



รายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ PMQA

ของ

สำนักงานปลัดกระทรวง

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หมวด ๖

การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
PM1	ส่วนราชการมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานให้เป็นอย่างดี ข้อกำหนดที่สำคัญทั้งหมด	A (0.4) - มีการกำหนดผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กรที่มีความสอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์ และความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	สป.พม. มีการจัดทำ Work System โดยกระบวนการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างหน่วยงานในสังกัด สป.และนำเสนอ ปพม. ให้ความเห็นชอบ สรุปผลผลิต การบริการ และ กระบวนการสำคัญ ที่สอดคล้องกับพันธกิจ ยุทธศาสตร์และความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ 1) ผลผลิตนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ และกลไกด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งหมายถึง ข้อเสนอเชิงนโยบาย ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สถานการณ์ทางสังคม ข้อมูล การพยากรณ์ทางสังคม มาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มาตรการ กลไก ผลงานวิจัยต่างๆ องค์ความรู้ ด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 2) ผลผลิตการช่วยเหลือคุ้มครอง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ซึ่งหมายถึงการคุ้มครอง ช่วยเหลือ ป้องกันปัญหา ส่งเสริม พัฒนา และดูแลช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ทุกมิติและผู้ประสบปัญหาทางสังคม อันเนื่องมาจากสถานการณ์ไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ และผู้ตกเป็นเหยื่อการค้ามนุษย์ กระบวนการที่สำคัญตามพันธกิจที่กำหนดในกฎหมายได้แก่ - กระบวนการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย - กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ - กระบวนการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายตามกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศ ร่วมมือระหว่างประเทศ - กระบวนการพัฒนากฎหมาย (กฎหมาย/กฎระเบียบ) - กระบวนการพัฒนามาตรฐานด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					- กระบวนการสร้างความรู้ (มาจากฐานการศึกษาวิจัยและฐานการปฏิบัติงาน ถอดบทเรียน) - กระบวนการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคม - กระบวนการกำหนดนโยบาย/มาตรฐานในการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ (ยุทธศาสตร์รวมอยู่ในกระบวนการของ กยศ.) - กระบวนการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - กระบวนการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม กรณี OSSC - กระบวนการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของกระทรวง (นโยบาย/แผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการ) - กระบวนการจัดทำหลักสูตรและการพัฒนาฝีมืออบรม
		- แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญของส่วนราชการ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	แนวทางและวิธีการในการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน ดำเนินการโดย ● การประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมเพื่อวิเคราะห์และกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ โดยให้ความสำคัญและนำประเด็นปัญหา และความ ต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาเป็นข้อมูลประกอบการ กำหนดข้อกำหนดที่สำคัญ รายละเอียดตามเอกสารแนบ ● สป.พม. ได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานสำคัญตามโครงสร้างใหม่ ๒ กิจกรรม ได้แก่ - การประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อกำหนดกระบวนการหลัก และกระบวนการสนับสนุนของ สป.พม. - การประชุมเชิงปฏิบัติการออกแบบกระบวนการ (Work Flow)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					และจัดทำคู่มือกระบวนการตามโครงสร้างใหม่ ผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วย ผอ.สำนัก/กอง/กลุ่ม และบุคลากร วัตถุประสงค์เพื่อให้ สป.พม. มีระบบการบริหารจัดการกระบวนการที่ดี สอดคล้อง กับยุทธศาสตร์ และได้ผลการประชุมเสนอพม. ให้ความเห็นชอบ ขณะนี้อยู่ระหว่างเตรียมการทบทวนตัวชี้วัดข้อกำหนดที่สำคัญของคู่มือกระบวนการก่อนให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่อไป
		มีแนวทางและวิธีการในการออกแบบผลผลิต การบริการ และการกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป.พม. ได้มีแนวทางและวิธีการใน การออกแบบผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญโดยนำข้อกำหนดสำคัญประกอบด้วย - ความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย - ข้อกำหนดด้านกฎหมาย - ประสิทธิภาพของกระบวนการ ความคุ้มค่าและการลดต้นทุน - พร้อมทั้งได้นำปัจจัยที่สำคัญ เช่น การปรับปรุงสร้าง/แนวทางการส่งต่องาน ปัญหาอุปสรรคในการทำงานเชื่อมต่อกัน - ใช้กระบวนการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการฯ
	D/R/1 (0.6)	มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การบริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญขององค์กร	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ในการทำงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามผลผลิต ได้มีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต และบริการ ตลอดจนกระบวนการทำงานที่สำคัญไว้แล้ว เช่น ผลผลิตนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรการ และกลไกด้านการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีข้อกำหนดที่สำคัญได้แก่ สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม เป็นต้น ผลผลิตการช่วยเหลือ คุ้มครอง ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ข้อกำหนด

