

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

**** จุดเน้นการตรวจประเมิน:** ให้ความสำคัญกับการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีคุณภาพโดยนำข้อมูลต่างๆ มาประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์กับเป้าหมายความสำเร็จที่ส่วนราชการต้องการบรรลุ โดยยกตัวอย่างแผนงานโครงการที่ไปตอบโจทย์ดังกล่าว **

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
SP1	ส่วนราชการมีการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีการระบุขั้นตอนที่สำคัญของกระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์ผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ กรอบระยะเวลาของการวางแผนระยะสั้นและระยะยาวพิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต	A (0.4)	• แนวทางและวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้นและระยะยาวการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กร	☒ ใช้ ☐ ไม่ใช้	กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการวางแผนและวิธีการในการวางแผนยุทธศาสตร์ระยะสั้นและระยะยาวรวมถึงมีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญของการบรรลุยุทธศาสตร์ขององค์กรโดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กองแผนงานและสารสนเทศซึ่งได้รับมอบหมายจากกรม ให้เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการโดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กองแผนงานและสารสนเทศได้มีหนังสือที่ รง 0402/0373 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2559 ขออนุมัติกรมดำเนินโครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 โดยมีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1. ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนประเด็นที่สำคัญๆ ด้านแรงงาน 2. จัดสัมมนาประชาพิจารณ์กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 3. รายงานผลเพื่อนำเสนอร่างแผนฯ ต่อผู้บริหารกรม 4. จัดทำแผนการขับเคลื่อน (Road Map) พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์ 5. สร้างการรับรู้และเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์กรม	<u>เอกสารหลักฐาน</u> 1.แผนภาพกระบวนการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ (ผล.) 2. โครงการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 (ผล.)	ผล.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ	ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				6. ติดตามและประเมินผล		
		• กระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรการคาดการณ์ผลการดำเนินงาน และองค์ความรู้ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนยุทธศาสตร์	☒ ใช่ ☐ ไม่ใช่	กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีกระบวนการที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ดังนี้ 1. แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งมีอธิบดีเป็นประธานกรรมการ และคณะกรรมการ ประกอบด้วย รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการกำหนดนโยบาย พิจารณาทิศทางการทำงานที่ครอบคลุมในเรื่องวิสัยทัศน์ ค่านิยม และเป้าประสงค์ รวมทั้งความคาดหวังขององค์กร โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนเสนอความคิดเห็นและให้ความเห็นชอบ 2. แต่งตั้งคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองแผนงานและสารสนเทศ เป็นประธานผู้แทนจากหน่วยงานภายในทุกหน่วย เป็นคณะทำงาน โดยมีหน้าที่ในการศึกษาวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งยกร่างยุทธศาสตร์ตามหลักการของการจัดทำยุทธศาสตร์นอกจากนี้ยังเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการคาดการณ์ผลการดำเนินงานที่มาจากการประเมินข้อมูลปัจจุบันของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดทำแผน ตลอดจน นโยบายต่างๆ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผน รวมทั้งยังให้ความรู้แก่บุคลากรในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	เอกสารหลักฐาน - คำสั่งคณะกรรมการ/คณะทำงานที่เกี่ยวข้อง - รายงานการประชุม - ภาพถ่ายการประชุม - แผนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ตามมาตรา 44 (สพม.)	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
		D (0.3) มีการวางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ตามแนวทางวิธีการและกระบวนการที่กำหนดไว้	☒	☐	ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดย กองแผนงานและสารสนเทศได้มีการเตรียมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564โดยได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เลขที่ 454/2559 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2559 และแต่งตั้งคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2560-2564 ตามคำสั่งกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เลขที่ 455/2559 ลงวันที่ 10 มีนาคม 2559โดยได้มีการดำเนินการตามแนวทางและวิธีการที่กำหนด ดังนี้ 1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการและประชุมคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2560-2564 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 อาคารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2559 ครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2559และครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559 โดยเชิญที่ปรึกษาจากภายนอก มาให้ความรู้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์แก่คณะทำงาน และการยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรม นอกจากนี้ ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการทบทวนประเด็นที่สำคัญๆ “ด้านแรงงาน” ในประเด็นต่อไปนี้ 1) ประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2559 และครั้งที่ 5 เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2559 โดยศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ ประกอบด้วย การศึกษาสถานการณ์ด้านแรงงาน โดยใช้ข้อมูลทางสถิติในด้านต่างๆ ได้แก่	<u>เอกสารหลักฐาน</u> 1.แผนภาพการวางแผนยุทธศาสตร์ (ผส.) 2. ภาพถ่ายการประชุมคณะทำงาน คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 3. แผนยุทธศาสตร์ 4. เอกสารการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ที่จัดทำร่วมกับกระทรวง 5.แผนปฏิบัติราชการ 4 ปีพ.ศ. 2559-2562	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						สถานการณ์ด้านการมีงานทำของแรงงานในระบบและนอกระบบ สถานการณ์ด้านค่าจ้างแรงงาน สถานการณ์ด้านการว่างงาน สถานการณ์ความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากรไทย สถานการณ์ด้านผลิตภาพแรงงาน และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น งานวิจัยเรื่องทุนมนุษย์กับผลิตภาพแรงงานในภาคอุตสาหกรรมไทย โครงการวิจัยการจัดทำยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม 2) ประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 6 เมื่อวันที่ 27 – 28 กรกฎาคม 2559 ศึกษารูปแบบ นโยบายและทิศทางยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560-2564) นโยบายรัฐบาล (พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา) กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) แผนแม่บทด้านแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 และยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนภายใต้คณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.) เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก (PEST) 3) ประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 7 เมื่อวันที่ 17 – 18 สิงหาคม 2559 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี ได้แก่ ศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Assessment : PMQA) เครื่องมือวิเคราะห์ระดับความสำเร็จของการดำเนินงาน		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ตามงบประมาณ (Performance Assessment Rating Tool : PART) ทฤษฎีดุลยภาพสำเร็จ (Balance Scorecard Theory : BSC) ตัวชี้วัดระดับความสำเร็จ (Key performance indicators : KPIs) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์การ (SWOT & TOW Matrix) 4) สังเคราะห์ปัญหาของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานด้านต่าง ๆ และวิเคราะห์ข้อมูลในข้อ 1 เพื่อระดมความคิดเห็นตามกระบวนการจัดทำแผน ดังนี้ (1) ประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 8 เมื่อวันที่ 25 – 26 กันยายน 2559 ณ โรงแรมอัมพวาน่านอน จังหวัดสมุทรสงคราม เพื่อระดมความคิดเห็นเพื่อให้ได้มาซึ่งร่างการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการหาจุดแข็ง จุดอ่อน จากปัจจัยภายใน และหาโอกาสและอุปสรรคจากปัจจัยภายนอก โดยเป้าหมายของผู้เข้าร่วมนั้นประกอบไปด้วยข้าราชการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในระดับกลาง ตลอดจนกลุ่มข้าราชการระดับปฏิบัติงานภายในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (2) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระหว่างวันที่ 20 – 21 กันยายน 2559 ณ โรงแรมบางกอกพาเลส กรุงเทพฯ ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากข้อ (1) มาปรับหาวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และยุทธศาสตร์ต่อไป โดยเป้าหมายของผู้เข้าร่วมประชุมในครั้งนี้จะประกอบไปด้วย ข้าราชการระดับสูงของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อาทิ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง หัวหน้า		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						กลุ่มงาน รวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงของกรม เช่น อธิบดี และรองอธิบดี (3) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการและประชุมคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ ค่านิยม พันธกิจ เมื่อวันที่ 16 – 18 ธันวาคม 2559 ณ บ้านสวนสาริการ รีสอร์ท จังหวัดนครนายก โดยนำผลของการประชุมในข้อที่ (2) นำมาดำเนินการยกร่างแผนยุทธศาสตร์ เพื่อพิจารณาการวางแผนการดำเนินโครงการต่างๆ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ฯ 2. จัดสัมมนาประชาพิจารณ์กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพแรงงาน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 เพื่อระดมความคิดเห็นจากผู้บริหารกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค รวมทั้งผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ นายจ้าง ผู้ใช้แรงงาน หน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงาน หน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ภาคเอกชน องค์กรพัฒนาเอกชนอาสาสมัครแรงงาน สถาบันการศึกษา และภาคประชาชนทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560 ณ ห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น 1 โรงแรมเดอะพาลาสโซ่ กรุงเทพฯ 3. หลังจากมีการแก้ไขและปรับปรุง (ร่าง) กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพแรงงาน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 ตามผลการประชาพิจารณ์ในข้อ 2 เสร็จ		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						สิ้น เป็นที่เรียบร้อยแล้วกองแผนงานและสารสนเทศ มีหนังสือ ที่ รง 0404/1167 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2560 รายงานสรุปผลการทบทวน (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 เพื่อนำเสนอขอความเห็นชอบ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ ต่ออธิบดี ซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 4. จัดทำแผนการขับเคลื่อน (Road Map) ผ่านการจัดทำโครงการที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานจะดำเนินการในแต่ละปี พร้อมทั้งกำหนดตัวชี้วัดผลสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 ที่กำหนดไว้ 5. สร้างการรับรู้และเผยแพร่แผนยุทธศาสตร์กรมฯ โดยการจัดสัมมนาโครงการเผยแพร่ยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 ให้ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบและนำไปปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล 6. ติดตามและประเมินผล เพื่อทราบถึงผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์กรมฯ รวมทั้งทราบปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์กรมฯ ในปีต่อไป สามารถสรุปได้ ดังภาพ รวมทั้งกรมได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการ4 ปี โดยมีโครงการ กิจกรรมและแผนงาน เพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานและจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งสิ้น 101		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						โครงการ		
		R/I (0.3)	• แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต	☒	☐	กรมได้ดำเนินการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560–2564 โดยการวิเคราะห์สถานการณ์เศรษฐกิจและแนวโน้มในอนาคต สถานการณ์ด้านแรงงาน โดยเฉพาะให้ความสำคัญกับข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่กรมสำรวจเอง และผลสำรวจจากหน่วยงานภายนอก โดยในปีงบประมาณ 2559 เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2560-2564 กองแผนงานและสารสนเทศได้นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณาจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ผลสำรวจความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร พ.ศ. 2559 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2) ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการ ปี 2559 ของกระทรวงแรงงาน 3) รายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงานจาก Datacenter กรม 4) ผลสำรวจแผนพัฒนากำลังคนรายจังหวัดของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และ 5) รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติโดยเฉพาะกองแผนงานและสารสนเทศได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ จากการประชาพิจารณ์ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรม เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560 เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงกรอบ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> 1. เอกสารแสดงการดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ 20 ปี ที่แสดงให้เห็นว่าแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต 2. ตาราง Matrix ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ กับผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. ตาราง Matrix ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ กับ การเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต (มาจาก SWOT)	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ยุทธศาสตร์การพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579 และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 เพื่อให้มั่นใจว่าแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างแท้จริง		
		- แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการอาทิ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการ และกิจกรรมมีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	แผนยุทธศาสตร์ของกรมมีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ กรมมีลักษณะสำคัญขององค์การ คือมีภารกิจ และกฎหมายที่ให้อำนาจในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน ผู้บริหารมีนโยบายและแนวทางการบริหารงานที่เป็นเอกภาพ มีระบบการติดตามผลการปฏิบัติงานที่ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งมีหน่วยงานในสังกัดที่ให้บริการประชาชนได้อย่างครอบคลุมในทุกจังหวัดทั่วประเทศ ตลอดจนบุคลากรมีค่านิยมองค์กรที่มุ่งเน้นให้เกิดความสมดุล และความเสมอภาคกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ มุ่งมั่นทำงานเป็นทีม ใฝ่เรียนรู้ มีจิตบริการ สร้างสรรค์เครือข่าย เพื่อให้บรรลุประเด็นยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ประเด็น กล่าวคือ 1) การพัฒนาและยกระดับมาตรฐานฝีมือแรงงานให้ได้มาตรฐานสากล 2) ฝึกอบรมฝีมือแรงงานเพื่อรองรับความท้าทายในยุคไทยแลนด์ 4.0 3) การพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและแรงงานนอกระบบ 4) การ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> 1.ตารางความเชื่อมโยงวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร แผนปฏิบัติราชการ ที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างยุทธศาสตร์ กับความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ (มาจาก ลักษณะสำคัญขององค์การ และ SWOT) 2.Matrix (ตารางแสดงความสัมพันธ์ของประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงาน โครงการและกิจกรรม มีความสอดคล้องและ	ผส.	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงาน และ 5) การบริหารจัดการองค์การและระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัย ยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพสูง อย่างต่อเนื่อง โดยมี เป้าประสงค์ กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการที่สนับสนุนต่อ ความสำเร็จของประเด็นยุทธศาสตร์ ตอบสนองวิสัยทัศน์ ของกรมที่ตั้งไว้ คือ “พัฒนาทักษะคนทำงานทุกระดับและผู้ ประกอบกิจการให้มีผลิตภาพสูง สู่ Thailand 4.0” โดย ผู้บริหารได้มีการวางนโยบายในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อเพิ่มผลิตภาพแรงงาน ผ่านเจ้าหน้าที่ของกรมในสังกัดที่ มีอยู่ทุกจังหวัดทั่วประเทศรวมถึงการติดตามผลการ ดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อให้บรรลุต่อความท้าทายเชิง ยุทธศาสตร์ ที่ได้กำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด คือ 1) ผลิต ภาพแรงงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.5 ต่อปี 2) คนทำงานไม่น้อย กว่าร้อยละ 50 มีผลิตภาพเพิ่มขึ้น และ 3) ผลิตภาพ แรงงานในสถานประกอบการเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่าร้อยละ 7 ต่อปี	ตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ	
SP2	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์สร้างความสมดุลของความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทั้งหมด	A (0.4)	แสดงวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมและเหมาะสมในกระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์	☒	☐	กรมมีวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 – 2564 โดยกองแผนงานและสารสนเทศได้จัดตั้งคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งมีวิธีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ 1. สารสนเทศจากภายนอก จะรวบรวมจากหน่วยงานที่เป็นที่ยอมรับ เช่น ในด้านตัวเลข สถิติ จากสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงานประกันสังคม เป็นต้น สารสนเทศจากเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ต้องการข้อมูลมีหนังสือขอเป็นทางการ แบบสอบถาม การประชุม และ 2. สารสนเทศจากภายใน จะรวบรวมจากระบบ Data Center กรม แบบสอบถาม ประชุม การประชุมพิจารณา	<u>เอกสารหลักฐาน</u> 1. หลักฐานการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (แผนปฏิบัติการ 5ปี/ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 กรมฯ) (แผนปฏิบัติการ 5 ปี พ.ศ. 2560 – 2564 กรมฯ)	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						รวมทั้งการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศมีความครอบคลุมและเหมาะสม ดังนั้น ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่จะนำไปใช้ในการจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ต้องผ่านการพิจารณาจากคณะผู้บริหารของกรมในกระบวนการต่าง ๆ ก่อนนำไปสู่การประชาสัมพันธ์ และเห็นชอบต่อไป		
			รายการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนที่กำหนดรายละเอียดรอบระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	☒	☐	กรมโดยกองแผนงานและสารสนเทศได้มีการรวบรวมรายการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้ในการศึกษา วิเคราะห์ทิศทางการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประกอบการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 ดังนี้ บททวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง 1. กฎหมายและพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้อง 2. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2559 3. นโยบายรัฐบาล 4. กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579 5. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) 6. นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ พ.ศ. 2558 – 2564 (เน้น 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้) 7. ประกาศคณะกรรมการนโยบายเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศอุตสาหกรรมเป้าหมาย 8. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติราชการของกระทรวงแรงงาน 9. กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2579 10. แผนแม่บทด้านแรงงานไทยในระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2560	<u>เอกสารหลักฐาน</u> - รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการของกรมในปีที่ผ่านมา - รายการข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT) ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ - จัดทำเป็นตารางแสดงรายการรายการข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนที่กำหนดรายละเอียดกรอบระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						– 2564) 11. กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560 – 2564) 12. ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนภายใต้คณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.) 13. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย (Digital Thailand) 14. แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561 15. ร่างพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560 16. โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล “ไทยแลนด์ 4.0” <u>สถานการณ์แรงงานและความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</u> 1. โครงสร้างกำลังแรงงาน 2. ภาวะการทำงาน 3. ภาวะการว่างงาน 4. สถานการณ์แนวโน้มความต้องการและการขาดแคลนแรงงาน 5. สถานการณ์การทำงานในต่างประเทศ 6. การพัฒนาศักยภาพแรงงาน <u>บทบาทกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน</u> 1. ความเป็นมา 2. ภารกิจกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 3. ส่วนราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	(สพม.)	

