

นโยบายด้านผู้รับบริการ

และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนปฏิบัติการตามนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี สป.พม.

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐

นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
๑. ยกระดับการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑.๑ พัฒนาข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และใช้ประโยชน์เพื่อพัฒนาผลผลิตและบริการ	๑.๑.๑ พัฒนาเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ	๑. พัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	- ระดับความสำเร็จในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้	ศทส. / กยผ.
			๒. เพิ่มรายการชุดข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านสังคม (Social MIS) จำนวน ๒ ชุด	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	- ระดับความสำเร็จในการจัดทำรายการชุดข้อมูลในระบบสารสนเทศด้านสังคม (Social MIS) ระดับ ๕ : สำเร็จพร้อมใช้งานจำนวน ๒ ชุด	ศทส.

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			๓. เพิ่ม กระดาน สถานการณ์ในระบบ กระดานสถานการณ์ ทางสังคม (Dashboard) จำนวน ๒ Sheet/ Dashboard	ม.ค. – ก.ย. ๖๐	- ระดับความสำเร็จ ในการจัดทำ กระดาน สถานการณ์ใน ระบบกระดาน สถานการณ์ทาง สังคม (Dashboard) ระดับ ๕ : สำเร็จ พร้อมใช้งาน จำนวน ๒ Sheet/ Dashboard	ศทส.
		๑.๑.๒ โครงการ ประชุมเชิงปฏิบัติการใน การช่วยเหลือผู้ประสบ ปัญหาสังคมในการ ติดตามระบบ สารสนเทศ ผู้เข้าร่วม ได้แก่ พมจ. ศคพ. บพด. และเครือข่ายที่ เกี่ยวข้องทุกจังหวัด	- การประชุมเชิง ปฏิบัติการถอด บทเรียนในการ ช่วยเหลือผู้ประสบ ปัญหาสังคม	ต.ค. ๕๙ – ธ.ค. ๕๙	- ความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับการ อบรม	กตร. (ศูนย์ช่วยเหลือ สังคม)

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
		๑.๑.๓ โครงการ สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ ความคาดหวัง ของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วน ได้ส่วนเสียต่อการ ปฏิบัติงานของ กพบ. (หมวด ๓)	- การสำรวจโดยใช้ แบบสอบถาม	มิ.ย. ๖๐	- ข้อเสนอแนะเชิง นโยบายในการ พัฒนา ระบบ ราชการ พ.ม. / สป.พม.	กพบ.
	๑.๒ ส่งเสริมกระบวนการ มีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ใน การจัดทำนโยบาย มาตรการ และการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	๑.๒.๑ โครงการศิลปะ บำบัดเติมใจสำหรับ ผู้เสียหายจากการค้า มนุษย์	- พัฒนาสภาพจิตใจ เสริมสร้างความเชื่อมั่น ในศักยภาพของตนเอง ของกลุ่มเป้าหมายว่า ตนเองมีคุณค่า เท่า เทียมบุคคลอื่น	ม.ค.- ส.ค. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของ ประชากรเป้าหมาย มีความพึงพอใจต่อ โครงการ	กคม.
		๑.๒.๒ โครงการให้ ความรู้เพื่อป้องกันภัย ในต่างประเทศ	- อบรมให้ความรู้ใน การป้องกันปัญหา การค้ามนุษย์ และ ตระหนักรู้ ไม่ตกเป็น เหยื่อของการค้ามนุษย์	ต.ค. ๕๙ - มี.ค. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของ ผู้เข้าร่วมโครงการ มีความรู้ ความ เข้าใจและสามารถ ป้องกันตนเองไม่ให้ เข้าสู่ขบวนการ ค้ามนุษย์	กคม.

