



รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA

ของ

สำนักงานปลัดกระทรวง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หมวด 3

การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
CS1	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้	A (0.4) • มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	■ สป.พม. ได้จัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สป.พม. ซึ่งมี ปพม. เป็นประธาน และผอ. สำนัก/กอง เป็นกรรมการ เพื่อพิจารณา กำหนดลักษณะสำคัญของโครงการ กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเมื่อจัดทำเป็นรายงานลักษณะสำคัญขององค์การ สป.พม. ฉบับสมบูรณ์ เสนอ ปพม. ให้ความเห็นชอบ และแจ้งให้ทุกหน่วยงานทราบ ■ สป.พม. โดยกองตรวจราชการซึ่งเป็นเจ้าภาพหมวด 3 ประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทบทวนและกำหนดช่องทางการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและขอความร่วมมือสำนัก/กอง กำหนดช่องทางและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภารกิจรับผิดชอบขององค์กร ■ หน่วยงาน ใน สป.พม. จัดเก็บและรวบรวมข้อมูลแยกตามกลุ่มเป้าหมายที่รับผิดชอบของสำนัก/กอง โดยใช้ช่องทางที่หน่วยงานเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง มีทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น หนังสือราชการ แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการ การประชุมแลกเปลี่ยน Social media : Line, Facebook, Web site, Web portal เป็นต้น
		D (0.3) • มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	■ สป.พม. มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากหนังสือราชการ แบบสอบถาม โทรศัพท์ โทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับบริการ การประชุมแลกเปลี่ยน และ Social media : Line, Facebook, Web site Web portal อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น รายงานสถิติการให้บริการ ผู้ประสบปัญหาทางสังคม (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน) และรายงานการสำรวจข้อมูลรายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัด เป็นต้น

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
		มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับ และจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- สป.พม. ได้นำข้อมูลที่ได้รับรวมไว้มาวิเคราะห์โดยแบ่งเป็นการวิเคราะห์ตามกลุ่มเป้าหมาย และวิเคราะห์ตามประเด็นปัญหา เช่น - การวิเคราะห์ตามกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ด้อยโอกาส จำแนกประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เช่น ปัญหาความรุนแรงในครอบครัว ปัญหาความยากจน เป็นต้น - การวิเคราะห์เชิงประเด็น เช่น ข้อมูลผู้รับบริการจากกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ข้อมูลผู้รับบริการจากระบบฐานข้อมูลเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์
R/1 (0.3)		มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการดำเนินงาน	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. นำข้อมูลรายงานสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิตปรับปรุงการให้บริการ และ กระบวนการ เช่น - สถิติกลุ่มเป้าหมาย/ปัญหา จากระบบ Line Facebook ชาว Online Application แส่นรู้ นำเสนอผู้บริหารในการประชุมศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ศปก.พม.) เพื่อให้ผู้บริหารรับทราบแนวโน้มสถานการณ์ปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย และพิจารณากำหนดเป็นนโยบายและวางแผนแก้ไขปัญหาดังกล่าว - การปรับปรุงกระบวนการและช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์สายด่วน 1300 เช่น - ระบบการบริการถ่ายทอดการสื่อสารแบบภาพเคลื่อนไหว (TTRS) สำหรับผู้พิการทางการได้ยิน - การจัดทำล่ามอาสาสมัครเพื่อให้บริการสำหรับผู้ประสบปัญหาต่างชาติ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				- ระบบการรับแจ้งเหตุการณ์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.) 3. ประกอบการปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เช่น แก้ไขเพิ่มเติม พ.ร.บ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2558 และฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 โดยเพิ่มอำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปิดสถานบริการ สถานประกอบการ และโรงงาน และ ประกาศใช้ พ.ร.บ.วิธีพิจารณาคดีการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2559 4. ปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เช่น - กำหนดแนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - แผนการปรับปรุงการให้บริการกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ โดย - ในปีงบประมาณ 2559 จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมศักยภาพภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เพื่อเสริมศักยภาพในการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุน - ปีงบประมาณ 2560 ปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อต่างๆ ปรับปรุงระบบการให้บริการ ได้แก่ ระบบการขอสนับสนุนเงินกองทุน รายโครงการออนไลน์ การเพิ่มศักยภาพบุคลากร เป็นต้น
			คะแนน	5.0000

