้อมูลในภาพรวม สสพ. ควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บข้อมูลผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และการจ้างงาน เพื่อแสดงมูลค่าผลกระทบทางสังคม โดยจัดเก็บให้สามารถสะท้อนถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นจากกิจกรรมหรือการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาคที่ สสพ. เข้าไปส่งเสริม สนับสนุน หรือ ดำเนินการ เพื่อให้สามารถสะท้อนผลสำเร็จตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์ ให้ได้เป็นรูปธรรมชัดเจนขึ้น และอาจศึกษาทบทวนและนำแนวคิด การประเมินผลกระทบทางสังคม (Social Impact Assessment) มาปรับใช้ ซึ่งสามารถประเมินมูลค่าผลกระทบทางสังคมจากกิจกรรมที่ สสพ. ส่งเสริมให้มีการนำแนวคิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การอนุรักษ์ วัฒนธรรมประเพณีของท้องถิ่น และประเด็นทางสังคมและสิ่งแวดล้อมในด้านอื่นๆ มาใช้ในการจัดกิจกรรม นอกจากนั้น ควรมีการจัดเก็บผลกระทบในด้านลบที่พื้นที่จัดงานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับเพิ่มเติมจากการ จัดเก็บข้อมูลผลกระทบในด้านบวก เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และป้องกันหรือลดผลกระทบ ในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นต่อไป

มิติที่ 5 ความยั่งยืน

การพิจารณาด้านความยั่งยืน (Sustainability) พิจารณาจากความสามารถในการหารายได้ เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ และการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

5.1 ความสามารถในการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ

พิจารณาจากความสามารถในการหารายได้ของสสพ. นอกเหนือจากเงินงบประมาณที่ได้รับ ประจำปี เพื่อลดการพึ่งพาแหล่งรายได้จากเงินงบประมาณเพียงแหล่งเดียว โดยรายได้จากแหล่งอื่นๆ ที่นำมา ประเมินในด้านนี้ประกอบด้วย

- 1) รายได้จากการจัดอบรมสัมมนา
- 2) รายได้ค่าลงทะเบียนเข้าร่วมงานกิจกรรมการตลาด
- 3) รายได้จากการให้บริการด้านอื่นๆ

โดยผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ.2561 - 2562 สสพ. สามารถหารายได้จากแหล่ง อื่นๆ เปรียบเทียบกับเป้าหมายรายได้โดยรวมที่กำหนดไว้คิดเป็นร้อยละ 116.05 หรือมีผลการประเมินอยู่ที่ ระดับ 5.00 คะแนน โดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ความสามารถในการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2560 - 2562 ของ สสปน.

ข้อมูล	จำนวนเงิน (หน่วย: ล้านบาท)								
	2560		2561		2562		รวม		
	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	ร้อยละ
รายได้เพื่อลดภาระ งบประมาณภาครัฐ	-	-	8.00	9.48	9.20	10.48	17.20	19.96	116.05

5.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand เทียบกับเป้าหมาย

พิจารณาจากจำนวนโครงการ MICE Sustainability Thailand ที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ “โครงการที่มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย” หมายถึง โครงการที่ดำเนินการได้แล้วเสร็จตามแผนที่กำหนดไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 และมีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ครบทุกวัตถุประสงค์ของโครงการเปรียบเทียบกับจำนวนโครงการ MICE Sustainability Thailand ทั้งหมดที่ สสปน. ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

โดยที่โครงการ MICE Sustainability Thailand ที่นำมาประเมินในตัวชี้วัดนี้ได้แก่ โครงการลดของเสียจากการให้บริการอาหาร (Food Waste Prevention) ในปี พ.ศ. 2560-2562 ซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการไมซ์ไทย ได้สามารถคำนวณ บริหารจัดการ และลดปริมาณขยะของเสีย อีกทั้งยังสามารถลดต้นทุน ที่เกิดการให้บริการอาหารในกิจกรรมประชุมสัมมนาและนิทรรศการได้ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันของผู้ประกอบการไมซ์โดยใช้ MICE Sustainability Concept และการบริหารจัดการต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งวัดความสำเร็จจากจำนวนการสนับสนุนด้านการเงินและพัฒนาผู้ประกอบการไมซ์ที่สมัครในโครงการลดของเสียจากการให้บริการอาหาร (Food Waste Prevention) ซึ่งผลการดำเนินการสนับสนุนด้านการเงินและพัฒนาผู้ประกอบการไมซ์ที่ดำเนินโครงการลดของเสียจากการให้บริการอาหาร (Food Waste Prevention) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 คิดเป็นร้อยละ 133.33 เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.00 คะแนนโดยมีรายละเอียดสรุปได้ดังในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ความสำเร็จของการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand เทียบกับเป้าหมาย

ข้อมูล	จำนวนเงิน (หน่วย:องค์กร)								
	2560		2561		2562		รวม		
	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	เป้า	ผล	ร้อยละ
ผลการดำเนินงาน การสนับสนุนด้าน การเงินและพัฒนา ผู้ประกอบการไมซ์ ที่ดำเนินโครงการ ลดของเสียจากการ ให้บริการอาหาร (Food Waste Prevention)	1	1	5	8	3	3	9	12	133.33

มิติที่ 6 คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

พิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. และทัศนคติหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 ในรายยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยอุตสาหกรรมไมซ์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาดและภาพลักษณ์ของประเทศไทยและ สสปน. ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ และยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการจาก สสปน.

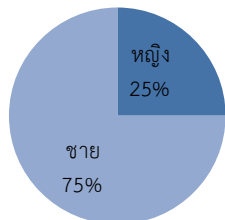
กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries	200
กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็น ผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ	9

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนตัวอย่างของกลุ่มคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรของ สสปน.

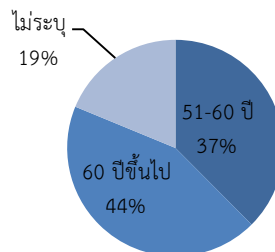
กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนตัวอย่าง
คณะกรรมการ สสปน.	16
ผู้บริหาร สสปน.	21
บุคลากร สสปน.	83

- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มคณะกรรมการ สสปน.

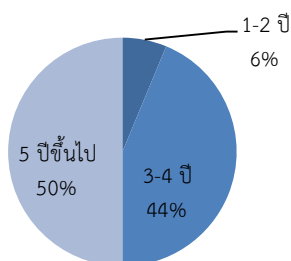
แผนภาพที่ 20 ข้อมูลทั่วไป
ของกลุ่มคณะกรรมการ จำแนกตามเพศ



แผนภาพที่ 21 ข้อมูลทั่วไป
ของกลุ่มคณะกรรมการ จำแนกตามอายุ

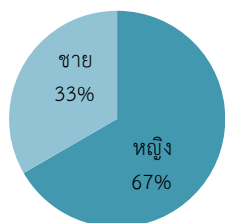


แผนภาพที่ 22 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มคณะกรรมการ
จำแนกตามระยะเวลาดำรงตำแหน่ง

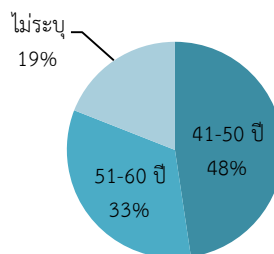


- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร สสปน.

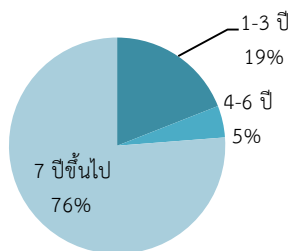
แผนภาพที่ 23 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร
จำแนกตามเพศ



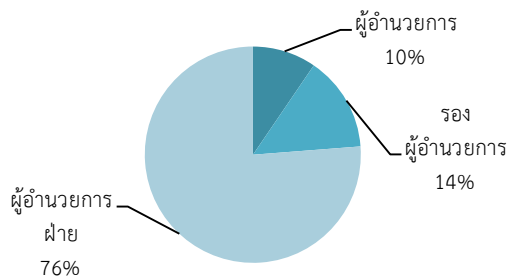
แผนภาพที่ 24 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร
จำแนกตามอายุ



แผนภาพที่ 25 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร
จำแนกตามอายุการทำงานใน สสปน.

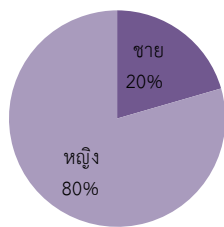


แผนภาพที่ 26 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มผู้บริหาร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

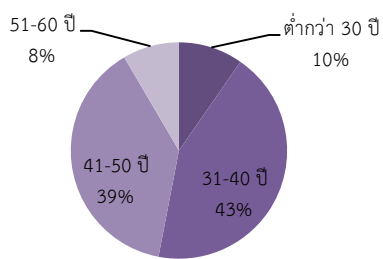


● ข้อมูลทั่วไปของบุคลากร สสปน.

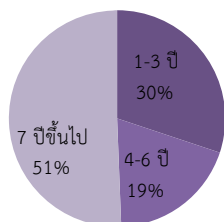
แผนภาพที่ 27 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากร
จำแนกตามเพศ



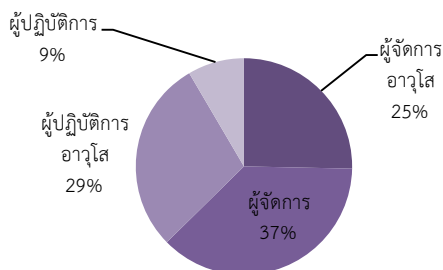
แผนภาพที่ 28 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากร
จำแนกตามอายุ



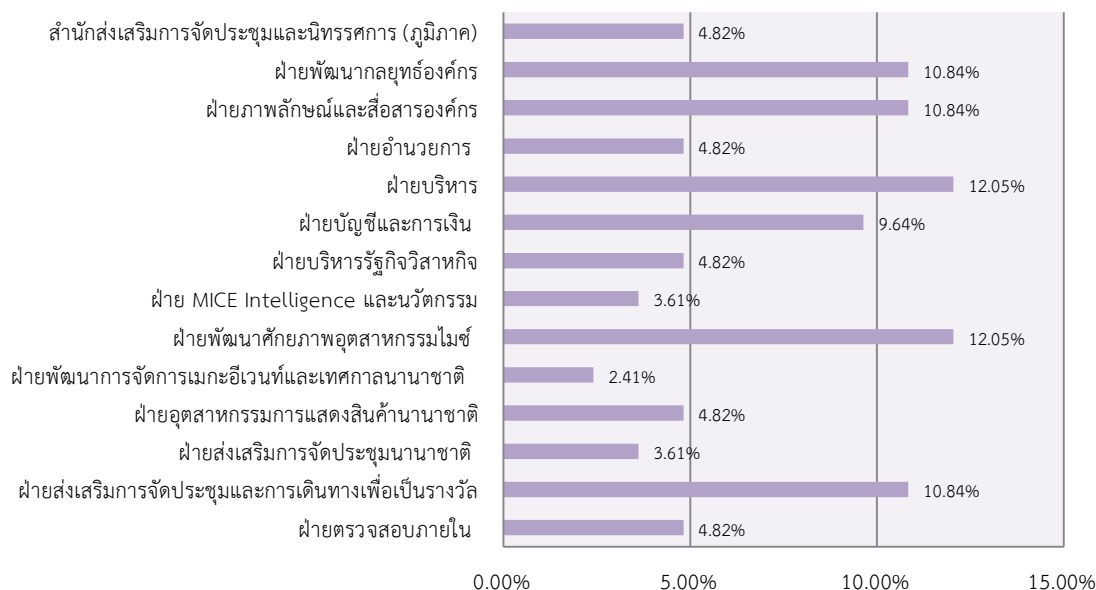
แผนภาพที่ 29 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากร
จำแนกตามอายุการทำงานใน สสปน.



แผนภาพที่ 30 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มบุคลากร
จำแนกตามตำแหน่งงาน



แผนภาพที่ 31 สัดส่วนของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามฝ่ายงาน



6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. (น้ำหนักร้อยละ 7.5)

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน	
								ผลการ ดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้
6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ สสปน.		7.5							
6.1.1 กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries	ระดับ	5	1	2	3	4	5	4.25	4.25
6.1.2 กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับ บทบาทของ สสปน. ในการ เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยง ระหว่างภาคเอกชนกับ หน่วยงานภาครัฐ	ระดับ	2.5	1	2	3	4	5	3.13	3.13

6.1.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. ของผู้รับบริการกลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries

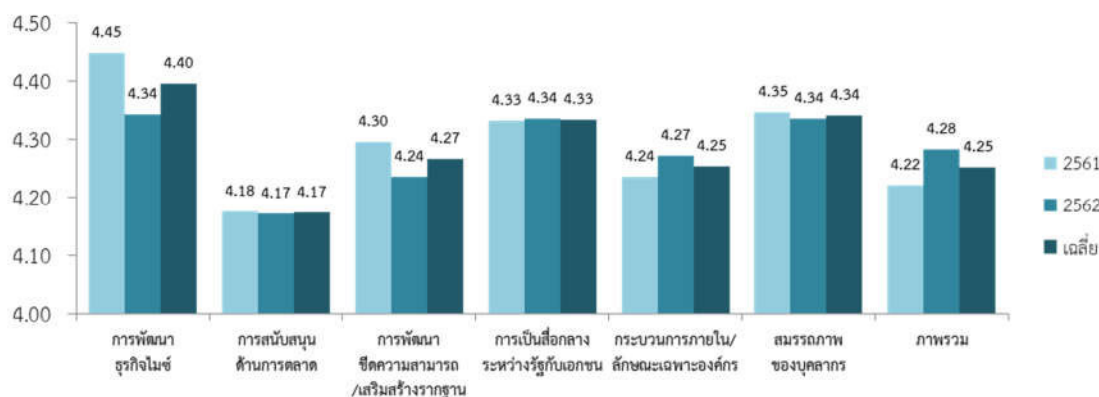
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. ของผู้รับบริการกลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries ใช้ผลการสำรวจความพึงพอใจที่ สสปน. ได้ดำเนินการสำรวจไว้ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ในกลุ่มเป้าหมายและประเด็นพิจารณาดังต่อไปนี้

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนตัวอย่าง	
	2561	2562
1. MICE Supporters ประกอบด้วย บุคคลหรือหน่วยงานที่ทำงานร่วมกับ สสปน.และให้บริการอุตสาหกรรมไมซ์เช่น สมาคมหน่วยงานภาครัฐ อาทิ กรมศุลกากร กรมการกงสุล เป็นต้น	200 ตัวอย่าง	200 ตัวอย่าง
2. MICE Beneficiaries ประกอบด้วย บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับบริการจากสสปน.โดยตรงหรือได้รับบริการ/ทำงานร่วมกับ MICE Supporters ที่ทำงานร่วมกับ สสปน. เช่น เจ้าของงาน (Event Owner) ผู้จัดงาน(Organizer) ผู้ให้บริการ (Service Provider) ภาคการศึกษา เป็นต้น		

โดยมีประเด็นพิจารณา 6 มิติ ได้แก่

- 1) การพัฒนาธุรกิจไมซ์
- 2) การสนับสนุนด้านการตลาด
- 3) การพัฒนาขีดความสามารถ/เสริมสร้างรากฐาน
- 4) การเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชน
- 5) กระบวนการภายใน/ลักษณะเฉพาะองค์กร
- 6) สมรรถภาพของบุคลากร

ผลที่ได้จากการสำรวจของปีงบประมาณปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 พบว่าระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 โดยรายละเอียดผลคะแนนความพึงพอใจในมิติต่างๆ ดังแสดงในแผนภาพที่ 32



แผนภาพที่ 32 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. ของผู้รับบริการ
กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries โดยเฉลี่ยของปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562

6.1.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. ของกลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ

ในด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. ของกลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ จากการสำรวจในกลุ่มเป้าหมายจำนวน 9 ราย ผลการสำรวจสรุปว่ามีระดับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ที่ 3.13 คะแนน โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นดังนี้

ตารางที่ 10 คะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. ของกลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ

การดำเนินงานของ สสปน.	ระดับความพึงพอใจ
1) มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นรูปธรรม ช่วยลดขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.00
2) ทำให้ท่านเข้าใจบทบาทของ สสปน. มากขึ้น และรู้ถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย	3.67
3) ทำให้ภาคเอกชน มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ กระบวนการ และขั้นตอนของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง	3.33
4) มีต้นแบบแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) สำหรับการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน	3.33
5) ด้านพิธีศุลกากร	2.86
6) การขอใบอนุญาตนำเข้าสิ่งของ	2.43
7) การขอรับการตรวจลงตรา (VISA) สำหรับนักท่องเที่ยวไมซ์	3.00
8) การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การจัดงานไมซ์	3.75
9) การต้อนรับนักท่องเที่ยวไมซ์	2.80
10) การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดงาน/เป็นเจ้าภาพการจัดงาน	3.00
รวม	3.13

โดยกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปน. ในประเด็นด้านการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าและบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคตในประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 11 สรุปประเด็นปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา

	ประเด็นปัญหาอุปสรรค	ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
1	ไม่มีหน่วยงานกลางทำหน้าที่รับเรื่องทำให้ต้องพูดคุย ติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายๆ คน เช่น การจัดงานที่เชียงใหม่ ต้องไปติดต่อประสานงานกับทั้งส่วนกลางและที่เชียงใหม่อีกครั้งหนึ่ง	มีหน่วยงานกลางในการประสานงาน เมื่อเอกชนเข้ามานำเสนองาน ควรจัดให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามารับฟังพร้อม ๆ กัน และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักทำหน้าที่ประสานงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เอกชน ผู้จัดงานแบบ One Stop Service กรณีที่ต้องติดต่อทั้งในส่วนกลางและต่างจังหวัด สามารถใช้โปรแกรมหรือแอปพลิเคชัน VDO Conference/Conference Call เพื่อพูดคุยพร้อมกันในคราวเดียวได้
2	ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ยังไม่ดีเท่าที่ควร	- ควรผลักดันให้มีการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ โดยจัดทำใบรับรองผู้ประกอบการวิชาชีพไมซ์ เพื่อให้สามารถยกระดับมาตรฐานอาชีพของผู้จัดงาน (organizer) และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ได้ - ควรมีการจัดอบรมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากอุตสาหกรรมไมซ์ต้องใช้ความรู้หลายด้าน
3	ไม่มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่เอกชนผู้จัดงาน	สสพ. ควรแก้ไขกฎหมาย กฎระเบียบ เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกและสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องได้มากยิ่งขึ้น โดยต้องบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อร่วมกันพิจารณาประเด็นที่ควรจะต้องปรับปรุง กฎหมาย กฎ ระเบียบ ให้สอดคล้องกับแนวทางในการผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศ

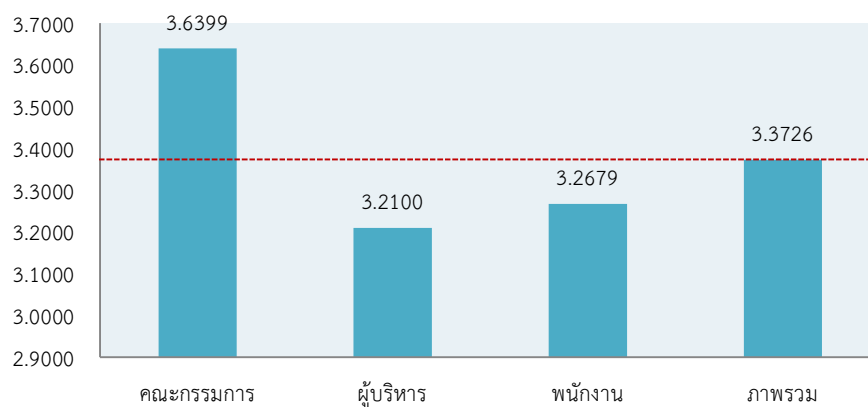
6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสพ.
(น้ำหนักร้อยละ 7.5)

โดยที่

- ระดับ 1 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวังมาก
 ระดับ 2 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวัง
 ระดับ 3 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่คาดหวัง
 ระดับ 4 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวัง
 ระดับ 5 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวังมาก

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจาก การดำเนินงานของ สสปน.		7.5						3.3726
6.2.1 กลุ่มคณะกรรมการ	ระดับ	2.5	1	2	3	4	5	3.6399
6.2.2 กลุ่มผู้บริหาร	ระดับ	2.5	1	2	3	4	5	3.2100
6.2.3 กลุ่มพนักงาน	ระดับ	2.5	1	2	3	4	5	3.2679

โดยสามารถแสดงผลในรูปแบบแผนภูมิ ดังในแผนภาพที่ 33 ต่อไปนี้



แผนภาพที่ 33 คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน
ของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

จากมุมมองของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรของ สสปน.

ผลการประเมิน

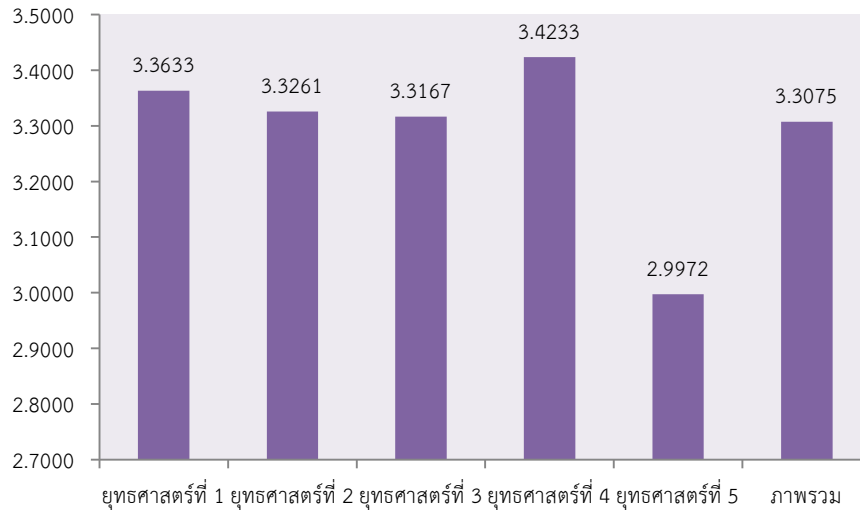
จากผลการประเมินในภาพรวมความคิดเห็นของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากร เกี่ยวกับ
ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี 2560 - 2562 มีผลการ
ประเมินอยู่ที่ระดับ 3.3726 คะแนน หรือร้อยละ 67.45 โดยกลุ่มคณะกรรมการเป็นกลุ่มที่มีระดับคะแนนเฉลี่ย
ความคาดหวังสูงสุด ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.6399 คะแนน หรือร้อยละ 72.80 รองลงมาได้แก่
กลุ่มพนักงาน ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.2679 คะแนน หรือร้อยละ 65.36 และกลุ่มที่มีระดับคะแนน
เฉลี่ยความคาดหวังต่ำที่สุด ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ซึ่งมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.2100 คะแนน หรือร้อยละ
64.20

โดยผลการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการ
ดำเนินงานของ สสปน. มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 12 คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี 2560 - 2562 ในแต่ละยุทธศาสตร์ จากมุมมองของคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากร

ยุทธศาสตร์ กลุ่มตัวอย่าง	กลุ่ม คณะกรรมการ	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มพนักงาน	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ด้วยอุตสาหกรรมไมซ์	3.6719	3.4096	3.2922	3.3633	67.27
ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจาย รายได้และกระตุ้น เศรษฐกิจของภูมิภาค ผ่านอุตสาหกรรมไมซ์	3.6750	3.2718	3.2723	3.3261	66.52
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม การตลาด และ ภาพลักษณ์ของประเทศ ไทยและ สสปน.	3.7344	3.2262	3.2590	3.3167	66.33
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีด ความสามารถในการ แข่งขันของอุตสาหกรรม ไมซ์	3.5625	3.4571	3.3880	3.4233	68.47
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนา ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานภายในองค์กร	3.5417	2.4127	3.0402	2.9972	59.94
ภาพรวม	3.6399	3.2100	3.2679	3.3075	66.15

โดยสามารถแสดงผลในรูปแบบแผนภูมิ ดังในแผนภาพที่ 34 ต่อไปนี้



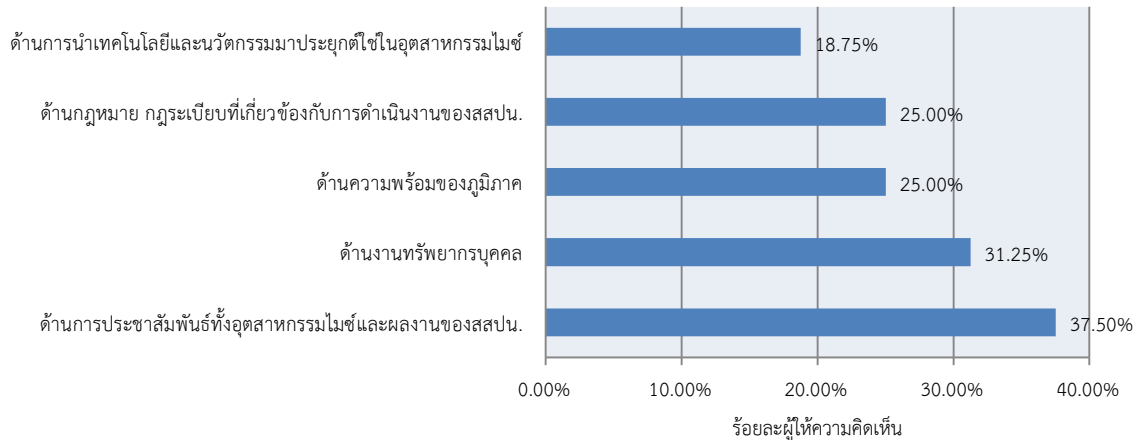
แผนภาพที่ 34 คะแนนเฉลี่ยความคาดหวังต่อผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี 2560 - 2562 ในแต่ละยุทธศาสตร์

ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ เป็นยุทธศาสตร์ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังสูงสุด ซึ่งมีการประเมินอยู่ที่ระดับ 3.4233 คะแนน หรือร้อยละ 68.47 ในขณะที่ยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร เป็นยุทธศาสตร์ที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังน้อยที่สุด ซึ่งมีการประเมินอยู่ที่ระดับ 2.9972 คะแนน หรือร้อยละ 59.94

โดยทั้งคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ให้ประเด็นความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. ดังนี้

6.2.1 ประเด็นความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. จากมุมมองของคณะกรรมการ

แผนภาพที่ 35 ประเด็นความคิดเห็นที่ สสปน. ควรพัฒนา 5 อันดับแรก จากมุมมองของคณะกรรมการ

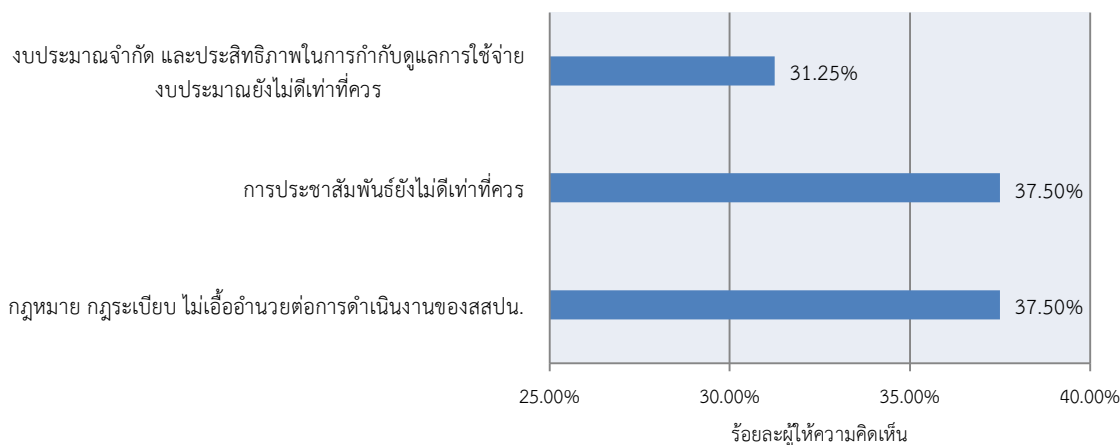


ตารางที่ 13 รายละเอียดประเด็นความคิดเห็นที่ สสปน. ควรพัฒนา 5 อันดับแรก
จากมุมมองของคณะกรรมการ

	ประเด็นความคิดเห็น	ยุทธศาสตร์	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
1	ด้านการประชาสัมพันธ์อุตสาหกรรมไมซ์และผลงานของ สสปน.	ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาดและภาพลักษณ์ของประเทศไทยและ สสปน.	- ดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต้องมีความต่อเนื่อง - ให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ 60-70% สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และ 30-40% สำหรับบุคคลทั่วไป - เพิ่มงบประมาณ กิจกรรม สื่อประชาสัมพันธ์ หาวิธีการใหม่ๆ ในการสื่อสารทางการตลาด และเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศ

	ประเด็นความคิดเห็น	ยุทธศาสตร์	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
2	ด้านบุคลากรของ สสปน.	ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร	- วางกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) - กำหนดกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงาน - เพิ่มพูนความสามารถ เสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร - มีนโยบายการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร - กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายงานอาชีพของบุคลากร (Career Path)
3	ด้านความพร้อมของภูมิภาค	ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์	- พัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ให้กับประชาชนในชุมชนและหน่วยงานภูมิภาค - พัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง
4	ด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สสปน.	- ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยอุตสาหกรรมไมซ์ - ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์	ประสานงาน ปรับปรุงกฎระเบียบให้การดำเนินงานของ สสปน.สามารถทำได้รวดเร็วขึ้น และสามารถรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการตลอดจนนักท่องเที่ยว นักลงทุนได้ดียิ่งขึ้น
5	ด้านการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์	ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์	- ร่วมมือกับศูนย์วิจัยนวัตกรรมต่างๆ เพื่อนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนและผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ให้มีการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น - มีฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศไทยที่เพียงพอและทันสมัย

แผนภาพที่ 36 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานของ สสพ. ที่สำคัญ 3 อันดับแรก
จากมุมมองของคณะกรรมการ