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						4. โครงสร้างอัตรากำลัง โดยมีการกำหนดรายละเอียดกรอบระยะเวลาในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน แสดงได้ตามภาพที่ 1.3 หน้า 6 ในแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564		
			• แสดงแนวทางวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	เมื่อรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะดำเนินการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน เพื่อใช้ในการวางแผนแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 โดยในครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ ดังนี้ 1. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) เป็นการวิเคราะห์การบริหารจัดการและการดำเนินงานของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน แบบแนวคิด 7S Model ของ Mckinsey เป็นการวิเคราะห์ที่สามารถนำมาใช้ได้ หลากหลายสถานการณ์ซึ่งผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5.1 หน้า 107– 109 ของแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 2. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) เป็นการวิเคราะห์เพื่อกำหนดประเด็นโอกาส และภัยคุกคาม โดยการพิจารณาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานตามหลัก PEST ซึ่งผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5.2 หน้า 110– 111 ของแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 การวิเคราะห์ภาพรวมด้วย SWOT Analysis ซึ่งผลการวิเคราะห์ หน้า 112 ของแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 โดยการเก็บข้อมูลภายในและภายนอกจากการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยใช้เทคนิค	เอกสารหลักฐาน 1. แนวทางการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อม (SWOT) และการวิเคราะห์ TOWS Matrix ภายใต้งบระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. ตารางสรุปจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (หน้า 30)	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						Brainstorms จำนวน 8 ครั้ง และประชุมกลุ่มย่อย Focus Group ร่วมกับผู้รับผิดชอบ ภารกิจและผู้เกี่ยวข้องของกรม ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคและได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องมือ TOWS Matrix ตามตาราง 5.3 หน้า 114 - 119 ของแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564		
		D (0.3)	การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์	☒	☐	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้รวบรวมรายการ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศตามข้อ A เพื่อใช้ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 - 2564 ดังนี้ 1. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการและประชุมคณะทำงานรวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิต่าง ๆ ได้แก่ นโยบายและทิศทางการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศจากทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) นโยบายรัฐบาล แผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา และข้อมูลสถานการณ์แรงงานในอดีต ปัจจุบัน และการคาดการณ์ความต้องการแรงงานในระดับประเทศที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาที่จัดทำกรอบยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) รวมถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและอื่น ๆ นอกจากนี้ยังได้ศึกษา วิเคราะห์โครงสร้างองค์กร บุคลากร และระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่	เอกสารหลักฐาน เอกสารตาม กระบวนการจัดทำ แผนยุทธศาสตร์แสดง กระบวนการวิเคราะห์ SWOT	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						สนับสนุนการดำเนินงานภายในขององค์กรให้สามารถขับเคลื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อนำผลจากการศึกษาดังกล่าวมากำหนดทิศทางยุทธศาสตร์ประกอบการจัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 โดยจัดประชุม มีดังนี้ 1) ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง0402/668 ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2559) 2) ครั้งที่ 2/2559 เมื่อวันที่ 1 มิถุนายน 2559 ณ ห้องประชุม 501 ชั้น 5 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง 0402/0716 ลงวันที่ 25 พฤษภาคม 2559) 3) ครั้งที่ 3/2559 เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2559 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง0402/ว0784 ลงวันที่ 8 มิถุนายน 2559) 4) ครั้งที่ 4/2559 เมื่อวันที่ 22 มิถุนายน 2559 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง0402/852 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2559) 5) ครั้งที่ 5/2559 เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2559 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง0402/0927 ลงวันที่ 4 กรกฎาคม 2559)		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						6) ครั้งที่ 6/2559 เมื่อวันที่ 27-28 กรกฎาคม 2559 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง0402/01001 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2559) 7)ครั้งที่ 7/2559 เมื่อวันที่ 17-18 สิงหาคม 2559 ณ ห้องประชุมกองแผนงานและสารสนเทศ ชั้น 9 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (เลขที่ รง0402/01121 ลงวันที่ 11 สิงหาคม 2559) 8) ครั้งที่ 8/2559 เมื่อวันที่ 25-26 กันยายน 2559 ณ โรงแรมอัมพวานานอน จังหวัดสมุทรสงคราม (เลขที่ รง 0404/1244 ลงวันที่ 2 กันยายน 2559) 3. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระหว่างวันที่ 20-21 กันยายน 2559 ณ โรงแรมบางกอกพาเลส ถ.เพชรบุรีตัดใหม่ มักกะสัน กรุงเทพฯ วัตถุประสงค์ เพื่อชี้แจงให้ผู้เข้าร่วมประชุมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศ การเป็นประเทศไทย 4.0 ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ทิศทางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) และกรอบคำของบประมาณและร่างกรอบเป้าหมายการพัฒนาฝีมือแรงงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรค แนวทางแก้ไขและข้อเสนอแนะ อันจะนำไปสู่การดำเนินงานในปีงบประมาณ		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						พ.ศ. 2560 และในระยะ 5 ปีข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ (เลขที่ รง 0404/01273 ลงวันที่ 8 กันยายน 2559) 2. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องนโยบายและแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงานสู่ Thailand 4.0 ระหว่างวันที่ 17-18 ตุลาคม 2559 ณ ห้องประชุมปรกรณ์ อังศุสิงห์ ชั้น 10 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อมอบนโยบายและทิศทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ 2560 และระดมความเห็นยุทธศาสตร์บูรณาการพัฒนากำลังคนเชิงพื้นที่ 12 สถาบันเทคโนโลยีขั้นสูงนำร่อง (เลขที่ รง0404/1428 ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2559) 3. จัดประชุมเชิงปฏิบัติการและประชุมคณะทำงาน รวบรวมข้อมูลและยกร่างแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 เพื่อทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2560-2564 เมื่อวันที่ 16-18 ธันวาคม 2559 ณ บ้านสวนสาริกา รีสอร์ท จังหวัดนครนายก(เลขที่ รง0404/1689 ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2559) 4. จัดสัมมนาประชาพิจารณ์กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 20 ปี พ.ศ.2560-2579 และ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 เมื่อวันที่ 8 กันยายน 2560 ณ ห้องแกรนด์บอลรูม ชั้น 1 โรงแรมเดอะพาลาสโซ่ ถนนรัชดาภิเษก เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงาน		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้ให้ความเห็น ข้อเสนอแนะ และให้การดำเนินการจัดทำยุทธศาสตร์กรมฯ ครบถ้วนตามขั้นตอนของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) โดยได้มีการรับฟังการชี้แจง (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 และรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะจากเข้าร่วมสัมมนาฯ และทบทวนแบบสำรวจความเหมาะสมของ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2560-2564 ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์		
			สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ที่มีความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัยมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคตที่อาจเกิดขึ้น	☒	☐	กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้รวบรวมและทบทวนปัจจัยภายใน (จุดแข็งและจุดอ่อน) และปัจจัยภายนอก (โอกาสและภัยคุกคาม) ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นการประเมินจากข้อมูลสถานการณ์ด้านแรงงานในปัจจุบัน และในอนาคตผนวกกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของกรมทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและข้อมูลจากการรับฟังความคิดเห็นจากเครือข่ายพัฒนาฝีมือแรงงาน รวมทั้งให้ความสำคัญกับข้อมูลความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งที่กรมสำรวจเอง และผลสำรวจจากหน่วยงานภายนอก ดังนั้น สารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์จึงมีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัยมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบันและการเปลี่ยนแปลงในอนาคต โดยในปีงบประมาณ 2560 เพื่อการจัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2555-2559 กองแผนงานและสารสนเทศได้นำข้อมูลสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) ได้แก่	เอกสารหลักฐาน1. รายงานผลการวิเคราะห์ SWOT ที่มีการใช้สารสนเทศที่ที่มีความครอบคลุมถูกต้อง และทันสมัย 2.เอกสารตามกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ตารางสรุปจุดแข็งจุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม (หน้า ...)	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						1. กฎหมายและพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้อง เช่น รัฐธรรมนูญราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 74 รัฐพึงส่งเสริมให้ประชาชนมีความสามารถในการทำงานอย่างเหมาะสมกับศักยภาพและวัยและให้มีงานทำ พรบ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2557 เป็นต้น 2. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี 3. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 – 2564) 4. นโยบายรัฐบาล (พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา) 5. กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) 6.แผนแม่บทด้านแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 7.ประเทศไทย 4.0 “Value-Based Economy” หรือ เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม 8. ทูมมนุษย์กับผลิตภาพ.รงงานภาคอุตสาหกรรมไทย9) Productivity คำตอบสุดท้ายอนาคตประเทศไทย 9. การคาดประมาณประชากรของประเทศ พ.ศ. 2553 – 2583 10. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย (Digital Thailand) 11. แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี พ.ศ. 2559-2561 12. ร่างพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2560 13. โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล “ไทยแลนด์ 4.0”		

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						14. ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 1) ผลสำรวจความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร พ.ศ. 2559 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2) ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและการขาดแคลนแรงงานของสถานประกอบการ ปี 2559 ของกระทรวงแรงงาน 3) ผลสำรวจแผนพัฒนากำลังคนรายจังหวัด ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 4) รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ <u>สภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) ได้แก่</u> 1. ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนภายใต้คณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช) 2. การบริหารและการจัดการภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงโครงสร้าง และบุคลากร 3. นโยบายอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 4. นโยบายการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกรม การกำหนดนโยบาย/ทิศทางการทำงานของกรมและการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของกรม		
		R/I (0.3)	• <u>แผนยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ อาทิ</u> <u>ประเด็นยุทธศาสตร์เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด</u> <u>กลยุทธ์ แผนงาน โครงการและกิจกรรมมี</u> <u>ความสอดคล้องและ</u>	☒	☐	แผนยุทธศาสตร์ของกรม เช่น ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด กลยุทธ์ แผนงานโครงการและกิจกรรมมีความสอดคล้องและตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้ - ลักษณะสำคัญขององค์กร : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> ตาราง Matrix แสดงความเชื่อมโยงกับ - ลักษณะสำคัญขององค์กร : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์ - วิสัยทัศน์และพันธกิจ	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
			<u>ตอบสนองกับข้อมูลดังต่อไปนี้</u> _____ - <u>ลักษณะสำคัญขององค์การ : ความท้าทายเชิงยุทธศาสตร์</u> _____ - <u>วิสัยทัศน์และพันธกิจ</u> _____ - <u>โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ</u> _____ - <u>ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ</u> _____ - <u>สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์</u>			- โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ โดยสามารถแสดงตามตาราง TOWS Matrix ในแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (พ.ศ. 2560-2564) Matrix ตามตาราง 5.3 หน้า 108 – 113	- โอกาสและทิศทางในอนาคตของส่วนราชการ - ความสมดุลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ - สารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์	
SP3	ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่สำคัญโดยคำนึงถึง <u>ความพร้อม</u> ของทรัพยากรของส่วนราชการ <u>สื่อสาร</u> สร้างความเข้าใจรวมถึงนำ <u>แผนไปสู่การปฏิบัติ</u> เพื่อก่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ	A (0.4)	· มีการกำหนดแผนงาน กรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนปฏิบัติการที่มีความชัดเจน	☒	☐	กรมมีการกำหนดแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม กรอบระยะเวลาในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ได้อย่างชัดเจน (แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 หน้า 6) โดยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน 2560 โดยกรมได้มอบหมายให้กองแผนงานและสารสนเทศ และกองบริหารการคลังเป็นหน่วยงานหลักในการประสานงานและติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำเสนอแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ไปจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งหากคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีแล้ว จึงได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีทีละรายละเอียดยของแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่มีความชัดเจน และให้แล้วเสร็จภายในเดือนกันยายนของทุกปี	<u>เอกสารหลักฐาน</u> <u>ตารางกรอบระยะเวลาในการจัดทำแผน</u>	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
		D (0.3)	ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ระบุรายละเอียดของแผนงาน โครงการและกิจกรรมที่มีความชัดเจนรวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้	☒	☐	กรมมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีที่ระบุรายละเอียดของแผนงาน โครงการและกิจกรรมที่มีความชัดเจนรวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เช่น ข้อจำกัดทางด้านบุคลากร ข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ ข้อจำกัดด้านงบประมาณ โดยวิเคราะห์จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา จำนวนบุคลากร รวมไปถึงมีการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 พระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2560 กรมได้รับงบประมาณภายใต้มาตรา 19 และงบประมาณตามแผนงานบูรณาการ จำนวน 6 แผนงาน (มาตรา 33 แผนงานบูรณาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ มาตรา 38 แผนงานบูรณาการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ มาตรา 39 แผนงานบูรณาการพัฒนาคูคลองสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์ มาตรา 43 แผนงานบูรณาการพัฒนาศักยภาพตามช่วงวัย มาตรา 48 แผนงานบูรณาการสร้างความเสมอภาคเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ และมาตรา 52 แผนงานบูรณาการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ) เป็นเงินรวมทั้งสิ้น 2,105,798,700 บาท เป้าหมายการพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อดำเนินการ รวมจำนวน 3,684,800 คน โดยได้มีการกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรม เพื่อนำไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้(ดังปรากฏในคู่มือแนวทางการดำเนินการแผนพัฒนาฝีมือแรงงาน	เอกสารหลักฐาน 1.แสดงหลักเกณฑ์หรือแนวทางในการจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน/โครงการ 2.แนวทางการกำหนดกิจกรรม/แผนงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีให้หน่วยปฏิบัติ	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						พ.ศ. 2560 หน้า 3 – 11)		
			• มีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ	☒	☐	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมมีการสื่อสารแผนปฏิบัติการประจำปีให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ดังนี้ 1. การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระหว่างวันที่ 20 – 21 กันยายน 2560 ณ โรงแรมบางกอกพาเลส กรุงเทพฯ 2. การประชุมเชิงปฏิบัติการชี้แจงกรอบการประเมินผลตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) และตัวชี้วัดของหน่วยงานภายในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 16 – 17 กุมภาพันธ์ 2560 ณ โรงแรมอินทรา รีเจนท์ กรุงเทพฯ 3. การประชุมกรม 4. หนังสือเวียนแจ้งทุกหน่วยงาน 5. เว็บไซต์กรมฯ / Intranet 6. จัดส่งเป็นรูปเล่มเอกสารเผยแพร่ “คู่มือแนวทางการดำเนินการแผนพัฒนาฝีมือแรงงาน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560”	เอกสารหลักฐาน 1. ภาพการจัดประชุมชี้แจง 2. หนังสือนำเสนอแผนปฏิบัติการประจำปี ให้ทุกหน่วยงาน (ผต. สสค. สรพ. ศปร. สำนัก/กอง กลุ่มงาน) 3. เว็บไซต์กรม => แผนปฏิบัติการ => แผนการปฏิบัติงาน => ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - เว็บไซต์กรม => หนังสือเวียน => พิมพ์คำว่า “แผนการปฏิบัติงาน กรมฯ พ.ศ. 2559 ” ในช่องค้นหา 3. ภาพถ่ายการประชุมชี้แจง	ผส.
			• หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการนำแผนปฏิบัติการ	☒	☐	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค ได้มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปีไปสู่การปฏิบัติ และมีการรายงานผลในระบบ Datecenterกรมโดยมีเจ้าภาพจาก	เอกสารหลักฐาน 1. มีหนังสือเวียน/ข้อสั่งการที่ให้นำ	ผส. พบ. บค.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
			ประจำปีไปสู่การปฏิบัติ			หน่วยงานส่วนกลางกำกับดูแลการดำเนินการดังกล่าว โดยในปีทุกปี กองแผนงานและสารสนเทศ จะจัดสัมมนาโครงการชี้แจงแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานในแต่ละผลผลิต/กิจกรรม โครงการรวมทั้งให้บทวน/ปรับค่าเป้าหมาย เพื่อความเหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และปีงบประมาณประมาณ พ.ศ. 2560 กองแผนงานและสารสนเทศได้จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่องนโยบายและแนวทางการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระหว่างวันที่ 20 – 21 กันยายน 2560 ณ โรงแรมบางกอกพาเลส ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ มักกะสัน กรุงเทพฯ นอกจากนี้ กรมยังได้นำแผนปฏิบัติการไปสู่การปฏิบัติโดย ดำเนินการผ่านระบบถ่ายทอดตัวชี้วัดขององค์กรสู่ระดับหน่วยงานภายในและระดับบุคคล ตั้งแต่ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่เป็นประจำปี โดยตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดเป็นแผนปฏิบัติการทุกผลผลิต/กิจกรรม โครงการ จากแผนปฏิบัติราชการนโยบายที่สำคัญ และมีการรายงานผ่านระบบ Data Center กรมซึ่งได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการชี้แจงกรอบการประเมินผลตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) และตัวชี้วัดของหน่วยงานภายในกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 16 – 17 กุมภาพันธ์ 2560 ณ โรงแรมอินทรา รีเจนท์ กรุงเทพฯ	แผนปฏิบัติการ(แผนงบประมาณ) ไปสู่การดำเนินการ 2.เพิ่มระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดขององค์กรสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล(- คำสั่งคณะกรรมการจัดวางระบบประเมินผล การดำเนินงานภายใน - รายงานการประชุมคณะกรรมการ - ตัวอย่างคำรับรองสำนัก /กอง - การติดตาม รายงานผล)	
		R/I (0.3)	• แผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้	☒	☐	แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2560 มีความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2560 – 2564 ที่กำหนดตามแผนผังความเชื่อมโยงของวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยมองค์กร	เอกสารหลักฐาน -เอกสารหลักฐาน แสดงความเชื่อมโยง	ผส.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ซึ่งได้มีการสรุปโครงการ/กิจกรรมต่างๆตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีไว้ในแผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560 – 2564 หน้า 134- 140	ให้เห็นความสอดคล้องแผนปฏิบัติการมีความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้	
			• <u>แผนปฏิบัติการมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่ส่วนราชการมีอยู่</u>	☒	☐	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ของกรม นอกจากจะมีความเชื่อมโยงกับแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมภายใต้แผนยุทธศาสตร์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2560-2564 ยังมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความพร้อมของทรัพยากรที่อยู่ในกระบวนการจัดทำ SWOT และสอดคล้องกับแผนบริหารทรัพยากรบุคคลงบประมาณกรม รวมทั้งที่ระบุไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรเช่น 1. ความพร้อมด้านโครงสร้างองค์กรและการมอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินงานที่ชัดเจน 2. ความพร้อมของการมีกฎหมายที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้เป็นกฎ ระเบียบและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจของกรม 3. ความพร้อมของการมีอาคารสำนักงาน วัสดุ อุปกรณ์ที่มีอย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 4. ความพร้อมของการได้รับการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานที่เหมาะสมและเพียงพอ 5. ความพร้อมด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถบุคลากรที่รับผิดชอบดำเนินงาน 6. ความพร้อมด้านการมีแผนต่างๆ ที่รองรับและสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น แผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 7. ความพร้อมของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมใหม่มาใช้สนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> <u>แสดงความเชื่อมโยงจาก SWOT และแผน HR โดยโยงแผนกลยุทธ์ในแผน HR ให้เข้ากับแผนกลยุทธ์ของกรมเพื่อให้เห็นประสิทธิผล/ประสิทธิภาพ</u>	ผส. บค. กค.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ปฏิบัติงาน		
			แผนปฏิบัติการมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้	☒	☐	แผนปฏิบัติการของกรมมีความสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยหน่วยปฏิบัติจะดำเนินการบันทึกผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ Datacenter กรม และกองแผนงานและสารสนเทศจะรวบรวมจากระบบData Center ของกรม และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานกรมพัฒนาฝีมือแรงงานรายงานเป็นประจำทุกเดือน โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 (1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560) กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีผลการปฏิบัติงานร้อยละ 115.77เมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดและผลการเบิกจ่ายงบประมาณของกรม คิดเป็นร้อยละ 96.99ของวงเงินงบประมาณตาม พ.ร.บ. งบประมาณรายจ่ายที่ได้รับ ซึ่งเป็นผลการเบิกจ่ายเงินงบประมาณที่เป็นไปตามเป้าหมายการเบิกจ่ายเงินงบประมาณตามมติคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่กำหนดไว้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 96.00	<u>เอกสารหลักฐาน</u> -เอกสารสรุปผลการดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงาน จำแนกตามผลผลิต/กิจกรรม/โครงการ ประจำปีงบประมาณ พงศ. 2560 -เอกสารสรุปรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณปี 2560 ณ วันที่ 30 กันยายน 2560	ผส.