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
CS2	ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุม พันธกิจที่สำคัญขององค์กร และกลุ่มผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญของการองค์กร	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	■ สป.พม. มีวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น 1. มีระบบสำรวจความพึงพอใจทางโทรศัพท์และมีช่องทางการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ โดยกดให้คะแนนการให้บริการหลังให้บริการทางโทรศัพท์ 2. การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม - สำหรับผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เข้ามาใช้บริการที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม - สำหรับผู้รับบริการที่อยู่ในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - สำหรับผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มาขอรับบริการ ณ สนง.พมจ. - หน่วยงานภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ที่รับบริการจากกองทุนฯ 3. การประชุมแลกเปลี่ยนข้อมูลปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง
		D (0.3)	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	สป.พม.มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ ดังนี้ - การประเมินความพึงพอใจทางโทรศัพท์ โดยมีการสำรวจทุกครั้งที่ส่งการให้บริการ ซึ่งสรุปเป็นภาพรวมรายปี - การสำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม จากผู้ขอรับบริการโดยตรง โดยสรุปภาพรวมเป็นรายปี - สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ เป็นประจำทุกเดือน

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
			☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- การประชุมแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน โดยผลักดันกันเป็นเจ้าภาพระหว่าง พม. สตช. และ รง. ในทุก 3 เดือน - สป.พม. มีการจัดเก็บข้อมูล และประมวลผลการประเมินด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น - รายงานผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสายด่วน 1300 - รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาขอความช่วยเหลือ ณ สนง.พมจ. - รายงานผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (พมจ. สสว.)
		- มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหา เพื่อนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างเป็นระบบ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- สป.พม. ได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการผู้ประสบปัญหาทางสังคม เช่น - ระบบรับแจ้งเหตุการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.) - การพัฒนาล่ามอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมชาวต่างชาติ รองรับอาเซียน - กำหนดแนวทางปฏิบัติภายหลังคดีแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - แผนการปรับปรุงการให้บริการกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์เสนอคณะกรรมการกองทุนฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบและดำเนินการตามแผน ฯ เช่นการพัฒนาศักยภาพการเขียนและเสนอโครงการตามโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมศักยภาพภาคี

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
			☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	เครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ การพัฒนา ระบบการขอสนับสนุนเงินกองทุน รายโครงการออนไลน์ เป็นต้น ส.พ.ม.ได้นำข้อมูลสารสนเทศด้านความพึงพอใจมาปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการ เช่น - การจัดทำแผนการช่วยเหลือคนไทยผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศด้วยสายด่วน ๑๓๐๐ ร่วมกับคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ - ระบบรับแจ้งเหตุการฉ้อโกงผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.) - การพัฒนาอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ชาวต่างชาติ รองรับอาเซียน - ปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติภายหลังคดีแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยปรับปรุงแบบสัมภาษณ์และสร้างความเข้าใจร่วมกันในทีมสหวิชาชีพ - พัฒนาคำความรู้ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคมในมิติพื้นที่ - จัดทำและดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการให้บริการกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เช่น การพัฒนาศักยภาพการเขียนและเสนอโครงการตามโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมศักยภาพาศีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ การพัฒนาระบบ ระบบการขอสนับสนุนเงินกองทุน รายโครงการออนไลน์ เป็นต้น
			คะแนน	5.0000	

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
CS3	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และนำสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- ใช้แบบสำรวจความไม่พึงพอใจ (พมจ. สสว.) - รวบรวมการร้องเรียนทุกช่องทาง - หนังสือราชการ - ระบบสายด่วน 1300 - Web portal
		D (0.3)	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. มีการสำรวจความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ต่างๆ ผ่านช่องทางหนังสือราชการผ่าน Web portal และสายด่วน 1300
			☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. มี - ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web portal) - ระบบสำรวจความพึงพอใจทางโทรศัพท์ สายด่วน 1300
			☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. มีการรวบรวมข้อมูลผลสำรวจความไม่พึงพอใจ และข้อร้องเรียนเพื่อวิเคราะห์ต้นเหตุของปัญหาและแก้ไขปัญหา เช่น 1. ด้านช่องทางการให้บริการ ได้มีการปรับปรุงช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสายด่วน 1300 2. ด้านการให้นำบริการ (ความรู้ การสื่อสาร) จัดให้มีการพัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ในการให้บริการให้คำปรึกษา 3. ด้านการคัดแยกผู้เสียหายจากกระบวนการการคำนวณการร้องเรียนเนื่องจากการคัดแยกผู้เสียหายจากกระบวนการคำนวณการร้องเรียน