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
		๑.๒.๓ โครงการอบรม วิทยากรเพื่อป้องกัน ปัญหาการค้ำมนุษย์	- การป้องกันปัญหา การค้ำมนุษย์ โดยการ ให้ความรู้ สร้างความ เข้าใจ สถานการณ์ ปัญหาการย้ายถิ่นที่ ปลอดภัย รวมถึงทักษะ ในการจัดกิจกรรม ป้องกัน และ แก้ไข ปัญหาการค้ำมนุษย์	ต.ค. ๕๙ – มี.ค. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของ ผู้เข้าร่วมโครงการฯ มีความรู้ ความ เข้าใจเกี่ยวกับ สถานการณ์การค้ำ มนุษย์	กคม.
		๑.๒.๔ สนับสนุนการ จัดกิจกรรมต่อต้าน การค้ำมนุษย์ของสภา เด็กและเยาวชนจังหวัด	๑. สนง.พมจ. จัด ประชุมร่วมกับสภาเด็ก และเยาวชนจังหวัด เพื่อ วางแผนร่วมกันในการ จัดทำโครงการ/ กำหนด รูปแบบการจัดกิจกรรม ๒. จัดกิจกรรมใน รูปแบบที่เหมาะสมโดย อาศัยการมีส่วนร่วมกับ หน่วยงาน/ชุมชน ๓. สรุปผล และจัดทำ รายงานผลการจัด กิจกรรม	ต.ค. ๕๙ – มี.ค. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของ ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้รับความรู้ความ เข้าใจและตระหนัก ถึงความสำคัญใน การเป็นเครือข่าย เฝ้าระวังฯ	กคม.

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
		๑.๒.๕ โครงการพัฒนาศักยภาพกลุ่มเป้าหมายเพื่อป้องกันการถูกล่อลวง (ฝึกอาชีพระยะสั้น)	- จัดอบรมการฝึกอาชีพให้กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่	ต.ค. ๕๙ – มี.ค. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าร่วมโครงการมีทักษะในการฝึกอาชีพ และสร้างรายได้ให้กับครอบครัวได้	กคม.
		๑.๒.๖ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายพัฒนาระบบราชการของกระทรวง พม.	๑. การบรรยายให้ความรู้ ๒. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อระดมความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาระบบราชการของกระทรวง พม. ๓. การอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงานในภาพรวมของกระทรวง ๔. กิจกรรมศึกษาดูงานทั้งในและนอก	มี.ค. ๖๐	- ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นการทุนเน้นการพัฒนากระบวนการ	กพบ.

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
		๑.๒.๓/ โครงการสร้าง และพัฒนากระบวนการ ทำงานเครือข่าย การแก้ไขปัญหาการค้า มนุษย์ที่เหยื่อเป็นเด็ก และสตรีในประเทศไทย	๑. จัดประชุมชี้แจง โครงสร้างการศึกษาวิจัย และจัดทำเครื่องมือ เก็บข้อมูล ๒. ดำเนินการจัดเก็บ ข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถาม ๓. การจัดทำข้อมูล พร้อมวิเคราะห์และ แปลผล ๔. จัดประชุมเพื่อสร้าง แบบสอบถามในการ จัดเก็บข้อมูลโดย วิธีการสนทนากลุ่ม ๕. การลงพื้นที่เก็บ ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดย วิธีการสนทนากลุ่มและ การศึกษาดูงาน ภายในประเทศและ ประเทศในกลุ่มอาเซียน บวกสาม	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	๑. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ สถานการณ์เด็ก และสตรีที่เป็นเหยื่อ ค้ามนุษย์ในปัจจุบัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ ต่อหน่วยงาน ภาครัฐในการ กำหนดนโยบาย ต่อไป ๒. ได้ข้อมูลที่ เกี่ยวกับรูปแบบเด็ก และสตรีที่เป็นเหยื่อ การค้ามนุษย์ จำแนกตามกลุ่มวัย เด็ก ผู้ใหญ่ และ อาชีพก่อให้เกิด ความรู้ ความเข้าใจ ต่อรูปแบบของ การค้ามนุษย์ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ต่อ การนำไปใช้ในการ กำหนดนโยบาย	สสว. ๓ เจ้าภาพหลัก และทุก สสว. ร่วมดำเนินการ

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			๖. จัดประชุมสรุปผล ข้อมูลเชิงปริมาณและ ข้อมูลเชิงคุณภาพ ๗. การจัดเวทีการ ประชุมเพื่อนำเสนอผล การศึกษาและเปิดเวที วิพากษ์ แก่กลุ่ม เป้าหมาย ๘. การจัดเวทีการ ประชุมเพื่อแก้ไข ปรับปรุงรายงาน ผลการวิจัย ๙. การจัดทำรูปเล่ม รายงานวิจัย ฉบับ สมบูรณ์		การป้องกัน แก้ไข และปราบปราม การค้ำมนุษย์	
		๑.๒.๘ โครงการ ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบ การพัฒนาบนพื้นที่สูง ในอดีตและปัจจุบัน	๑. จัดทำโครงการ ๒. ศึกษาเอกสาร งานวิจัย ทบทวน แนวคิด องค์ความรู้ ด้านการพัฒนาชาวเขา และการพัฒนาสังคม บนพื้นที่สูง	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	<u>ผลลัพธ์</u> ๑. ด้านวิชาการ - ได้องค์ความรู้ เกี่ยวกับสภาพ ปัญหา ความ ต้องการของการ พัฒนาชาวเขาและ สังคมบนพื้นที่สูง	สสว. ๑๐