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					ที่สำคัญได้แก่ ให้บริการสอดคล้องกับความต้องการและจำเป็น รวดเร็ว ทันทั่วถึง เป็นต้น สำหรับข้อกำหนดของกระบวนการงานสำคัญ เช่น กระบวนการสร้างองค์ความรู้ มีข้อกำหนดที่สำคัญ ได้แก่ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ สื่อความรู้ มีรูปแบบเหมาะสม และเนื้อหาต่อการเรียนรู้ และทันต่อสถานการณ์ รายละเอียดตามเอกสารแนบ
		การออกแบบผลผลิต บริการ และการกระบวนการทำงานที่สำคัญ กระบวนการทำงานเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	สป. จัดทำผลผลิต บริการ และกระบวนการทำงานที่สำคัญ โดย ได้ออกแบบผลผลิต บริการและกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่สำคัญและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย
		แสดงให้เห็นว่าการออกแบบมี ประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพ โดยมี ลดรอบระยะเวลา การลดต้นทุน รวมทั้งมี ความสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	การออกแบบมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ สามารถลดระยะเวลา ลด ต้นทุน ประหยัดทรัพยากร และสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย เช่น ● การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ได้มีการประชุมเพื่อระดม ความคิดเห็นในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ สอดรับกับความต้องการ ของผู้รับบริการ ระดมความช่วยเหลือจากเครือข่ายทางสังคม บริบทของ พื้นที่มาช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา นักสังคมสงเคราะห์ประชุมร่วมเพื่อ แลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ได้นำผลการประชุมดังกล่าวมา พัฒนากระบวนการทำงานให้มีความกระชับ รวดเร็ว คล่องตัวขึ้น อาทิ การจัดหาล่ามภาษาอาเซียน การอบรมผู้ปฏิบัติงานด้านภาษา พัฒนา ระบบการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				● ภาวให้ความคุ้มครองและช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ได้มีการประชุมเพื่อระดมความคิดเห็นในการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพ สอดรับกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้พัฒนากระบวนการทำงานให้มีความกระชับ รวดเร็ว คล่องตัว ขึ้น อาทิ - การดำเนินงานด้านคดี การช่วยเหลือผู้เสียหายระหว่างคดี - การจัดหาเบี้ยรับรององค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ - การจัดทำมาตรฐานการจัดสวัสดิการสังคมในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - กระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ได้มีการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยปรับปรุงแบบสัมภาษณ์คัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ให้ชัดเจน ครบถ้วนมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ลดโอกาสการเกิดความผิดพลาดในการตีความ แบบฟอร์มที่ได้ปรับปรุงการคัดแยกที่ได้ปรับปรุงใหม่นั้น ได้เพิ่มข้อเสนอแนะในการให้ความช่วยเหลือในกรณีที่ไม่เป็นข้อผู้เสียหาย เพิ่มข้อหามาเหตุ กรณีที่มีความเห็นต่างหรือมีข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ทำให้การคัดแยกมีความแม่นยำมากขึ้น แต่ไม่ได้ลดระยะเวลาในการคัดแยกเพราะรายละเอียดแบบฟอร์มใหม่มีเพิ่มมากกว่าเดิม แต่ได้ผลที่ถูกต้องชัดเจน ● จัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนการให้บริการในทุกปี เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เช่น - ปีงบประมาณ 2559 จัดทำโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการส่งเสริมศักยภาพภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้า

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					มนุษย์ เพื่อเสริมศักยภาพในการเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุน - ปีงบประมาณ 2560 ปรับปรุงระบบการให้บริการโดยจัดให้มีระบบการขอสนับสนุนเงินกองทุน : รายโครงการออนไลน์ ปรับปรุงระบบประชาสัมพันธ์ การผลิตสื่อต่างๆ การเพิ่มศักยภาพบุคลากร เป็นต้น
			คะแนน	5.000	
PM 2	ส่วนราชการมีการปฏิบัติงานของกระบวนงานที่สำคัญ มีการกำหนดตัววัดหรือตัวชี้วัดผล การดำเนินงานที่สำคัญของ กระบวนงานที่ส่วนราชการใช้ในการควบคุม และปรับปรุง กระบวนการ รวมถึงเชื่อมโยงกับผลการดำเนินงานและคุณภาพของผลผลิตและการบริการที่ส่งมอบ	A (0.4) มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของ กระบวนงานที่สอดคล้องกับผลผลิต การบริการ และกระบวนงานที่ได้ออกแบบไว้	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนงานการที่สอดคล้องกับผลผลิต การบริการและกระบวนงานการที่ออกแบบไว้ อาทิ เช่น ● กระบวนกรช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ อาทิ - มาตรฐานการจัดการสวัสดิการสังคมในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนกรคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - คู่มือการจดทะเบียนร้ององค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 - แนวปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากกระบวนกรค้ามนุษย์ ● กระบวนกรให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด - มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ของ สนง. พมจ. ● กระบวนกรช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม อาทิ - คู่มือปฏิบัติงานบูรณาการประสานส่งต่อให้ความช่วยเหลือผู้