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				ทำงานร่วมกันแบบสหวิชาชีพ ทำให้มีความเข้าใจคลาดเคลื่อนในเรื่องของแบบฟอร์มการสัมภาษณ์เพื่อคัดแยกผู้เสียหาย ทีมสหวิชาชีพจึงมีประเด็นร่วมกันให้เกิดการปรับปรุงแบบคัดแยกผู้เสียหายจากกระบวนการคัดค้านุชย์
R/1 (0.3)		นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	สป.พม. นำสารสนเทศที่ได้จากการสำรวจความไม่พึงพอใจข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ฯ และจากการถอดบทเรียน มาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการ ดังนี้ - ปรับปรุงช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และสายด่วน 1300 ให้รองรับผู้ประสบปัญหาทางสังคม เช่น การใช้ล่ามแปลภาษาล่ามภาษาอาเซียน เป็นต้น - พัฒนาทักษะเจ้าหน้าที่ในด้านเทคนิคการให้คำแนะนำนำปรึกษาผู้รับบริการ - เพิ่มประสิทธิภาพในการคัดแยกผู้เสียหายจากการคัดค้านุชย์ โดยการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ให้มีความเหมาะสมและสร้างความเข้าใจร่วมกันในทีมสหวิชาชีพ
			คะแนน	
CS4	ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์ และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	สป.พม. มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดย - การประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ สป.พม. ซึ่งมี สป.พม.เป็นประธาน และ ผู้อำนวยการสำนัก/กองทุกหน่วยร่วมเป็นคณะกรรมการ ประชุมพิจารณากำหนดผู้ให้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการพิจารณาเรียงลำดับความสำคัญของการ - การประชุมศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (ศปก.พม.) ทุกเช้าวันทำการ ผ่านระบบ Video Conference ซึ่งจะมีข้อสั่งการในการดำเนินงาน เพื่อตอบสนองความ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
			☒	☐	ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การเฝ้าระวังผ่านสื่อทางสังคม (Social Media) เช่น application “แชนแนล” , Line , facebook สป.พม. ได้มีแนวทาง วิธีการในการสื่อสาร สร้างความเข้าใจและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดย - การประชาสัมพันธ์บทบาท ภารกิจของ สป.พม. ในสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง - การจัดประชุม/สัมมนา เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ความเข้าใจให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การจัดทำหนังสือถึงผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - การจัดทำคู่มือเพื่อสร้างความเข้าใจในการดำเนินงาน - การจัดทำข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินงาน อันจะเห็นภาพความร่วมมือของ พม. กับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านสังคม - การสื่อสารด้วยเอกสารเผยแพร่ เว็บไซต์กระทรวง เว็บไซต์หน่วยงาน เฟสบุ๊ก เป็นต้น
	D (0.3)	มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒	☐	สป.พม. ได้มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ■ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจ เช่น ภารกิจด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ภารกิจด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ายาเสพติด ภารกิจด้านการพัฒนาระบบบริหาร เป็นต้น ■ การสื่อสารด้วยไลน์กลุ่ม ■ การประชุมสื่อสารสร้างความเข้าใจ เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่ของ สนง.พมจ. ■ จัดศูนย์ให้บริการทางวิชาการด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ระดับกลุ่มจังหวัด (ศูนย์เรียนรู้)

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางกาการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
R/1 (0.3)		• ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. มีวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหารระดับสูงเน้นย้ำให้บุคลากรในองค์กร มีจิตมุ่งบริการ และยึดวิสัยทัศน์ “เป็นหน่วยงานหลักในการขับเคลื่อนและบูรณาการ นโยบายและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาสังคมสู่การปฏิบัติอย่างมีผลสัมฤทธิ์” และคำนึง “อุทิศตน อสางาน เอื้ออาทร อำนวยประโยชน์สุข” ในการทำงาน รวมถึงยึดประโยชน์ที่จะเกิดกับประชาชนเป็นสำคัญ และต้องทำงานตามหลักธรรมาภิบาล โดยประเมินได้จากความสำเร็จความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของกระทรวง พม. เช่น สป.พม.ได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการโครงการสร้างองค์กรแห่งความสุขด้วยวัฒนธรรมองค์กรเชิงสร้างสรรค์
		• ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. มีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเน้นการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการปรับปรุงและส่งเสริมการให้บริการ เช่น - ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวง พม. เป็นกลไกของผู้บริหารระดับสูงในการสั่งการ เร่งรัด ติดตามการดำเนินงานตามนโยบายและสถานการณ์ปัญหาเร่งด่วนที่เกิดขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างรวดเร็วและทันทั่วทั้งที่ เป็นการปรับปรุงการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผ่านกระบวนการประชุมผู้บริหาร และ Vedio conference ไปยังหน่วยปฏิบัติในพื้นที่ เพื่อขับเคลื่อนข้อสั่งการสู่การปฏิบัติทันที - กิจกรรม “งานสิ่งห่อสา ร่วมพัฒนาสังคม” ร่วมกับ NGO และภาคประชาสังคม - สื่อประชาสัมพันธ์ สติกเกอร์ สายด่วน 1300 โดยเผยแพร่บนรถเมล์ ขสมก. เช่น สาย 53 - การปรับปรุงบริการกองทุนเพื่อการป้องกันและแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ โดยพัฒนาระบบขอรับการสนับสนุนเงินกองทุน : รายโครงการ