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			๓. จัดประชุม สสว. และ ๑๖ ศูนย์พัฒนาชาวเขา ฯลฯ ๔. จัดเวทีในพื้นที่ ๑๔ ศูนย์พัฒนาชาวเขา (เดิม) ทำความเข้าใจโครงการ วิจัย ทบทวนแนวคิด องค์ความรู้ด้านการพัฒนาสังคมบนพื้นที่สูง ๕. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ส่วนกลาง ๖. ลงพื้นที่เก็บข้อมูลพื้นที่ สัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้นำนักวิชาการ กลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ ๑๔ จังหวัด ๗. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และ เชิงคุณภาพ		- ได้รูปแบบและนโยบาย การดำเนินงานพัฒนาชาวเขา ทั้งในอดีตและปัจจุบัน - ได้แนวทางในการดำเนินงานพัฒนาชาวเขาที่เหมาะสมและองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคมบนพื้นที่สูง ๒. ด้านนโยบาย - เข้าใจประเด็นแวดล้อมที่เกี่ยวกับการพัฒนาชาวเขา และสังคมบนพื้นที่สูงอันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายระดับชุมชน ระดับจังหวัด ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ	

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			๘. จัดเวทีสรุปผลการ ศึกษาวิจัย ๙. จัดทำรายงานวิจัย ฉบับสมบูรณ์พร้อม เผยแพร่ผลการวิจัย		๓. ด้านสังคมและ ชุมชน - รูปแบบการ พัฒนาชุมชนบน พื้นที่สูงที่เหมาะสม กับสถานการณ์ ปัจจุบันและอนาคต ต ำ ม แ ต่ ล ะ กลุ่มเป้าหมายและ พื้นที่	
		๑.๒.๙ โครงการ นวัตกรรมการประยุกต์ เศรษฐกิจพอเพียงสู่ การคุ้มครองทางสังคม ที่เหมาะสมเพื่อ ผู้ด้อยโอกาส	-.	ต.ค. ๕๙ - ก.ย. ๖๐	-	สสว. ๑๑

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
๒. มุ่งเน้นการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพ เสมอภาค และเป็นธรรม	๒.๑ กำหนดรูปแบบและ วิธีการดำเนินงานให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียสามารถเข้าถึง บริการอย่างเสมอภาคและ เป็นธรรม	๒.๑.๑ โครงการ มาตรฐานการ จัดบริการสวัสดิการ สังคมของสถาน คุ้มครองสวัสดิภาพ ผู้เสียหายจากการ ค้ามนุษย์ (ชาย-หญิง)	- สรุปล้มคู่มือ มาตรฐานฯ - Coaching ในหน่วยงาน	ม.ค. – มิ.ย. ๖๐	- ระดับความสำเร็จ ในการพัฒนา มาตรฐานสถาน คุ้มครองฯ	กคม.
		๒.๑.๒ ปรับเพิ่ม ประสิทธิภาพระบบ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ให้รองรับการใช้งาน กับสมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต	- พัฒนา Mobile Application สำหรับ ระบบปฏิบัติการ Android และ iOS	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	- ระดับความสำเร็จ ในการพัฒนา Mobile Application สำหรับระบบ ปฏิบัติการ Android และ iOS ระดับ ๕ : สำเร็จ พร้อมเผยแพร่ใช้ งานใน play store และ app store	คทส.