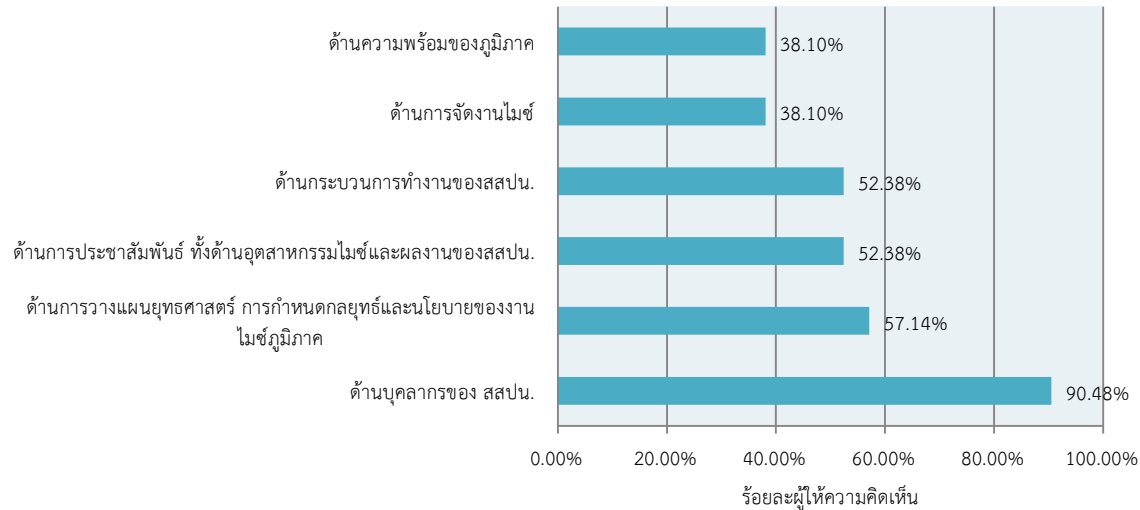
ตารางที่ 14 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานของ สสพ. ที่สำคัญ 3 อันดับแรก และแนวทาง/วิธีการแก้ไข
จากมุมมองของคณะกรรมการ

	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทาง/วิธีการแก้ไข
1	กฎหมาย กฎระเบียบ ไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของ สสพ.	- ไม่ควรยึดติดกับกฎระเบียบราชการทุกอย่าง โดยเฉพาะการจัดซื้อจ้าง ระเบียบเกี่ยวกับการใช้จ่ายเงินและงบประมาณ เช่น ต้องว่าจ้างผู้เสนอราคาต่ำสุด - ระเบียบข้อบังคับควรจะต้องเอื้อต่อการดำเนินงานของ สสพ. มากขึ้น สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรขอยกเว้น โดยผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ - ต้องมีกฎหมายเฉพาะ เพื่อส่งเสริมการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรมไมซ์โดยเฉพาะ ควรแก้ไขกฎระเบียบให้ทันสมัย และผ่อนคลายกฎหมายบางอย่างให้เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานของอุตสาหกรรมไมซ์ให้ทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ต้องยอมรับว่าการแก้ไชนั้นทำได้ยาก เนื่องจากต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐ
2	การประชาสัมพันธ์ยังไม่ดีเท่าที่ควร	มุ่งเน้นการประชาสัมพันธ์ให้ สสพ. เป็นที่รู้จักมากขึ้น โดยควรเพิ่มงบประมาณ กิจกรรม พัฒนาด้านการสื่อสาร และเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการประชาสัมพันธ์ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการรับรู้ถึงความสำคัญและบทบาทหน้าที่ของ สสพ. ในการสนับสนุนการจัดงานในอุตสาหกรรม

	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทาง/วิธีการแก้ไข
		ไม่ใช่ ● ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต้องมีความต่อเนื่องเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของ สสพ. ให้เกิดความรู้ความเข้าใจเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่ของ TCEB รวมถึงผลงานของ สสพ. เพื่อทำให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และสร้างการรับรู้มากขึ้นในกลุ่มของบุคคลทั่วไป โดยควรแบ่งสัดส่วนการให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ 60-70% สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และ 30-40% สำหรับบุคคลทั่วไป ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเฉพาะการสร้างการรับรู้ให้กับคนในประเทศมากขึ้น เพื่อขยายการจัดงานไปสู่ภูมิภาค ● เป้าหมายของการสื่อสารการตลาด ควรเน้นการได้มาซึ่งพันธมิตร (Key Partners) ทั้งองค์กรภายในและต่างประเทศ ● ควรมี Platform ที่สามารถ Represent ประเทศไทยได้ เพื่อให้บุคลากร ผู้ประกอบการในระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์และบุคคลภายนอกที่สนใจสามารถเข้ามาใช้บริการได้สะดวกมากยิ่งขึ้น
3	งบประมาณจำกัด และประสิทธิภาพในการกำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณยังไม่ดีเท่าที่ควร	● สื่อสารให้รัฐบาลมองเห็นความสำคัญของ สสพ. ซึ่งถ้ารัฐบาลเล็งเห็นความสำคัญของ สสพ. เงินงบประมาณก็จะตามมา ● ต้องปรับปรุงวิธีการบริหารงบประมาณ ให้สามารถใช้ประโยชน์จากงบประมาณได้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ดำเนินการให้เป็นไปตามแผนมากขึ้น และอาจมีการคาดการณ์หรือวางแผนทาง/ทางเลือกต่างๆ เตรียมไว้ ในกรณีที่ได้รับงบประมาณไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ● จากงบประมาณที่ได้รับมานั้นไม่ตรงตามที่ต้องการ ควรจัดการในเชิงบูรณาการโดยการทำงานอย่างเชื่อมโยง อาจจะ Integrate กับงบประมาณของหน่วยงานอื่น เช่น การจัด TradeShow มีหลายหน่วยงานที่จัดเป็นประจำ อาจดำเนินการวางแผนร่วมกัน เพื่อให้สามารถได้รับผลสัมฤทธิ์สูงสุดภายใต้งบประมาณที่จำกัด

6.2.2 ประเด็นความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. จากมุมมองของผู้บริหาร

แผนภาพที่ 37 ประเด็นความคิดเห็นที่ สสปน. ควรพัฒนา 5 อันดับแรก จากมุมมองของผู้บริหาร



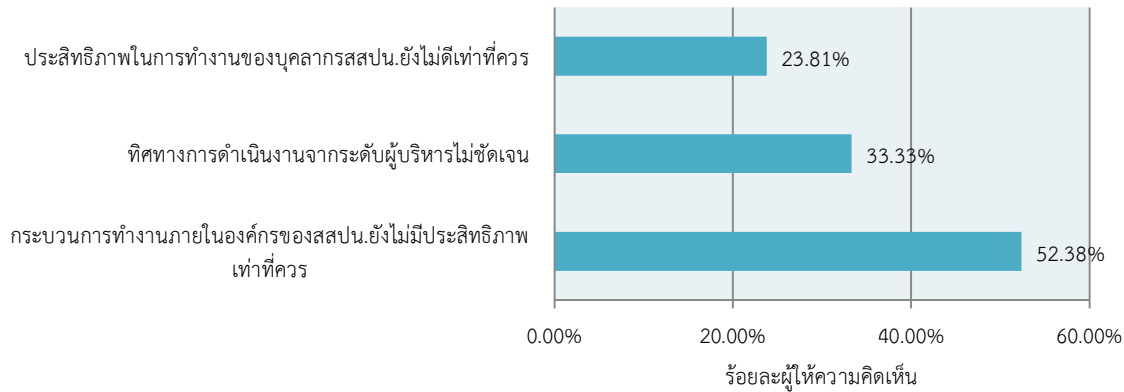
ตารางที่ 15 รายละเอียดประเด็นความคิดเห็นที่ สสปน. ควรพัฒนา 5 อันดับแรก จากมุมมองของผู้บริหาร

	ประเด็นความคิดเห็น	ยุทธศาสตร์	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
1	ด้านบุคลากรของ สสปน.	ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร	- พัฒนากระบวนการคัดสรรบุคลากร - วางกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) - กำหนดกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงาน - มี Individual Plan เพื่อเพิ่มพูนความสามารถ เสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร - มีการหมุนเวียนงาน (Job Rotation) ของบุคลากร เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจจากประสบการณ์การทำงาน - พัฒนาแนวทางการดูแลและส่งเสริมบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน - มีนโยบายการสร้างแรงจูงใจให้กับ

	ประเด็นความคิดเห็น	ยุทธศาสตร์	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
			บุคลากร - กำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (Career Path) - มีการวางแผนในการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)
2	ด้านการวางแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดกลยุทธ์ และนโยบายของงานไมซ์ภูมิภาค	ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์	- การแบ่งพื้นที่กรอบมิติด้านพื้นที่ (Area Based) ต้องมีนโยบายและกลยุทธ์ที่ชัดเจน มีการวางแผนงานไมซ์ที่จะนำเข้ามาสู่ภูมิภาค (Master Plan) และต้องพัฒนากระบวนการทำงานให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันระหว่าง สสปน. และพื้นที่ - พัฒนางานในส่วนภูมิภาค และสร้างงานที่เป็น Iconic Event - พัฒนาการศึกษาวิจัย การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกทางการตลาดของแต่ละภูมิภาค วิเคราะห์ความเหมาะสมของแต่ละภูมิภาคในการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์
3	ด้านการประชาสัมพันธ์อุตสาหกรรมไมซ์และผลงานของ สสปน.	ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาดและภาพลักษณ์ของประเทศไทยและ สสปน.	- ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต้องมีความต่อเนื่อง - หาวิธีการใหม่ๆ ในการสื่อสารทางการตลาด เพิ่มการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) และเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ภายในประเทศ - พัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายให้มีความแตกต่างกันและเหมาะสมในแต่ละกลุ่ม - เน้น Digital Platform และขยายช่องทางการสื่อสารทางการตลาดให้ครอบคลุมกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

	ประเด็นความคิดเห็น	ยุทธศาสตร์	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
4	ด้านกระบวนการทำงานของ สสปน.	ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร	- ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีการ Collaboration หรือ Cross functional มากขึ้น มีลักษณะการทำงานแบบ Agile และมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน - นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ Digital Platform ต่างๆมาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดระยะเวลาด้านงานเอกสาร ทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น - ปรับปรุงระเบียบที่ใช้ในการทำงาน ให้มีความชัดเจน เพื่อให้การตัดสินใจในการปฏิบัติงานไม่ขึ้นกับตัวบุคคล
5	ด้านการจัดงานไมซ์	ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยอุตสาหกรรมไมซ์	- ต้องศึกษาและมืองค์ความรู้ที่ครอบคลุมทั้ง Value Chain ในการจัดงานใหม่ๆ เข้ามาในประเทศและจะต้องมีความพร้อมเพียงพอที่จะรองรับงาน และสามารถปฏิบัติงานได้จริง - มุ่งเน้นการจัดงานใหม่ๆ เข้ามาให้มากขึ้น
6	ด้านความพร้อมของภูมิภาค	ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์	- ขยายเครือข่ายในประเทศ พัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ให้กับกลุ่มประชาชนในชุมชนและหน่วยงานภูมิภาค - พัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

แผนภาพที่ 38 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานของ สสพ. ที่สำคัญ 3 อันดับแรก
จากมุมมองของผู้บริหาร



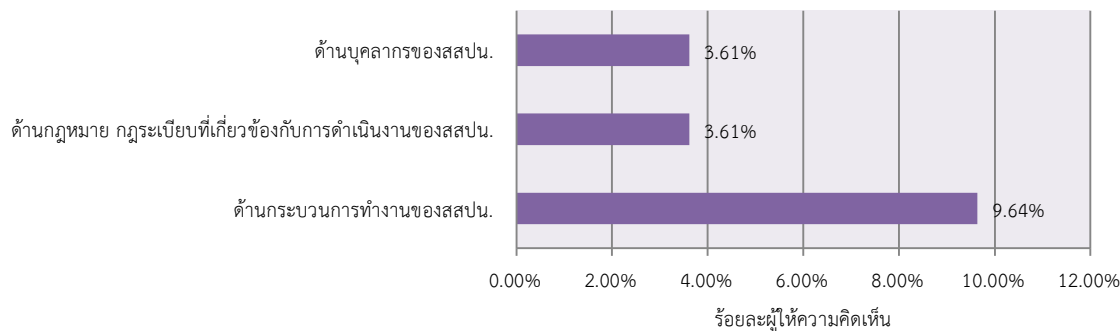
ตารางที่ 16 ปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานของ สสพ. ที่สำคัญ 3 อันดับแรก และแนวทาง/วิธีการแก้ไข
จากมุมมองของผู้บริหาร

	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทาง/วิธีการแก้ไข
1	กระบวนการทำงานภายในองค์กรของ สสพ. ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร	● อุปสรรคด้านความคล่องตัวในการดำเนินงาน เช่น ระเบียบขั้นตอนมีความยุ่งยาก ซับซ้อน จึงส่งผลให้การดำเนินงานมีความล่าช้า ควรมีการปรับปรุงกฎระเบียบการดำเนินงานของ สสพ. ให้มีความคล่องตัวและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น เนื่องจากพบว่าต้นทุนของการดำเนินงานคือเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ไปกับการดำเนินงานด้านเอกสาร ● ต้องมีการพัฒนาระบบรองรับการทำงาน ใช้ Digitalization เพื่อลดระยะเวลาในการทำงาน และไม่ให้เกิดการทำงานซ้อนกัน และเพื่อให้การทำงานกลุ่ม Administration ลดลง สามารถทำงานและเรียนรู้การทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และคัดสรรบุคลากรมาเพื่อทำงานเชิงกลยุทธ์มากขึ้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่ออุตสาหกรรมไมซ์ได้อย่างรวดเร็ว ● ต้องบูรณาการการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้แต่ละฝ่ายรู้ในภาระงานของกันและกัน ● ผู้บริหารต้องปรับหลักการทำงานหรือวัฒนธรรมการทำงาน ขององค์กรให้ Synergy ให้บุคลากรมองภาพการทำงานเป็นแบบองค์รวม เพื่อลดการทำงานแบบ Silo และให้บุคลากรสามารถเชื่อมโยงงานต่างๆที่เกี่ยวข้องได้ เป็นการพัฒนา

	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทาง/วิธีการแก้ไข
		บุคลากร และเกิดการทำงานที่ Cross-functional มากขึ้น นอกจากนั้น ควรมีการกำหนดตัวชี้วัด (KPIs) ร่วมกัน มีโครงการหรือ แผนงานที่เกิดการบูรณาการร่วมกัน หรือมีการประสานงานระหว่างสายงานให้มากขึ้น
2	ทิศทางการดำเนินงานจากระดับผู้บริหารไม่ชัดเจน	- เมื่อทิศทางการทำงานไม่ชัดเจน การตัดสินใจที่ไม่เด็ดขาด ทำให้แต่ละฝ่ายต่างคนต่างทำงานแบบ Silo ดังนั้นระดับบริหารควรมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน มีแนวทางในการบริหาร การตัดสินใจ และการดำเนินงานของ สสปน. รวมถึงยุทธศาสตร์ เป้าหมายที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ไปในทิศทางเดียวกัน - ระดับบริหารต้องมีแนวคิดและมีจุดยืนที่ชัดเจน มีความเป็นหนึ่งเดียวกัน และมองภาพของประเทศให้มากขึ้น
3	ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สสปน. ยังไม่ดีเท่าที่ควร	- ควรมีความเข้าใจทั้งบทบาทหน้าที่ของตนเองและส่วนงานของตน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีการจัด Workshop เพื่อปรับ Direction ในการทำงานไปบ้างแล้ว - ควรมีการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินงานแก่บุคลากรของ สสปน. ให้มากขึ้น เช่น การปรับปรุงระเบียบให้การทำงานของเจ้าหน้าที่มีความคล่องตัว และมีความก้าวหน้าในการทำงาน (Career Path) ที่ชัดเจน หรืออาจปรับโครงสร้างองค์กร กฎระเบียบขององค์กร ทั้งด้านการให้ Reward และ Punishment เพื่อให้บุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงาน - ต้องมีการพัฒนาด้านทัศนคติการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรเก่าที่อยู่เดิม - ต้องพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีการหมุนเวียนเปลี่ยนงานเพื่อให้บุคลากรเกิดแรงกระตุ้นและเป็นการสร้างความท้าทายในการทำงาน

6.2.3 ประเด็นความคิดเห็นเพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง และพัฒนากระบวนการดำเนินงานของ สสปน. จากมุมมองของบุคลากร

แผนภาพที่ 39 ประเด็นความคิดเห็นที่ สสปน. ควรพัฒนา 3 อันดับแรก จากมุมมองของบุคลากร



ตารางที่ 17 รายละเอียดประเด็นความคิดเห็นที่ สสปน. ควรพัฒนา 3 อันดับแรก จากมุมมองของพนักงาน

	ประเด็นความคิดเห็น	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
1	ด้านกระบวนการทำงานของ สสปน.	- ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและระบบด้านงานเอกสารให้มีความคล่องตัว - นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ Digital Platform ต่างๆมาใช้ เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดระยะเวลาด้านงานเอกสาร ทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วมากขึ้น - มีขั้นตอนการสอนงานที่มีประสิทธิภาพ มีผู้ที่สามารถชี้แนะแนวทางการทำงานได้อย่างเป็นระบบ - ต้องมีการสื่อสารวิสัยทัศน์และพันธกิจให้แก่พนักงาน โดยทุกฝ่ายจะต้องมีวิสัยทัศน์และพันธกิจที่สอดคล้องกับองค์กร และจะต้องดำเนินโครงการ ติดตามและประเมินผลตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนดไว้
2	ด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สสปน.	ประสานงาน ปรับปรุงกฎระเบียบให้สามารถดำเนินงานได้คล่องตัวและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน

	ประเด็นความคิดเห็น	สรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนา
3	ด้านบุคลากรของ สสปน.	- ส่งเสริมวัฒนธรรมของบุคลากรภายในองค์กรให้ตระหนักถึงความคุ้มค่าและมองประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก - พัฒนาฝ่ายทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ ความเข้าใจในขอบเขตภาระงานของแต่ละฝ่ายในองค์กร เพื่อให้สามารถประเมินผลงานของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ - มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน และกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (Career Path) เพื่อลดอัตราการลาออกของพนักงาน

มิติที่ 7 การพัฒนาองค์กร

การพิจารณาการพัฒนาองค์กร พิจารณาจากระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ และระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด โดยพิจารณาผลการดำเนินงานของทั้ง 2 ตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 หรือ 3 ปีแรกของแผนยุทธศาสตร์องค์กร (พ.ศ. 2560 - 2564) ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ โดยมีสรุปผลการดำเนินงานและผลการประเมินดังนี้

7.1 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ (น้ำหนักร้อยละ 5)

ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ พิจารณาจากระดับคะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการของ สสปน. ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 ตามที่ได้รับการประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. เปรียบเทียบกับระดับคะแนนเป้าหมายที่ สสปน. กำหนดไว้ตามเกณฑ์การให้คะแนน หากผลคะแนนด้านการกำกับดูแลกิจการดีกว่าเป้าหมายทั้ง 3 ปี จะมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับคะแนน 5.0000 คะแนน

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สรุปผลได้ดังนี้

ปีงบประมาณ	ระดับคะแนนเป้าหมาย	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ผลการดำเนินงาน
2560	4.0000	4.8273	ดีกว่าเป้าหมาย
2561	4.0000	4.5167	ดีกว่าเป้าหมาย
2562	4.0000	4.3239	ดีกว่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด		หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการ ดำเนินงาน
				1	2	3	4	5	3.6399
7.1	ระดับการพัฒนา ด้านการกำกับดูแล กิจการ	ระดับ	3	ผลคะแนน ด้าน การกำกับ ดูแลกิจการ ไม่เป็นไป ตามเป้า หมาย ทั้ง 3 ปี	-	ผลคะแนน ด้าน การกำกับ ดูแลกิจการ เป็นไปตาม เป้าหมาย 2 ปี จาก 3 ปี	-	ผลคะแนน ด้านการ กำกับดูแล กิจการ ดีกว่า เป้าหมาย ทั้ง 3 ปี	ผลคะแนน ด้านการกำกับ ดูแลกิจการ ดีกว่าเป้าหมาย ทั้ง 3 ปี

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการพบว่า ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สสพ. มีผลการดำเนินงานด้านบทบาท การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ ตลอดจน การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการที่บรรลุเป้าหมาย โดยมีผลคะแนนประเมินดีกว่าเป้าหมายทั้ง 3 ปี ดังนั้น เมื่อเทียบกับระดับเกณฑ์การให้คะแนนจึงมีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

แต่อย่างไรก็ตาม สังเกตได้ว่าระดับคะแนนที่ได้รับในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 มีแนวโน้ม ลดลงอย่างต่อเนื่องทุกปี ในขณะที่เกณฑ์การประเมินของตัวชี้วัดนี้ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7 ประเด็นหลัก ไม่ได้ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในรอบ 3 ปีที่ผ่านมา ดังนั้น สสพ. ควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการ รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภายใน สสพ. เพื่อใช้รายงานผลการดำเนินงานภาพรวมของตัวชี้วัดนี้ ใน 2 เรื่อง หลัก คือ 1) ความครบถ้วนของรายการข้อมูลที่ใช้สำหรับรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดนี้ ในแต่ละ ประเด็นการประเมิน ควรมีข้อมูลที่มีความครบถ้วน สม่าเสมอทุกปี ซึ่งอาจจัดทำเป็น Checklist รายการ เอกสาร และระบุแหล่งที่มาว่านำข้อมูลมาจากหน่วยงานใด พร้อมตัวอย่างเอกสารรายการนั้นที่ผ่านการ ประเมินมาแล้วว่าถูกต้อง และ 2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอในแต่ละประเด็นการประเมิน สำหรับเรื่องคุณภาพเป็นการประเมินแบบใช้ดุลยพินิจของ ผู้ประเมิน สสพ. ควรจัดทำบทเรียนผลการ ประเมินที่ผ่านมาว่าระดับคะแนนที่ได้รับแต่ละปีนั้น มีประเด็นคุณภาพเรื่องใดที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้อีก เพื่อนำมาพิจารณา ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพเนื้อหาให้ต่อยอดคุณภาพเพิ่มขึ้นจากเดิมได้

สำหรับการเปรียบเทียบผลการประเมินกับองค์กรคู่เทียบ สามารถพิจารณาเพิ่มเติมที่ภาคผนวก ท้ายรายงานฉบับนี้

7.2 ระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด (น้ำหนักร้อยละ 5)

ระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด พิจารณาจาก ความสำเร็จในการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดดของ สสพ.

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ โดยเมื่อนำผลการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 และ 2562 เปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ สสพ. กำหนด พบว่า สสพ. มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปีงบประมาณ มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับคะแนน 5.0000 คะแนน

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 สรุปได้ ดังนี้

ปีงบประมาณ	เป้าหมาย	ระดับคะแนนที่ได้รับ	ผลการดำเนินงาน
2561	ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร ร้อยละ 100	ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร ร้อยละ 100	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย
2562	ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร ร้อยละ 100	ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร ร้อยละ 100	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน
			1	2	3	4	5	
7.2 ระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวหน้าระดับ	ระดับ	5	ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปี	-	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายเพียงปีใดปีหนึ่งจาก 2 ปี	-	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปี	ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปี

ผลการประเมิน

จากการประเมินผลตัวชี้วัดระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวหน้า พบว่า ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 สสพ. มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายทั้ง 2 ปีงบประมาณ ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน มีผลการประเมินอยู่ที่ระดับ 5.0000 คะแนน

กิจกรรมตามแผนฯ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
ปี 2561		
การจัดทำและดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวหน้าระดับ 5 ปี (2561-2565) (ร้อยละ)	ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร ร้อยละ 100	ดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากร ร้อยละ 100
1 ด้านกระบวนการ 1.1 งานพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การมหาชน	จัดทำแผนพัฒนาการให้บริการ	เผยแพร่ต่อบุคลากรเมื่อ 28 ส.ค. 61
2 ด้านบุคลากร 2.1 การพัฒนาระบบงานด้านบุคลากรให้เป็นระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มีความสะดวก รวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระบบ Leave online	ระบบ Leave online ใช้งานได้

กิจกรรมตามแผนฯ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน
		เมื่อ 1 มิ.ย. 61
2.2 การพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพพร้อมก้าวสู่ประเทศไทย 4.0	ร้อยละ 80 ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ 98 ได้รับการพัฒนา
3 ด้านธรรมาภิบาล		
3.1 ปรับปรุงระเบียบและจัดกิจกรรมสร้างการรับรู้	ร้อยละ 80 ได้เข้าร่วม	ปรับปรุงแล้วและ จัดกิจกรรมสร้าง ความรู้ เมื่อ 26 ก.ย. 61
4 ด้านงบประมาณ/ลดการพึ่งพางบประมาณภาครัฐ		
4.1 งานควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร	รายงานค่าใช้จ่าย 4 ครั้ง	รายงานค่าใช้จ่าย 4 ครั้ง
ปี 2562		
การดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 (Big Change) (ร้อยละ)	ดำเนินการตาม แผนพัฒนาองค์กร และบุคลากร ร้อยละ 100	ดำเนินการตาม แผนพัฒนาองค์กร และบุคลากร ร้อยละ 100
1.1 เรื่องการพัฒนาระบบการให้บริการ MICE Intelligence Center and Resource Center (การดำเนินการตามแผนขับเคลื่อน MICE Intelligence และนวัตกรรม ของอุตสาหกรรมไมซ์ ระยะ 3 ปี)	จัดทำแผนพัฒนา การให้บริการ	จัดทำแผนพัฒนา การให้บริการ แล้วเสร็จเผยแพร่ ต่อบุคลากร เมื่อ 28 ส.ค. 61

ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 สสพ. จัดทำและดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ใน 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 5 กิจกรรมย่อย และสำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 1 เรื่อง โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานในแต่ละปีได้ดังนี้

สรุปผลงานสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

1. ด้านกระบวนการงาน

สสพ. ได้ริเริ่มดำเนินการ พัฒนาระบบการให้บริการโดยดำเนินงานนำร่องกับสายงานพัฒนาและนวัตกรรม ด้วยการรวบรวมรายชื่อบริการที่สำคัญของส่วนงานต่างๆ เข้าไว้ด้วยกันในรูปแบบของ Service Catalogue ทำให้ผู้ใช้บริการทราบถึงรายการ Service ที่มีอยู่ในปัจจุบัน ทั้งยังสร้างความสะดวกให้ผู้รับบริการภายในหน่วยงานทราบ และสามารถเลือกใช้บริการได้อย่างสะดวก และได้มีการจัดทำแผนพัฒนาการให้บริการในภาพรวมของ สสพ. เพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาบริการใหม่ รวมถึงยกระดับบริการเดิมให้ดียิ่งขึ้น โดยได้จัดทำแผนเสร็จสิ้นและเผยแพร่ต่อพนักงาน สสพ. เมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2561 และได้นำไปสู่การปฏิบัติ

2. ด้านการพัฒนาบุคลากร

มีการพัฒนาระบบลาออนไลน์และจัดอบรมการใช้งานให้กับผู้บริหารและพนักงานของ สสพ. รวมทั้งประกาศการใช้งานระบบการลาออนไลน์อย่างเป็นทางการ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2561 เป็นต้นไป

ทั้งนี้ การพัฒนาทักษะบุคลากรให้มีความเป็นมืออาชีพพร้อมก้าวสู่ประเทศไทย 4.0 มีผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมายซึ่งกำหนดไว้ร้อยละ 80 โดยมีพนักงานร้อยละ 98 ได้รับการพัฒนา ฝึกอบรมคนละอย่างน้อย 1 หลักสูตร ตามแผนการจัดอบรมทั้งภายในและภายนอก ทำให้บุคลากรมีศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ เพิ่มขึ้นและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการอบรมในหลักสูตรต่างๆ รวมทั้งสิ้น 39 หลักสูตร

3. ด้านธรรมาภิบาล

งานส่งเสริมธรรมาภิบาลของ สสปน. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีการดำเนินการ ประกอบด้วย การปรับปรุงแก้ไขคู่มือธรรมาภิบาลให้เป็นปัจจุบัน ได้ยกร่างคู่มือธรรมาภิบาลใหม่นำเสนอต่อคณะกรรมการกลั่นกรองงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหาร เมื่อวันที่ 15 และ 27 มิถุนายน 2561 และวันที่ 21 กันยายน 2561 โดยมีการจัดกิจกรรมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงาน มีผู้เข้าร่วมจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 90 ประกอบด้วย กิจกรรมการสำรวจความคิดเห็นพนักงานเรื่องหลักธรรมาภิบาล วันที่ 17 – 28 กันยายน 2561 การประชุมชี้แจงและการบรรยายเรื่อง สสปน. กับหลักธรรมาภิบาล เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2561

4. ด้านประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ/การลดการฟุ้งพางงบประมาณ

งานควบคุมค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร คือมีการรายงานค่าใช้จ่ายบุคลากรเป็นรายไตรมาส ทุกไตรมาส โดยรายงานในการประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ ครั้งที่ 1/2561 ในวันที่ 10 มกราคม 2561 รายงานไตรมาสที่ 2 ในการประชุม ครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2561 ครั้งที่ 3 ในการประชุมครั้งที่ 8/2561 เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2561 ครั้งที่ 4 ในการประชุมครั้งที่ 9/2561 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 ตามลำดับ โดยมีค่าใช้จ่ายบุคลากรคิดเป็นอัตราร้อยละ 14 อยู่ในเพดานที่กำหนดไว้ไม่เกิน ร้อยละ 30 ของงบประมาณ

สรุปผลงานสำคัญ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1. การพัฒนาระบบการให้บริการ MICE Intelligence Center and Resource Center

การพัฒนาระบบฯ ทั้งในระดับที่จะตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมและบุคลากรในองค์กรเพื่อการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อมูล Intelligence เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กรอย่างก้าวกระโดด เนื่องจากในการตัดสินใจบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งในระดับ การบริหารงานภายในองค์กร และการให้บริการแก่ลูกค้าหรือบุคคลภายนอกต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทต่าง ๆ เช่น ทิศทาง แนวโน้ม ฯลฯ โดยใช้ข้อมูลเป็นพื้นฐาน ตัวอย่างกลุ่มข้อมูลใน MICE Intelligence data base เช่น MICE Opportunities, TCEB Support และ TCEB Customer Data เป็นต้น

แผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

กิจกรรม	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562											
	ค.ค.61	พ.ย.61	ธ.ค.61	ม.ค.62	ก.พ.62	มี.ค.62	เม.ย.62	พ.ค.62	มิ.ย.62	ก.ค.62	ส.ค.62	ก.ย.62
1. นำเสนอแผนขับเคลื่อน MICE Intelligence และนวัตกรรมของอุตสาหกรรมไมซ์ ระยะ 3 ปี ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย												
การดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อน MICE Intelligence และนวัตกรรมของอุตสาหกรรมไมซ์ ระยะ 3 ปี												
• การพัฒนาระบบการให้บริการ MICE Intelligence and Resource Center												
2. จัดทำรายละเอียด ข้อกำหนด และดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง Content Development, Web Design และ Content Production												
3. จัดทำรายละเอียด ข้อกำหนดและดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง Event Calendar												
4. จัดทำรายละเอียด ข้อกำหนด และดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างการพัฒนาการใช้งาน E-library												
5. จัดประชุมผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนและสำรวจความพร้อมของการดำเนินงานโครงการภายใต้แผนฯ												
6. เปิดให้บริการ MICE Intelligence and Resource Center กับกลุ่มเป้าหมาย												
7. จัดทำรายงานผลการให้บริการและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา												
8. ปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง												
9. จัดงาน MICE Intelligence & Innovation Conference เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้และสร้างเครือข่าย												
10. จัดทำรายงานสรุปผลสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย												

โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานดังนี้

- มีฐานข้อมูลไมซ์และเผยแพร่ผ่านทาง MICE Intelligence Website (www.tceb.or.th)
- เปิดให้บริการ MICE Intelligence Center and Resource Center อย่างเป็นทางการ
- มีการจัดทำรายงานผลการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมายเพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- มีการเผยแพร่องค์ความรู้และสร้างเครือข่าย ผ่านการจัดงาน MICE Intelligence & Innovation Conference หรือกิจกรรมต่าง ๆ

2. การให้บริการ MICE Intelligence and Resource Center มีการดำเนินงานที่สำคัญ ดังนี้

- รวบรวมและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าผ่านกิจกรรมประชุมเสวนาระดมสมอง หัวข้อ TCEB Brainstorming Dialogue 2018 – Smarter Online Presence Through Industry Collaboration เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน 2561 และนำความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากการระดมสมองในครั้งนั้นไปพัฒนาข้อมูลและระบบให้มีความเหมาะสม เพียงพอ และพัฒนารูปแบบการนำเสนอให้มีความทันสมัยและง่ายต่อการใช้งานของลูกค้า
- จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ ในวันที่ 24 มกราคม 2562 เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อเนื้อหาภายใน MICE Intelligence Center ที่ได้พัฒนาขึ้นแล้วให้กับลูกค้า/กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง
- เปิดให้บริการ MICE Intelligence Center อย่างเป็นทางการ ผ่าน www.tceb.or.th และ <https://intelligence.businesseventsthailand.com> เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2562 โดยมีการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่ Research, Statistics, Business Tool, Resource Center, BLOG

- จัดสัมมนา MICE Intelligence & Innovation Conference เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2562 ในการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานพันธมิตรทั้งในและต่างประเทศ เพื่อยกระดับข้อมูลและนวัตกรรมด้านไมซ์ของประเทศไทย โดยมีผู้เข้าร่วมกว่า 450 คน
- พัฒนาการบริการข้อมูล (MICE Intelligence Data) ให้มีความทันสมัย ครอบคลุมข้อมูลทั่วไป สถานการณ์ และแนวโน้มไมซ์ระดับโลก เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลด้านไมซ์ (Think Tank) ที่ตอบสนองและช่วยสนับสนุนหรือยกระดับผู้ประกอบการไมซ์ของไทย ทั้งในรูปแบบรายงาน/บทวิเคราะห์/บทความ และ Videos Tube เช่น จัดทำ MICE Research จัดทำจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (E-Newsletter) เผยแพร่รายสัปดาห์ (ผ่านเว็บไซต์) โดยรวบรวมข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ที่เกิดขึ้นทั่วโลก โดยนำเสนอสถานการณ์ผ่าน MICE IN THAILAND, MICE IN ASIA และ MICE IN GLOBAL จัดทำรายงานวิเคราะห์ MICE Trend Analysis (Industry Focus Report) การเผยแพร่ MICE Intelligence e-Magazine และรวมถึงการเผยแพร่องค์ความรู้ (สื่อ) ของหน่วยงานพันธมิตร (Knowledge Partner Publications)
- มียอดการเข้าชมและใช้งาน MICE Intelligence Center ผ่าน www.tceb.or.th กว่า 2,000,000 Views

นอกจากนี้ สสพ. ยังได้พัฒนาเครื่องมือและจัดกิจกรรมส่งเสริมด้านนวัตกรรมเพื่อเพิ่มศักยภาพและยกระดับอุตสาหกรรมไมซ์ของไทย อาทิ

- พัฒนาเครื่องมือและ Digital Service เพื่อสนับสนุนการจัดงานในอุตสาหกรรมไมซ์ อาทิ TCEB Swift Apply เพื่อเป็นช่องทางในการขอรับการสนับสนุนผ่านระบบ Request For Support – RFS ซึ่งมีงานที่ขอรับการสนับสนุนผ่านระบบนี้แล้วจำนวน 30 งาน
- พัฒนานวัตกรรมเพื่อสนับสนุนการจัดงานไมซ์แบบดิจิทัล (BizConnect Application) ซึ่งมีงานที่ใช้แอปพลิเคชันนี้แล้วจำนวน 49 งาน (เป้าหมาย 30 งาน) และมีผู้ใช้งาน 18,553 ดาวน์โหลด/user (เป้าหมาย 10,000 ดาวน์โหลด/user)
- ส่งเสริมนวัตกรรมในอุตสาหกรรมไมซ์สำหรับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (Leading Innovation) โดยร่วมทำกิจกรรม Innovation Design Thinking กับบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญระดับโลก เพื่อสามารถนำมาเป็นต้นแบบในการส่งเสริมนวัตกรรมทั้งในเชิงนโยบายที่จะช่วยขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์ด้วยนวัตกรรม

4.2 สรุปผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562

จากการประเมินผลทั้ง 7 มิติ ประกอบด้วย ความสอดคล้อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ภาระงาน ความยั่งยืน คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน และการกำกับดูแลกิจการและพัฒนาองค์กร ณ วันที่ 28 สิงหาคม 2563 มีคะแนนรวมอยู่ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 4.5283 คะแนน โดยมีรายละเอียดดังตาราง

ตารางที่ 18 สรุปผลการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 – 2562 ตามกรอบการประเมินผล 7 มิติ

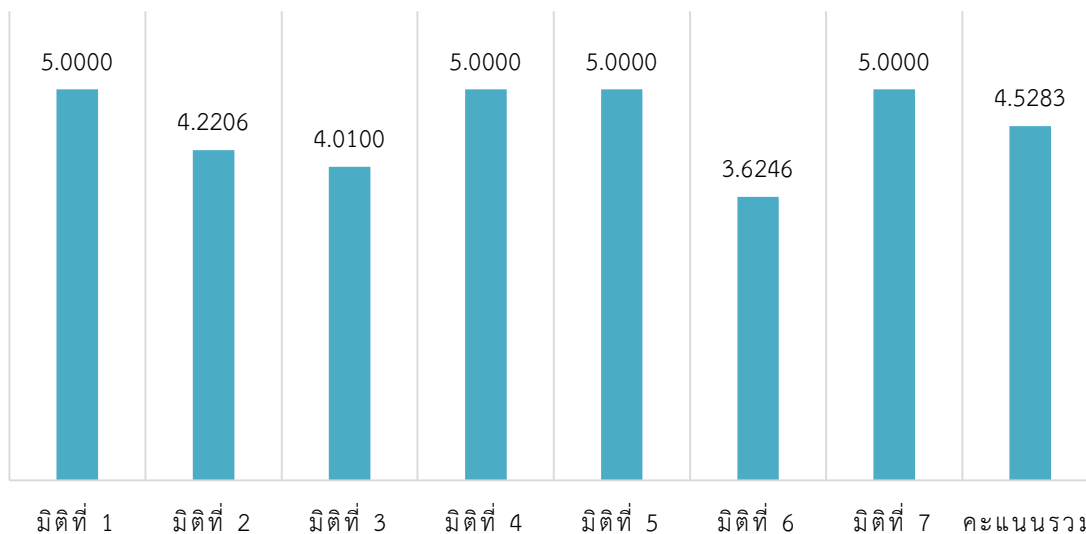
ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	หน่วยวัด	น้ำหนัก (ร้อยละ)	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 1 ความสอดคล้อง		10							5.0000	
1.1 ร้อยละของกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การจัดตั้ง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ	ร้อยละ	10	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	100	5.0000	0.5000
มิติที่ 2 ประสิทธิภาพ		15							4.2206	
2.1 ร้อยละของจำนวนโครงการตามยุทธศาสตร์ที่บรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ	5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	76.62	2.6619	0.1331
2.2 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายจำนวนนักเดินทางไมซ์	ร้อยละ	5							5.0000	
2.2.1 ร้อยละของนักเดินทางไมซ์ต่างประเทศ	ร้อยละ	2.5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	134.06	5.0000	0.1250
2.2.2 ร้อยละของนักเดินทางไมซ์ในประเทศ	ร้อยละ	2.5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	109.71	5.0000	0.1250
2.3 ระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายรายได้จากนักเดินทางไมซ์	ร้อยละ	5							5.0000	
2.3.1 ร้อยละของรายได้จากนักเดินทางไมซ์ต่างประเทศ	ร้อยละ	2.5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	108.25	5.0000	0.1250
2.3.2 ร้อยละของรายได้จากนักเดินทางไมซ์ในประเทศ	ร้อยละ	2.5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	131.83	5.0000	0.1250
มิติที่ 3 ประสิทธิภาพ		15							4.0100	
3.1 ระดับประสิทธิภาพในการบริหารค่าใช้จ่าย	ระดับ	3	1	2	3	4	5	3.00	3.0000	0.0900
3.2 ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงาน	ระดับ	3	1		3		5	3.00	3.0000	0.0900
3.3 ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ	ร้อยละ	3	80.00	85.00	90.00	95.00	100.00	95.25	4.0500	0.1215
3.4 ระดับความสำเร็จของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA)	ระดับ	3	1		3		5	5.00	5.0000	0.1500
3.5 ร้อยละความสำเร็จของการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน	ร้อยละ	3	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	100.00	5.0000	0.1500
มิติที่ 4 ผลกระทบ		20							5.0000	
4.1 ระดับความสำเร็จของการสร้างมูลค่าผลกระทบจากอุตสาหกรรมไมซ์	ระดับ	20								
4.1.1 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางเศรษฐกิจจากอุตสาหกรรมไมซ์	ร้อยละ	10	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	272.99	5.0000	0.5000
4.1.2 ร้อยละความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายมูลค่าผลกระทบทางสังคมจากอุตสาหกรรมไมซ์	ร้อยละ	10	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	108.85	5.0000	0.5000

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	หน่วยวัด (ร้อยละ)	น้ำหนัก	เกณฑ์การให้คะแนน					ผลการดำเนินงาน		
			1	2	3	4	5	ผลการดำเนินงาน	ค่าคะแนน ที่ได้	คะแนน ถ่วงน้ำหนัก
มิติที่ 5 ความยั่งยืน		15							5.0000	
5.1 ความสามารถในการหารายได้เพื่อลดภาระงบประมาณภาครัฐ	ร้อยละ	7.5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	116.05	5.0000	0.3750
5.2 ร้อยละการดำเนินงานตามโครงการ MICE Sustainability Thailand ที่เป็นไปตามเป้าหมาย	ร้อยละ	7.5	60.00	70.00	80.00	90.00	100.00	133.33	5.0000	0.3750
มิติที่ 6 คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน		15							3.6246	
6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสสพ.	ระดับ	7.5							3.8767	
6.1.1 กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries	คะแนน	5	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	4.25	4.2500	0.2125
6.1.2 กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของสสพ. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ	ระดับ	2.5	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.13	3.1300	0.0783
6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และ ความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของสสพ.	ระดับ	7.5							3.3726	
6.2.1 กลุ่มคณะกรรมการ	ระดับ	2.5	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.64	3.6399	0.0910
6.2.2 กลุ่มผู้บริหาร	ระดับ	2.5	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.21	3.2100	0.0803
6.2.3 กลุ่มพนักงาน	ระดับ	2.5	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	3.27	3.2679	0.0817
มิติที่ 7 การกำกับดูแลกิจการ และพัฒนาองค์กร		10							5.0000	
7.1 ระดับการพัฒนาด้านการกำกับดูแลกิจการ	ระดับ	5	1		3		5	5.00	5.0000	0.2500
7.2 ระดับคะแนนการดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด	รายการ	5	1		3		5	5.00	5.0000	0.2500
		น้ำหนักรวม	100						ค่าคะแนนที่ได้	4.5283

ผลคะแนน ณ วันที่ 28 สิงหาคม 2563

โดยที่ ระดับคะแนนและความหมายของผลการประเมิน มีดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.21-5.00	มีผลการดำเนินงานในระดับ “ดีมาก”
3.41-4.20	มีผลการดำเนินงานในระดับ “ดี”
2.61-3.40	มีผลการดำเนินงานในระดับ “ปานกลาง”
1.81-2.60	มีผลการดำเนินงานในระดับ “พอใช้”
1.00-1.80	มีผลการดำเนินงานในระดับ “ควรปรับปรุง”



แผนภาพที่ 40 สรุปคะแนนการประเมินผลการดำเนินงานของ สสปน.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562

ผลการประเมินในภาพรวมของ สสปน. อยู่ในระดับคะแนน 4.5283 หรืออยู่ในระดับ “ดีมาก” โดยมีสรุปผลการประเมินในแต่ละมิติ ดังนี้

1. ความสอดคล้อง (5.0000 คะแนน) : การกำหนดกลยุทธ์และแผนงานของ สสปน. ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และทิศทางการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาวครบถ้วน

2. ประสิทธิภาพ (4.2206 คะแนน) : สสปน. มีการดำเนินงานตามภารกิจและแผนงานที่สำคัญตามยุทธศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จและบรรลุเป้าหมายเฉลี่ย 76.62% มีจำนวนนักท่องเที่ยวไมซ์ทั้งในและต่างประเทศกว่า 100 ล้านคน และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวไมซ์ ทั้งในและต่างประเทศกว่า 650,000 ล้านบาท

3. ประสิทธิภาพ (4.0100 คะแนน) : สสปน. สามารถบริหารจัดการทรัพยากรได้ค่อนข้างคุ้มค่าและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามมีบางประเด็นที่ สสปน. อาจจะต้องพิจารณาปรับปรุงผลการดำเนินงาน เช่น ในการบริหารค่าใช้จ่ายมีเพียงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ปีเดียวเท่านั้นที่ สสปน. มีค่าใช้จ่ายที่ต่ำกว่ารายได้ และค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานต่อจำนวนพนักงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในขณะที่จำนวนพนักงานลดลง

4. ผลกระทบ (5.0000 คะแนน) : การดำเนินงานตามภารกิจของ สสปน. สร้างมูลค่าผลกระทบทางบวกทั้งในทางเศรษฐกิจ และทางสังคมให้แก่ประเทศ ทั้งในด้านการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและการเพิ่มการจ้างงานในอุตสาหกรรมไมซ์

5. ความยั่งยืน (5.0000 คะแนน) : สสปน. สามารถหารายได้เพิ่มเติม 19.96 ล้านบาท ลดการพึ่งพารายได้ของรัฐ และมีผลสำเร็จในการสนับสนุนให้ผู้ประกอบการมีความรู้และเข้าร่วมในด้านการจัดงานไมซ์อย่างยั่งยืนผ่านโครงการ MICE Sustainability Thailand เช่น โครงการ Food Waste Prevention ซึ่งมีผู้ประกอบการเข้าร่วมดำเนินการ 8 องค์กร สามารถลดคาร์บอน ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดการสิ้นเปลืองอาหารได้

6. คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (3.6246 คะแนน) : ประเมินผลในสองมุมมอง ได้แก่

6.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ สสปน. จากมุมมองของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ สสปน. ได้แก่

- 1) กลุ่ม MICE Supporters & MICE Beneficiaries มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 4.25 และ
- 2) กลุ่มผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13

6.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ว่าเป็นไปตามที่คาดหวัง ดีกว่าคาดหวัง หรือต่ำกว่าคาดหวัง โดยจากมุมมองของคณะกรรมการผู้บริหาร และบุคลากร มีระดับคะแนนความคาดหวังเท่ากับ 3.64, 3.21 และ 3.27 ตามลำดับ หรืออยู่ในระดับค่อนข้างดีกว่าที่คาดหวังไว้ในทุกกลุ่มตัวอย่าง

7. การพัฒนาองค์กร (5.0000 คะแนน) : ประเมินผลในสองมุมมอง ได้แก่

7.1 การกำกับดูแลกิจการ มีผลการดำเนินงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดในทุกปีงบประมาณ

7.2 การดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรและบุคลากรแบบก้าวกระโดด สามารถบรรลุเป้าหมายในทุกปีงบประมาณที่ดำเนินการ



บทที่ 5 ข้อเสนอแนะและโอกาสในการปรับปรุง

5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

- ด้านการประชาสัมพันธ์อุตสาหกรรมไมซ์และผลงานของ สสพ.

การสร้างให้เกิดการรับรู้และตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ รวมถึงบทบาทหน้าที่ของ สสพ. นั้นต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน และต้องสร้างกลไกการสื่อสาร ตั้งแต่รัฐบาล กระทรวง กรม หน่วยงานท้องถิ่น ภาคเอกชน และผู้ประกอบการ ให้เข้าใจถึงบทบาทของตนเอง บทบาทระหว่างกัน และบทบาทของ สสพ. เพื่อผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ ดังนั้น สสพ. จึงควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นและต้องมีความต่อเนื่อง เพื่อสร้างภาพลักษณ์ของ สสพ. ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์เกิดความรู้ ความเข้าใจ อีกทั้งเห็นความสำคัญในบทบาทหน้าที่และการสนับสนุนการจัดงานไมซ์ของ สสพ. ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และเกิดการรับรู้ที่ขยายไปยังกลุ่มของบุคคลทั่วไปเพิ่มมากขึ้น โดยควรแบ่งสัดส่วนการให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ 60-70% สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และ 30-40% สำหรับบุคคลทั่วไป และ สสพ. ควรเพิ่มงบประมาณ กิจกรรม สื่อประชาสัมพันธ์ หาวิธีการใหม่ๆ ในการสื่อสารการตลาด พัฒนาการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) เน้น Digital Platform และขยายช่องทาง การสื่อสารทางการตลาดให้ครอบคลุม ทันสมัยตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมถึงพัฒนาเนื้อหาในการสื่อสารสำหรับแต่ละกลุ่มเป้าหมายให้มีความแตกต่างกัน โดย สสพ. ควรมีงบประมาณสำหรับการศึกษาวิจัยทางการตลาด เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ จัดทำเป็นฐานข้อมูลสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ออกแบบกลยุทธ์ทางการตลาด และการสื่อสารทางการตลาด นอกจากนั้น สสพ. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชาสัมพันธ์ ภายในประเทศ เพื่อทำให้หน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะภาครัฐ เล็งเห็นถึงความสำคัญในการให้การสนับสนุน การให้ความร่วมมือ และการแก้ไขกฎระเบียบให้เอื้อต่อการดำเนินงานของ สสพ. และการรองรับ อุตสาหกรรมไมซ์

- ด้านประสิทธิภาพการเบิกจ่ายงบประมาณ

ร้อยละความสำเร็จของการเบิกจ่ายงบประมาณ พิจารณาจากงบประมาณที่เบิกจ่ายได้ ณ 30 กันยายน เทียบกับวงเงินงบประมาณที่ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ สสพ. ในแต่ละปีงบประมาณ สสพ. ควรเพิ่มแนวทางการติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนการใช้จ่ายอย่างเข้มข้น ตามประกาศมาตรการเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2561 ที่ส่งสัญญาณให้ทุกหน่วยงานภายใน สสพ. เร่งรัดการจัดซื้อจัดจ้างให้สามารถผูกพันสัญญาแล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม 2562 โดยควรเริ่มติดตามสถานะ

การดำเนินงานตั้งแต่สิ้นสุดไตรมาสที่ 1 เป็นต้นไป โดยกำหนดความถี่ประจำทุกเดือน รอบแรกตั้งแต่เดือน มกราคม-มีนาคม เน้นเร่งรัดการจัดซื้อจัดจ้าง และรอบที่ 2 ตั้งแต่เดือนเมษายน – สิงหาคม ของทุกปี เน้นติดตามการส่งมอบงาน ตรวจรับงานและเบิกจ่ายให้เสร็จสิ้นก่อนสิ้นปีงบประมาณ ซึ่งจะสอดคล้องตาม เกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดในปี 2563 ของสำนักงาน ก.พ.ร. องค์ประกอบที่ 5 การควบคุมดูแลกิจการของ คณะกรรมการ ตัวชี้วัดบังคับที่ 5.1 ร้อยละความสำเร็จของการพัฒนาการควบคุมดูแลกิจการของ คณะกรรมการองค์การมหาชน ซึ่งได้เพิ่มเติมประเด็นการประเมิน 1 หัวข้อใหม่ ได้แก่ หัวข้อ 1.4 คณะกรรมการควบคุมให้องค์การมหาชนมีการเบิกจ่ายงบประมาณตามแผนการใช้จ่ายเงินที่ได้รับอนุมัติจาก คณะกรรมการ ณ ต้นปีงบประมาณ ได้น้อยกว่าร้อยละ 96 จากหัวข้อใหม่นี้ เมื่อเทียบกับผลการดำเนินงาน ปี 2562 คือ ร้อยละ 96.01 หมายความว่า สสพ. จะต้องรักษาระดับผลการดำเนินงานนี้ไว้ให้ได้อย่าง ต่อเนื่อง

- ด้านผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity & Transparency Assessment: ITA)

การรักษาระดับคะแนนจากการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของ สสพ. จากผลการดำเนินงาน ปี 2562 คือ 93.35 จากคะแนนเต็ม 100 ให้ได้เป็นความท้าทายที่ สสพ. ต้องกำหนดแนวปฏิบัติ และ ดำเนินการอย่างเข้มข้นมากขึ้น สำหรับ 1) การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ เพื่อเผยแพร่ผลงานหรือข้อมูลที่ สาธารณชนควรรับทราบอย่างชัดเจน ตลอดจนการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานต้องสามารถเข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน และมีช่องทางหลากหลาย 2) การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการ ดำเนินงาน/การบริการของ สสพ. หรือปรับปรุงวิธีการ และขั้นตอนการทำงานให้ดีขึ้น

- ด้านการกำกับดูแลกิจการ

สำหรับการกำกับดูแลกิจการ สสพ. ควรรักษาการควบคุมกำกับดูแลในหัวข้อที่มีผลการประเมินที่ดี ไว้ เช่นได้คะแนนเต็มในหัวข้อนั้น และลดช่องว่างหรือปรับปรุงในบางหัวข้อที่ยังพร่องให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นทุกปี แบบสะสม อย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้ผลการดำเนินงานแปรปรวน (เช่น มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง หรือลดลง สลับเพิ่มขึ้นไปมา) ดังนั้น สสพ. ควรทบทวนแนวปฏิบัติสำหรับการรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภายใน เพื่อ ใช้รายงานผลการดำเนินงานภาพรวมของตัวชี้วัดนี้ ใน 2 เรื่องหลัก คือ

1) ความครบถ้วนของรายการข้อมูลที่ใช้สำหรับรายงานผลการดำเนินงานของตัวชี้วัดนี้ ในแต่ละ ประเด็นการประเมิน ให้ความสำคัญครบถ้วนสม่ำเสมอทุกปี ควรจัดทำเป็น Checklist รายการเอกสาร และระบุ แหล่งที่มาว่านำข้อมูลมาจากหน่วยงานใด หรือหน่วยงานใดเป็นเจ้าของ Content พร้อมตัวอย่างเอกสาร รายการนั้นที่ผ่านการประเมินมาแล้วว่าถูกต้อง

2) คุณภาพของข้อมูลสารสนเทศที่นำเสนอในแต่ละประเด็นการประเมิน สสพ. ควรรวบรวม บทเรียนผลการประเมินที่ผ่านมา ว่าระดับคะแนนที่ได้รับแต่ละประเด็นการประเมินและแต่ละปีนั้น มีประเด็น คุณภาพเรื่องใดที่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มได้อีก ซึ่งสามารถสอบถามข้อมูลเชิงลึกจากหน่วยงานผู้ประเมิน ให้

เข้าใจประเด็นที่ต้องปรับปรุงให้ชัดเจน เพื่อนำมาพิจารณา ทบทวน และปรับปรุงคุณภาพเนื้อหาให้ต่อยอดจากเดิมได้ ไม่ต้องเริ่มใหม่ทุกปี โดยทั้ง 2 ประเด็น ต้องถ่ายทอดให้บุคลากรจากทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลกิจการได้เข้าใจ และทราบความคาดหวังในการนำส่งข้อมูลที่ถูกต้อง และทันเวลา

ตัวชี้วัดนี้สำคัญต่อการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน เพราะสะท้อนความสมดุลของการกำกับดูแลกิจการระหว่างผู้ถือหุ้น คณะกรรมการ คณะผู้บริหาร พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในภาพของการประสานร่วมมือกันดำเนินงานตามบทบาทของแต่ละฝ่ายได้ผลเป็นอย่างไร

5.2 โอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement)

1.) ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากวิสัยทัศน์ของ สสพ. ในการเป็นองค์กรหลักในการผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ นั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรนั้นสามารถดำเนินงานไปได้เร็วหรือช้า เนื่องจากพนักงานที่รู้จักบทบาทและหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถผลักดันองค์กรไปสู่จุดหมายได้เร็วขึ้น ดังนั้น สสพ. จึงควรวางกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน (Put the right man on the right job) โดยสามารถดำเนินการได้ตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทักษะและตรงต่อความต้องการของแต่ละฝ่าย ซึ่งไม่เพียงแต่จะทำให้ได้พนักงานที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ยังเป็นการเสริมสร้างความสำเร็จขององค์กรให้ขับเคลื่อนไปได้เร็วขึ้นอีกด้วย และควรกำหนดกรอบอัตรากำลังให้เหมาะสมและสอดคล้องกับภาระงานของ Back-office และ Front-office ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพิ่มพูนความสามารถ เสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีองค์ความรู้และมีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะความรู้ ความเข้าใจในกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร มีการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน และเป็นกรอบหรือแนวทางที่จะช่วยให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายในสายอาชีพของตน อีกทั้งควรมีการสนับสนุน เสริมสร้าง ให้เกิดการทำงานร่วมกัน (Collaboration) มากขึ้น ซึ่งจะเชื่อมโยงความต้องการของพนักงานรายบุคคล และตอบสนองต่อความต้องการและเป้าหมายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการกำหนดลักษณะงานและเป้าหมายของผลงานจะมีส่วนช่วยให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามผลที่คาดหวังไว้ แต่หากบุคลากรมีแรงจูงใจในการทำงานแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นงานที่สำคัญมาก เพราะการจูงใจจะช่วยชักนำ ให้บุคลากรนำศักยภาพของตนเองออกมาใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สสพ. จึงควรมีนโยบายการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร รวมถึงการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (Career Path) เพื่อให้บุคลากรมองเห็นโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน และควรมีการบริหารการสืบทอดตำแหน่ง (Succession Planning Management) ซึ่งเป็น

กระบวนการวางแผน เพื่อให้งานในตำแหน่งหลัก (Key Positions) ขององค์กรมีความต่อเนื่อง (Leadership Continuity) โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีภาวะผู้นำและความพร้อมที่จะดำรงตำแหน่งนั้นๆ ซึ่งนอกจากจะเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน และส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ยังมีส่วนช่วยให้องค์กรมีบุคลากรที่มีคุณภาพเพิ่มมากขึ้นในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรอย่างยั่งยืน

2.) ด้านการควบคุมภายใน

สสพ. มีการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายในได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น หากเทียบกับการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557-2559 มีการกำกับและติดตามการบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในโดยผ่านคณะกรรมการกลยุทธ์และแผนงาน และการบริหารความเสี่ยง ทำหน้าที่ในการกำกับด้านแผนงาน และบริหารความเสี่ยงขององค์กร และคณะกรรมการตรวจสอบ ทำหน้าที่ในการสอบทานความเพียงพอและประสิทธิภาพของระบบการควบคุมภายใน ประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ความน่าเชื่อถือของรายงานทางการเงิน และการบริหารการปฏิบัติงานตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องสำหรับประเด็นที่ สสพ. อาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงด้านการควบคุมภายใน ได้แก่ ความล่าช้าในการทำแบบประเมินการควบคุมตนเอง (Control Self Assessment : CSA) หรือแบบ ปย. 2 และหน่วยงานยังมีการทำแบบประเมินการควบคุมตนเองไม่ครบทุกหน่วยงาน ดังนั้น สสพ. จึงควรนำประเด็นดังกล่าวไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.) ด้านกระบวนการทำงานของ สสพ.

ในการเป็นองค์กรที่มีส่วนสำคัญในการผลักดันอุตสาหกรรมไมซ์ของประเทศ บุคลากรของ สสพ. ควรต้องมีการบูรณาการการทำงานร่วมกันมากขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ เพื่อให้สามารถช่วยอำนวยความสะดวกและสนับสนุนผู้ที่เกี่ยวข้องได้มากยิ่งขึ้น เช่น ผู้ประกอบการ นักเดินทาง นักลงทุน ฯลฯ โดยส่วนหนึ่งต้องมีการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อร่วมกันพิจารณาปรับปรุงกฎหมายกฎระเบียบให้สอดคล้องกับการบริการของอุตสาหกรรมไมซ์ เช่น พิธีศุลกากร การขอใบอนุญาตนำเข้าสิ่งของ การขอรับการตรวจลงตรา (VISA) สำหรับนักท่องเที่ยวไมซ์ การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดงาน/เป็นเจ้าภาพการจัดงาน ฯลฯ นอกจากนั้น บุคลากรของ สสพ. ควรต้องปรับปรุงกระบวนการภายในให้เกิดการทำงานข้ามสายงาน (Cross-functional) และความร่วมมือ (Collaboration) มากยิ่งขึ้น เช่น ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้การทำงานมีความปราดเปรียวว่องไว (Agile) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งส่วนหนึ่งสามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ Digital Platform ต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงานและลดระยะเวลางานด้านเอกสาร ทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4.) ด้านการยกระดับการเป็นสื่อกลางระหว่างภาครัฐและเอกชนของ สสพ.