SP4	ส่วนราชการมีระบบการกำกับและติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการทบทวนและปรับแผนให้มีความสอดคล้องกับสถานการณ์	A (0.4)	<u>ส่วนราชการมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ</u>	☒	☐	กรมมีระบบในการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ 2 รูปแบบ คือ 1)การสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณของกรม เป็นประจำทุกเดือน เพื่อรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณให้ผู้บริหารกรมทราบ เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณของหน่วยงานในสังกัด ให้ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนรวมทั้งนำข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินงบประมาณเข้าที่ประชุมกรม เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงานอีกทางหนึ่ง 2) การจัดทำเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> -เอกสารหลักฐานการรายงานผล สป. 301 -เอกสารหลักฐานรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงิน - เอกสารการติดตามและรายงานผลการจัดทำคำรับรองการ	ผส. พบ. บค.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงผลดำเนินการทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ และมีการติดตามผลรอบ 6 เดือน 9 เดือนและ 12 เดือน และตัวชี้วัดระดับบุคคล ซึ่งมีการติดตามผล 6 เดือน และ 12 เดือน และในเชิงคุณภาพจะดำเนินการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) ของสำนักงาน ก.พ.ร. ซึ่งจะมีการนำเสนอผู้บริหารทราบก่อนการรายงานให้สำนักงาน ก.พ.ร. โดยในการรายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบ Data Centerของกรม	ปฏิบัติราชการประจำปี และ มาตรการการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ตาม มาตรา 44	
			ส่วนราชการมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตามและประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้	☒	☐	กรมมีแผนงานและแนวทางในการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลเพื่อใช้ในการกำกับติดตามและประเมินผลสำเร็จตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้ 1) การถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปี และการปฏิบัติงานที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงานภายใน โดยมีการพิจารณากำหนดกรอบ คู่มือ และปฏิทินรอบการประเมินผ่านการประชุมคณะทำงาน และถ่ายทอดไปสู่หน่วยปฏิบัติผ่านกระบวนการจัดสัมมนาให้ความรู้ และชี้แจงข้อมูลต่างๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง 2) การถ่ายทอดสู่ระดับบุคคล จะมีคณะทำงานพิจารณาตัวชี้วัดระดับผู้อำนวยการ โดยวัดปีละ 2 รอบ และระดับบุคคล มีตัวชี้วัดบังคับ และตัวชี้วัดที่เหมาะสมในแต่ละงาน ซึ่งเป็นตัวชี้วัดผู้บริหารที่ใช้สำหรับการประเมินขั้นเงินเดือน โดยจะมีการทบทวน ปรับปรุงคำสั่งคณะทำงาน ที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการทบทวนปัญหาอุปสรรคของการดำเนินงานเป็นประจำทุกปีเพื่อนำมาปรับปรุงตัวชี้วัด แนวทางการดำเนินการและ	- เอกสารแสดงระบบการถ่ายทอดตัวชี้วัดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญไปสู่ระดับหน่วยงาน	สพม. บค.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการให้มีความเหมาะสม		
		D (0.3)	ส่วนราชการมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคล	☒	☐	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมมีการถ่ายทอดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่สำคัญสู่ระดับหน่วยงานและระดับบุคคลดังนี้ 1.กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร ได้มีการนำแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ทุกหน่วยงานได้รับงบประมาณ นโยบาย และการปฏิบัติงานที่สำคัญไปสู่การปฏิบัติระดับหน่วยงานโดยดำเนินการผ่านระบบถ่ายทอดตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน ซึ่งทุกหน่วยงานทั้งระดับสำนัก/กอง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน (สพร.) และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน (สนพ.) โดยในปีนี้ได้มีการทบทวน ปรับปรุงคำสั่งคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ให้เป็นปัจจุบัน โดยกรมได้แต่งตั้งคณะทำงานกำกับ ดูแล และติดตามการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) และการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน ตามคำสั่ง ที่ 2200/2559 ลงวันที่ 15 ธันวาคม 2559ซึ่งคณะทำงานประกอบด้วย รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม ผู้บริหารจากทุกสำนักกอง มีอธิบดีเป็นประธานคณะทำงาน เพื่อดำเนินการจัดทำแนวทางการดำเนินการและกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และติดตามผลการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมาย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้มีการจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง การ	<u>หลักฐานเอกสาร</u> 1.เอกสารกรอบการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) และการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน 2. คำสั่งคณะทำงานกำกับ ดูแล และติดตามการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา 44) และการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน 3.รายงานการประชุมคณะทำงาน 4. รายงานการสัมมนาชี้แจงกรอบการประเมินส่วนราชการ	พบ. บค.