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					ประสบปัญหาสังคมในการวิกฤตพื้นที่ กทม. ระหว่าง สตช. และ พม. • กระบวนการสำคัญตามพันธกิจ ตาม PM 1 ได้มีการจัดทำคู่มือกระบวนการ เพื่อเป็นมาตรฐานหรือแนวทางการปฏิบัติงานตามกระบวนการ ขณะนี้อยู่ระหว่างปรับปรุง • กระบวนการตรวจราชการ ได้มีการจัดทำแนวทางการตรวจราชการ
		มีระบบในการควบคุมและติดตามกระบวนการ และกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	มีการกำหนดระยะเวลาและกระบวนการในการติดตามการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน อาทิ การให้รายงานผลการดำเนินงานทุก 6 และ 12 เดือน มีการรายงานผลการดำเนินงานตามจุดควบคุมที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ/คู่มือ/มาตรฐาน มีการกำหนดให้มีการทบทวนคู่มือ มาตรฐานตามรอบเวลาของแต่ละคู่มือ ทุกปี
	D/I (0.3)	การสื่อสารมาตรฐานการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อปฏิบัติ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	มีการสื่อสารการปฏิบัติงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบและถือปฏิบัติ ดังนี้ • การฝึกอบรมคู่มือ และมาตรฐานการปฏิบัติงานให้ผู้เกี่ยวข้อง • มีหนังสือเวียนให้สำนักงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องทราบและปฏิบัติ • มีการจัดส่งมาตรฐานที่ได้จัดทำขึ้นให้บุคลากร • มีการสื่อสารในเว็บไซต์ • จัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ • ส่งเสริมให้เกิดการใช้คู่มือ/มาตรฐาน ในรูปแบบ Application

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					● จัดนิทรรศการ บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ และรายงาน ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และผู้บริหารรับทราบ มีการนำคู่มือ/มาตรฐาน ไปใช้ และมีการประเมินการปฏิบัติตามมาตรฐาน และนำผลที่ได้จากการประเมิน มาปรับปรุงการดำเนินงานให้ได้มาตรฐานในทุกๆด้าน
		มีการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระบวนการที่ได้ออกแบบไว้	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	การทบทวนการดำเนินงานตามมาตรฐานโดย ● จัดประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้องเพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานตามมาตรฐานจากการนำไปใช้ ถามความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค ความพึงพอใจ การนำเอาไปใช้ประโยชน์เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการ เอกสารแนบ ● อยู่ระหว่างเตรียมทบทวนตัวชี้วัดกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และเป็นกรอบในการดำเนินงาน
		การทบทวนผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดของกระบวนการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	การดำเนินงานตามกระบวนการมีผลการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ● การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว และการคัดแยกผู้เสียหาย มีประสิทธิภาพมากขึ้น ● การจัดทำแนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ● การจัดให้มีล่าม 20 ภาษาและ ล่ามภาษามือ ในการให้บริการ
			☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	การดำเนินงานตามกระบวนการมีผลการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ● การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว และการคัดแยกผู้เสียหาย มีประสิทธิภาพมากขึ้น ● การจัดทำแนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ● การจัดให้มีล่าม 20 ภาษาและ ล่ามภาษามือ ในการให้บริการ
			☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	การดำเนินงานตามกระบวนการมีผลการดำเนินงานสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น ● การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว และการคัดแยกผู้เสียหาย มีประสิทธิภาพมากขึ้น ● การจัดทำแนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ● การจัดให้มีล่าม 20 ภาษาและ ล่ามภาษามือ ในการให้บริการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
PM 3	ส่วนราชการมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อปรับปรุงผลผลิต การบริการ และผลการดำเนินการ การลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ	A (0.4) <u>แนวทางและวิธีการที่ส่วนราชการใช้ใน</u> <u>การปรับปรุงกระบวนการเพื่อลด</u> <u>ข้อผิดพลาด การทำงานซ้ำ และการ</u> <u>สูญเสียของกระบวนการ</u>	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	คำแนะนำปรึกษาสายด่วน 1300 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาที่เป็นชาวต่างชาติ และคนพิการทางการมองเห็นได้ยิ่งขึ้น - กระบวนการสนับสนุนเงินกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ ดำเนินการพัฒนาศักยภาพาศีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เพื่อเสริมทักษะในการเขียนและนำเสนอโครงการเพื่อขอรับการสนับสนุนเงินจากกองทุน ฯ การพัฒนาระบบให้บริการกองทุน : รายโครงการออนไลน์ ส.ป.พ. มีการปรับปรุงกระบวนการ เพื่อลดความผิดพลาด การทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ เช่น - การช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมอย่างมีประสิทธิภาพในภาวะวิกฤตในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้พัฒนาช่องทางทางการติดต่อ และความหลากหลายของช่องทาง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ประสบปัญหาสังคม เช่น - ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์ Facebook Line เว็บไซต์ www.1300.thailand.com - การจัดตั้งทีมสหวิชาชีพภายใน พ.ม. และสร้างความร่วมมือกับทีมสหวิชาชีพภายนอก ในการลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในภาวะวิกฤต - พัฒนาระบบเทคโนโลยี และ Application รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เช่น ระบบรับแจ้งเหตุการรณรงค์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				- พัฒนาบุคลากรปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ - สร้างภาคีเครือข่ายกับหน่วยงานภายใน และนอก พม. ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน - การทำบันทึกความร่วมมือ (MOU) กับหน่วยงานต่างๆ - พัฒนาลำโพงอาสาสมัคร ปัจจุบันมีอาสาสมัคร 20 ภาษา - จัดหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Supervision) เพื่อคอยให้คำปรึกษา ● <u>การช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์</u> - พัฒนาระบบการคุ้มครองและช่วยเหลือกลุ่มผู้โยกย้ายถิ่นฐานในสภาวะไม่ปกติ (Rohingya) ด้วยพลังประชาชน(บ้านศรีสุราษฎร์) เชิญพลัง ภาคประชาชน เข้ามารับรู้และรับทราบในการรับตัวกลุ่ม เข้ามา ในสถานคุ้มครองที่อยู่ในเขตพื้นที่การปกครอง เพื่อเป็นการระวังและป้องกันความมั่นคง - จัดหาลำโพงเพื่อเป็นคนกลางในการสื่อสาร ให้องค์กรภาครัฐองค์กรเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนเครื่องอุปโภคบริโภค มีทีมสหวิชาชีพร่วมการประเมิน และออกแบบแผนการดูแลรายบุคคล และมีการเตรียมความพร้อมด้านจิตใจ หรือการติดตามคดีความ มีการประเมินสุขภาพเบื้องต้นและตรวจสุขภาพเบื้องต้นเพื่อป้องกันและค้นหาโรคติดต่อ มีการฝึกทักษะด้านวิชาชีพ และมีการติดตามประเมินผลโดยผ่านเวที CMM, Application, การเขียนจดหมายไปประเทศต้นทาง (อารากัน) โดยผ่านเจ้าหน้าที่ของหน่วยภาษาศาสตร (ICRC)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				- ประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน อาทิ หัวหน้า สนง.พมจ./ผู้ปฏิบัติงาน พมจ./ผู้ปฏิบัติงานศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์/ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์แก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมสายด่วน 1300 และ ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากปัญหาจังหวัดชายแดนใต้ ● การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว และการคัดแยกผู้เสียหายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถลดข้อผิดพลาดได้ ● การจัดทำแนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น ● มีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อาทิ การพัฒนาระบบการรายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัด จัดทำคู่มือการจดทะเบียนร้ององค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ในเว็บไซต์ info.go.th ระบบจัดการข้อร้องเรียน Facebook : ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300 เป็นต้น
D/L (0.3)	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อปรับปรุงกระบวนการ	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่		● มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และพัฒนากระบวนการทำงานระหว่างผู้ปฏิบัติงาน อาทิ หัวหน้า สนง.พมจ. ผู้ปฏิบัติงาน พมจ. ผู้ปฏิบัติงานศูนย์คุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ผู้ปฏิบัติงานให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ แก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคม สายด่วน 1300 ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบ อันเนื่องจากการค้ามนุษย์