หนึ่งในบทบาทที่สำคัญของ สสพ. การเป็นหน่วยงานกลางที่ต้องผลักดันให้เกิดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นรูปธรรม ช่วยลดขั้นตอนการติดต่อ ประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในภาพรวมของอุตสาหกรรมไมซ์ทั้งระบบมีหน่วยงานที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นจำนวนมากโดยการดำเนินงานที่ผ่านมาการบูรณาการของหน่วยงานต่างๆยังไม่ตอบสนองต่อความคาดหวังของเอกชนผู้จัดงานได้ดีเท่าที่ควร สสพ.ควรมี/เพิ่มบทบาทเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานเมื่อเอกชนเข้ามำเสนองานก็ให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามารับฟังพร้อม ๆ กัน และมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักทำหน้าที่ประสานงานต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่เอกชนผู้จัดงานแบบ One Stop Service และ สสพ. ต้องเป็นตัวกลางการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างกัน เกิดมุมมองที่เห็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้ภาครัฐช่วยอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยเฉพาะทางด้านกฎระเบียบและการดำเนินการต่างๆ เพราะในการจัดงานแต่ละครั้งในแต่ละปีมีปัญหาอุปสรรคที่ต่างกััน จึงต้องอาศัยความเข้าใจและความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

5.) ด้านการสร้างหรือนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์

5.1 สสพ.ควรมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการทำงาน ให้เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม และการสร้างสรรค์รูปแบบการจัดงานให้มีความน่าสนใจและมีความใหม่หรือมีความแตกต่างอยู่เสมอ เพื่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ หรือเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางอย่างต่อเนื่อง

5.2 เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงเร็ว ดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น และในอนาคตโลกจะพึ่งพาระบบอินเทอร์เน็ตทุกสรรพสิ่ง (Internet of Things) ในการใช้ชีวิต การติดต่อพบปะกันระหว่างบุคคลแบบ Face to face มีแนวโน้มลดลง หรืออาจถูกบังคับให้ต้องรักษาระยะห่างระหว่างกัน ดังเช่น จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง COVID 19 ที่ทั่วโลกต้องเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ทำให้ต้องมีมาตรการ Social Distancing เป็นต้น สสพ. จึงควรมีการวิเคราะห์และคาดการณ์ถึงแนวโน้มของพฤติกรรม การใช้บริการ รวมถึงการวิเคราะห์และคาดการณ์ถึงสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในระดับเดียวกันกับการแพร่ระบาดของ COVID 19 ที่ทำให้ผู้คนทั่วโลกไม่สามารถเดินทางเข้ามายังประเทศไทยได้ และพิจารณาว่าจะใช้เทคโนโลยีอะไร มาช่วยสนับสนุนหรือส่งเสริมให้อุตสาหกรรมไมซ์ไทยยังคงดำเนินการหรือเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดงานแบบให้ผู้เข้าชมงานสามารถเข้าชมงานผ่าน Virtual Reality (VR) การจัดประชุมและนิทรรศการผ่านโปรแกรมซอฟต์แวร์รูปแบบใหม่ๆ

6.) ด้านการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์ในภูมิภาค

ต้องส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในพื้นที่หรือจังหวัดเป้าหมายในภูมิภาคที่เห็นว่ามีศักยภาพโดดเด่น และมีจุดขายที่แตกต่างกันในหลากหลายพื้นที่ ที่เห็นว่ามีศักยภาพ เพื่อดึงดูดให้ผู้รับบริการเลือกประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางอย่างต่อเนื่อง ซึ่งปัจจัยความสำเร็จคือการผลักดันให้จังหวัดกำหนดยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้อง

และนำการส่งเสริมอุตสาหกรรมไมซ์เข้าไปบรรจุอยู่ในแผนยุทธศาสตร์ของจังหวัดเป้าหมาย โดย สสพ. จะต้องบูรณาการกับจังหวัดอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายและวางแผนหรือคิดร่วมกันตั้งแต่เริ่มต้น และวาง Roadmap ในการพัฒนาร่วมกัน มีกลไกการติดตามและรายงานผล เพื่อให้สามารถรับทราบและแก้ไขปัญหาร่วมกันได้ในระหว่างการทำงาน นอกจากนั้น จะต้องมีการบูรณาการการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดที่เป็นรูปธรรม เริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูล การพูดคุยประชาสัมพันธ์แบบลงไปในพื้นที่ซึ่งอาจทำในลักษณะมวลชนสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในจังหวัดเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์จากการนำกิจกรรมไมซ์เข้ามาในจังหวัด ซึ่งจะทำให้เกิดการกระจายรายได้ การสร้างงาน สร้างอาชีพให้กับจังหวัดต่อไป

7.) การพัฒนาฐานข้อมูล และการจัดเก็บรวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและสร้างองค์ความรู้เพื่อสนับสนุน อุตสาหกรรมไมซ์

7.1) การมีข้อมูลหรือองค์ความรู้ สำหรับ สสพ. และผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมไมซ์ในประเทศ ใช้ในการเรียนรู้และคาดการณ์เกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์และใช้ประกอบการตัดสินใจ

7.2) การมีข้อมูลหรือองค์ความรู้สำหรับผู้รับบริการเป้าหมายหรือลูกค้าคาดหวัง ที่ต้องการทราบ รายละเอียดเกี่ยวกับประเทศไทยและความพร้อมในการจัดกิจกรรมไมซ์ เช่น สถานที่จัดงาน (Venue) ความพร้อมของบุคลากร ความพร้อมด้านระบบขนส่งและการเดินทาง ข้อมูลและช่องทางการติดต่อผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ ข้อมูลเกี่ยวกับจังหวัดหรือพื้นที่ที่มีศักยภาพในการจัดกิจกรรมไมซ์ที่ สสพ. ต้องการส่งเสริม หรือไมซ์ซิตี้ นำเสนอในรูปแบบที่น่าสนใจเข้าถึงได้ง่าย มีข้อมูลที่ทันสมัย และมีหลากหลายภาษา (มีมากกว่าภาษาอังกฤษ) ให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลครบถ้วน และสามารถตัดสินใจได้ง่ายหากต้องการเลือกประเทศไทยเป็นสถานที่จัดกิจกรรมไมซ์

8.) การศึกษา วิจัย เพื่อพิจารณาให้มีการออกกฎหมายส่งเสริมการประกอบอุตสาหกรรมไมซ์

สสพ. อาจจัดให้มีการศึกษา วิจัย เกี่ยวกับการมีกฎหมายเพื่อส่งเสริมการประกอบอุตสาหกรรมไมซ์ ขึ้นเป็นการเฉพาะ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุนการออกมาตรการต่างๆ เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์ คล้ายกันกับกฎหมายส่งเสริมการลงทุน ซึ่งจะช่วยผลักดันให้อุตสาหกรรมไมซ์สามารถเติบโตได้อย่างรวดเร็ว

5.3 แผนปรับปรุงการดำเนินงาน

จากผลการประเมินผลการดำเนินงาน สสพ. ประจำปี 2560 - 2562 ทำให้สามารถกำหนดแผนปรับปรุงการดำเนินงาน ประจำปี 2564 - 2567 จำนวน 4 แผนงาน ดังนี้

แผนงานที่ 1 :	การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรบุคคล			
วัตถุประสงค์ :	1. เพื่อให้ สสพ. มีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุมทั้งการบริหารบุคลากรและการพัฒนาบุคลากร			
ผู้รับผิดชอบ :	1. ฝ่ายบริหาร			
ตัวชี้วัดที่ 1 :	ระดับความสำเร็จของการทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลแล้วเสร็จ	-	-	-
เป้าหมายที่ 1 :	ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลแล้วเสร็จ ภายในปี 2564			
ตัวชี้วัดที่ 2 :	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนอัตรากำลังขององค์กร			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	การจัดทำแผนอัตรากำลังขององค์กรแล้วเสร็จ	-	-	-
เป้าหมายที่ 2 :	การจัดทำแผนอัตรากำลังขององค์กร ภายในปี 2564			
ตัวชี้วัดที่ 3 :	ระดับความสำเร็จของการวิเคราะห์สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency)			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	การวิเคราะห์สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) แล้วเสร็จ	-	-	-
เป้าหมายที่ 3 :	การวิเคราะห์สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency) แล้วเสร็จ ภายในปี 2564			

ตัวชี้วัดที่ 4 :	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan)			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	-	การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แล้วเสร็จ	-	-
เป้าหมายที่ 4 :	การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) แล้วเสร็จ ภายในปี 2565			
ตัวชี้วัดที่ 5 :	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (Career Path)			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	-	การจัดทำแผนในการกำหนดเส้นทาง ความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (Career Path) แล้วเสร็จ	-	-
เป้าหมายที่ 5 :	การจัดทำแผนในการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร (Career Path) แล้วเสร็จ ภายในปี 2565			
ตัวชี้วัดที่ 6 :	ระดับความสำเร็จของการจัดทำระบบผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan)			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	-	การจัดทำระบบผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) แล้วเสร็จ	-	-
เป้าหมายที่ 6 :	ระบบผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) แล้วเสร็จ ภายในปี 2565			
ตัวชี้วัดที่ 7 :	การดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	การดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้าง ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร ปี 2564 แล้วเสร็จ	การดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้าง ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร ปี 2565 แล้วเสร็จ	การดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้าง ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร ปี 2566 แล้วเสร็จ	การดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้าง ความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร ปี 2567 แล้วเสร็จ
เป้าหมายที่ 7 :	การดำเนินงานตามแผนการเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันองค์กรประจำปีแล้วเสร็จ			

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ															
	2564				2565				2566				2567			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ทบทวนนโยบายและกลยุทธ์ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลที่ครบถ้วน เช่น กลยุทธ์ด้านโครงสร้างบริหารและโครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ด้านการคัดสรรบุคลากรเข้ามาทำงาน กลยุทธ์ด้านการพัฒนาศักยภาพพนักงาน กลยุทธ์ด้านอัตรากำลังและการบริหารอัตรากำลัง นโยบายในการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากร เป็นต้น																
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังขององค์กร โดยมีการวิเคราะห์อัตรากำลังที่ต้องการ (Demand side) และอัตรากำลังส่วนเกิน (Supply Side) และจัดทำเป็นแผนอัตรากำลังทั้งระยะสั้นและระยะยาว																
3. การพัฒนาบุคลากร โดยแบ่งเป็น																
3.1 การวิเคราะห์สมรรถนะเฉพาะตำแหน่ง (Functional Competency)																
3.2 การประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap) โดยกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนในการประเมิน และมีการสื่อสารทำความเข้าใจถึงแบบฟอร์มในการประเมิน รวมทั้งวัตถุประสงค์ของการประเมิน																
3.3 การจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan) โดยมีการกำหนดกรอบในการจัดทำ ซึ่งส่วนหนึ่งมาจากผลการประเมินช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap)																

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ															
	2564				2565				2566				2567			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
3.4 การทบทวนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของบุคลากร เช่น ระบุตำแหน่งหลัก (Key Positions) และโอกาสในการเติบโตของบุคลากรทุกระดับ หลักเกณฑ์และคุณสมบัติของการเติบโตในตำแหน่งงาน เป็นต้น																
3.5 การทบทวนระบบผู้สืบทอดตำแหน่ง (Succession Plan) ที่ชัดเจน เช่น ระบุตำแหน่งของ Successor หลักเกณฑ์และคุณสมบัติของ Successor การพัฒนา Successor และการดำรงตำแหน่งของ Successor เป็นต้น																
4. การเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันองค์กร โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันองค์กรของบุคลากรและจัดทำกิจกรรมการเสริมสร้างความผูกพันองค์กร																
5. ติดตามและประเมินผล พร้อมทบทวน/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน																

แผนงานที่ 2 :	การพัฒนาประสิทธิภาพการควบคุมภายใน			
วัตถุประสงค์:	1. เพื่อให้ สสปน. มีระบบการควบคุมภายในที่มีประสิทธิภาพ			
ผู้รับผิดชอบ :	1. ฝ่ายพัฒนากลยุทธ์องค์กร			
ตัวชี้วัดที่ 1 :	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายใน			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
เป้าหมายที่ 1 :	การดำเนินการตามแผนการเพิ่มประสิทธิภาพการควบคุมภายในได้แล้วเสร็จ			
ตัวชี้วัดที่ 2 :	ระดับความสำเร็จของการสื่อสารประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการควบคุมภายในของแต่ละปีได้แล้วเสร็จ			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ร้อยละ 100 ของบุคลากรรับรู้ ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการควบคุม ภายใน	ร้อยละ 100 ของบุคลากรรับรู้ ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการควบคุม ภายใน	ร้อยละ 100 ของบุคลากรรับรู้ ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการควบคุม ภายใน	ร้อยละ 100 ของบุคลากรรับรู้ ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการควบคุม ภายใน
เป้าหมายที่ 2 :	บุคลากรทุกคนในองค์กรรับรู้ประเด็นสำคัญเกี่ยวกับการควบคุมภายใน			
ตัวชี้วัดที่ 3 :	ร้อยละของหน่วยงานภายใน สสปน. ที่มีการรายงานผลการติดตามตามแบบประเมินการควบคุมตนเองได้ครบถ้วน			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100
เป้าหมายที่ 3 :	สสปน. มีการควบคุมภายในที่ครอบคลุมทั้งองค์กร			

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ															
	2564				2565				2566				2567			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. ระบุประเด็นสำคัญของการควบคุมภายใน รวมถึงผู้รับผิดชอบหลักที่เกี่ยวข้อง																
2. กำหนดช่องทางที่เหมาะสมในการสื่อสารแต่ละประเด็นสำคัญ																
3. ดำเนินการสื่อสารประเด็นสำคัญ โดยแบ่งเป็น																
3.1 เรื่องการแบ่งแยกหน้าที่ การมอบอำนาจและหน้าที่ ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรทั่วทั้งองค์กร																
3.2 เรื่องบทบาทหน้าที่ในการมอบข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ/นโยบายเกี่ยวกับการควบคุมภายใน ให้กับคณะกรรมการบริหาร/ คณะกรรมการตรวจสอบ/ผู้บริหารระดับสูง																
3.3 เรื่องการสอบทานรายงานทางการเงินและไม่ใช้การเงิน และการสอบทานกิจกรรมการปฏิบัติงาน ให้กับผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับรอง																
3.4 เรื่องการประเมินการควบคุมด้วยตนเอง (Control Self-Assessment :CSA) ให้มีการประเมินครบถ้วนทุกหน่วยงานขององค์กร																
3.5 เรื่องการประเมินการควบคุมอย่างเป็นอิสระ (Independent Assessment) ให้กับผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบภายนอก																
4. ติดตามและประเมินผล พร้อมทบทวน/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน																

แผนงานที่ 3 :	การปรับปรุงกระบวนการทำงานของ สสปน. ด้วยมาตรการ Cross Functional Alignment			
วัตถุประสงค์ :	1. เพื่อให้ สสปน. ลดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และลดระยะเวลาดำเนินงาน 2. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานภายในให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ			
ผู้รับผิดชอบ :	1. ฝ่ายบริหาร			
ตัวชี้วัดที่ 1 :	จำนวนปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงานภายในของ สสปน. โดยมีการจัดกลุ่มของปัญหาคือ 1. ปัญหาที่สามารถจะได้รับการแก้ไขได้ในทันที 2. ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข 3. ปัญหาที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ต้องมีการนำเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	จัดประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการทำงานภายใน สสปน. รวมทั้งร่วมกันระบุปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน	-	-	-
เป้าหมายที่ 1 :	ผู้บริหาร ฝ่ายบริหาร และบุคลากรของ สสปน. รับรู้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงานร่วมกัน และพร้อมใจกันเพื่อร่วมแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงาน			
ตัวชี้วัดที่ 2 :	จำนวนปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันที ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันที ได้รับการทยอยแก้ไข	ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันที ได้รับการทยอยแก้ไข	ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันที ได้รับการทยอยแก้ไข	ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันที ได้รับการทยอยแก้ไข
เป้าหมายที่ 2 :	ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันทีได้รับการขจัด			
ตัวชี้วัดที่ 3 :	จำนวนปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข ได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข ได้รับการ commitment ระยะเวลาในการแก้ไข	ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข ได้รับการทยอยแก้ไข	ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข ได้รับการทยอยแก้ไข	ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข ได้รับการทยอยแก้ไข
เป้าหมายที่ 3 :	ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขได้รับการขจัด			
ตัวชี้วัดที่ 4 :	จำนวนปัญหาที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ต้องมีการนำเสนอผู้บังคับบัญชาต่อไป ได้รับแนวทางในการแก้ไขปัญหา			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567

	-	ปัญหาที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข ได้ต้องมีการนำเสนอผู้บังคับบัญชา ได้รับแนวทางในการแก้ไขปัญหา	ปัญหาที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข ได้ต้องมีการนำเสนอผู้บังคับบัญชา ได้รับการแก้ไขปัญหา	ปัญหาที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไข ได้ต้องมีการนำเสนอผู้บังคับบัญชา ได้รับการแก้ไขปัญหา
เป้าหมายที่ 4 :	ปัญหาที่ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาต่อไปได้รับการจัด			
ตัวชี้วัดที่ 5 :	จำนวนคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของ สสปน.			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	-	สสปน. มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	สสปน. มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน	สสปน. มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน
เป้าหมายที่ 5 :	สสปน. มีคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน			

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ															
	2564				2565				2566				2567			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. จัดประชุมเพื่อทบทวนกระบวนการทำงานภายใน สสปน. รวมทั้งร่วมกันระบุปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน																
2. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดกลุ่มของปัญหา โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 2.1 ปัญหาที่สามารถจะได้รับการแก้ไขได้ในทันที 2.2 ปัญหาที่ต้องใช้ระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข 2.3 ปัญหาที่ยังไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้ ต้องมีการนำเสนอ ผู้บังคับบัญชาต่อไป																
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประชุมร่วมกันเพื่อ 3.1 หาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ในทันที (2.1) 3.2 กำหนดระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขและแนวทางการแก้ปัญหา (2.2) 3.3 รวบรวมปัญหาต้องมีการนำเสนอผู้บังคับบัญชาให้รับทราบ																
4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมทั้งปรับปรุง พัฒนากระบวนการทำงานของ สสปน. ให้ดีขึ้น																
5. จัดประชุมเพื่อแบ่งปันแนวทางการแก้ไขปัญหา และการปรับปรุงพัฒนา กระบวนการทำงานให้ดีขึ้น (Sharing, Story Telling etc.) และรับฟัง comment																
6. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวบรวมข้อมูลและจัดทำคู่มือมาตรฐาน การปฏิบัติงาน																
7. สสำรวจความพึงพอใจบุคลากรของ สสปน. เกี่ยวกับเรื่องกระบวนการ ทำงานภายในของ สสปน.																

แผนงานที่ 4 :	การยกระดับการเป็นสื่อกลางระหว่างภาครัฐและเอกชนของ สสปน.			
วัตถุประสงค์:	1. เพื่อให้ สสปน. มีการดำเนินงานในเชิงรุกในการประสานงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจไม่ซ้ำของประเทศไทย 2. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ สสปน. ในด้านบทบาทการเป็นสื่อกลางระหว่างภาครัฐและเอกชน 3. เพื่อให้การบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น			
ผู้รับผิดชอบ :	1. ฝ่ายบริหารธุรกิจวิสาหกิจ			
ตัวชี้วัดที่ 1 :	ระดับความสำเร็จของการจัดทำแผนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจไม่ซ้ำ			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	จัดทำแผนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจไม่ซ้ำ	-	-	-
เป้าหมายที่ 1 :	การจัดทำแผนการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจไม่ซ้ำแล้วเสร็จ ภายในปี 2564			
ตัวชี้วัดที่ 2 :	ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐและเอกชน			
	ปี 2564	ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
	ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐและเอกชน มากกว่า 3.13 (ผลปี 2562)	ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐและเอกชนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21 (ระดับมากที่สุด)	ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐและเอกชนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21 (ระดับมากที่สุด)	ระดับคะแนนความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐและเอกชนมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21 (ระดับมากที่สุด)
เป้าหมายที่ 2 :	ระดับคะแนนทัศนคติของลูกค้าที่มีต่อการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐและเอกชน มากกว่าร้อยละ 3.13 ภายในปี 2564 และมากกว่าหรือเท่ากับ 4.21 ในปี 2565 – 2567			

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ															
	2564				2565				2566				2567			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. รวบรวมและศึกษาความต้องการ การให้การสนับสนุนและการอำนวยความสะดวก กับผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชน รวมถึงปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานที่ผ่านมา																
2. สรุปและวิเคราะห์และจัดทำเป็นรายงานการศึกษาความต้องการการให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกกับผู้ประกอบการ หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนเพื่อจัดทำเป็นแผนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจไมซ์																
3. จัดทำแผนการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจไมซ์																
4. ดำเนินการตามแนวทางที่กำหนด																
5. ติดตามและประเมินผล พร้อมทบทวน/ปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน																

5.4 ข้อเสนอแนะรายมิติการประเมิน

มิติการประเมิน		ข้อเสนอแนะ
1	 ความสอดคล้อง	ทบทวน และปรับยุทธศาสตร์ให้ตอบสนองกับสถานการณ์ความท้าทายเรื่องโรคระบาด COVID 19 และเตรียมการฟื้นฟู และการสร้างการเติบโตต่อหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดผ่านพ้นไป
2	 ประสิทธิภาพ	จัดลำดับความสำคัญของโครงการที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการในรายยุทธศาสตร์ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีโครงการที่แล้วเสร็จเพิ่มขึ้น
3	 ประสิทธิภาพ	- วางแผนการจัดซื้อจัดจ้างให้เหมาะสมกับลักษณะของโครงการและเร่งรัดการจัดซื้อจัดจ้างให้สามารถผูกพันสัญญาได้แล้วเสร็จตามแผน และมีระยะเวลาเหลือพอสำหรับการดำเนินการให้แล้วเสร็จและเบิกจ่ายได้ครบถ้วน - ติดตามผลการเบิกจ่าย โดยเน้นการติดตามเรื่องการส่งมอบงาน ตรวจสอบงานและเบิกจ่ายให้เสร็จสิ้นภายในปีงบประมาณ
4	 ผลกระทบ	ควรจัดให้มีการประเมินผลกระทบทั้งทางบวกและลบจากการดำเนินงาน/การจัดกิจกรรมไมซ์ เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมไมซ์ให้เหมาะสมมากขึ้น และมีแนวทางการจัดการหรือเยียวยา หากเกิดผลกระทบในด้านลบ
5	 ความยั่งยืน	ขยายผลโครงการเดิมหรือเพิ่มเติมโครงการใหม่ด้าน MICE Sustainability และควรมีการประเมินผลลัพธ์/ผลกระทบหลังการดำเนินโครงการ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อแสดงให้เห็นถึงการตอบสนองต่อเป้าหมายการสร้างที่ยั่งยืนในด้านการเกี่ยวข้อง

มิติการประเมิน		ข้อเสนอแนะ
6	 คุณภาพและความคุ้มค่าในการดำเนินงาน	• บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงกระบวนการด้านพิธีศุลกากรและการขอใบอนุญาตนำเข้าสิ่งของ และการต้อนรับนักท่องเที่ยวไมซ์ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างประเมินว่ามีความพึงพอใจน้อย • ทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ ให้ทันสมัย ผ่อนคลายบางเรื่องเพื่อให้เอื้อต่ออุตสาหกรรมไมซ์ • ปรับปรุงระบบงาน ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นำเทคโนโลยีมาใช้มากขึ้น • พัฒนาระบบการสรรหาบุคลากร เพื่อให้ สสปน. มีทางเลือกมากขึ้นในการที่จะสรรหาบุคลากรที่เหมาะสมมาร่วมงาน
7	 8.8.8 การพัฒนาองค์กร	• ปรับปรุงการรายงานผลการดำเนินงานในระบบงานที่สำคัญ และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารเป็นรายไตรมาสให้ครบถ้วน • ด้านการควบคุมภายใน ปรับปรุงการจัดทำแบบประเมินการควบคุมตนเอง (Control Self Assessment : CSA) หรือแบบ ปย. 2 ให้ทันเวลา และครอบคลุมทุกหน่วยงานภายใน สสปน.

5.5 ข้อเสนอแนะรายยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์		ข้อเสนอแนะ
1	\$ ขยับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยอุตสาหกรรมไมซ์ (Win)	• เยียวยา ผู้ประกอบอุตสาหกรรมไมซ์ และสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมไมซ์ในประเทศอย่างต่อเนื่อง • การคิดค้น หรือสร้างสรรค์ รูปแบบการจัดงานใหม่ๆ โดยนำดิจิทัลแพลตฟอร์ม เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) มาใช้ กรณีที่การระบาดของโรคยังคงเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ซึ่งคาดการณ์ว่าอาจจะไม่มีการเดินทางข้ามประเทศอย่างน้อย 6 เดือน หรือนานกว่านั้น • เตรียมความพร้อมเพื่อดึงงานใหม่ๆ เข้ามาในประเทศ
2	☀ กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่าน อุตสาหกรรมไมซ์ (Win)	• ศึกษาวิจัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกของโอกาสทางการตลาดของแต่ละภูมิภาค วิเคราะห์ความเหมาะสมของแต่ละภูมิภาคในการรองรับอุตสาหกรรมไมซ์ และพัฒนางานในส่วนภูมิภาค สร้างงานที่เป็น Iconic Event • มุ่งเน้นการเตรียมความพร้อมให้กับเมืองในภูมิภาค โดยผลักดันให้ MICE เป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์จังหวัด/กลุ่มจังหวัด • วางแผนงาน ดำเนินงานและติดตามผลร่วมกับจังหวัดและ อปท. เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ยกกระดับมาตรฐานสถานที่จัดงาน บุคลากร และปัจจัยอื่นๆ ในเมืองเป้าหมาย • พัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญที่จำเป็นให้กับผู้ประกอบการ • สื่อสาร ทำความเข้าใจกับคนในพื้นที่ให้รู้จัก เข้าใจเกี่ยวกับอุตสาหกรรมไมซ์ พร้อมทั้งมีส่วนร่วมในกิจกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์		ข้อเสนอแนะ
3	 ส่งเสริมการตลาดและภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน. (Promote)	- สื่อสาร ประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ถึงความพร้อมในการจัดงานและความพร้อมด้านสาธารณ สุขตาม มาตรฐานใหม่ที่ได้ Implement เพิ่ม เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - แบ่งสัดส่วนการให้ความสำคัญในการประชาสัมพันธ์ 60-70% สำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ และ 30-40% สำหรับบุคคลทั่วไป - หาวิธีการใหม่ๆ ในการสื่อสารการตลาด พัฒนาการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) แ ล ะ เน้น Digital Platform
4	 เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์ (Develop)	- ทบทวนและพัฒนามาตรฐานการจัดงานโดยเพิ่มเติมมาตรฐานด้านสุขอนามัยและการมีมาตรการป้องกันการติดต่อของโรคระบาดทั้ง COVID 19 และโรคติดต่ออื่นๆ ที่มีอยู่หรืออาจเกิดขึ้นในอนาคต เน้นจุดแข็งของประเทศไทยด้านสาธารณสุขที่ขณะนี้ได้รับการยอมรับจากทั่วโลก - พัฒนาบุคลากรและสถานที่จัดงานทั้งในกรุงเทพ ปริมณฑล และภูมิภาค ให้ได้ตามมาตรฐานใหม่ที่จัดทำขึ้น ให้พร้อมดำเนินการเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของ COVID ผ่านพ้นไป - พัฒนามาตรฐานการจัดงานด้านอื่นๆ โดยอาจเพิ่มเติมมาตรฐานการเตรียมการรองรับเมื่อเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ การประท้วงทางการเมืองหรือก่อจลาจลในระดับรุนแรง - ผลักดันให้มีการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพด้านไมซ์ - ศึกษาแนวทางการออกกฎหมายหรือการจัดทำมาตรการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมไมซ์

	ยุทธศาสตร์	ข้อเสนอแนะ
5	 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Develop)	● พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (ทั้ง HRM และ HRD) ● พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงและการบริหารความต่อเนื่อง โดยคาดการณ์ถึงสถานการณ์ความรุนแรงรูปแบบใหม่ ๆ ที่ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งอาจต้องเตรียมรับมือเพิ่มเติม เช่น โรคระบาดร้ายแรง การประท้วงทางการเมือง การก่อกบฏ สงครามกลางเมือง ภัยพิบัติทางธรรมชาติร้ายแรงที่มีผลกระทบระดับประเทศหรือระดับโลก เป็นต้น ● จัดทำ Scenario Planning และวางแผนหรือมาตรการรองรับตาม Scenario และสื่อสารกับผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ เพื่อให้ตระหนักและมีการเตรียมการไว้ล่วงหน้าไปด้วยกัน ● ปรับปรุงกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนและเอกสาร โดยนำดิจิทัลมาใช้มากขึ้น ● ทบทวนตัวชี้วัดและวางแนวทางการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้สะท้อนผลลัพธ์ผลกระทบ ของการดำเนินงานได้ดียิ่งขึ้น เช่น การเก็บข้อมูลผลกระทบทางเศรษฐกิจแยกระหว่างพื้นที่ภูมิภาค กับ พื้นที่ กทม./ปริมณฑล

5.6 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการดำเนินงาน

ผู้ดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะ
 กลุ่มคณะกรรมการบริหาร	- ติดตามผลการดำเนินงานที่ต้องผลักดันให้เกิดความสำเร็จโดยเร็ว ได้แก่ นวัตกรรมการจัดงาน MICE, นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะนำมาใช้ในอุตสาหกรรมไมซ์, การปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องเพื่อสนับสนุนการเติบโตของอุตสาหกรรมไมซ์, การเตรียมความพร้อมให้กับพื้นที่เป้าหมายในภูมิภาค - เน้นกำกับดูแลระบบงานที่สำคัญ ได้แก่ ระบบ IT และ Digital, ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (HRM/HRD), ระบบบริหารความเสี่ยงและแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP)
 กลุ่มผู้บริหาร	ส่งเสริมกระบวนการทำงานแบบข้ามสายงาน Cross Functional / การทำ Job Rotation
 กลุ่มบุคลากร/เจ้าหน้าที่	- ติดตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมไมซ์ และผลกระทบจากปัจจัยต่างๆ และปรับเปลี่ยนการทำงานให้ทันต่อสถานการณ์/New Normal และการปรับทิศทางขององค์กร - พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ผ่านช่องทางการเรียนรู้รูปแบบออนไลน์ หรือดิจิทัลแพลตฟอร์ม (e-learning/Podcast/online Course/learning application และช่องทางอื่นๆ)

-
- ภาคผนวก ก
องค์กรคู่เทียบด้านการกำกับดูแลกิจการ



องค์กรคู่เทียบด้านการกำกับดูแลกิจการ

การพัฒนาองค์กรในด้านการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ สสพ. ในช่วงปี 2560-2562 พิจารณาจากผลการดำเนินงานในปี 2562 ระหว่าง 1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562 ประกอบด้วย 2 หัวข้อหลัก คือ 1) บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ 2) การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ โดยใช้กรอบการประเมินผล ประเด็นการประเมิน และน้ำหนักของแต่ละประเด็นการประเมินจากสำนักงาน ก.พ.ร. ปี 2562 มาประยุกต์ใช้เปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีของรัฐบาลกิจ และทุนหมุนเวียนที่อยู่ในระบบการประเมินผล

ประเด็นการพิจารณา	น้ำหนัก	คะแนนที่ได้รับ
1. บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ		
1.1 คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปีภายในเวลาที่กำหนด	25.00	5.0000
1.2 บทบาทของคณะกรรมการในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรมหาชนรายไตรมาส	17.50	2.7143
1.3 การเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ	10.00	2.3640
1.4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในรายงานประจำปี ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช่การเงิน อย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์	17.50	3.8571
2. การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ		
2.1 การเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการ (Self-Assessment) ในที่ประชุมคณะกรรมการ	20.00	5.0000
2.2 มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ	10.00	1.0000
รวม	100.00	3.7364

ผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของคณะกรรมการ สสพ. ได้รับคะแนนเท่ากับ 3.7364 คะแนน โดยมีรายละเอียดผลการประเมินในหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. บทบาทและการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการองค์การมหาชน