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					ออนไลน์ - การพัฒนาองค์ความรู้ตามความต้องการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ภาครัฐช่วยในขั้นที่ รวมทั้ง วิเคราะห์ประเด็นปัญหาและสถานการณ์ทางสังคมในพื้นที่ เพื่อกำหนดประเด็นความรู้ที่จะทำการศึกษาวิจัย
		• ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสารข้อมูล มีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจกับ สป.พม. ซึ่งได้รับความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่างๆ จากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การจัดกิจกรรม “งานสิงห์อาสา ร่วมพัฒนาสังคม” โดยมีทีม singha all star ร่วมเล่นกีฬากับผู้บริหาร พม. - สป.โดยศูนย์ช่วยเหลือสังคมได้รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
			คะแนน	5.0000	
CS5	ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	A (0.4)	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป. พม. มีระบบการจัดการข้อร้องเรียน ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทั้งหมด 5 ช่องทาง ซึ่งเป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
		D/L (0.3) • รวบรวม วิเคราะห์ และแบ่งถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียน และดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	• สป.พม. มีการรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนและนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เป็นต้นเหตุที่แท้จริง เพื่อแก้ไขปัญหาจัดการข้อร้องเรียนได้ และมีประสิทธิภาพในกรณีดังกล่าวได้ โดยนำเรื่องร้องเรียนประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจัดทำข้อมูลเสนอผู้บริหารต่อไป • รายงานสถิติรวบรวมข้อร้องเรียนเสนอผ่านศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อเสนอคณะทำงานฯ ซึ่งมี ผช.รมว.พม. เป็นประธาน ในวันที่ 20 ของทุกเดือน เพื่อพิจารณาดำเนินการโดยวิเคราะห์ถึงเหตุที่แท้จริงของการเกิดข้อร้องเรียน ซึ่งข้อร้องเรียนส่วนใหญ่หน่วยงานที่ถูกร้องเรียนพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหา

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
R/1 (0.3)		ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนอง และแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ	☒	☐	ส.ป.ม. ดำเนินงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาในการพิจารณาเรื่องและส่งต่อให้หน่วยงานพิจารณาดำเนินการภายใน 7 วัน ปฏิบัติจริงไม่เกิน 3 - 5 วัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของปัญหาและเนื้อหาข้อร้องเรียน ประกอบการวิเคราะห์ปัญหา กำหนดกรอบระยะเวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาภายใน 15 วัน และแจ้งผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาดำเนินการแก้ไขให้ผู้ร้องทราบ ภายใน 7 วัน
		ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ	☒	☐	นำบทเรียนที่ได้รับ ไปปรับปรุงกระบวนการและบริการ เช่น - การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้มีการปรับปรุงบริการ อาทิ - อบรมการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่สายด่วน 1300 ให้บริการด้วยความสุภาพ - อธิบายขั้นตอนการประสานส่งต่อให้ผู้รับบริการทราบก่อน เพื่อลดปัญหาการถูกร้องเรียน กรณีการส่งต่อบริการไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละประเด็นปัญหา - ปรับปรุงบริการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ซึ่งมีหน้าที่ในการคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากกระบวนการค้ามนุษย์ ให้ได้รับบริการที่เหมาะสมตามความต้องการ และจำเป็น จัดบริการตามคุณลักษณะของผู้รับบริการ เช่น บริการอาหารที่เหมาะสมกับศาสนาและค่านิยม บริการล่ามภาษา จัดห้องสำหรับผู้เสียหายที่มาเป็นครอบครัว บริการฝึกอาชีพ เป็นต้น

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
		ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลง ไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สบ.พม.มีการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจเพื่อไม่ให้เกิดการร้องเรียนซ้ำ โดยดำเนินการสรุปผลได้ดังนี้ - ปี 2558 จำนวน 11 เรื่อง - ปี 2559 จำนวน 9 เรื่อง - ปี 2560 จำนวน 6 เรื่อง (ณ มีนาคม 2560)
			คะแนน	5.0000	
			คะแนนรวม	5.0000	