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				ไม่ส่งจากปัญหาจังหวัดชายแดนใต้ - ประชุมผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ เพื่อทบทวนและ ติดตามการทำงาน กำหนดแนวทางการแก้ไข ปัญหาข้อขัดข้องในการทำงานด้านการป้องกันและแก้ไขปัญหาค้ามนุษย์ ในทุกวันศุกร์ของสัปดาห์ - สป.พม. ร่วมกับ กระทรวงแรงงาน และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดประชุมเสวนาเปิดใจการต่อต้านการค้ามนุษย์ของไทย เพื่อแลกเปลี่ยน เรียนรู้ สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและ NGO โดยหมุนเวียนกันเป็นเจ้าภาพ ความถี่ 3 เดือนครั้ง
		โครงการ/กิจกรรมในการปรับปรุง กระบวนการ (ยกตัวอย่างกระบวนการที่ได้ปรับปรุง)	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	<u>ยกตัวอย่าง</u> - การปรับปรุงกระบวนการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์โดยการปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ และสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนให้กับผู้ปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความรวดเร็ว และการคัดแยกเหยื่อมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น - การจัดทำแนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลให้การช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น - ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเงินกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยจัดให้มีระบบการให้บริการเงินกองทุน : รายโครงการออนไลน์ การพัฒนาทักษะการเขียนโครงการให้กับภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ - ปรับปรุงกระบวนการจดทะเบียนรับรององค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ให้กระชับ มีขั้นตอนที่ชัดเจน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					ปรับปรุงระบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากร โดยนำผลที่ได้จากการประเมินเสนอคณะกรรมการติดตามหลักสูตร ทบทวนผลการจัดหลักสูตร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงหลักสูตร
		R/1 (0.3) แสดงให้เห็นผลการดำเนินการของ กระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยมีการ รวบรวมสารสนเทศของกระบวนการอย่าง เป็นระบบ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- กระบวนการจดทะเบียนรับรององค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์มีความชัดเจน กระชับ แสดงให้เห็นถึงข้อกำหนดที่สำคัญ ระยะเวลา ขั้นตอนที่ดีชัดเจน เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ มีข้อมูลพื้นฐานที่เป็นระบบ ส่งผลให้การบริการมีความรวดเร็วและสะดวกขึ้น สามารถสืบค้นได้จากเว็บไซต์ info.go.th - กระบวนการปรับปรุงการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยจัดทำคำอธิบายคดีการค้ามนุษย์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อการทำงานมีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสากล ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น - กระบวนการจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมมีความชัดเจน มีระบบรายงานสถานการณ์ทางสังคม (http://bie.m-society.go.th/msdhs/Login.php) มีความชัดเจน มีความกระชับ ลดภาระ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากมีคู่มือการจัดทำที่ชัดเจน มีคำอธิบายข้อคำถามตามตัวชี้วัดเพื่อรายงานสถานการณ์สังคม ทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพและคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในการจัดทำรายงานมากขึ้น และมีระบบการรายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัด
		นำสารสนเทศจากผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียมาใช้ในการปรับปรุง	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- ได้มีการนำข้อมูลสารสนเทศความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาประกอบในการพัฒนา ปรับปรุง ทั้งนี้ ในกระบวนการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
		กระบวนการ		ปรับปรุงได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมให้ข้อมูล ตัวอย่างเช่น ● การปรับปรุงบริการในสถานคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ให้สอดคล้องกับคุณลักษณะของผู้รับบริการ หลักศาสนา ความต้องการและจำเป็น เช่น ห้องพักสำหรับผู้ครอบครัวยุติธรรม อาหารสำหรับผู้รับบริการศาสนาอิสลาม เป็นต้น ● นำผลจากการประชุมสหวิชาชีพ เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคในการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ นำมาสู่การปรับปรุงแบบฉบับสถานการณ์การคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ซึ่งส่งผลให้แบบการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ มีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น ● จัดทำระบบฐานข้อมูลผู้ประสบปัญหาสังคมในมิติพื้นที่โดยเชื่อมโยงกับหน่วยงาน พม.และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่กล่าวไว้แล้วใน PM 1 – 3 ด้านบน ● ปรับปรุงกระบวนการให้บริการเงินกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยจัดให้มีระบบการให้บริการเงินกองทุน : รายโครงการออนไลน์ การพัฒนาทักษะการเขียนโครงการให้กับภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ เป็นต้น
	แสดงให้เห็นถึงการลดความผิดพลาดการทำงานซ้ำ และความสูญเสียของกระบวนการ	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่		- กระบวนการช่วยเหลือคุ้มครองผู้เสียหายจากการกระทำความผิดที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีแนวทางที่ชัดเจนขึ้น ได้รับการปรับระดับจาก Tier 3 เป็น Tier 2 Watch List - แนวทางปฏิบัติหลังการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ส่งผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจนขึ้น ลดความซ้ำซ้อน