1.1 คณะกรรมการให้ความเห็นชอบแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปีภายในเวลาที่กำหนด (คะแนน 5.0000)

ในปีงบประมาณ 2562 คณะกรรมการ สสพ. มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางและแผนงานที่สำคัญขององค์กรในหลายแผนงาน โดยแผนงานสำคัญที่ได้ทบทวนปีนี้ คือ แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติงานประจำปี 2562 ที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับแผนแม่บทอุตสาหกรรม การจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี พ.ศ. 2560-2564 และแผนยุทธศาสตร์ของ สสพ. ปี พ.ศ. 2560-2564 โดยคณะกรรมการฯ ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการกลยุทธ์และแผนงานและการบริหารความเสี่ยงเป็นผู้รับผิดชอบทำหน้าที่

กลั่นกรองแผนงานเบื้องต้น ก่อนนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ สสปน. ครั้งที่ 8/2561 เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2561 โดยคณะกรรมการได้อนุมัติแผนปฏิบัติการ และแผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นการเห็นชอบก่อนเริ่มปีงบประมาณ

1.2 บทบาทของคณะกรรมการในการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรมหาชนรายไตรมาส (คะแนน 2.7143)

ปี 2562 คณะกรรมการ สสปน. ให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงาน ซึ่งเป็นการเห็นชอบหลังเริ่มปีงบประมาณ 2562 ไปแล้วจำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมภายใน ด้านการบริหารความเสี่ยง ด้านการบริหารจัดการสารสนเทศ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ในคราวประชุมคณะกรรมการครั้งที่ 12/2561 เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2561 สำหรับด้านการตรวจสอบภายใน คณะกรรมการ สสปน. ให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานก่อนเริ่มปีงบประมาณ 2562 ในคราวประชุมครั้งที่ 9/2561 เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2561 นอกจากนี้ คณะกรรมการยังติดตามตามความเพียงพอของระบบงานสำคัญ ได้แก่ ระบบการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายใน ระบบการบริหารความเสี่ยง ระบบการบริหารจัดการสารสนเทศที่มีการรายงานผลการดำเนินงาน ในไตรมาสที่ 1-3 ภายในปีงบประมาณ 2562 ยกเว้นระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่รายงานผลการดำเนินงานเฉพาะไตรมาสที่ 1 เท่านั้น ทั้งนี้ ผลคะแนนจะดียิ่งขึ้นหากคณะกรรมการ สสปน. ให้ความเห็นชอบแผนงานของระบบงานสำคัญได้ก่อนเริ่มปีงบประมาณอย่างครบถ้วน

สำหรับรายงานสถานะการเงิน รายการเงินประจำไตรมาส และรายงานผลการปฏิบัติงาน และผลการใช้จ่ายงบประมาณ สามารถรายงานผลต่อคณะกรรมการ สสปน. ได้ครบถ้วนทั้ง 4 ไตรมาส โดย 4 ไตรมาส จำแนกเป็นไตรมาสที่ 4 ของปีก่อนหน้า และไตรมาสที่ 1-3 ของปีปัจจุบัน และเมื่อขึ้นปีงบประมาณใหม่ จะวนรอบซ้ำแบบเดียวกัน

1.3 การเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการ/อนุกรรมการ (คะแนน 2.3640)

ในปี 2562 (1 ตุลาคม 2561 – 30 กันยายน 2562) คณะกรรมการ สสปน. มีการบริหารการประชุมโดยภาพรวมได้น้อยกว่ารอบปี 2559 โดยปี 2562 จัดให้มีการประชุมคณะกรรมการทั้งสิ้น 11 ครั้ง ซึ่งคณะกรรมการเข้าร่วมประชุมได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด (มากกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนคณะกรรมการ) จำนวน 7 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 63.64 ของจำนวนครั้งการประชุมทั้งหมด ในขณะที่ปี 2559 มีผลการดำเนินงานอยู่ที่ร้อยละ 72.73 ทั้งนี้ สสปน. สามารถจัดส่งเอกสารการประชุมให้คณะกรรมการพิจารณาล่วงหน้าเฉลี่ยมากกว่า 7 วันก่อนการประชุม และสามารถดำเนินการตามวาระประชุมที่ได้กำหนดและแจ้งคณะกรรมการไว้ล่วงหน้าอย่างครบถ้วน ทั้งนี้ ผลคะแนนจะดียิ่งขึ้น หาก สสปน. รายงานผลการเข้าร่วมประชุมของอนุกรรมการ จำนวน 7 ชุด โดยควรรายงานสรุปจำนวนครั้งของการจัดประชุมภายในรอบปี และร้อยละของการเข้าร่วมประชุมของกรรมการแต่ละชุด

1.4 การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในรายงานประจำปี ทั้งในด้านการเงินและไม่ใช้การเงินอย่างถูกต้อง เชื่อถือได้ เพียงพอ และทันต่อเหตุการณ์ (คะแนน 3.8571)

คณะกรรมการ สสปน. มีการเปิดเผยข้อมูลผ่านทางรายงานประจำปี โดยมีรายละเอียด ได้แก่ บทวิเคราะห์การใช้จ่ายงบประมาณ ปัจจัยเสี่ยงที่มีต่อผลการดำเนินงาน งบการเงินที่ผ่านการรับรองของผู้สอบบัญชี บทวิเคราะห์ทางการเงิน ข้อมูลประวัติคณะกรรมการเป็นรายบุคคล (ทั้งชื่อ-สกุล อายุ ประวัติการศึกษา

ประวัติการทำงาน ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน) ข้อมูลการเข้าร่วมประชุมของคณะกรรมการ ข้อมูลโครงสร้างของคณะกรรมการ และอนุกรรมการ ข้อมูลผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ข้อมูลแผนระยะยาวรายงานด้วยแผนแม่บทอุตสาหกรรม การจัดประชุม และงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี พ.ศ. 2560-2564 ถือว่ามีการเปิดเผยข้อมูลที่ครบถ้วนพอสมควร อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการควรจัดให้มีการเปิดเผยรายละเอียดอื่นเพิ่มเติมในรายงานประจำปี เช่น จำนวนครั้งของการประชุมของอนุกรรมการชุดต่างๆ นโยบายและโครงสร้างการกำกับดูแลกิจการขององค์กร นโยบายการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) เป็นต้น

ส่วนการเปิดเผยข้อมูลผ่านทาง Website สสปน. มีการเปิดเผยข้อมูลครบถ้วนเป็นส่วนใหญ่ โดยพบว่า มีการเปิดเผยข้อมูลโครงสร้างองค์กร โครงสร้างคณะกรรมการ และอนุกรรมการครบถ้วนทุกคณะ มีบริการให้ดาวน์โหลดเอกสารรายชื่อคณะอนุกรรมการ แผนงานที่สำคัญ รายงานผลที่สำคัญ รายงานประจำปี รายงานการจัดซื้อจัดจ้าง นโยบายการกำกับดูแลกิจการ บริการคู่มือมาตรฐานต่างๆ รายชื่อพันธมิตร และรางวัลที่ได้รับ

2. การพัฒนาตนเองของคณะกรรมการ

2.1 การเปิดเผยผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการ (Self-Assessment) ในที่ประชุมคณะกรรมการ (คะแนน 5.0000)

คณะกรรมการ สสปน. มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการอย่างเป็นระบบ โดยเป็นการประเมินปีละ 1 ครั้ง ทั้งนี้ก่อนการประเมินฝ่ายเลขานุการ ได้มีการนำเสนอแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการให้กับคณะกรรมการได้พิจารณาทบทวน ในการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 2/2562 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2562 และเมื่อมีการประเมินตนเองของคณะกรรมการแล้วได้มีการนำผลประเมินดังกล่าวขอความเห็นชอบผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการ สสปน. ครั้งที่ 1 ในการประชุมคณะกรรมการฯ ครั้งที่ 4/2562 เมื่อวันที่ 28 พฤษภาคม 2562 โดยคณะกรรมการมีการให้ข้อสังเกตที่สำคัญ เช่น ควรกำหนดแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการ และการทบทวนรูปแบบคำถามเพื่อให้เกิดความชัดเจน เป็นต้น ทั้งนี้ ผลการประเมินจะดียิ่งขึ้น หากคณะกรรมการ สสปน. แสดงให้เห็นว่ามีการใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน หรือค้นหาประเด็นที่กรรมการควรปรับปรุงแก้ไข โดยนำประเด็น/ข้อสังเกตดังกล่าวมาจัดทำแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการจากผลประเมินตนเองอย่างครบถ้วน เป็นรูปธรรม และนำไปปฏิบัติจริง

2.2 มีการจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ (คะแนน 1.0000)

คณะกรรมการ สสปน. มีการประชุมคณะกรรมการ (สัญจร) ในคราวประชุม ครั้งที่ 5/2562 เมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2562 ที่พัทยา แต่ไม่พบว่ามีกรายงานสรุปเสนอผลการจัดกิจกรรม และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์กับงานของ สสปน. ในคราวประชุมคณะกรรมการในครั้งอื่นๆ

การเปรียบเทียบผลการประเมินกับองค์กรคู่เทียบ

องค์กรคู่เทียบที่พิจารณาคัดเลือกจากหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในระบบการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ (สคร.) โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 รัฐวิสาหกิจที่มีขนาดขององค์กรใกล้เคียงกับ สสพ. ได้แก่

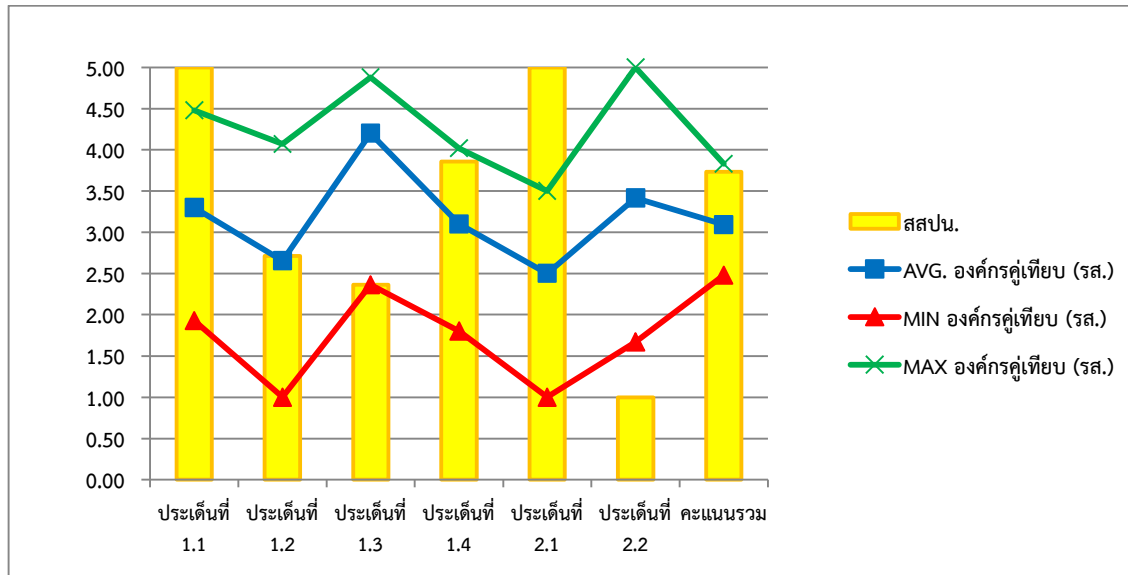
- องค์การจัดการน้ำเสีย กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- องค์การสุรา กรมสรรพสามิต
- โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
- โรงพิมพ์ตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ
- องค์การตลาด กระทรวงมหาดไทย
- องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- องค์การคลังสินค้า กระทรวงพาณิชย์
- องค์การสะพานปลา กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
- องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- บริษัท อุรุกรุงเทพ จำกัด กระทรวงกลาโหม

กลุ่มที่ 2 รัฐวิสาหกิจที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐ ได้แก่

- องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- การกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สำหรับผลการประเมินกับองค์กรคู่เทียบแต่ละกลุ่ม มีดังนี้

กลุ่มที่ 1 รัฐวิสาหกิจที่มีขนาดองค์กรใกล้เคียงกับ สสปน.

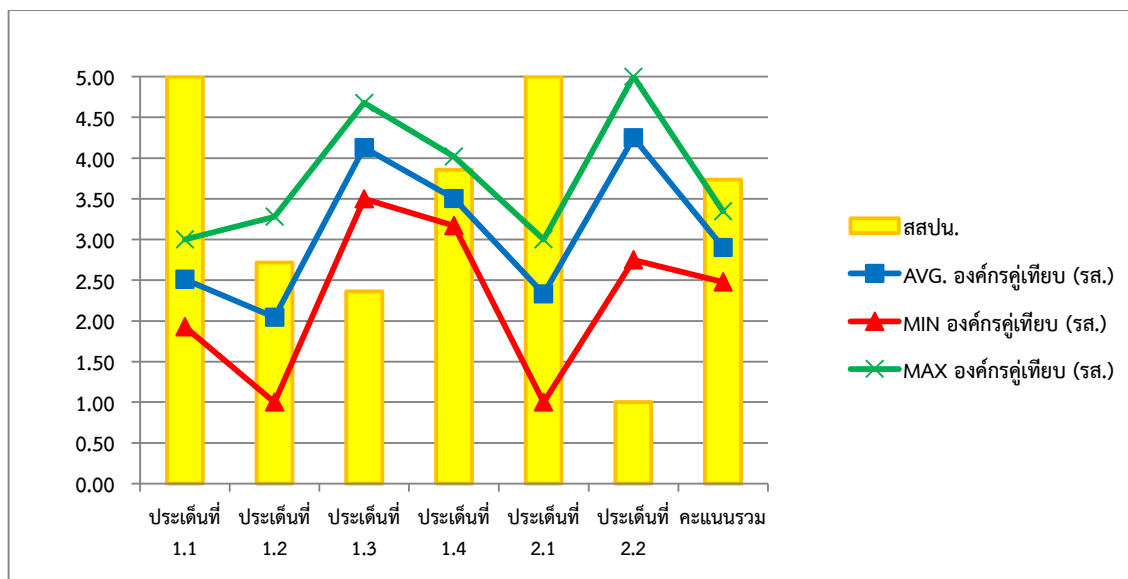


แผนภาพที่ 41 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนประเด็นต่างๆ ด้านการกำกับดูแลกิจการ ของ สสปน. กับองค์กรคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดขององค์กรใกล้เคียงกับ สสปน.

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินพบว่า มี 2 ประเด็นย่อยที่ สสปน. ยังได้รับระดับคะแนนต่ำกว่าค่าเฉลี่ยเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดขององค์กรใกล้เคียงกับ สสปน. ได้แก่ 1) การเข้าประชุมคณะกรรมการของคณะกรรมการ สสปน. โดยมีจำนวนกรรมการ สสปน. ที่เข้าร่วมประชุมเกินกว่าร้อยละ 80 ของจำนวนกรรมการทั้งหมดมีจำนวน 7 ครั้ง จากจำนวนครั้งการประชุมในปี 2562 ทั้งหมด 11 ครั้ง หรือคิดเป็นร้อยละ 63.64 ของจำนวนครั้งการประชุมทั้งหมด ดังนั้น ในอนาคต สสปน. จึงควรผลักดันให้คณะกรรมการ สสปน. มีส่วนร่วมในการเข้าประชุมเพิ่มมากขึ้นในอนาคต โดยอาจกำหนดการประชุม และวาระการประชุมล่วงหน้าเนื่องจากตามแนวทางการปฏิบัติที่ดี (Best Practice) คณะกรรมการควรมีการกำหนดปฏิทินกำหนดการประชุมไว้ล่วงหน้า เพื่อให้คณะกรรมการสามารถจัดสรรเวลาเพื่อเข้าประชุมได้อย่างครบถ้วน 2) การจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ไม่พบว่ามีรายงานสรุปเสนอผลการจัดกิจกรรม และนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์กับงานของ สสปน. ซึ่งเป็นประเด็นที่สำคัญที่ สสปน. ควรให้ความสำคัญในอนาคต

สำหรับประเด็นอื่นๆ ได้แก่ การกำหนดให้มีแผนการดำเนินงานระยะสั้นหรือแผนประจำปี การจัดให้มีและทบทวนความเพียงพอของระบบงานที่สำคัญ การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในช่องทางต่างๆ การประเมินตนเองของคณะกรรมการ (Self-Assessment) และการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินหรือหาประเด็นที่กรรมการควรปรับปรุงแก้ไข คณะกรรมการ สสปน. สามารถดำเนินการได้ดีกว่าค่าเฉลี่ยเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจ

กลุ่มที่ 2 รัฐวิสาหกิจที่มีขนาดองค์กรใกล้เคียงกับ สสปน.



แผนภาพที่ 42 แสดงการเปรียบเทียบคะแนนประเด็นต่างๆ ด้านการกำกับดูแลกิจการ ของ สสปน.

กับองค์กรคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐ

เมื่อเปรียบเทียบผลการประเมินพบว่า มี 2 ประเด็นย่อยที่ สสปน. ยังได้รับระดับคะแนนต่ำกว่า ค่าเฉลี่ยเมื่อเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐ ซึ่งเป็นประเด็น เดียวกันกับการเปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีขนาดใกล้เคียงกับ สสปน. ได้แก่ 1) ประเด็นเรื่อง การเข้าประชุมคณะกรรมการของคณะกรรมการ สสปน. และ 2) การจัดให้มีกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถของคณะกรรมการในการปฏิบัติหน้าที่กรรมการ

สำหรับประเด็นอื่นๆ ได้แก่ การกำหนดให้มีแผนการดำเนินงานระยะสั้นหรือแผนประจำปี การจัดให้มี และทบทวนความเพียงพอของระบบงานที่สำคัญ การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใสในช่องทางต่างๆ การประเมินตนเองของคณะกรรมการ (Self-Assessment) และการใช้ประโยชน์จากผลการประเมินหรือหา ประเด็นที่กรรมการควรปรับปรุงแก้ไข คณะกรรมการ สสปน. สามารถดำเนินการได้ดีกว่าค่าเฉลี่ยเมื่อ เปรียบเทียบกับคู่เทียบที่เป็นรัฐวิสาหกิจ

-
- ภาคผนวก ข
การวิเคราะห์ผลการศึกษาความผูกพัน



การวิเคราะห์ผลการศึกษาความผูกพัน

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลพื้นฐานโดยทั่วไปของบุคลากร พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ (บุคลากรและผู้บริหาร) มีจำนวน 92 คน จากบุคลากรทั้งหมด 129 คน (ณ สิ้นปี 2562) คิดเป็นร้อยละ 71.32 ทั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น เพศชาย มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 79.35 โดยบุคลากรส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี เป็นจำนวน 39 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 42.39 นอกจากนั้น บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานใน สสพ. มากกว่า 7 ปีขึ้นไป

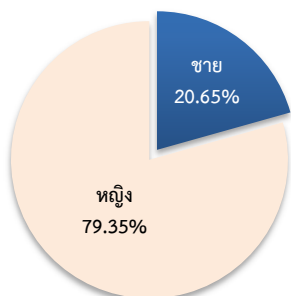
บุคลากรส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการคิดเป็น ร้อยละ 47.74 และสายงานรองผู้ว่าการ (บริการตะวันออก) เป็นสายงานที่บุคลากรส่วนใหญ่สังกัด ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 29.92

ตารางที่ 19 ข้อมูลทั่วไป ด้านเพศ ช่วงอายุ อายุงาน

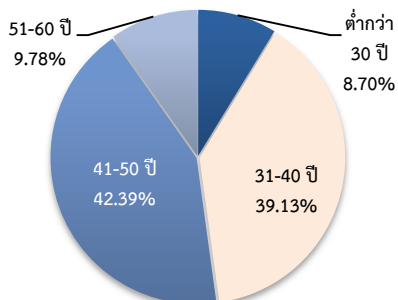
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ
เพศ	ชาย	19	20.65
	หญิง	73	79.35
	รวม	92	100.00
ช่วงอายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	8	8.70
	31-40 ปี	36	39.13
	41-50 ปี	39	42.39
	51-60 ปี	9	9.78
	รวม	92	100.00
อายุงาน	1-3 ปี	26	28.26
	4-6 ปี	16	17.39
	7 ปีขึ้นไป	50	54.35
	รวม	92	100.00

ตารางที่ 20 ข้อมูลทั่วไป ด้านกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง, หน่วยงาน (ฝ่าย)

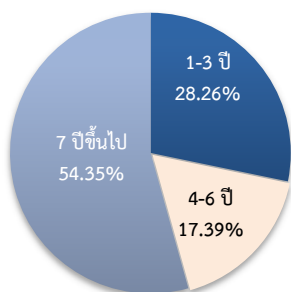
ข้อมูลทั่วไป		จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม	ร้อยละ
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ	1	1.09
	รองผู้อำนวยการ	1	1.09
	ผู้อำนวยการฝ่าย	7	7.61
	ผู้จัดการอาวุโส	21	22.83
	ผู้จัดการ	31	33.70
	ผู้ปฏิบัติการอาวุโส	24	26.09
	ผู้ปฏิบัติการ	7	7.61
	รวม	92	100.00
หน่วยงาน	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	5	5.43
	ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการเดินทาง เพื่อเป็นรางวัล	9	9.78
	ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ	3	3.26
	ฝ่ายอุตสาหกรรมและการแสดงสินค้านานาชาติ	4	4.35
	ฝ่ายพัฒนาการจัดการเมกะอีเวนต์และเทศกาล นานาชาติ	3	3.26
	ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์	10	10.87
	ฝ่าย MICE Intelligence และนวัตกรรม	4	4.35
	ฝ่ายบริหารรัฐกิจวิสาหกิจ	4	4.35
	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	8	8.70
	ฝ่ายบริหาร	11	11.96
	ฝ่ายอำนวยความสะดวก	4	4.35
	ฝ่ายภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร	9	9.78
	ฝ่ายพัฒนากลยุทธ์องค์กร	10	10.87
	สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (ภูมิภาค)	6	6.52
	ไม่ระบุ	2	2.17
	รวม	92	100.00



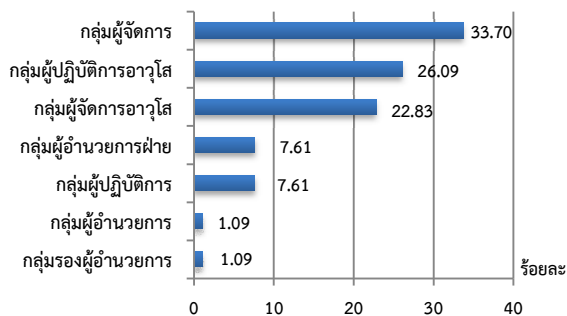
แผนภาพที่ 43 ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามเพศ



แผนภาพที่ 44 ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามอายุ



แผนภาพที่ 45 ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามอายุงาน



แผนภาพที่ 46 ร้อยละของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่ง

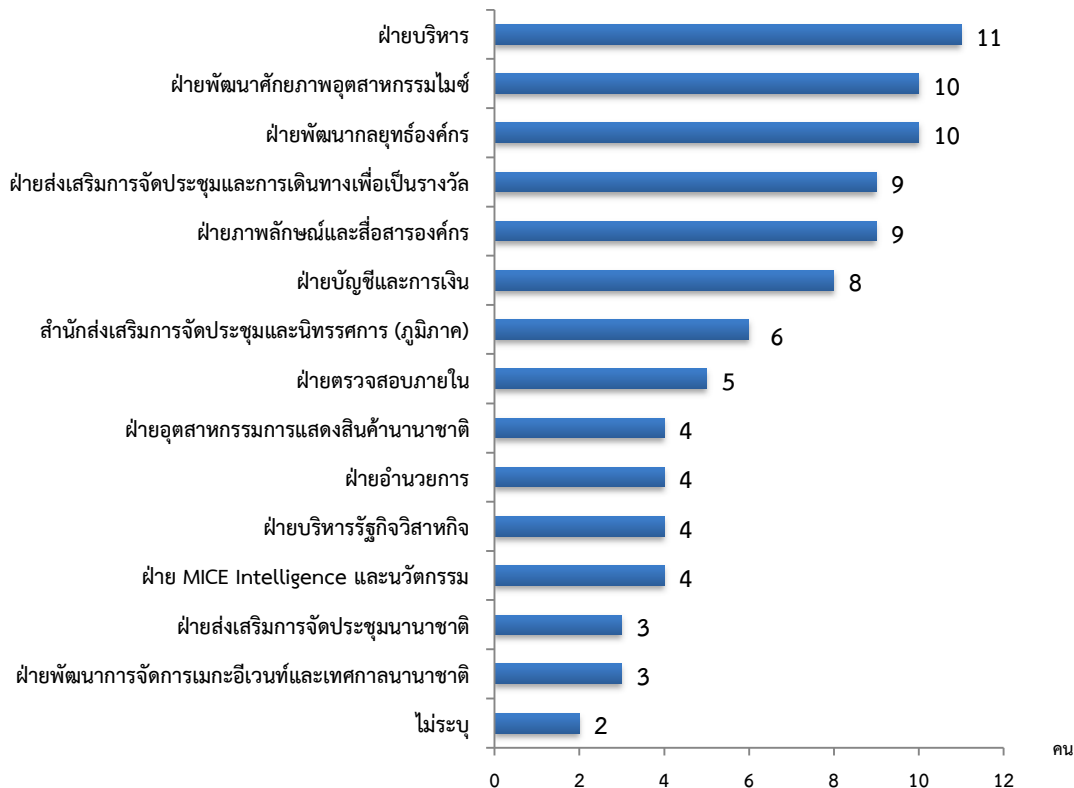
จากผลการสำรวจในส่วนของคุณข้อมูลทั่วไปพบว่าบุคลากรที่เข้าร่วมในการตอบแบบสำรวจเมื่อแบ่งตามเพศ พบว่า เพศชาย มีผู้ร่วมตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 73 คน หรือร้อยละ 79.35

ในส่วนของการแบ่งข้อมูลของผู้ตอบแบบสำรวจตามช่วงอายุ พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี ซึ่งมีจำนวน 39 คน หรือร้อยละ 42.39 ลำดับถัดมาเป็นช่วงอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 36 คน ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 9 คน และช่วงอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 8 คน โดยคิดเป็น ร้อยละ 39.13 ร้อยละ 9.78 และ ร้อยละ 8.70 ตามลำดับ

เมื่อจำแนกตามอายุงาน พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 7 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน หรือร้อยละ 54.35 ลำดับถัดมาเป็นอายุงาน 1-3 ปี ซึ่งมีจำนวน 16 คน และอายุงาน 4-6 ปี หมายความว่า จำนวน 26 คน โดยคิดเป็นร้อยละ 28.26 และ 17.39 ตามลำดับ

ในส่วนของกลุ่มบุคลากรที่เข้าร่วมในการตอบแบบสำรวจ พบว่าบุคลากรในกลุ่มผู้จัดการเป็นกลุ่มบุคลากรที่มีสัดส่วนมากที่สุด โดยมีจำนวน 31 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 33.70 จากบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ถัดมาเป็นบุคลากรจากกลุ่มผู้ปฏิบัติการอาวุโส 24 คน หรือร้อยละ 26.09 จากบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจทั้งหมด และกลุ่มที่มีสัดส่วนน้อยที่สุดในการตอบแบบสำรวจคือ กลุ่มผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 1.09

สำหรับจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจความผูกพัน จำแนกตามฝ่ายงาน พบว่า การสำรวจครั้งนี้ มีบุคลากรเข้าร่วมเพียง 92 คน จากบุคลากรทั้งหมด 129 คน (ณ สิ้นปี 2562) คิดเป็นร้อยละ 71.32 โดยมีบางฝ่ายงานไม่ร่วมแสดงความคิดเห็นในการสำรวจความผูกพันครั้งนี้ ได้แก่ ฝ่ายส่งเสริมตลาดในประเทศ ฝ่ายการตลาด และ Area Base Specialist ซึ่งเป็นข้อสังเกตที่ สสปน. ควรนำไปหาสาเหตุและหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือตั้งเป้าหมายที่ร้อยละ 100 เพื่อที่ สสปน. จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงต่อไป



แผนภาพที่ 47 จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจความผูกพัน

2. ระดับความผูกพันของบุคลากร สสปน. (Employee Engagement)

จากการสำรวจระดับความผูกพัน (Employee Engagement : EE) ของบุคลากร สสปน. ใช้หลักเกณฑ์ของ Likert Scale โดยสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความผูกพัน	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระดับคะแนน	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00

การสำรวจในครั้งนี้ดำเนินการประเมินความผูกพันของบุคลากรในพฤติกรรม 3 ด้าน ได้แก่ 1) การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (SAY) 2) การอยู่กับองค์กร (STAY) 3) การทุ่มเทเพื่อองค์กร (STRIVE) มีรายละเอียดดังนี้

1) ระดับความผูกพันของบุคลากรในภาพรวม

ตารางที่ 21 คะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพัน ในภาพรวมทั้งองค์กร

พฤติกรรมความผูกพัน	คะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ระดับ ความผูกพัน
การพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (SAY)	3.91	มาก
การอยู่กับองค์กร (STAY)	4.15	มาก
การทุ่มเทเพื่อองค์กร (STRIVE)	4.42	มากที่สุด
ความผูกพันในภาพรวม	4.25	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่าระดับความผูกพันของบุคลากร สสปน. ในภาพรวมทั้งองค์กร มีผลเท่ากับระดับ 4.25 โดยบุคลากรมีพฤติกรรมการทุ่มเทเพื่อองค์กร (STRIVE) เป็นพฤติกรรมที่มีระดับคะแนนสูงสุดเท่ากับ ระดับ 4.42 หรือเทียบเท่ากับความผูกพันมากที่สุด ลำดับถัดมา คือ พฤติกรรมการอยู่กับองค์กร (STAY) เท่ากับระดับ 4.15 หรือเทียบเท่ากับความผูกพันมาก และพฤติกรรมการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (SAY) เท่ากับระดับ 3.91 หรือเทียบเท่ากับความผูกพันมากตามลำดับ

หรืออาจสรุปได้ว่า ในภาพรวมบุคลากรของ สสปน. มีความผูกพันกับ สสปน. มากที่สุด โดยบุคลากรของ สสปน. มีความผูกพันมากที่สุดโดยแสดงออกผ่านพฤติกรรมการทุ่มเทเพื่อองค์กร (STRIVE) เป็นประจำ และมีความผูกพันมากซึ่งแสดงออกผ่านพฤติกรรมการอยู่กับองค์กร (STAY) และพฤติกรรมการพูดถึงองค์กรในทางที่ดี (SAY) ด้วยการแสดงออกผ่านพฤติกรรมดังกล่าวบ่อยครั้งตามลำดับ