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
		๒.๑.๓ โครงการพัฒนา และเผยแพร่ข้อมูลการ พัฒนาสังคมและความ มั่นคงของมนุษย์	๑. พัฒนาเครื่องมือด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ ๒. กำหนดช่องทางการ สื่อสารข้อมูลและ บริการ (เว็บไซต์ /E- mail / Social Media ต่างๆ) ๓. โครงการผลิตและ เผยแพร่สื่อประชาสัมพันธ์ ของ สสว. ๖ <u>กิจกรรม</u> - จัดทำข้อมูล สำหรับเว็บไซต์ สสว. จัดให้มีข้อมูล สารสนเทศ, สื่อ เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ สำหรับ เว็บไซต์ / E- mail / Social Media กำหนดให้มีช่องทาง การสื่อสาร <u>กระบวนการ</u> - แต่งตั้ง คณะทำงาน	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	๑. มีเว็บไซต์ /e-mail เปิดโอกาส ให้ประชาชนได้ เข้าถึง ๒. จำนวนผู้เข้าเยี่ยม ชมเว็บไซต์ E-mail/ Social Media ต่าง ๆ ๓. จำนวนการ เผยแพร่ข้อมูลแต่ละ ช่องทางอย่าง ต่อเนื่อง	สสว. ๑ – ๑๒

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			- บรรจุเป็นวาระการประชุมกลุ่ม - ผ ลิ ต ลี อ อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำไปเผยแพร่ในเว็บไซต์ส่งมอบผลงาน เพื่อเผยแพร่			
		๒.๑.๔ แนวทางการเตรียมความพร้อมของครอบครัวและชุมชนในการรับผู้ไร้ที่พึ่งกลับสู่ชุมชน	๑. การ ประ เมิ น ส ถ า น ก า ร ณ์ / กั บ ร ว บ ร ว ม ข อ ม ล ใน พ ั น ที่ ก ล ุ ม เป้ า ห ม า ย ๒. จั ด เ ว ที่ เรื ย น ร ู้ เพื่ อ เ ต รื ย ม ค ว า ม พ ร ึ อ ม และ ส ่ ร ้าง ค ว า ม เ ช้ า เ จ ใน ก า ร ด ำ เ นื ง น าน แ ล ก เ ป ลี ย น เรื ย น ร ู้ แ ล ะ ส ภ า พ ป ั ญ ห า ของ ชุมชน ๓. จั ด เ ว ที่ ส ่ ร ้าง ค ว า ม เ ช้ า เ จ กั บ ค ร อ บ ค ร ัว และ ชุมชน เพื่ อ ส ่ ร ้าง ค ว า ม เ ช้ า เ จ และ ต ร ะ ห น ก ถึง ส ภ า พ ป ั ญ ห า	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	- มีแนวทางการเตรียมความพร้อมของครอบครัวและชุมชนในการรับผู้ไร้ที่พึ่งกลับสู่ชุมชน	สสว. ๑๐

นโยบายหลัก	แนวทางปฏิบัติ	มาตรการ/โครงการ	กิจกรรม/กระบวนการทำงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน	ตัวชี้วัดผลลัพธ์/ ค่าเป้าหมาย	หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ
			๔. จัดเวทีสรุปบทเรียน เพื่อทบทวน ปรับปรุง แก้ไข กลไก และ กระบวนการส่งคืน ผู้รับบริการสู่สังคม ๕. จัดเวทีคืนข้อมูล ให้แก่ชุมชน			
	๒.๒ พัฒนาขั้นตอนการ ให้บริการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ	๒.๒.๑ พัฒนาช่อง ทางการเผยแพร่และ ประชาสัมพันธ์ภารกิจ พม.	- พัฒนากระบวนการ ผลิตและเผยแพร่สื่อ ประชาสัมพันธ์ภารกิจ พม. ให้เข้าถึงกลุ่ม ประชาชนมากยิ่งขึ้น	ต.ค. ๕๙ – ก.ย. ๖๐	- จำนวนกระบวนการ ฯ ที่ได้รับการ พัฒนา ๑ กระบวนการ	กปส.
		๒.๒.๒ มาตรการ : กำหนดให้มีการจัดทำ คู่มือ/แนวทางปฏิบัติ/ มาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	๑. ประชุมเพื่อกำหนด องค์ความรู้ คู่มือและ มาตรฐานที่จะจัดทำ ๒. ดำเนินการตาม แผนงาน ๓. สรุปและจัดทำคู่มือ	ม.ค. ๖๐ – ก.ย. ๖๐	- ร้อยละ ๘๐ ของ บุคลากรในองค์กร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ คู่มือ	สสว. ๑ – ๑๒