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน - กระบวนการจดทะเบียนรับรององค์กรที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ มีความชัดเจน ระยะเวลา และขั้นตอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ บุคลากรปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้ชัดเจน ผู้รับบริการทราบขั้นตอน ระยะเวลาและเอกสารที่ต้องใช้ในการจดทะเบียน ส่งผลให้ประหยัดและลดการสูญเสียจากข้อผิดพลาด - การให้คำแนะนำปรึกษาสายด่วน 1300 สำหรับผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เป็นชาวต่างชาติโดยเฉพาะอาเซียน มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเข้าใจและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น
			คะแนน	5.000	
PM 4	ส่วนราชการมีวิธีการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน ได้คำนึงถึงการป้องกัน ความต่อเนื่องของการปฏิบัติการ และการทำให้คนสู่สภาพเดิม	A (0.4) มีการประเมินความรุนแรงของภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญขององค์กร	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	- จัดตั้งคณะกรรมการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตของ สป.พม. โดย บพม.เป็นประธาน รองบพม.เป็นรองประธาน และ หน.ผต. ทบข. วิชาการพัฒนาสังคม ทบข.ด้านกฎหมาย ผอ.ทุกสำนัก/กองเป็นกรรมการ - มีการทบทวนแผนบริหารความพร้อมต่อเนื่องเป็นประจำทุกปีและร่วมจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตของ สป.พม. ประจำปี 2559 - สป.พม. มีการจัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อเนื่อง เพื่อเตรียมพร้อมรับมือสามารถบรรเทาความเสียหายและลดผลกระทบจากการหยุดชะงักในการดำเนินงานได้ โดยการเตรียมความพร้อมและให้ความสำคัญกับกระบวนการเตรียมความพร้อมของทรัพยากร และความรู้ความเข้าใจในบทบาทความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สป.พม. ได้มีการจัดทำแผนดังกล่าวแล้วเสร็จ โดยมี บพม.เป็นหัวหน้าคณะบริหารความพร้อมต่อเนื่อง ผอ.กองกลางเป็นผู้ประสานงานคณะบริหารความพร้อมต่อเนื่อง และ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
		แสดงแผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	แต่ละสำนัก/กองจะมีการแต่งตั้งบุคลากรหลัก เป็นหัวหน้าทีมงานบริหารความต่อเนื่อง และแต่งตั้งบุคลากรรอง แผนการเตรียมความพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉินของ สป.พม. มีกลยุทธ์ความต่อเนื่อง โดยพิจารณาทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการระบวงการสำคัญ 5 ด้าน คือ 1. ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถใช้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาชั่วคราวหรือระยะยาว กลยุทธ์ความต่อเนื่อง : สรรหาและเตรียมการอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง โดยมีการสำรวจความเหมาะสมและประสานงานเตรียมความพร้อมกับหน่วยงานเจ้าของพื้นที่เป็นการล่วงหน้า เช่น อาคารซีพีทาวเวอร์ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี หน่วยงาน พม. ในจ.นนทบุรี ปทุมธานี ประสานขอรับการจัดสรรพื้นที่ของหน่วยงานที่ไม่ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตรวมทั้งเพิ่มช่องทางการทำงานปฏิบัติงานที่บ้าน 2. ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง : กำหนดให้บุคลากรหลักและสำรอง ทำงานทดแทนภายในกลุ่ม ฝ้ายเดียวกัน และมีการระบบหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อสื่อสารได้ รวมทั้งการสื่อสารทางไลน์ 3. ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้งานวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญต่อการดำเนินการหรือไม่สามารถจัดหา/จัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญได้