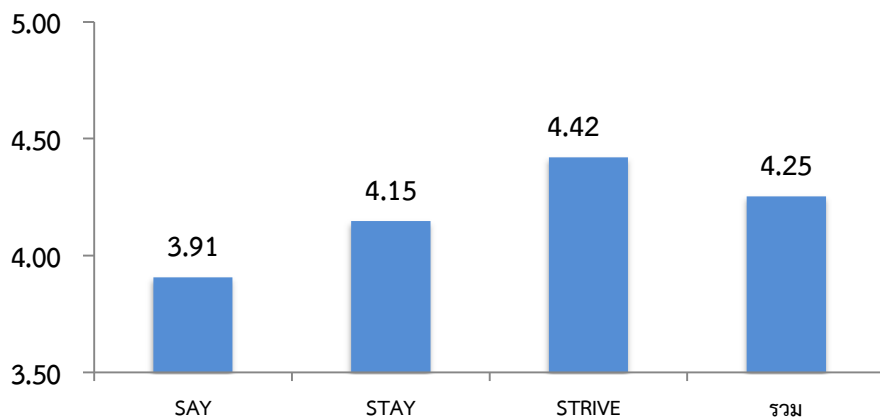
โดยมีรายละเอียดในแต่ละประเด็นพฤติกรรมความผูกพัน ดังนี้

ตารางที่ 22 คะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพัน จำแนกรายประเด็น

พฤติกรรมความผูกพัน	คะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ระดับ ความผูกพัน
ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นว่าท่านทำงานที่ สสปน.	4.36	มากที่สุด
ท่านมักกล่าวถึง สสปน. ในทางที่ดีและพร้อมปกป้องชื่อเสียง ของ สสปน. เสมอ	4.38	มากที่สุด
ท่านมีความเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ สสปน.	4.32	มากที่สุด
ท่านมักอาสาช่วยงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ของท่าน เพื่อประโยชน์ของ สสปน.	4.16	มาก
ท่านพร้อมที่จะรักษาผลประโยชน์และปกป้อง สสปน. เสมือนว่าท่านเป็นเจ้าของ สสปน.	4.37	มากที่สุด
เมื่อท่านมีโอกาส ท่านจะแนะนำให้คนอื่นมาทำงานที่ สสปน.	3.43	มาก
ท่านรู้สึกรักในงานที่ทำ และสามารถทำงานต่อไปได้อีกหลายปี	4.12	มาก
เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะมุ่งมั่นทำงาน และใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของสำเร็จ	4.75	มากที่สุด
ท่านพร้อมทุ่มเทเวลาเพื่อจะสร้างผลงานที่ดี แม้ต้องยอมเสียสละ เวลาส่วนตัวบ้าง	4.43	มากที่สุด
ท่านรู้สึกสบายใจและสามารถที่จะทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันได้ อย่างมีความสุข	3.97	มาก
ท่านพยายามที่จะพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อทำงาน ในความรับผิดชอบของท่านให้ได้ดีขึ้นกว่าเดิม	4.49	มากที่สุด
ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นว่าท่านทำงานที่ สสปน.	4.36	มากที่สุด
ความผูกพันในภาพรวม	4.25	มากที่สุด



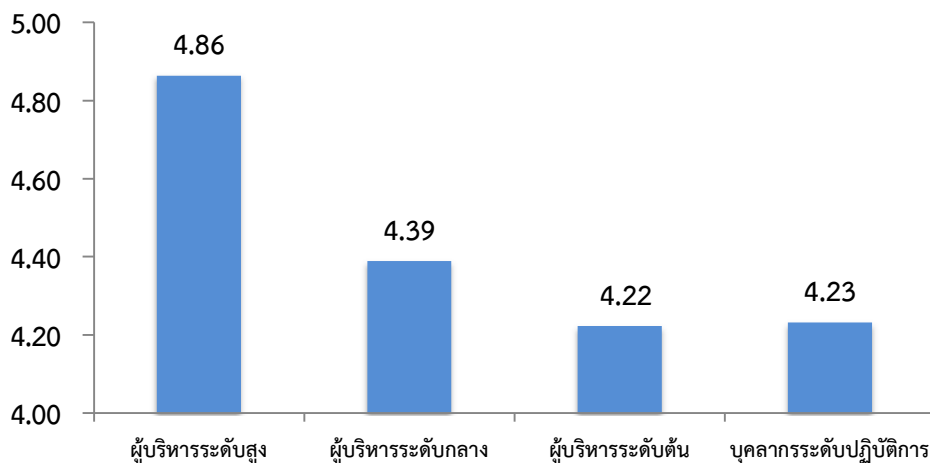
แผนภาพที่ 48 คะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันรายประเด็น



แผนภาพที่ 49 คะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพันจำแนกตามพฤติกรรมผูกพัน

2) ระดับความผูกพันของกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง

เมื่อพิจารณาในมิติของกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง สามารถแสดงผลระดับความผูกพัน จำแนกตามกลุ่มบุคลากรทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (ผอ. และรอง ผอ.) ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการฝ่าย) ผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ) และบุคลากรระดับปฏิบัติการ (ผู้ปฏิบัติการอาวุโส และผู้ปฏิบัติการ) โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 50 คะแนนเฉลี่ยระดับความผูกพัน จำแนกตามตำแหน่ง

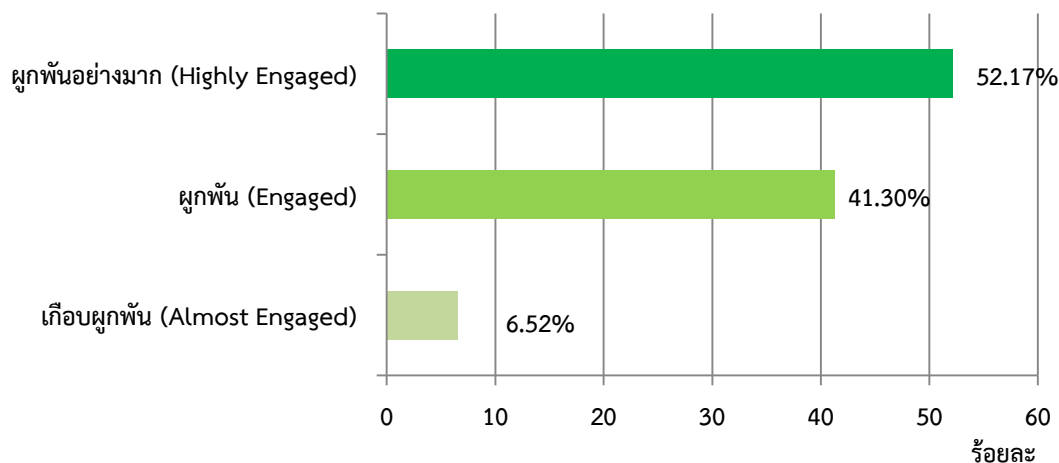
จากการสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อ สสปน. จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มบุคลากรทุกตำแหน่ง มีความผูกพันกับ สสปน. อย่างมาก โดยผู้บริหารระดับสูงมีระดับคะแนนความผูกพันสูงที่สุดที่ระดับคะแนน 4.86 หรือผูกพันมากที่สุด รองมาคือ กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง บุคลากรระดับปฏิบัติ และผู้บริหารระดับต้น มีระดับคะแนนความผูกพันเท่ากับ 4.39 4.22 และ 4.23

2.1 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันของบุคลากร

จากผลสำรวจระดับความผูกพันของบุคลากร สามารถทำการวิเคราะห์เพื่อจำแนกกลุ่มบุคลากรตามระดับคะแนนความผูกพัน ในมิติต่างๆ ได้แก่ ภาพรวม กลุ่มบุคลากรตามระดับตำแหน่ง โดยการจำแนกกลุ่มบุคลากรตามระดับความผูกพัน 5 ระดับ มีวิธีการแปลความจากช่วงคะแนนความผูกพัน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนนความผูกพัน	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	ผูกพันอย่างมาก (Highly Engaged)
3.41 – 4.20	ผูกพัน (Engaged)
2.61 – 3.40	เกือบผูกพัน (Almost Engaged)
1.81 – 2.60	ค่อนข้างไม่ผูกพัน (Not Engaged)
1.00 – 1.80	ไม่ผูกพัน (Disengaged)

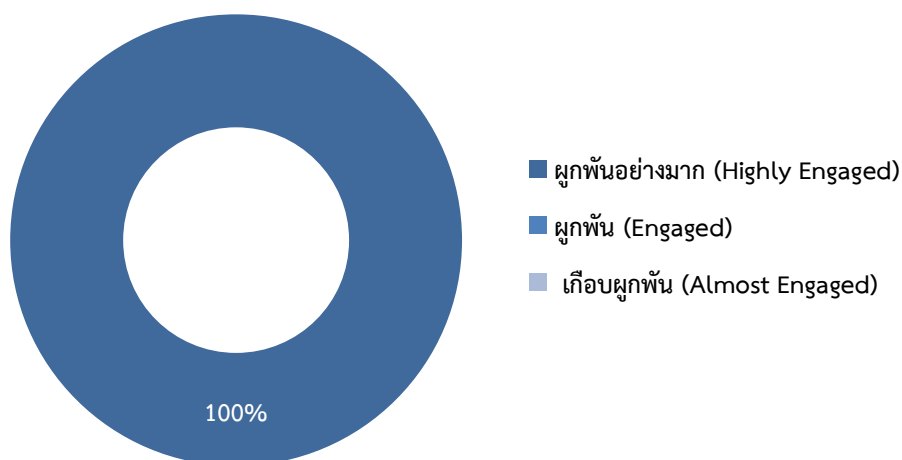
1) การวิเคราะห์ระดับความผูกพันของบุคลากรในภาพรวมทั้งองค์กร



แผนภาพที่ 51 การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ในภาพรวมทั้งองค์กร

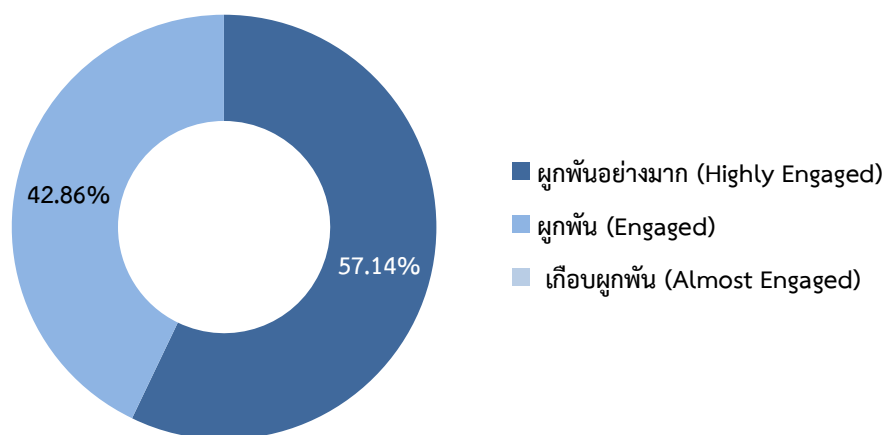
การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ในภาพรวมทั้งองค์กร พบว่าร้อยละ 52.17 ของบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจ มีความผูกพันอย่างมากในระดับ Highly Engaged รองลงมาบุคลากรที่มีความผูกพันในระดับผูกพัน (Engaged) และเกือบผูกพัน (Almost Engaged) เท่ากับ ร้อยละ 41.30 และ 6.52 ตามลำดับ

2) การวิเคราะห์ระดับความผูกพันของกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง



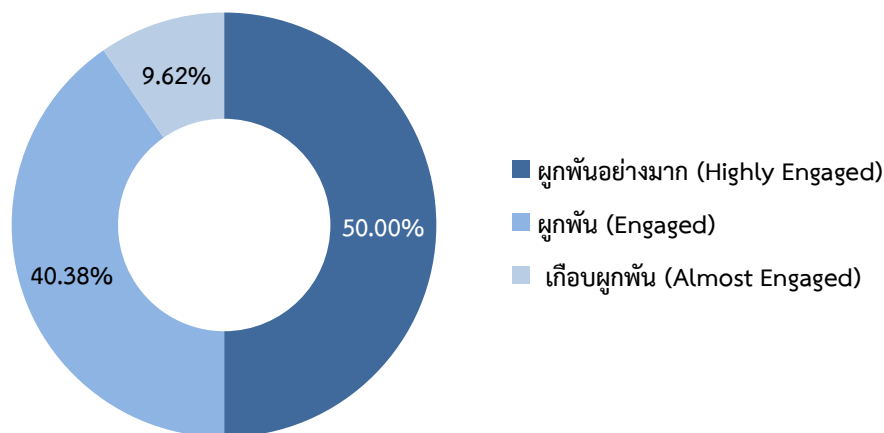
แผนภาพที่ 52 การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง

การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง (ผอ. และรอง ผอ.) พบว่าร้อยละ 100 ของผู้บริหารระดับสูง มีความผูกพันในระดับผูกพันอย่างมาก (Highly Engaged)



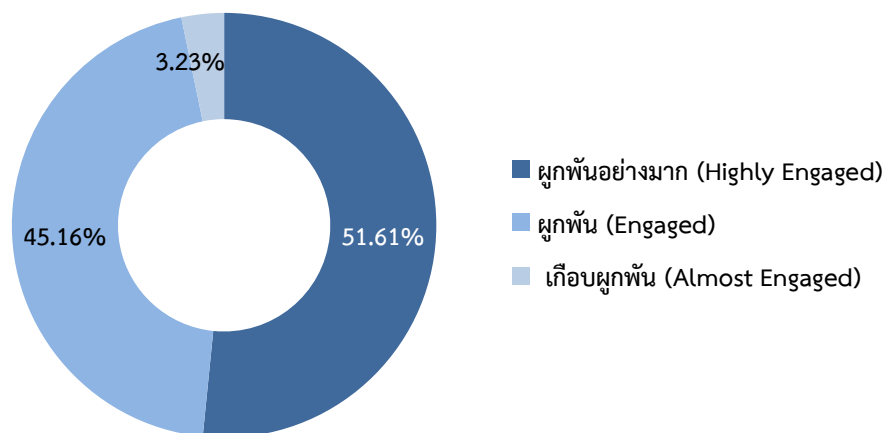
แผนภาพที่ 53 การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง

การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (ผอ. ฝ่าย) พบว่าร้อยละ 57.14 ของผู้บริหารระดับกลาง มีความผูกพันในระดับผูกพันอย่างมาก (Highly Engaged) รองลงมาผู้บริหารระดับกลางที่มีความผูกพันในระดับผูกพัน (Engaged) เท่ากับ ร้อยละ 42.86



แผนภาพที่ 54 การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้บริหารระดับต้น

การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ) พบว่าร้อยละ 50.00 ของผู้บริหารระดับต้น มีความผูกพันในระดับผูกพันอย่างมาก (Highly Engaged) รองลงมาผู้บริหารระดับต้นที่มีความผูกพันในระดับผูกพัน (Engaged) และในระดับเกือบผูกพัน (Almost Engaged) เท่ากับ ร้อยละ 40.38 และ 9.62 ตามลำดับ



แผนภาพที่ 55 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ระดับความผูกพัน ของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ (ผู้ปฏิบัติการอาวุโส ผู้ปฏิบัติการ) พบว่า ร้อยละ 64.10 ของกลุ่มผู้ปฏิบัติการ มีความผูกพันในระดับผูกพันอย่างมาก (Highly Engaged) รองลงมาพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีความผูกพันในระดับผูกพัน (Engaged) และเกือบผูกพัน (Almost Engaged) เท่ากับ ร้อยละ 45.16 และ 3.23 ตามลำดับ

ทั้งนี้ จากผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันของบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่บุคลากรของ สสปน. มีความผูกพัน ซึ่งอยู่ในระดับผูกพันอย่างมาก (Highly Engaged) และผูกพัน (Engaged) ที่ประมาณร้อยละ 52.17 และร้อยละ 41.30 ตามลำดับ โดยบุคลากรส่วนที่เหลือ ร้อยละ 6.52 อยู่ในระดับเกือบผูกพัน (Almost Engaged) ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ สสปน. ควรให้ความสำคัญในการเสริมสร้างให้มีความผูกพัน เพราะบุคลากรกลุ่มนี้มีความรู้สึกและพฤติกรรมที่อาจถูกโน้มน้าวไปได้ทั้งมีความผูกพันและไม่มีความผูกพัน โดยบุคลากรกลุ่มนี้กระจายตัวอยู่ในบุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติการ (ผู้ปฏิบัติการอาวุโส ผู้ปฏิบัติการ) และผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ)

3. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร สสปน. (Employee Satisfaction)

จากการสำรวจระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อความคิดและพฤติกรรมของบุคลากร สสปน. ใช้หลักเกณฑ์ของ Likert Scale โดยสามารถแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ระดับคะแนน	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00

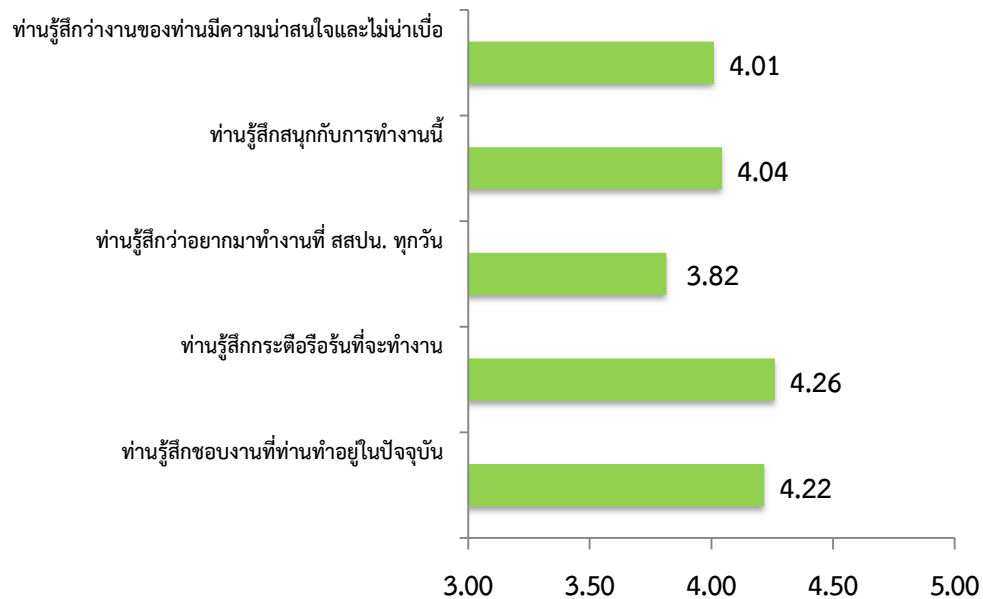
โดยจำแนกเป็นภาพรวม ตามกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง โดยมีผลการสำรวจดังนี้

1) ระดับความพึงพอใจของบุคลากรในภาพรวม

ตารางที่ 23 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในงานและองค์กรที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อ สสปน. ในภาพรวมทั้งองค์กร

ประเด็นสำรวจ	คะแนนเฉลี่ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	ระดับความ พึงพอใจ
1. ท่านรู้สึกชอบงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	4.22	มากที่สุด
2. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน	4.26	มากที่สุด
3. ท่านรู้สึกว่าอยากมาทำงานที่ สสปน. ทุกวัน	3.82	มาก
4. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานนี้	4.04	มาก
5. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจและไม่น่าเบื่อ	4.01	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	4.07	มาก

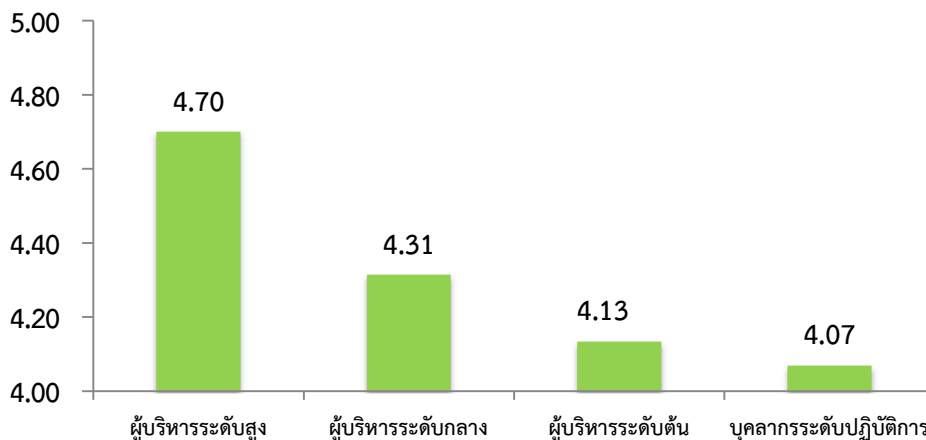
จากตารางที่ 23 พบว่าระดับความพึงพอใจของบุคลากร สสปน. ในภาพรวมทั้งองค์กรมีผลเท่ากับระดับ 4.07 หรือพึงพอใจมาก โดยความรู้สึกระตือรือร้นที่จะทำงานมีคะแนนสูงสุด ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 4.26 หรือพึงพอใจมากที่สุด รองมาคือ ความรู้สึกชอบงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีระดับคะแนนเท่ากับ 4.22 หรือพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ ปัจจุบันบุคลากรของ สสปน. มีความรู้สึกว่ายากมาทำงานที่ สสปน. ทุกวันมีคะแนนต่ำที่สุด ที่ระดับคะแนนเท่ากับ 3.82 หรือพึงพอใจมาก



แผนภาพที่ 56 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจรายประเด็น

2) ระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง

เมื่อพิจารณาในมิติของกลุ่มบุคลากรตามตำแหน่ง สามารถแสดงผลระดับความพึงพอใจ จำแนกตามกลุ่มบุคลากรทั้ง 5 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (ผอ. และรอง ผอ.) ผู้บริหารระดับกลาง (ผู้อำนวยการฝ่าย) ผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการอาวุโส ผู้จัดการ) และบุคลากรระดับปฏิบัติการ (ผู้ปฏิบัติการอาวุโส และผู้ปฏิบัติการ) โดยมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 57 คะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ จำแนกตามตำแหน่ง

จากการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรต่อ สสพ. จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า กลุ่มผู้บริหารระดับสูงมีระดับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดที่ระดับคะแนน 4.70 หรือพึงพอใจมากที่สุด รองมาคือ กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง มีระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.31 หรือพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ผู้บริหารระดับต้น และบุคลากรระดับปฏิบัติ มีระดับคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.13 และ 4.07 หรือพึงพอใจมากที่สุด

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจกับความผูกพัน พบว่า ความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร สสพ. ในกลุ่มผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารระดับกลางเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือมีผลคะแนนอยู่ในช่วงผูกพันมากและพึงพอใจมากที่สุด ในขณะที่ ผู้บริหารระดับต้น และบุคลากรระดับปฏิบัติ มีความผูกพันและความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน คือ มีความผูกพันมากที่สุดแต่มีความพึงพอใจมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า สภาพแวดล้อมการทำงานของ สสพ. ในปัจจุบันของผู้บริหารระดับต้น และบุคลากรระดับปฏิบัติ มีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะของทริส

1. สสพ. ควรมีการกำหนดแนวทางการสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กรอย่างเป็นระบบ ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และมีการกระตุ้นใจให้บุคลากรร่วมตอบแบบสำรวจและแสดงความคิดเห็นโดยให้ครอบคลุมกับบุคลากรทุกคนในองค์กร จากนั้นจึงนำผลการประเมินที่ได้มาใช้ประโยชน์โดยจัดทำแผนสร้างเสริมความผูกพันอย่างเป็นระบบ รวมทั้งควรมีการขยายผลการประเมินความผูกพันโดยจัดให้มีการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน เพื่อให้ สสพ. สามารถเสริมสร้างความผูกพันและยกระดับการเสริมสร้างความผูกพันได้อย่างตรงตามความต้องการของบุคลากร เพื่อให้ผลคะแนนเฉลี่ยความผูกพันของบุคลากร สสพ. มีแนวโน้มสูงขึ้น บุคลากรมีความผูกพันอยู่กับ สสพ. ในขณะที่มีความมุ่งมั่นในการสร้างผลงานให้บรรลุตามแผนหรือเป้าหมายที่วางไว้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

2. สสพ. ควรค้นหาสาเหตุปัจจัยในเชิงลึกต่อไปว่าสภาพแวดล้อมการทำงานประเด็นใดที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความรู้สึกของบุคลากร สสพ. จากนั้นจึงนำมาจัดทำแผนปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานต่อไป
3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นปัจจัยสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความผูกพันและความพึงพอใจ เช่น ความมั่นคงในการทำงาน การตระหนักถึงความสำเร็จ ลักษณะงานของแต่ละบุคคล การมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร การสื่อสาร การยอมรับและชมเชย ธรรมชาติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา การเรียนรู้และพัฒนา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร โอกาสก้าวหน้า ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และนวัตกรรม และระบบงานและกระบวนการทำงาน ซึ่ง สสพ. ควรจะต้องจัดทำระบบบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของบุคลากร
4. สำหรับจำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจความผูกพัน จำแนกตามฝ่ายงาน พบว่า การสำรวจครั้งนี้ มีบุคลากรเข้าร่วมเพียง 92 คน จากบุคลากรทั้งหมด 129 คน (ณ สิ้นปี 2562) คิดเป็นร้อยละ 71.32 โดยมีบางฝ่ายงานไม่ร่วมแสดงความคิดเห็น ดังนั้น สสพ. ควรจะนำไปหาสาเหตุและหาแนวทางในการประชาสัมพันธ์ กระตุ้น หรือสร้างแรงจูงใจให้ทุกคนในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น หรือตั้งเป้าหมายที่ร้อยละ 100 เพื่อที่ สสพ. จะได้ข้อมูลที่สะท้อนความเป็นจริงและนำไปปรับปรุงต่อไป

-
- ภาคผนวก ค
การวิเคราะห์งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล



การวิเคราะห์งานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

การวิเคราะห์ด้านทรัพยากรบุคคล เป็นการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลในมุมมองระดับผลผลิต (output) ระดับผลลัพธ์ (outcome) เพื่อเชื่อมโยงให้เห็นผลกระทบ ที่เกิดจากการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคลของ สสปน.

พิจารณาจากผลการดำเนินงานด้านทรัพยากรบุคคลในปี 2560-2562 หรือ 3 ปีแรกของแผนยุทธศาสตร์องค์กร (พ.ศ. 2560 – 2564) โดยสามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ ดังนี้

อัตราการลาออก (Turnover Rate)

อัตราการออกจากงาน หมายความว่ารวมถึง การออกจากงานทุกเหตุผลโดยเปรียบเทียบจำนวนบุคลากรที่ออกจากงานกับจำนวนเฉลี่ยของบุคลากรในสถานประกอบการนั้น ๆ ทั้งนี้ รวมถึงการลาออก การถูกให้ออกโดยมีความผิด การลดกำลังคนเนื่องจากการลดขนาด เกษียณอายุ และเสียชีวิต สถานประกอบการบางแห่งอาจรวมการหยุดระยะยาว เช่น การลาหยุดเพื่อรับราชการทหาร การลาคลอด ฯลฯ

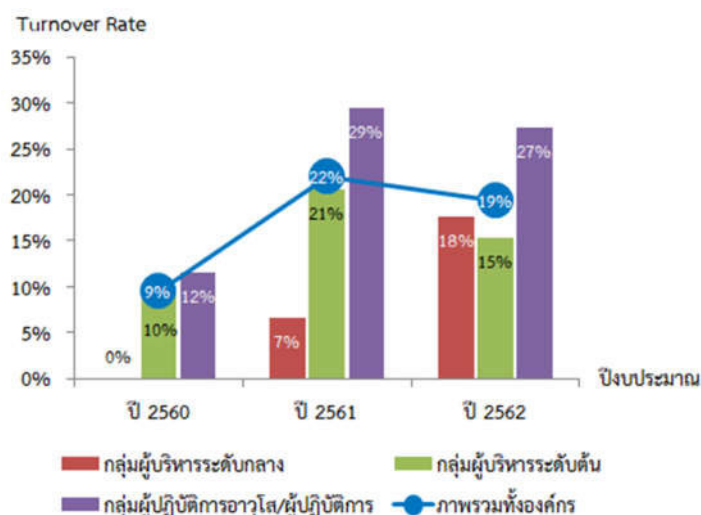
อัตราการออกจากงานด้วยเหตุผลบางประการ เช่น การลาออก การถูกให้ออกด้วยเหตุผลทางวินัย ฯลฯ สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการจัดการด้านทรัพยากรบุคคล เพราะเป็นเรื่องที่ควรจะสามารถป้องกันหรือลดความเสียหายไม่ให้เกิดขึ้นได้ ดังนั้นทริสจึงนำอัตราการออกจากงานของ สสปน. มาวิเคราะห์เพื่อหาจุดอ่อน หรือปัญหาด้านทรัพยากรบุคคลของ สสปน. แล้วจึงนำจุดอ่อนหรือปัญหานั้น ๆ มาหาโอกาสในการปรับปรุง (Opportunities for Improvement) ในปีต่อ ๆ ไป

ผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - 2562 สรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 24 อัตราการลาออก จำแนกตามตำแหน่ง

อัตราการลาออก (Turnover Rate)	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนพนักงานที่ลาออก	13	29	25
จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ ล้นปี	137	132	129
อัตราการลาออกภาพรวมทั้งองค์กร	9%	22%	19%
จำนวนพนักงานที่ลาออก	0	1	3
จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ ล้นปี	13	15	17
อัตราการลาออกกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (ผอ.ฝ่าย ผู้อำนวยการ รักษาการ ผอ.)	0%	7%	18%

อัตราการลาออก (Turnover Rate)	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
จำนวนพนักงานที่ลาออก	7	13	10
จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปี	70	63	65
อัตราการลาออกกลุ่มผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการอาวุโส/ ผู้จัดการ)	10%	21%	15%
จำนวนพนักงานที่ลาออก	6	15	12
จำนวนพนักงานทั้งหมด ณ สิ้นปี	52	51	44
อัตราการลาออกกลุ่มผู้ปฏิบัติการอาวุโส/ผู้ปฏิบัติการ	12%	29%	27%



แผนภาพที่ 58 อัตราการลาออก ภาพรวมทั้งองค์กร และจำแนกตามตำแหน่ง

จากแผนภาพที่ 58 พบว่า อัตราการออกจากงานของ สสพ. ในปี 2560 – 2562 มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 9 ในปี 2560 เป็นร้อยละ 22 และร้อยละ 19 ในปี 2561 และปี 2562 ตามลำดับ ถึงแม้ว่าอัตราการออกจากงานของ สสพ. จะเริ่มมีค่าลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี 2561 กับปี 2562 แต่ยังมีค่าสูงกว่าอัตราการออกจากงานรวมทุกกลุ่มธุรกิจ (มากกว่า 14 ธุรกิจ) ที่ได้จากสรุปผลโครงการสำรวจอัตราค่าจ้างและสวัสดิการสำหรับการบริหารค่าจ้าง (Compensation & Benefits survey) ประจำปี 2560/2561 ของสมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย (PMAT) ที่มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 12.89 เท่านั้น
(ที่มา:<http://www.pmat.or.th/News%20%20Events/466/News/20605/content1/?contentid=37865>)

เมื่อพิจารณาอัตราการออกจากงานแยกกลุ่มบุคลากร ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง (ผอ.ฝ่ายผู้อำนวยการ และรักษาการ ผอ. ฝ่าย) กลุ่มผู้บริหารระดับต้น (ผู้จัดการอาวุโส และผู้จัดการ) กลุ่มผู้ปฏิบัติการอาวุโส/ผู้ปฏิบัติการ พบว่า ในช่วงปี 2560 – 2562 อัตราการออกจากงานของกลุ่มผู้บริหารระดับกลางของ สสพ. ซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญในการผลักดัน/นำทางให้บุคลากรของ สสพ. ปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางหรือ

นโยบายของผู้ผู้มีแนวโน้มอัตราการออกจากงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยเพิ่มจากร้อยละ 0 เป็นร้อยละ 7 และร้อยละ 18 ในปี 2561 และปี 2562 ตามลำดับ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของ สสพ.