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				กลยุทธ์ความต่อเนื่อง : จัดเตรียมเครื่องมือคอมพิวเตอร์พกพา เครื่องพิมพ์ และอุปกรณ์ด้าน IT อื่นเพื่อรองรับการใช้งานในสถานะวิกฤติ อาทิ Air Card เพื่อรองรับการเชื่อมต่อทางอินเทอร์เน็ต เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์มือถือ ฯลฯ รวมถึงยานพาหนะ เพื่อรองรับการใช้งานในภาวะวิกฤติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของ สป.เพื่อให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง 4. ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานได้ตามปกติ กลยุทธ์ความต่อเนื่อง : หน่วยงานมีการ Back Up ข้อมูลและทดสอบความพร้อมใช้งานอย่างสม่ำเสมอ ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบ Manual ไปพลางก่อนแล้วจึงบันทึกข้อมูลในระบบเมื่อกลับคืนสู่ภาวะปกติ 5. ผลกระทบด้านผู้ให้บริการที่สำคัญ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่สามารถให้บริการหรือส่งมอบงานได้ตามที่ตกลงกันไว้กับ สป.พม. กลยุทธ์ความต่อเนื่อง : กำหนดให้จัดหาอุปกรณ์เซิร์ฟเวอร์เน็ตแบบพกพาสำหรับการติดต่อผู้ให้บริการที่สำคัญ พร้อมผลิตสื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบถึงสถานที่ ช่องทางในการเข้าถึงบริการอย่างรวดเร็ว พร้อมจัดทำขั้นตอนในการให้บริการในสถานะวิกฤติ และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยเร็ว นอกจากนี้ หน่วยงานในภูมิภาคได้มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่อง และที่เกี่ยวข้อง เช่น สถานคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์จังหวัดระนอง ศรีสุ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
					ราชภัฏ สงขลา มีแผนภัยพิบัติ โดยแบ่งออกเป็น ๒ แผน ได้แก่ แผนเฝ้าระวัง และแผนเผชิญเหตุ - แผนเฝ้าระวัง มีการสอนให้ความรู้และทักษะในการช่วยเหลือตนเองจากภัยพิบัติ มีที่ดับเพลิงเพื่อเตรียมรับสถานการณ์อัคคีภัย มีการตรวจสอบเครื่องมือเพื่อป้องกันภัยพิบัติเป็นระยะ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เตือนภัย และติดตามสถานการณ์ - แผนเผชิญเหตุ มีขั้นตอนดังนี้ ๑.แจ้งผู้บังคับบัญชา ๒. พร้อมทั้งจุดรวมพลหรือจุดปลอดภัย ซึ่งแจ้งเกี่ยวกับการป้องกันตนเองให้ปลอดภัย ๓.ประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประเมินสถานการณ์ ความรุนแรงเพื่อหาแนวทางในการป้องกัน และ ๔.รายงานผลผู้บังคับบัญชา - แจ้งเวียนทุกส่วนได้รับทราบและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกรณีเกิดภาวะวิกฤติ มีการซ้อมแผนประจำปี อาทิ เช่น ซ้อมอัคคีภัย - จัดประชุมคณะกรรมการบริหารความปลอดภัยพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับการปรับปรุงโครงสร้างกระทรวงปีละ ๒ ครั้ง - ได้ใช้แผนบริหารความปลอดภัยพร้อมต่อสภาวะวิกฤติของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ได้จัดทำในกรณีเกิดการชุมนุมทางการเมือง และยึดสถานที่ทำงานของผู้ชุมนุม และสามารถดำเนินการในส่วนกระบวนการงานที่สำคัญอย่างต่อเนื่อง
D/L (0.3)		การสื่อสารและชักชวนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบถึงแนวทางในการปฏิบัติ <u>มีการทบทวนเพื่อปรับปรุงแผนให้มีความเหมาะสม และทันสมัยอยู่เสมอ</u>	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	
R/I (0.3)		<u>แสดงให้เห็นความสามารถในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของระบบปฏิบัติการ</u>	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	
			คะแนน	5.000	

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
PM 5	ส่วนราชการมีวิธีการในการพิจารณาโอกาสในการสร้างให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน	A (0.4) แสดงแนวทางและวิธีการในการสร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดนวัตกรรมในส่วนราชการ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ส.พ.ม. มีการประชุมเชิงปฏิบัติเพื่อพัฒนานวัตกรรมการทำงาน ด้านสังคม ในปีงบประมาณ 2559 และ 2560 และได้บรรจุโครงการดังกล่าว รวมทั้ง กิจกรรมการจัดประกวดนวัตกรรมการทำงานด้านสังคม ไว้ในแผนพัฒนาองค์การตามเกณฑ์ PMQA - มีการอบรมให้ความรู้ในการพัฒนานวัตกรรมการทำงาน - เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยแนวคิดสิน - ส่งเสริมให้หน่วยงานเสนอผลงานชิงรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ ในปี 2559 มีการส่งผลงานสมัครชิงรางวัลบริการภาครัฐแห่งชาติ จำนวน 2 หน่วยงาน ในปี 2560 จำนวน 4 หน่วยงาน - จัดให้มีเวทีวิชาการ การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่เสนอผลงานทางวิชาการทางสังคม เป็นประจำปี - การเพิ่มประสิทธิภาพในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ (ศปก.พม.) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารงานและข้อสั่งการของผู้บริหารไปสู่การปฏิบัติ การติดตาม และประเมินผลการทำงานตามภารกิจเร่งด่วน นโยบายปฏิรูป และนโยบายตามภารกิจ แผนงานสำคัญ รวมทั้งปัญหาอุปสรรค เน้นให้ความสำคัญในการบูรณาการในการทำงานในทุกมิติ การเป็นศูนย์รวมข้อมูลด้านยุทธศาสตร์ วิชาการ เทคโนโลยีสารสนเทศ สถานการณ์ทางสังคม รวมทั้งการป้องกันและแก้ไขปัญหาด้านสังคมให้มีประสิทธิภาพ และทันต่อสถานการณ์รวบรวมได้อย่างรวดเร็ว การติดตามสถานการณ์ผ่านระบบการประชุมทางไกล รับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมทั้งรวบรวมข้อมูล ข่าวสาร

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				และเหตุการณ์ประจำวันในการสนับสนุนการตัดสินใจสั่งการของผู้บริหาร การวิเคราะห์ สรุปผล และรายงานผลรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน - การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการเชิงประเด็น เพื่อใช้ในการบริหารและการแก้ไขปัญหาสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในความรับผิดชอบและขยายผลให้ครอบคลุม เช่น ศูนย์ปฏิบัติการฉ้อโกงด้านสังคม ศูนย์ส่งเสริมและประสานการพัฒนาสังคมสำหรับคนไทยในต่างประเทศ - เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เช่น การให้บริการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ๑๓๐๐ ได้รับรางวัลเป็นมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก - โครงการเพิ่มประสิทธิภาพสายด่วน 1300 พัฒนาล่ามอาสาสมัครรองรับประชากรอาเซียนที่เข้ามาทำงานในประเทศไทย - พัฒนาระบบสายด่วน 1300 จากเดิม 15 คู่สาย เป็น 30 คู่สาย รวมศูนย์ที่กรุงเทพฯ นคร เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนทั่วประเทศ พร้อมทั้งจัดจ้างเจ้าหน้าที่รับสายโทรศัพท์และระบบล่ามอาสาสมัคร จำนวน 12 ภาษา เพื่อให้ให้บริการปรึกษาแนะนำทั้งภาษาไทยและต่างประเทศ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อการให้บริการที่ครอบคลุม และสามารถคุ้มครอง ช่วยเหลือและพิทักษ์สิทธิให้กับผู้ประสบปัญหาทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติที่มาประสบปัญหาในประเทศไทย - พัฒนาระบบรับแจ้งเหตุการณ์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.) - รมว.พม.มอบนโยบายการส่งเสริมสวัสดิการทางสังคมใน พม. อาทิ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				โครงการทอฝัน by พม. : All Product One Brand เพื่อพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ ของหน่วยงานใน พม.ตลอดจนส่งเสริมการเรียนรู้การบริหารจัดการด้านการตลาด ในเชิงธุรกิจ เพื่อสร้างโอกาสการมีงานทำและรายได้ที่มั่นคง โดยบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
		D (0.3) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมในการดำเนินงาน เพื่อสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดนวัตกรรมที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ในกระบวนการทำงาน	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมการทำงานที่ดี หรือแนวปฏิบัติที่ดี โดยการประชุมแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรค และถอดบทเรียนการดำเนินงานร่วมกันระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้อง อาทิ ● การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผู้บริหารระดับสูงมีการประชุม ศปก.พม. ทุกวันเพื่อรับทราบสรุปสถานการณ์ประจำวัน เรื่องเร่งด่วน และติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบาย และข้อสั่งการ 1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรายงานผลดำเนินงานตามนโยบาย และข้อสั่งการ รวมทั้งปัญหา อุปสรรค 2) เป็นศูนย์ข้อมูลสถานการณ์ทางสังคมที่ทันสมัย สามารถประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร 3) เป็นศูนย์เรียนรู้เกี่ยวกับกลไกการขับเคลื่อนนโยบายผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ● การประชุมคณะทำงานและเวรอำนาจการประจำศูนย์ปฏิบัติการ พม. ● การปรับปรุงระบบการคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				- การปรับปรุงการทดลองใช้แบบจำลองเบื้องต้นสำหรับคัดแยกผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ กับหน่วยที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กระทรวงแรงงาน และหน่วยงานในสังกัด พม. ฯลฯ - การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงานสถานคุ้มครองผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ ● การแลกเปลี่ยนปัญหาอุปสรรคการทำงานด้านการช่วยเหลือให้คำปรึกษาผู้ประสบปัญหาทางสังคมของศูนย์ช่วยเหลือทางสังคม 1300 ● จัดประชุมเวทีวิชาการด้านสังคมเป็นประจำทุกปีโดยสำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ 1-12
R/1 (0.3)	เกิดนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริการและการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่		นวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงการบริการและการปฏิบัติงานและประโยชน์ต่อองค์กร ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้และแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานให้บริการเพื่อประโยชน์ขององค์กร ตัวอย่างนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการสร้างบรรยากาศ อาทิ - ศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ(ศปก.พม.) : มีการประชุมเป็นภาคภาษาอังกฤษ เดือนละ 1 ครั้ง - ศูนย์ปฏิบัติการอาเซียนด้านสังคม - สามารถช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่มีความบกพร่องทางการได้ยินได้อย่างมีประสิทธิภาพ : มีเทคโนโลยี โดยใช้ล่ามภาษามือให้บริการผู้บกพร่องทางการได้ยิน เป็นต้น - ระบบการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.)