ตารางที่ 25 จำนวนบุคลากรที่ออกจากงานจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	ระดับ	ปีงบประมาณ			รวม	ร้อยละ
		2560	2561	2562		
ผู้อำนวยการฝ่าย	6,7			2	2	3%
ผู้อำนวยการ	6			1	1	1%
รักษาการผู้อำนวยการฝ่าย	5		1		1	1%
ผู้จัดการอาวุโส	4, 5	4	5	2	11	16%
ผู้จัดการ	4, 5	3	8	8	19	28%
ผู้ปฏิบัติการอาวุโส	1, 2, 3	5	12	8	25	37%
ผู้ปฏิบัติการ	1	1	3	4	8	12%
รวม		13	29	25	67	100%

ตารางที่ 26 จำนวนบุคลากรที่ออกจากงานจำแนกตามหน่วยงาน

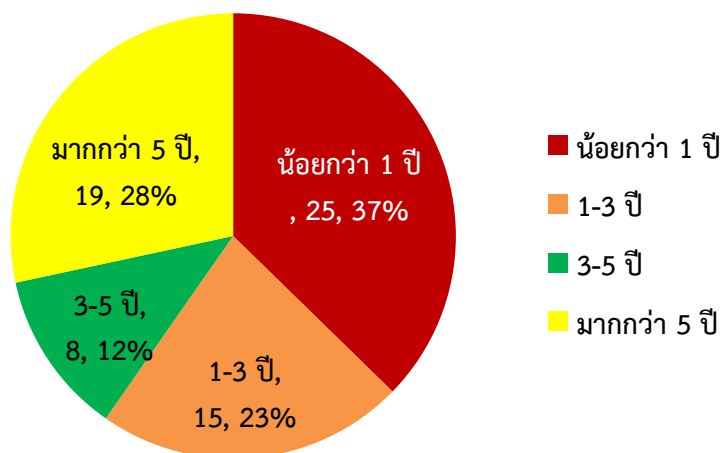
หน่วยงาน	ปีงบประมาณ			รวม	ร้อยละ
	2560	2561	2562		
ฝ่ายการตลาด	-	6	4	10	15%
ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์	-	4	5	9	13%
ฝ่ายการตลาดและภาพลักษณ์องค์กร	4	3	-	7	10%
ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล	2	2	3	7	10%
ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ	-	2	4	6	9%
ฝ่ายอุตสาหกรรมและการแสดงสินค้านานาชาติ	-	5	1	6	9%
ฝ่ายส่งเสริมตลาดในประเทศ	2	2	1	5	7%
กลุ่มงานชำนาญการพิเศษตามนโยบาย	-	1	2	3	4%
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3	-	-	3	4%
ฝ่ายบริหาร	-	2	1	3	4%
ฝ่ายบริหารรัฐกิจวิสาหกิจ	1	-	1	2	3%
ฝ่ายพัฒนากลยุทธ์องค์กร	-	1	1	2	3%
กลุ่มงานตามนโยบาย	-	1	-	1	1%
ผู้อำนวยการ	-	-	1	1	1%
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	1	-	-	1	1%

หน่วยงาน	ปีงบประมาณ			รวม	ร้อยละ
	2560	2561	2562		
ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ สสปน.	-	-	1	1	1%
รวม	13	29	25	67	100%

ตารางที่ 27 จำนวนบุคลากรที่ออกจากงานจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน (ปี)	ปีงบประมาณ			รวม	ร้อยละ
	2560	2561	2562		
0	3	9	13	25	37%
1		3	1	4	6%
2		5	4	9	13%
3	1	1		2	3%
4		2	1	3	4%
5	4	1		5	7%
6	1		2	3	4%
7	2	4	2	8	12%
8		3	1	4	6%
9	2	1		3	4%
11			1	1	1%
รวม	13	29	25	67	100%

อายุงาน (ปี)

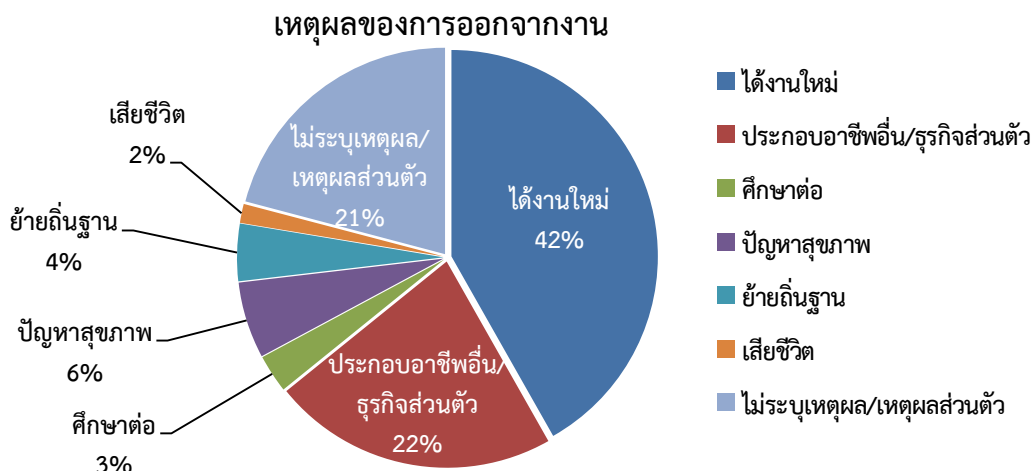


แผนภาพที่ 59 จำนวนและสัดส่วนบุคลากรที่ออกจากงานแบ่งตามอายุงาน

เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนบุคลากรที่ลาออกในปี 2560-2562 จำแนกตามอายุงาน (ปี) พบว่า บุคลากรที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี เป็นกลุ่มอายุงานที่ลาออกจากงานมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 37 รองมาเป็น กลุ่มอายุงานมากกว่า 5 ปี คิดเป็น ร้อยละ 28 ของจำนวนบุคลากรที่ออกจากงานทั้งหมด ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มนี้ สะท้อนให้เห็นว่า สสพ. มีจุดอ่อนในการสร้างความผูกพันกับบุคลากรของ สสพ. โดยเฉพาะกลุ่มพนักงาน ใหม่ที่เพิ่งเข้ามาทำงาน และกลุ่มบุคลากรที่ทำงานมานาน

ตารางที่ 28 จำนวนบุคลากรที่ออกจากงานจำแนกตามเหตุผลของการออกจากงาน

เหตุผลที่ลาออก	ปีงบประมาณ			รวม	ร้อยละ
	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562		
ประเภทที่ควบคุมได้					
ได้งานใหม่	3	15	10	28	42%
ประกอบอาชีพอื่น/ธุรกิจส่วนตัว	4	7	4	15	22%
ศึกษาต่อ		1	1	2	3%
ประเภทที่ควบคุมไม่ได้					
ปัญหาสุขภาพ	2	1	1	4	6%
ย้ายถิ่นฐาน	2	1		3	4%
เสียชีวิต		1		1	1%
ไม่ระบุเหตุผล/เหตุผลส่วนตัว	2	3	9	14	21%
รวม	13	29	25	67	100%



แผนภาพที่ 60 จำนวนและสัดส่วนบุคลากรที่ออกจากงานแบ่งตามเหตุผลของการออกจากงาน

การจำแนกการออกจากงานตามเหตุผลแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ประเภทที่ควบคุมได้ และประเภทที่ควบคุมไม่ได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาเหตุผลในการออกจากงานที่ สสพ. พบว่า ส่วนใหญ่เป็นการออกจากงานเนื่องจากปัจจัยประเภทที่ควบคุมได้ เช่น ได้งานใหม่ (ร้อยละ 42) ประกอบอาชีพอื่น/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 22) เป็นต้น ในขณะที่เป็นการออกจากงานเนื่องจากปัจจัยประเภทที่ควบคุมไม่ได้ เช่น ปัญหาสุขภาพ (ร้อยละ 6) ย้ายถิ่นฐาน (ร้อยละ 4) เสียชีวิต (ร้อยละ 1)

ตารางที่ 29 จำนวนบุคลากรที่ออกจากงานจำแนกตามหน่วยงาน

ลำดับที่	หน่วยงาน	ปีงบประมาณ			รวม	ร้อยละ
		2560	2561	2562		
1	ฝ่ายการตลาด		6	4	10	15%
2	ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์		4	5	9	13%
3	ฝ่ายการตลาดและภาพลักษณ์องค์กร	4	3		7	10%
4	ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล	2	2	3	7	10%
5	ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ		2	4	6	9%
6	ฝ่ายอุตสาหกรรมแสดงสินค้านานาชาติ		5	1	6	9%
7	ฝ่ายส่งเสริมตลาดในประเทศ	2	2	1	5	7%
8	กลุ่มงานชำนาญการพิเศษตามนโยบาย		1	2	3	4%
9	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	3			3	4%
10	ฝ่ายบริหาร		2	1	3	4%

11	ฝ่ายบริหารรัฐกิจวิสาหกิจ	1		1	2	3%
12	ฝ่ายพัฒนากลยุทธองค์กร		1	1	2	3%
13	กลุ่มงานตามนโยบาย		1		1	1%
14	ผู้ชำนาญการ			1	1	1%
15	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	1			1	1%
16	ฝ่ายสำนักงานผู้อำนวยการ สสปน.			1	1	1%
รวม		13	29	25	67	100%

เมื่อพิจารณาสัดส่วนจำนวนบุคลากรที่ออกจากงานจำแนกตามหน่วยงาน พบว่า ในช่วงปี 2560-2562 เกือบทุกหน่วยงานใน สสปน. มีบุคลากรลาออกจากงาน โดยหน่วยงานสายธุรกิจเป็นสายงานที่มีจำนวนบุคลากรออกจากงานมากที่สุด (ร้อยละ 36) ได้แก่ ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ ฝ่ายส่งเสริมตลาดในประเทศ ฝ่ายอุตสาหกรรมและการแสดงสินค้านานาชาติ ฝ่ายการตลาด

ข้อเสนอแนะของทริส

1. สสปน. ต้องเร่งรัดหาแนวทางแก้ไขปัญหาการลาออกของบุคลากร โดยเฉพาะบุคลากรกลุ่มผู้บริหารระดับกลาง และบุคลากรในสายธุรกิจ เนื่องจาก
 - กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง เป็นบุคลากรที่สำคัญในการผลักดัน/นำทางให้บุคลากรของ สสปน. ปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางหรือนโยบายของผู้บริหาร
 - บุคลากรในสายธุรกิจ เป็นสายงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินภารกิจหลักขององค์กรให้ประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายตามแผนงานที่วางไว้

หากมีการปรับเปลี่ยนบุคลากรในการทำงานบ่อยครั้ง อาจส่งผลให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง ความไม่เข้าใจในงาน หรือการถ่ายทอดงานจากบุคลากรที่อยู่เดิมไปยังบุคลากรรุ่นใหม่อาจจำเป็นต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ และอาจเกิดปัญหาการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งสุดท้ายก็จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผลการดำเนินงานของ สสปน. ในที่สุด

2. สสปน. ควรดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อวิเคราะห์และพิจารณาในเหตุผลของการลาออกในเชิงลึกจำแนกเหตุผลตามช่วงอายุงาน และหน่วยงาน เนื่องจาก สสปน. สามารถเตรียมการหรือวางแผนป้องกันสาเหตุในการลาออกประเภทที่ควบคุมได้ เช่น การได้งานใหม่ การศึกษาต่อ เป็นต้น เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาวางแผนหาแนวทางแก้ไขปัญหาลาออกของบุคลากรและลดจำนวนบุคลากรที่ลาออก
3. สสปน. ควรค้นหาในเชิงลึกของบุคลากรที่ยังคงทำงานอยู่ที่ สสปน. เกี่ยวกับสาเหตุ ความต้องการของบุคลากรที่ยังใช้ชีวิตการทำงานอยู่ที่ สสปน. และความต้องการการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จาก สสปน.

เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานให้ง่ายขึ้น จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาหาแนวทางสร้างความผูกพันในองค์กรต่อไป

4. สสพ. ควรเปรียบเทียบอัตราการลาออกกับผลการดำเนินงานในอดีต และเปรียบเทียบ (Benchmark) กับองค์กรต่าง ๆ ทั้งที่ดำเนินธุรกิจใกล้เคียงกับ สสพ. หรือในอุตสาหกรรม เพื่อศึกษาให้ทราบถึงทิศทางและแนวโน้มการสูญเสียบุคลากรออกจากงานให้ทันกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง สสพ. จะได้รู้และเตรียมความพร้อมในการวางแผนต่าง ๆ ป้องกันเหตุการณ์ไว้ล่วงหน้า

-
- ภาคผนวก ง
แบบสอบถามการประเมินผลการดำเนินงาน
ของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ
(องค์การมหาชน) (สสปน.)
ประจำปีงบประมาณ 2563

แบบสัมภาษณ์คณะกรรมการ

โครงการการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน.เพื่อนำไปประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) ในปี พ.ศ. 2560-2562 โดยคำตอบของท่านจะมีการนำมาประมวลผลในภาพรวม เพื่อสรุปข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปน. ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ-สกุล
 2. ตำแหน่ง หน่วยงาน
 3. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
 4. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 31-40 ปี ☐ 3) 41-50 ปี ☐ 4) 51-60 ปี ☐ 5) 60 ปีขึ้นไป
 5. ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง ☐ 1) 1-2 ปี ☐ 2) 3-4 ปี ☐ 3) 5 ปีขึ้นไป
- คณะกรรมการ

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าของการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562 ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 ในระดับใด โดยที่
 - ระดับ 1 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวังมาก
 - ระดับ 2 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวัง
 - ระดับ 3 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่คาดหวัง
 - ระดับ 4 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวัง
 - ระดับ 5 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวังมาก

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่าที่คาดหวังมาก (1)	ต่ำกว่าที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตามที่คาดหวัง (3)	สูงกว่าที่คาดหวัง (4)	สูงกว่าที่คาดหวังมาก (5)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์					
1) งานไมซ์เดิมในประเทศได้รับการยกระดับให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง					
2) มีงานไมซ์ที่เกี่ยวข้อง/สอดคล้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศเพิ่มมากขึ้น					
3) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติ และ/หรือเป็นงานที่ชนะเลิศครั้งแรก					
4) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 1					
ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์					
5) งานไมซ์ภูมิภาคได้รับการยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ					

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
6) เกิดงานใหม่ใหม่ที่ สสปน. ผลักดันให้มีการจัดขึ้นในภูมิภาค					
7) เกิดงานใหม่ใหม่ในระดับนานาชาติที่เมืองในภูมิภาคเป็นเจ้าภาพ/ให้การสนับสนุน					
8) เกิดการกระจายรายได้จากกิจกรรม/งานไม่เข้าสู่ภูมิภาค					
9) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 2					
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน.					
10) ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทาง (MICE Destination) ในระดับนานาชาติ สามารถดึงดูดผู้จัดงาน นักลงทุน ตลอดจนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้					
11) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์					
12) สสปน. เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกมากยิ่งขึ้น					
13) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 3					
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์					
14) ผู้ประกอบการ บุคลากร และระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้รับการพัฒนาและยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ					
15) อุตสาหกรรมไมซ์ได้รับการยกระดับและพัฒนาโดยมีการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้					
16) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการปรับปรุง แก้ไข และได้รับการผลักดัน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์					
17) หน่วยงานพันธมิตรที่ สสปน. เข้าไปช่วยเหลือ มีการปรับปรุง/พัฒนาการจัดงานไมซ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
18) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 4					
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร					
19) บุคลากรของ สสปน. มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมไมซ์ และมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
20) กระบวนการทำงานของ สสปน. ได้รับการปรับปรุงให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กร					
21) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 5					

2. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการและการดำเนินงานของ สสปน. ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2560-2562) ในแต่ละยุทธศาสตร์ต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน.

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

มีประเด็นใดบ้างที่เห็นว่า สสปน. ทำได้ดีและควรดำเนินการต่อไป และมีประเด็นใดบ้างที่ควรปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต (โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง) และมีประเด็นใดบ้างที่ควรยกเลิก/ไม่ดำเนินการต่อ (โปรดให้เหตุผล)

3. ท่านคิดว่าปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญ 3 อันดับแรก ในการดำเนินงานของ สสปน. คืออะไร และควรมีแนวทาง/วิธีการแก้ไขอย่างไร

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงการบริหารจัดการและการดำเนินงานของ สสปน. ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร

โครงการการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน.เพื่อนำไปประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน) (สสปน.) ในปี พ.ศ. 2560-2562 โดยคำตอบของท่านจะมีการนำมาประมวลผลในภาพรวม เพื่อสรุปข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปน. ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ-สกุล
2. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
3. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 31-40 ปี ☐ 3) 41-50 ปี ☐ 4) 51-60 ปี ☐ 5) 60 ปีขึ้นไป
4. ตำแหน่ง ☐ 1) ผู้อำนวยการ ☐ 2) รองผู้อำนวยการ ☐ 3) ผู้อำนวยการฝ่าย
5. ฝ่าย
- 5.1 รองผู้อำนวยการ ☐ 1) สายงานธุรกิจ ☐ 2) สายงานพัฒนาและนวัตกรรม ☐ 3) สายงานบริหาร
- 5.2 ผู้อำนวยการฝ่าย
- ☐ 1) ฝ่ายตรวจสอบภายใน ☐ 2) ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล
- ☐ 3) ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ ☐ 4) ฝ่ายอุตสาหกรรมและการแสดงสินค้านานาชาติ
- ☐ 5) ฝ่ายพัฒนาการจัดการม客อีเวนท์และเทศกาลนานาชาติ ☐ 6) ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์
- ☐ 7) ฝ่าย MICE Intelligence และนวัตกรรม ☐ 8) ฝ่ายบริหารรัฐกิจวิสาหกิจ
- ☐ 9) ฝ่ายบัญชีและการเงิน ☐ 10) ฝ่ายบริหาร
- ☐ 11) ฝ่ายอำนวยการ ☐ 12) ฝ่ายภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร
- ☐ 13) ฝ่ายพัฒนากลยุทธ์องค์กร ☐ 14) สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (ภูมิภาค)
6. อายุการทำงาน ☐ 1) 1-3 ปี ☐ 2) 4-6 ปี ☐ 3) 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าของการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562 ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมจัดการประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 ในระดับใด โดยที่
 - ระดับ 1 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวังมาก
 - ระดับ 2 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวัง
 - ระดับ 3 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่คาดหวัง
 - ระดับ 4 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวัง
 - ระดับ 5 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวังมาก

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่าที่คาดหวังมาก	ต่ำกว่าที่คาดหวัง	เป็นไปตามที่คาดหวัง	สูงกว่าที่คาดหวัง	สูงกว่าที่คาดหวังมาก
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์					
1) งานไมซ์เดิมในประเทศได้รับการยกระดับให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง					

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
2) มีงานไมซ์ที่เกี่ยวข้อง/สอดคล้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศเพิ่มมากขึ้น					
3) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติ และ/หรือเป็นงานที่ชนะประมูลสิทธิ์ครั้งแรก					
4) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 1					
ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์					
5) งานไมซ์ภูมิภาคได้รับการยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ					
6) เกิดงานไมซ์ใหม่ที่ สสปน. ผลักดันให้มีการจัดขึ้นในภูมิภาค					
7) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติที่เมืองในภูมิภาคเป็นเจ้าภาพ/ให้การสนับสนุน					
8) เกิดการกระจายรายได้จากกิจกรรม/งานไมซ์สู่ภูมิภาค					
9) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 2					
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน.					
10) ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทาง (MICE Destination) ในระดับนานาชาติ สามารถดึงดูดผู้จัดงาน นักลงทุน ตลอดจนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้					
11) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์					
12) สสปน. เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกมากยิ่งขึ้น					
13) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 3					
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์					
14) ผู้ประกอบการ บุคลากร และระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้รับการพัฒนาและยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ					
15) อุตสาหกรรมไมซ์ได้รับการยกระดับและพัฒนาโดยมีการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้					
16) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการปรับปรุง แก้ไข และได้รับการผลักดัน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์					

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
17) หน่วยงานพันธมิตรที่ สสปน. เข้าไปช่วยเหลือ มีการปรับปรุง/พัฒนาการจัดงานไม่ซีให้มีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น					
18) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์ที่ 4					
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร					
19) บุคลากรของ สสปน. มีความรู้ความเข้าใจ ในอุตสาหกรรมไมซ์ และมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
20) กระบวนการทำงานของ สสปน. ได้รับการปรับปรุง ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการนำ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กร					
21) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์ที่ 5					

2. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการและการดำเนินงานของ สสปน. ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2560-2562) ในแต่ละยุทธศาสตร์
ต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน.

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

มีประเด็นใดบ้างที่เห็นว่า สสปน. ทำได้ดีและควรดำเนินการต่อไป และมีประเด็นใดบ้างที่ควรปรับปรุง แก้ไข พัฒนา
เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต (โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง) และมีประเด็นใดบ้างที่ควร
ยกเลิก/ไม่ดำเนินการต่อ (โปรดให้เหตุผล)

3. ท่านคิดว่าปัญหา/อุปสรรคที่สำคัญ 3 อันดับแรก ในการดำเนินงานของ สสปน. คืออะไร และควรมีแนวทาง/วิธีการแก้ไข
อย่างไร

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงการบริหารจัดการและการดำเนินงานของ สสปน. ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามกลุ่มพนักงานของ สสปน.

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถาม

- 1) ความคิดเห็นต่อความผูกพันของพนักงาน สสปน. ที่มีต่อองค์กร
- 2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ.

2560-2562

โดยคำตอบของท่านจะมีการนำมาประมวลผลในภาพรวม เพื่อสรุปข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปน. ต่อไป

กรุณารอกข้อความและใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง
2. อายุ ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 2) 31-40 ปี ☐ 3) 41-50 ปี ☐ 4) 51-60 ปี ☐ 5) 60 ปีขึ้นไป
3. ตำแหน่ง ☐ 1) ผู้จัดการอาวุโส ☐ 2) ผู้จัดการ
☐ 3) ผู้ปฏิบัติการอาวุโส ☐ 4) ผู้ปฏิบัติการ
4. ฝ่าย
☐ 1) ฝ่ายตรวจสอบภายใน ☐ 2) ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมและการเดินทางเพื่อเป็นรางวัล
☐ 3) ฝ่ายส่งเสริมการจัดประชุมนานาชาติ ☐ 4) ฝ่ายอุตสาหกรรมและการแสดงสินค้านานาชาติ
☐ 5) ฝ่ายพัฒนาการจัดการเมกะอีเวนต์และเทศกาลนานาชาติ ☐ 6) ฝ่ายพัฒนาศักยภาพอุตสาหกรรมไมซ์
☐ 7) ฝ่าย MICE Intelligence และนวัตกรรม ☐ 8) ฝ่ายบริหารรัฐกิจวิสาหกิจ
☐ 9) ฝ่ายบัญชีและการเงิน ☐ 10) ฝ่ายบริหาร
☐ 11) ฝ่ายอำนวยการ ☐ 12) ฝ่ายภาพลักษณ์และสื่อสารองค์กร
☐ 13) ฝ่ายพัฒนากลยุทธ์องค์กร ☐ 14) สำนักส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (ภูมิภาค)
5. อายุการทำงานใน สสปน. ☐ 1) 1-3 ปี ☐ 2) 4-6 ปี ☐ 3) 7 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความผูกพันของบุคลากร

2.1 การประเมินระดับความผูกพันของบุคลากร

เกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็น

- ระดับ 1 ไม่เคย
ระดับ 2 นาน ๆ ครั้ง
ระดับ 3 เป็นบางครั้ง
ระดับ 4 บ่อยครั้ง
ระดับ 5 เป็นประจำ

ข้อความ	ระดับความรู้สึกรู้สึก/พฤติกรรม				
	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	เป็นบางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
ความผูกพันกับองค์กร					
1. ท่านรู้สึกภูมิใจที่จะบอกแก่ผู้อื่นว่าท่านทำงานที่ สสปน.	①	②	③	④	⑤
2. ท่านมักกล่าวถึง สสปน. ในทางที่ดีและพร้อมปกป้องชื่อเสียงของ สสปน. เสมอ	①	②	③	④	⑤
3. ท่านมีความเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของ สสปน.	①	②	③	④	⑤
4. ท่านมักอาสาช่วยงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ของท่านเพื่อประโยชน์ของ สสปน.	①	②	③	④	⑤
5. ท่านพร้อมที่จะรักษาสภาพประโยชน์และปกป้อง สสปน. เสมือนว่าท่านเป็นเจ้าของ สสปน.	①	②	③	④	⑤
6. เมื่อท่านมีโอกาส ท่านจะแนะนำให้คนอื่นมาทำงานที่ สสปน.	①	②	③	④	⑤
ความผูกพันกับงาน					
7. ท่านรู้สึกรักในงานที่ทำ และสามารถทำงานต่อไปได้อีกหลายปี	①	②	③	④	⑤
8. เมื่อท่านได้รับมอบหมายงาน ท่านจะมุ่งมั่นทำงานและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานของสำเร็จ	①	②	③	④	⑤
9. ท่านพร้อมทุ่มเทเวลาเพื่อจะสร้างผลงานที่ดี แม้ต้องยอมเสียสละเวลาส่วนตัวบ้าง	①	②	③	④	⑤
10. ท่านรู้สึกสบายใจและสามารถที่จะทำงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันได้อย่างมีความสุข	①	②	③	④	⑤
11. ท่านพยายามที่จะพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องเพื่อทำงานในความรับผิดชอบของท่านให้ได้ดีขึ้นกว่าเดิม	①	②	③	④	⑤
ความพึงพอใจของบุคลากร					
12. ท่านรู้สึกชอบงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	①	②	③	④	⑤
13. ท่านรู้สึกกระตือรือร้นที่จะทำงาน	①	②	③	④	⑤

ข้อความ	ระดับความรู้สึก/พฤติกรรม				
	ไม่เคย	นาน ๆ ครั้ง	เป็นบางครั้ง	บ่อยครั้ง	เป็นประจำ
14. ท่านรู้สึกว่ายากมาทำงานที่ สสปน. ทุกวัน	①	②	③	④	⑤
15. ท่านรู้สึกสนุกกับการทำงานนี้	①	②	③	④	⑤
16. ท่านรู้สึกว่างานของท่านมีความน่าสนใจและไม่น่าเบื่อ	①	②	③	④	⑤

2.2 ปัญหา/อุปสรรคต่อการดำเนินงานของ สสปน.

.....

.....

.....

2.3 ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของ สสปน.

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าของการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562

3.1 ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562 ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 ในระดับใด โดยที่

ระดับ 1 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวังมาก

ระดับ 2 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวัง

ระดับ 3 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่คาดหวัง

ระดับ 4 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวัง

ระดับ 5 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวังมาก

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่าที่คาดหวังมาก (1)	ต่ำกว่าที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตามที่คาดหวัง (3)	สูงกว่าที่คาดหวัง (4)	สูงกว่าที่คาดหวังมาก (5)
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์					
1) งานไมซ์เดิมในประเทศได้รับการยกระดับให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง					
2) มีงานไมซ์ที่เกี่ยวข้อง/สอดคล้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศเพิ่มมากขึ้น					
3) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติ และ/หรือเป็นงานที่ชนะประมูลสิทธิ์ครั้งแรก					
4) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 1					

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์					
5) งานไมซ์ภูมิภาคได้รับการยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ					
6) เกิดงานไมซ์ใหม่ที่ สสปน. ผลักดันให้มีการจัดขึ้นในภูมิภาค					
7) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติที่เมืองในภูมิภาคเป็นเจ้าภาพ/ให้การสนับสนุน					
8) เกิดการกระจายรายได้จากกิจกรรม/งานไมซ์สู่ภูมิภาค					
9) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 2					
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน.					
10) ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทาง (MICE Destination) ในระดับนานาชาติ สามารถดึงดูดผู้จัดงาน นักลงทุน ตลอดจนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้					
11) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์					
12) สสปน. เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกมากยิ่งขึ้น					
13) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 3					
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์					
14) ผู้ประกอบการ บุคลากร และระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้รับการพัฒนาและยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ					
15) อุตสาหกรรมไมซ์ได้รับการยกระดับและพัฒนาโดยมีการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้					
16) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการปรับปรุง แก้ไข และได้รับการผลักดัน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์					
17) หน่วยงานพันธมิตรที่ สสปน. เข้าไปช่วยเหลือ มีการปรับปรุง/พัฒนาการจัดงานไมซ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
18) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 4					
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร					
19) บุคลากรของ สสปน. มีความรู้ความเข้าใจ					

ยุทธศาสตร์	ระดับของผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่า				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
ในอุตสาหกรรมไมซ์ และมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
20) กระบวนการทำงานของ สสปน. ได้รับการปรับปรุง ให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการนำ เทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กร					
21) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงาน ในยุทธศาสตร์ที่ 5					

3.2 ข้อเสนอแนะในการพัฒนา/ปรับปรุงการบริหารจัดการและการดำเนินงานของ สสปน. ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

.....

.....

.....