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				- ระบบการให้บริการเงินกองทุนเพื่อการป้องกันและปราบปรามการค้ายมนุษย์ : รายโครงการออนไลน์ - พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของประเทศไทย - โครงการทอฝัน by พม. - ระบบการรับสมัครเข้าฝึกอบรมทางออนไลน์(อยู่ระหว่างพัฒนา) เป็นต้น
		นวัตกรรมที่เกิดขึ้นตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	สพ.พม. การขับเคลื่อนนโยบายของกระทรวงไปสู่การปฏิบัติ เป็นไปตามเป้าหมาย ประชากรกลุ่มเป้าหมายได้รับการป้องกันและมีแนวปฏิบัติที่ดี เช่น - การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ (ศปก.พม.) เป็นเครื่องมือ กลไก/ของฝ่ายบริหาร ฝ่ายอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการตามสถานการณ์และขับเคลื่อนนโยบาย เหตุการณ์ด้านการพัฒนาสังคม/การติดตามการดำเนินงานตามนโยบาย มาตรการ แผนงาน โครงการสำคัญ และการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งบูรณาการการทำงานในทุกมิติ เพื่อแก้ปัญหาด้านสังคม โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ทำหน้าที่ติดตามสถานการณ์ผ่านระบบประชุมทางไกล รับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบ Call Center 1300 และช่องทางอื่น รวมทั้งรวบรวมข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ประจำวันในการสนับสนุนการตัดสินใจและการของผู้บริหาร ศปก.พม.เป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ สป. ที่ 1 พัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ด้าน พม. และยุทธศาสตร์ที่ 3 เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาระบบการให้บริการ

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	คำอธิบายผลการดำเนินงาน
				ทางสังคม - โดยมีคณะทำงานด้านยุทธศาสตร์และวิชาการทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูล สถิติ วิเคราะห์สถานการณ์ และข้อเสนอแนะเชิงประเด็น และ จัดทำข้อเสนอสรุปสถานการณ์เชิงประเด็นตามรายวันรายสัปดาห์ และรายเดือนประกอบด้วยสถานการณ์ทั่วไป ข่าวสารเหตุการณ์สำคัญ การดำเนินงานตามนโยบายข้อสั่งการณ รมว.พม./ ผอ.ศปก.พม. และศปก.นายกรัฐมนตรื ฯลฯ และ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ทำหน้าที่ แจ้งข่าวสารสำคัญ การรับแจ้งและปฏิบัติกรช่วยเหลือสังคมตามหน้าที่ สรุปผลการ วิเคราะห์สถานการณ์ และข้อเสนอแนะ ตามวงรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน เป็นต้น เป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ สป. ที่ 1 พัฒนानโยบายและยุทธศาสตร์ด้าน พม. - การจัดทำรายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัด เป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ สป. ที่ 1 พัฒนานโยบายและยุทธศาสตร์ด้าน พม. - การพัฒนาระบบการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ทั้งในเรื่องของการจัดหาล่ามภาษามือ ล่ามภาษาอาเซียน การเพิ่มคู่สาย การพัฒนาระบบรับแจ้งเหตุการณ์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมในต่างประเทศ ผ่านหมายเลข +66991301300 (ดำเนินการร่วมกับ กสทช.) ฯลฯ ตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ สป. ที่ 3 เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาระบบการให้บริการทางสังคม - พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ของประเทศไทย ตอบสนองต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ สป. ที่ 3 เพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาระบบการให้บริการทางสังคม

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบการปฏิบัติการ

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		คำอธิบายผลการดำเนินงาน
		ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการและปฏิบัติงาน	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริการและการปฏิบัติงาน อาทิ - สป. มีช่องทางทางการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย เช่น สายด่วน 1300 สื่อสังคมออนไลน์ ฯลฯ กรณีร้องเรียนเป็นของหน่วยงานอื่นๆ ภายใน พม. สป. จะประสานส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป - กรณีเป็นการร้องเรียนการให้บริการสาขาสายด่วน 1300 มีกระบวนการบริหารจัดการ การแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนรับทราบถึงกระบวนการต่างๆ พร้อมแจ้งกลับผู้ร้องเรียน เมื่อการแก้ไขปัญหา นั้นเสร็จสิ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจ และลดการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ และรายงานผลให้ผู้บริหารทราบ - ข้อร้องเรียนการให้บริการลดลง - ศูนย์ช่วยเหลือสังคมซึ่งเป็นหน่วยงานให้บริการได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก
			คะแนน	5.000	
		คะแนนรวม		5.000	