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นบทบาทของ สสปน. ในการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำโดย บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐและเอกชน เกี่ยวกับบทบาทของ สสปน. ในการอำนวยความสะดวกทางการค้าและบริการของอุตสาหกรรมไมซ์ โดยเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้การสนับสนุน (Supporters) เป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) เพื่อเชื่อมโยงระหว่างภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานของ สสปน. ต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อ-สกุล
2. ตำแหน่ง
3. หน่วยงาน
 - ☐ 1) หน่วยงานภาครัฐ ได้แก่
 - ☐ 2) หน่วยงานภาคเอกชน ได้แก่
4. การอำนวยความสะดวกด้านไมซ์ใดบ้างที่ท่านมีส่วนเกี่ยวข้อง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - ☐ 1) ด้านพิธีศุลกากร
 - ☐ 2) การขอใบอนุญาตนำเข้าสิ่งของ
 - ☐ 3) การขอรับการตรวจลงตรา (VISA) สำหรับนักเดินทางไมซ์
 - ☐ 4) การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การจัดงานไมซ์
 - ☐ 5) การต้อนรับนักเดินทางไมซ์
 - ☐ 6) การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดงาน/ เป็นเจ้าภาพการจัดงาน
 - ☐ 7) อื่น ๆ ได้แก่

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของ สสปน. ในการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชน

1. ท่านมีความคิดเห็นในระดับใด เกี่ยวกับความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานในช่วงปี 2560-2562 ของ สสปน. ในการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าและบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ โดยที่

ระดับ 1 หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวังมาก

ระดับ 2 หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง

ระดับ 3 หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง

ระดับ 4 หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวัง

ระดับ 5 หมายถึง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวังมาก

การดำเนินงานของ สสปน.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
ภาพรวม					
1) มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เป็นรูปธรรม ช่วยลดขั้นตอนการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถขับเคลื่อนและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					

การดำเนินงานของ สสปน.	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน				
	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง มาก (1)	ต่ำกว่า ที่คาดหวัง (2)	เป็นไปตาม ที่คาดหวัง (3)	สูงกว่า ที่คาดหวัง (4)	สูงกว่า ที่คาดหวัง มาก (5)
2) ทำให้ท่านเข้าใจบทบาทของ สสปน. มากขึ้น และรู้ถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์ที่มีผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย					
3) ทำให้ภาคเอกชน มีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามกฎระเบียบ กระบวนการ และ ขั้นตอนของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง					
4) มีต้นแบบแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) สำหรับการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและเอกชน					
การอำนวยความสะดวกด้านไมซ์โลจิสติกส์ (ตอบเฉพาะข้อที่ท่านเกี่ยวข้อง)					
☐ 5) ด้านพิธีศุลกากร					
☐ 6) การขอใบอนุญาตนำเข้าสิ่งของ					
☐ 7) การขอรับการตรวจลงตรา (VISA) สำหรับ นักเดินทางไมซ์					
☐ 8) การติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การจัดงานไมซ์					
☐ 9) การต้อนรับนักเดินทางไมซ์					
☐ 10) การสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการจัดงาน/ เป็นเจ้าภาพการจัดงาน					
☐ 11) อื่น ๆ ได้แก่					
☐ 12) อื่น ๆ ได้แก่					
☐ 13) อื่น ๆ ได้แก่					

2. ท่านคิดว่าการดำเนินงานของ สสปน. ช่วง 3 ปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2560-2562) ในการเชื่อมโยงและบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาคเอกชนกับหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าและบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ มีประเด็นใดบ้างที่ท่านเห็นว่าทำได้ดีและควรดำเนินการต่อไป มีประเด็นใดบ้างที่ควรปรับปรุง แก้ไข พัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต (โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง) และมีประเด็นใดบ้างที่ควรยกเลิก/ไม่ดำเนินการต่อ (โปรดให้เหตุผล)

3. ท่านคิดว่าปัญหา/อุปสรรคในการดำเนินงานของ สสปน. ในการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชนคืออะไร และควรมีแนวทาง/วิธีการแก้ไขอย่างไร

4. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนา/ปรับปรุงการดำเนินงานของ สสปน. ในการเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับเอกชน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการค้าและบริการในอุตสาหกรรมไมซ์ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

ขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม

● ภาคผนวก จ

สรุปคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความ
คุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-
2562 ของกลุ่มคณะกรรมการ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มบุคลากร

สรุปคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน.

ในปี พ.ศ. 2560-2562

ของกลุ่มคณะกรรมการ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มบุคลากรของ สสปน.

โครงการการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ (องค์การมหาชน)

ระดับคะแนนและความหมายของผลการประเมิน ผลลัพธ์ ผลกระทบ และความคุ้มค่าที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของ สสปน. ในปี พ.ศ. 2560-2562 ในแต่ละยุทธศาสตร์ภายใต้แผนแม่บทอุตสาหกรรมการจัดประชุมและงานแสดงสินค้านานาชาติ ปี 2560-2564 เป็นดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวังมาก

ระดับ 2 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าต่ำกว่าที่คาดหวัง

ระดับ 3 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าเป็นไปตามที่คาดหวัง

ระดับ 4 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวัง/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวัง

ระดับ 5 หมายถึง ผลลัพธ์ ผลกระทบจากการดำเนินงานสูงกว่าที่คาดหวังมาก/ มีความคุ้มค่าสูงกว่าที่คาดหวังมาก

ยุทธศาสตร์	กลุ่ม คณะกรรมการ	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มบุคลากร	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์					
1) งานไมซ์เดิมในประเทศได้รับการยกระดับให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง	3.5625	3.3333	3.2771	3.3250	66.50
2) มีงานไมซ์ที่เกี่ยวข้อง/สอดคล้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศเพิ่มมากขึ้น	3.8750	3.5238	3.3494	3.4500	69.00
3) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติ และ/หรือเป็นงานที่ชนะเลิศครั้งแรก	3.6875	3.6500	3.2771	3.3950	67.90
4) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 1	3.5625	3.1429	3.2651	3.2833	65.67
ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์					
5) งานไมซ์ภูมิภาคได้รับการยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ	3.5000	3.1429	3.1807	3.2167	64.33
6) เกิดงานไมซ์ใหม่ที่ สสปน. ผลักดันให้มีการจัดขึ้นในภูมิภาค	3.6875	3.4500	3.3012	3.3782	67.56
7) เกิดงานไมซ์ใหม่ในระดับนานาชาติที่เมืองในภูมิภาคเป็นเจ้าภาพ/ให้การสนับสนุน	3.5625	3.1500	3.2289	3.2605	65.21
8) เกิดการกระจายรายได้จากกิจกรรม/งานไมซ์สู่ภูมิภาค	3.8750	3.3810	3.3614	3.4333	68.67
9) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 2	3.7500	3.2381	3.2892	3.3417	66.83
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ไมซ์ของประเทศไทยและ สสปน.					
10) ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทาง (MICE Destination) ในระดับนานาชาติ สามารถดึงดูดผู้จัดงาน นักลงทุน ตลอดจนนักท่องเที่ยวจากต่างประเทศได้	3.8125	3.5238	3.3253	3.4250	68.50
11) หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของอุตสาหกรรมไมซ์	3.6250	3.1905	3.1566	3.2250	64.50
12) สสปน. เป็นที่รู้จัก และได้รับการยอมรับจากหน่วยงานภายนอกมากยิ่งขึ้น	3.8750	3.1429	3.2771	3.3333	66.67
13) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 3	3.6250	3.0476	3.2771	3.2833	65.67

ยุทธศาสตร์	กลุ่ม คณะกรรมการ	กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มบุคลากร	คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์					
14) ผู้ประกอบการ บุคลากร และระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์ ได้รับการพัฒนาและยกระดับให้ได้มาตรฐานระดับนานาชาติ	3.6250	3.8095	3.3735	3.4833	69.67
15) อุตสาหกรรมไมซ์ได้รับการยกระดับและพัฒนา โดยมีการนำองค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้	3.6875	3.4762	3.4578	3.4917	69.83
16) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับการปรับปรุง แก้ไข และได้รับการผลักดัน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์	3.3125	2.8571	3.1687	3.1333	62.67
17) หน่วยงานพันธมิตรที่ สสพ. เข้าไปช่วยเหลือ มีการปรับปรุง/พัฒนาการจัดงานไมซ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.6250	3.4762	3.5422	3.5417	70.83
18) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 4	3.5625	3.6667	3.3976	3.4667	69.33
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร					
19) บุคลากรของ สสพ. มีความรู้ความเข้าใจในอุตสาหกรรมไมซ์ และมีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.500	2.667	3.301	3.217	64.33
20) กระบวนการทำงานของ สสพ. ได้รับการปรับปรุงให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และมีการนำเทคโนโลยี หรือนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในองค์กร	3.625	2.048	2.868	2.825	56.50
21) ภาพรวมความคุ้มค่าของผลการดำเนินงานในยุทธศาสตร์ที่ 5	3.500	2.524	2.952	2.950	59.00

หมายเหตุ





สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมในรายยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศด้วยอุตสาหกรรมไมซ์

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านการจัดสรรงบประมาณ	• เทียบกับงบประมาณที่ได้รับกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานไมซ์ถือว่าทำได้เต็มประสิทธิภาพ เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ (Economic Impact) ซึ่งเมื่อเทียบกับงบประมาณนั้น แสดงให้เห็นว่า สสปน.สามารถดำเนินงานได้ดี อย่างไรก็ตาม สสปน. สามารถผลักดันได้มากกว่านี้ หากได้รับงบประมาณมากกว่านี้ • สสปน. ควรสร้างความเข้มแข็งให้ภาคเอกชน (Organizers, Suppliers) มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มจำนวนผู้จัดงาน, Bid Agents, จำนวนการจัดงาน โดย สสปน. เป็นผู้สนับสนุน (Facilitator) อย่างไรก็ตาม สสปน. ควรปรับเปลี่ยนแนวคิดด้านการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนภาคเอกชน เนื่องจากปัจจุบันมองว่าไม่ควรสนับสนุนเงินเพียงอย่างเดียว แต่ควรมีการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดงานไมซ์มากยิ่งขึ้น • สสปน.มีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด ซึ่งหากเทียบกับคู่แข่งในบางประเทศที่มีข้อได้เปรียบด้านงบประมาณ อาจจะไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้
ด้านการสนับสนุนอุตสาหกรรมเป้าหมาย	• ยุทธศาสตร์ แผนงาน และแนวทางในการดำเนินงานของ สสปน. ให้การสนับสนุนอุตสาหกรรม 12 S-curve รวมถึงงานในภูมิภาคที่เกิดขึ้นนั้นตอบโจทย์อุตสาหกรรมเป้าหมาย ซึ่งรัฐบาลมีการให้การสนับสนุนทางด้านอุตสาหกรรม S-curve จึงทำให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ (Economic Impact)
ด้านการผลักดันให้เกิดงานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการนานาชาติในภูมิภาค	• งานไมซ์ภูมิภาคมีการเติบโตไม่เท่าที่ควร เนื่องจากนโยบายที่ผ่านมามุ่งไปที่กิจกรรมการประชุม (Corporate Meetings), การท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) และการพัฒนาชุมชน เช่น การพัฒนาพื้นที่, สหกรณ์ มากกว่าการจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้านานาชาติ (Trade Fair and Exhibition) ซึ่งไม่ตอบโจทย์โดยตรงของอุตสาหกรรมไมซ์ แต่ตอบโจทย์ในเชิงการท่องเที่ยวมากกว่า ดังนั้น สสปน. จึงควรเน้นงานทางด้านการจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้านานาชาติให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากงานประเภทนี้จะช่วยขับเคลื่อนตั้งแต่เริ่มต้นการผลิตจนกระทั่งจัดจำหน่าย ซึ่งเป็นการพัฒนาทั้งระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์อย่างแท้จริง โดยการที่จะยกระดับอุตสาหกรรมไมซ์ในภาพรวมทั้งหมด จะต้องไม่เจาะจงไปที่กรอบใดกรอบหนึ่งมากเกินไป เพราะจะทำให้ส่วนอื่นๆ ไม่ได้รับการส่งเสริมเท่าที่ควรในเวลาเดียวกัน เนื่องด้วยงบประมาณและทรัพยากรนั้นมีอย่างจำกัด แต่กลุ่มเป้าหมายนั้นมีความหลากหลาย เช่น การส่งเสริมชุมชน, การพัฒนาชุมชน เพื่อกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัลนั้นส่งผลกระทบในวงจำกัดที่น้อยเกินไป • การจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้านานาชาติทำให้เกิดผลกระทบทางเศรษฐกิจ โดยการจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้านานาชาตินั้นเป็น High S-growth ในอุตสาหกรรมไมซ์ สร้างงาน สร้างรายได้ให้กับอุตสาหกรรมค่อนข้างมาก ทั้งผู้ประกอบการ, สถานประกอบการ เช่น โรงแรม, การจัดงาน, การพัฒนาเทคโนโลยี ดังนั้น สสปน. จึงควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่ตอบโจทย์กลยุทธ์มากยิ่งขึ้น

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านการกำหนดตัวชี้วัด	● สสปน. ควรปรับปรุงตัวชี้วัดของแผนแม่บทอุตสาหกรรมไมซ์ ให้สามารถตอบโจทย์พันธกิจได้ดียิ่งขึ้น เช่น การวัดมูลค่าการลงทุนที่เกิดขึ้นจากการจัดงานไมซ์ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมได้ชัดเจนกว่า เนื่องจากปัจจุบันใช้ตัวชี้วัดในเชิงของการท่องเที่ยว แต่ไม่ได้วัดในมุมมองภาพเศรษฐกิจแบบองค์รวม โดยวัดจากจำนวนนักท่องเที่ยว รายได้และรายจ่ายเฉลี่ยต่อนักท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการวัดอย่างง่ายและอาจจะไม่ตอบโจทย์พันธกิจโดยตรง
ด้านการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายในการจัดงานไมซ์	● สสปน. ควรมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย โดยเน้นไปที่กลุ่ม New Wealth ให้มากขึ้น เนื่องจากพบว่าจำนวนตัวเลขนักท่องเที่ยวไมซ์มีจำนวนลดลง โดยกลุ่มกิจกรรมการประชุม (Corporate Meetings) มีการเดินทางน้อยลง ในขณะที่กลุ่มการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล (Incentive Travel) มีการเดินทางมากขึ้น แต่รายได้ลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายให้มีความชัดเจน มุ่งเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ โดยไม่ต้องมุ่งเน้นที่ปริมาณ เช่น การมุ่งเน้นไปที่กลุ่ม High Value และ Multi-national Company ในประเทศไทย เพื่อผลักดันให้เกิดการประชุมในประเทศมากขึ้น ซึ่งการพัฒนามูลค่ากิจกรรมการประชุม โดยมุ่งเน้นที่การประชุมวิชาชีพ การประชุมด้านการเงินการลงทุน จะส่งผลกระทบทางเศรษฐกิจที่ดียิ่งขึ้น เนื่องจากกลุ่มกิจกรรมการประชุม เป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนการใช้จ่ายสูง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 กระจายรายได้และกระตุ้นเศรษฐกิจของภูมิภาคผ่านอุตสาหกรรมไมซ์

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านการกำหนดตัวชี้วัด	● ปัจจุบัน สสปน. ไม่มีการประเมินในเชิงคุณภาพจึงไม่สามารถบอกถึงมาตรฐานได้ มีเพียงการประเมินในเชิงปริมาณ อย่างไรก็ตาม มาตรฐานในแง่ของสถานประกอบการ เช่น โรงแรม, สถานที่จัดงานนั้นได้มาตรฐาน รวมไปถึงผู้จัดงานซึ่งได้ผ่านการอบรมและได้รับการรับรองในระดับสากล (International Certification) ● นอกจากนั้น สสปน. ได้มีการแบ่งพื้นที่ตามรอบมิติด้านพื้นที่ (Area Based) แต่ไม่มีตัวชี้วัด (KPI) ที่ชัดเจนของแต่ละภูมิภาคในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน รวมทั้งไม่มีการกำหนดเป้าหมาย, นโยบาย, แผนการทำงาน (Roadmap) จึงทำให้ไม่มีผลงานที่ชัดเจนเกิดขึ้น ดังนั้น ส่วนภูมิภาคจะต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานที่ชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงการติดตามการประเมินผล
ด้านการประสานงานและการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานภูมิภาค	● การดำเนินงานในพื้นที่ส่วนภูมิภาคประสบปัญหาด้านการปฏิบัติงานอยู่บ้าง เนื่องจากมีการบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆ ค่อนข้างน้อย ดังนั้น สสปน. จึงควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สำคัญให้กับหน่วยงานในพื้นที่ และเน้นการสร้างการมีส่วนร่วมกับประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญ ของอุตสาหกรรมไมซ์ และเพื่อให้เกิดการสนับสนุนการดำเนินงานของ สสปน. อย่างเต็มที่

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมการตลาด และภาพลักษณ์ของประเทศไทยและ สสพ.

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านการประสานงานและการทำงานร่วมกันกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน	● ปัจจุบันได้รับความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นอย่างดีในการจัดงานไมซ์ และการขับเคลื่อนอุตสาหกรรมไมซ์ เนื่องจากการรับรู้ของหน่วยงานภาครัฐและภาคประชาชนมีมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงการแพร่ระบาดของ Covid-19 โดย สสพ. ได้ให้ความร่วมมือทางด้านอุตสาหกรรมด้านสาธารณสุข ● ปัจจุบัน สสพ. สนับสนุนทางการเงินมากกว่าการเป็นตัวกลางในการอำนวยความสะดวกในการจัดงานไมซ์ (Facilitator) โดยยังไม่สามารถให้การสนับสนุนหรือการอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มากนัก ● สสพ. ต้องเน้นการทำงานกับภาครัฐให้มากขึ้น เนื่องจากหากภาครัฐทุกหน่วยงาน รู้จัก สสพ. อาจจะส่งผลให้ภาครัฐสร้างงาน จัดงาน ดังนั้น จึงควรเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ สสพ. ภายในประเทศ ทั้งกลุ่มภาครัฐ หน่วยงานราชการ และองค์กรต่างๆ ให้มากขึ้น
ด้านการจัดสรรงบประมาณ	● สสพ. ควรจัดสรรงบประมาณให้ยุทธศาสตร์ที่ 3 มากขึ้น เนื่องจากเป็นพันธกิจหลัก แต่ในปัจจุบันมีการจัดสรรงบประมาณให้กับยุทธศาสตร์ที่ 1 มากที่สุด (อ้างอิงจากงบประมาณปี 2562) ดังนั้น องค์กรให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดหรือพันธกิจในด้านไหน งบประมาณก็ควรจะถูกจัดสรรไปในด้านนั้น ● อย่างไรก็ตาม สสพ. ได้มีการใช้งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ที่ผ่านมาเป็นจำนวนมาก แต่ผลลัพธ์ที่ได้นั้นยังไม่ดีเท่าที่ควร เกิดประโยชน์ค่อนข้างน้อยในส่วนที่สามารถสร้างภาพลักษณ์ให้ สสพ. เป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน ดังนั้น ด้วยงบประมาณที่จำกัด สสพ. จึงควรกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะต้องสื่อสารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
ด้านการประเมินผลการดำเนินงาน	● สสพ. ไม่ควรยึดติดกับการจัดอันดับ (Rankings) ของหน่วยงานภายนอกมากเกินไป เนื่องจากแต่ละหน่วยงานนั้นมีการเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน ดังนั้น สสพ. จึงควรจะมีการประเมินผลขององค์กรเอง โดยจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดีขึ้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการประเมินผลได้ ● ในด้านการประเมินความสำเร็จของการจัดงาน ไม่ควรวัดผลที่จำนวนผู้เข้าร่วมงาน แต่ควรประเมินจากผลกระทบทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น เช่น รายได้ที่เข้าประเทศ การกระจายรายได้ เนื่องจากตัวอย่างของการจัดนิทรรศการและการแสดงสินค้า นานาชาติเป็นงานที่จำนวนผู้เข้าร่วมงานไม่มาก แต่มีการลงทุนจำนวนมาก ทั้งเงินและเครื่องจักร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงวิกฤติหรือ New Norm นี้ การจัดงานอาจจะไม่ใช่งานขนาดใหญ่หรือจำนวนผู้เข้าร่วมมากนัก แต่สิ่งสำคัญคือ กระบวนการทางธุรกิจ (Transaction) ที่เกิดขึ้น ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้เข้าร่วมงาน การคัดสรรผู้เข้าร่วมงาน การเน้นคุณภาพของผู้เข้าร่วมงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้อุตสาหกรรมไมซ์แตกต่างจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยทั่วไป
ด้านการเป็นจุดหมายปลายทางของอุตสาหกรรมไมซ์ (MICE Destination)	● สำหรับในอาเซียน ประเทศไทยยังคงเป็นอันดับที่ 1 แต่ในระดับเอเชียนั้นมีประเทศอื่นๆที่มีศักยภาพมากกว่า เช่น สิงคโปร์ ญี่ปุ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเทศจีน ซึ่งมีศูนย์จัดประชุมทั่วทุกมุมพล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมไมซ์

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านการพัฒนาและยกระดับทั้งผู้ประกอบการ บุคลากร และระบบนิเวศของอุตสาหกรรมไมซ์	● ปัจจุบันพบว่าผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานด้านไมซ์น้อยมาก และกลุ่มคนรุ่นใหม่ไม่ได้ให้ความสนใจในอุตสาหกรรมไมซ์ อย่างไรก็ตาม สสพ. ได้เริ่มเข้าไปในภาคการศึกษา และมีเครือข่ายถึง 138 แห่ง โดยเปิดสาขาการศึกษาทางด้านไมซ์แล้วใน 21 มหาวิทยาลัย เนื่องจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์จะต้องมีทั้ง Hospitality และ Management นอกจากนี้ ยังสามารถพัฒนาเครือข่ายทางการศึกษาเป็นคลัสเตอร์ได้ครอบคลุมครบทุกภาค (5 Nodes) และให้แต่ละ Node นั้น พัฒนาบุคลากรตั้งแต่ต้นน้ำ ได้แก่ นิสิต นักศึกษา, กลางน้ำ ได้แก่ บุคคลทั่วไป ให้มีความเข้าใจในอุตสาหกรรมไมซ์และสามารถพัฒนาทักษะในสายอาชีพที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมไมซ์ได้ และมีการยกระดับมาตรฐานให้ได้รับระดับนานาชาติ โดยการนำเข้าหลักสูตรมาจากต่างประเทศ ซึ่งผู้เรียนจะได้รับ International Certification เพื่อสร้างการรับรู้ให้ประเทศไทยเป็น Mice Education Hub ซึ่งประเทศไทยนั้นมีผู้ที่ผ่านหลักสูตรทางด้าน Exhibition จำนวนมากเป็นอันดับที่ 3 ของเอเชีย จึงสามารถเป็นการการันตีได้ว่าบุคลากรไทยที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์นั้นมีศักยภาพ ● สสพ. มีการดำเนินการมาตรการด้านความปลอดภัยในการจัดงาน, สถานที่จัดงาน, รูปแบบการจัดงาน เช่น Webinar และมีการเตรียมความพร้อมผู้ประกอบการในช่วงที่เกิดวิกฤติได้เป็นอย่างดี
ด้านความพร้อมของภูมิภาค	● สสพ. ควรเริ่มพัฒนาเมือง (Zone) ที่สำนักงานภูมิภาค (Area Based) ดูแล โดยการพัฒนาจังหวัดต่างๆ ในภาคนั้นๆ ให้เมืองใหญ่ดูแลเมืองย่อย เช่น จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นศูนย์กลางดูแลจังหวัดเชียงราย จังหวัดน่าน เป็นต้น ● สสพ. ควรพัฒนา Venue, บุคลากร และสร้างความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการในพื้นที่ โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจด้านการบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านความสะดวกของสถานที่, Logistic, โรงแรม, ความปลอดภัย เนื่องจากเมืองที่มีพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีและครบถ้วน จะช่วยให้การดำเนินงานไมซ์เข้ามานั้นทำได้ง่ายขึ้น
ด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรม	● มีการดำเนินโครงการ MICE Intelligence & Innovation เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการนำนวัตกรรมและข้อมูลมาใช้เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างนวัตกรรมบนพื้นฐานความต้องการที่แท้จริงของผู้ประกอบการ สรรวจและสรุปความคาดหวังที่ผู้เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมไมซ์ต้องการในการนำนวัตกรรมและข้อมูลมาใช้ โดยมีการพัฒนา Application Biz Connect, มี Platform ต่างๆ ที่รองรับอุตสาหกรรมไมซ์ ● อย่างไรก็ตาม สสพ. ยังไม่มีการใช้ประโยชน์จากองค์ความรู้ที่มีเท่าที่ควร และยังไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมต่างๆ มาช่วยในการปฏิบัติงานมากนัก ดังนั้น สสพ. ควรมีการพัฒนา โดยเฉพาะในช่วง New Norm นี้ ต้องมีการใช้ Application ในแต่ละกลุ่มที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดงาน มีการดำเนินงานที่ทันเหตุการณ์ หรือการ Launch Webinar ซึ่งสามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการได้

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสสปน.	● ปัจจุบันหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกฎระเบียบด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมไมซ์นั้นมีจำนวนมาก ทำให้การปรับปรุงด้านกฎหมาย กฎระเบียบจึงไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ทันทางที่ ● อย่างไรก็ตาม สสปน. ควรจะพิจารณาปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบ หรือขอความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อละเว้นกฎระเบียบในบางกรณี เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อให้ในช่วงเกิดสถานการณ์วิกฤติ สสปน. จะสามารถปรับเปลี่ยนกฎระเบียบการให้การสนับสนุน เพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการได้

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในองค์กร

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านการดำเนินงานของผู้บริหาร	● สสปน. ควรมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกันจากระดับ Top Management และควรมีการบริหารงานที่ต่อเนื่องของผู้บริหาร มีการมอบหมายหรือให้นโยบายที่ชัดเจน ● กระบวนการบริหารและฝ่ายสนับสนุนต้องมีนวัตกรรมหรือแนวทางที่จะมาช่วยในการดำเนินงานของ สสปน. นั้นมีความสะดวกรวดเร็วมายิ่งขึ้น แต่ในปัจจุบันผู้บริหารมีการสร้างกฎระเบียบเพิ่มมากขึ้น ซึ่งไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน และไม่มี การแก้ไขปัญหาที่เป็นรูปธรรม ทำให้การดำเนินการต่างๆ ล่าช้า ● สสปน. เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวก รองรับอุตสาหกรรมไมซ์ ซึ่งในปัจจุบันสามารถเข้ากันได้ดีกับภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง แต่เนื่องจาก สสปน. ไม่ได้ขึ้นตรงกับกระทรวงใดกระทรวงหนึ่ง แต่ขึ้นกับรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งข้อดีคือทำให้ สสปน. เป็นอิสระทางความคิด ไม่มีกรอบการควบคุมจากกระทรวงใด แต่ข้อเสียคือไม่มีเครือข่าย ซึ่งผู้บริหารควรที่จะสร้างความสัมพันธ์และสร้างเครือข่ายกับภาครัฐ เพื่อให้สามารถประสานงานได้สะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
ด้านการจัดการความรู้	● สสปน. ควรมี Knowledge Management เนื่องจากบางฝ่ายมีส่วนของบุคลากรใหม่มากกว่าบุคลากรเดิม ซึ่งส่งผลต่อการทำงานค่อนข้างมาก

ประเด็น	รายละเอียด
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	● ปัจจุบัน สสพ. ได้มีการพยายามนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แล้ว แต่ยังไม่เห็นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม สสพ. จึงควรจัดซื้ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ทั้ง Hardware, Software รวมถึงระบบ Internet และระบบ LAN เนื่องจากสิ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนั้นล้าสมัย และ/หรืออยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก โดยอาจนำเรื่องค่าเสื่อมราคามาพิจารณา เพื่อให้มีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ให้ทันต่อยุคสมัย เช่น การจัดซื้อเป็นระบบทุกๆ 3 ปี ● สสพ. ควรพัฒนาด้านความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเมื่อเกิดปัญหาทางด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ไม่สามารถแก้ไขไปที่สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงได้ ● ไม่มีระบบ E-สารบรรณ, Sign-electronic ทำให้ระบบงานทางด้านเอกสาร รวมถึงการเบิกจ่ายงบประมาณนั้นล่าช้า โดยการดำเนินงานผ่านระบบ Online ยังมีการใช้ระบบเดิม ไม่ Paperless, การลงนามเอกสาร/การอนุมัตินั้นมีหลายขั้นตอน ซับซ้อน มีจำนวนผู้ที่ต้องส่งเอกสารให้รับรู้/ลงนามนั้นเพิ่มขึ้น จำนวนขั้นตอนมากขึ้น ถึงแม้ว่าจะมี SLA (Service Level Agreement) แล้ว แต่บุคลากรยังไม่ปฏิบัติตามเท่าที่ควร อย่างไรก็ตาม ระบบจัดซื้อจัดจ้างมีการใช้ E-Auction นอกจากนั้น ทั้งฝ่ายกฎหมายและฝ่ายจัดซื้อมีการปรับปรุงที่ดีขึ้นมาก ทำให้สามารถสนับสนุนการทำงานได้ดีขึ้น ● ไม่มี Internal Website เพื่อสื่อสารข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ทำให้ไม่เห็นภาพรวม ไม่รู้การทำงานของแต่ละฝ่าย มีการพยายามทำ แต่ไม่มีผู้รับผิดชอบการสร้างคอนเทนต์ เนื่องจากส่วนใหญ่การทำคอนเทนต์จะ Outsource และเน้นไปที่การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ภายนอกองค์กรมากกว่า ดังนั้น สสพ. จึงควรพัฒนาเทคโนโลยีที่รองรับการปฏิบัติงานได้จริงและเชื่อมโยงกันในแต่ละฝ่าย เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และเป็น E-office ที่แท้จริง ● สสพ. ได้มอบให้สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ETDA) ศึกษาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากในอดีตที่ผ่านมา สสพ. ประสบปัญหางบประมาณจ้างดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบปีต่อปี เมื่อมีปัญหาจึงตอบสนองได้ไม่ทันต่อเวลา อีกทั้งยังขาดบุคลากรที่มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญที่จะกำกับดูแลระบบทั้งหมดให้พร้อมปฏิบัติงาน ดังนั้น สสพ. จึงควรเร่งดำเนินการด้านพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแบบแผนระยะยาว ที่แสดงให้เห็นภาพรวมทั้งหมดของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาบริหารองค์กร และให้บริการ ตลอดจนต้องสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมมาปฏิบัติงานด้านนี้เพิ่มมากขึ้น ตามแนวโน้มการใช้งานที่สูงขึ้น ● ควรยุติการใช้ Software ที่ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
ด้านการกำหนดตัวชี้วัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในองค์กร	● ควรปรับปรุงตัวชี้วัดในการประเมินหน่วยงานสนับสนุน โดยให้ผู้รับบริการเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินเพื่อปรับระดับเงินเดือนของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานสนับสนุนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันไม่มีการสอบถามถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ เช่น ควรให้ผู้ใช้บริการได้ประเมินเจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ในฐานะที่เป็น Service Provider (โดยควรมีการประเมินทุกหน่วยงานบริการและหน่วยงานสนับสนุน) เพื่อพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ และเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น



สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ



บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด
อาคารสีลมคอมเพล็กซ์ ชั้น 18 ห้อง 1-4, 4A เลขที่ 191 ถนนสีลม แขวงสีลม
เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
โทรศัพท์ 0 2032 3000 โทรสาร 0 2231 3680
www.tris.co.th