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ชี้แจงกรอบการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา ๔๔) และการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายในเมื่อวันที่ 16 – 17 กุมภาพันธ์ 2560 เพื่อถ่ายทอดตัวชี้วัด และชี้แจงให้ความรู้ให้กับผู้บริหารของกรม และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 250 คน เพื่อให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของกรมมีแนวทางในการดำเนินการเป็นในทิศทางเดียวกัน และได้มีการจัดประชุมคณะทำงานจำนวน 4 ครั้ง ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 6 มกราคม 2560 ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 23 พฤษภาคม 2560 ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 4 สิงหาคม 2560 และครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2560 2. กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการถ่ายทอดตัวชี้วัดและคำเป้าหมายที่สำคัญลงสู่บุคคล โดยกรมจะแต่งตั้งคณะทำงานบริหารผลการปฏิบัติราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงานโดยมีการประชุมคณะทำงานเมื่อวันที่ 27 มีนาคม 2560 เพื่อกำหนดตัวชี้วัดของผู้อำนวยการสำหรับตัวชี้วัดของเจ้าหน้าที่จะมีตัวชี้วัดบังคับ ประมาณ 2 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัดตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน และประชุมเพื่อติดตามตัวชี้วัด	ตามมาตราการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (มาตรา ๔๔) และการประเมินการปฏิบัติราชการของส่วนราชการระดับหน่วยงานภายใน 5. คำสั่งคณะทำงานบริหารผลการปฏิบัติราชการกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 6. รายงานการประชุมคณะทำงาน ครั้งที่ 1 และ 2	
			ส่วนราชการมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ	☒	☐	กรมมีการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการ ดังนี้ 1. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงินเสนอผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนเพื่อติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรม และเสนอเข้าที่ประชุมกรม เพื่อเป็นการ	เอกสารหลักฐาน 1.เอกสารแสดงระบบการการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของ	ผส. พบ.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						ติดตามผลการดำเนินงานเชิงวิเคราะห โดยในปงบประมาณ พ.ศ. 2560 ไดมีการประชุม จำนวน 12 ครั้ง และมีการแจงเวียนผานระบบอินทราเน็ตของกรมเพื่อใหทุกหนวยงานไดรับทราบโดยในรอบ 12 เดือน กรม ไดจัดทำรายงานในรูปเล่มแจงเวียนใหทุกหนวยงานในสังกัดทราบ 2.การประเมินผลการปฏิบัติราชการของสวนราชการระดับหนวยงานภายใน ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณโดยมีการติดตามและประเมินผลในทุกกิจกรรมของทุกหนวยงานที่ไดรับงบประมาณในปี 2560โดยมีการติดตามผลรอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน โดยในรอบ 12 เดือน ไดมีการนำเสนอใหอธิบดีไดรับทราบผลการดำเนินการตามตัวชี้วัด ตามหนังสือที่ รง และกรมมีการแจงเวียนผานระบบอินทราเน็ตของกรมเพื่อใหทุกหนวยงานไดรับทราบในสวนของการประเมินสวนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (ตามมาตรา 44) ไดมีการติดตามผลรอบ 5 เดือน 10 เดือน ตามรอบระยะเวลาที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด โดยกลุมพัฒนาระบบบริหาร และเจ้าภาพตัวชี้วัดจะดำเนินการติดตามและรายงานผลการดำเนินงานไปยังสำนักงาน ก.พ.ร. และสำหรับตัวชี้วัดของผูอำนวยการ และรายบุคคล จะดำเนินการติดตามผล ปละ 2 รอบ คือ 6 เดือนและ 12 เดือน	แผนปฏิบัติการ 2. มีรายงานประเมินผลคำรับรองประจำปี รอบ 12 เดือน 3. มีแบบประเมินผลตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามมาตรา 44 4. มีรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายงบประมาณ (สปป. 301)	
		R/I (0.3)	ส่วนราชการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติ	☒	☐	กรมมีการนำข้อมูลที่ได้รับจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการมาใช้ในการทบทวนแผนปฏิบัติการให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา โดยมีการนำผลการประเมินตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี ในกระบวนการจัดทำ Swotข้อมูลในรายงานการติดตามผลการใช้จ่าย	เอกสารหลักฐาน 1. เอกสารการจัดทำ swot 2.ตารางแสดงข้อมูลพื้นฐานการจัดสรรเป้าหมายรายจังหวัด	ผส. กค.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน	การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
		การให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสถานการณ์ในแต่ละช่วงเวลา			งบประมาณ (สงป.301) ของปีที่ผ่านมา มาใช้เป็นข้อมูล ในการทบทวนแผนฯ และตัวชี้วัดในการประเมินในปีปัจจุบัน	จำแนกตามหน่วยงาน	
		• ส่วนราชการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม	☒	☐	กรมมีการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสมโดย มีการนำข้อมูลผลการดำเนินการที่ผ่านมา นำมาใช้ในการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ (วิเคราะห์ SWOT) ให้มีความเหมาะสม	<u>เอกสารหลักฐาน</u> - แสดงเอกสารการนำข้อมูลจากการติดตามความสำเร็จและประสิทธิผลของแผนปฏิบัติการไปใช้ในการทบทวนและปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ให้มีความเหมาะสม ในกระบวนการทำ Swot	ผส.
		• มีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ	☒	☐	กรมมีการเชื่อมโยงผลการปฏิบัติการกับระบบการจัดสรรสิ่งจูงใจ ดังนี้ 1.การประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ โดยแบ่งการประเมินเป็น 2 รอบ รอบการประเมินที่ 1/2560 ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2559 – 31 มีนาคม 2560 ตามบันทึก ที่ รง 0403/ว 15922 ลงวันที่ 28 มีนาคม 2560 รอบการประเมินที่ 2/2560 ระหว่างวันที่ 1 เมษายน – 30 กันยายน 2560 ตามบันทึก ที่ รง 0403/ว 12546 ลงวันที่ 18 กันยายน 2560 โดยได้มีการจัดทำแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงานเพื่อใช้ในการประเมินการขึ้นเงินเดือนของแต่ละบุคคล 2. โครงการจัดงานพิธีมอบรางวัลการประกันคุณภาพและ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> - บันทึกการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ รอบการประเมินที่ 1 และ 2 2. โครงการประกันคุณภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงาน	บค. สพท.

รหัส	แนวทางการดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
						สื่อการฝึกเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงาน ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี พ.ศ. 2560 เมื่อวันที่ 20 กันยายน 2560 ณ โรงแรม เอวานา บางนา กรุงเทพฯ โดยได้มีการจัดทำนิตยสารและมอบรางวัล เป็นเงิน 120,000 บาทพร้อมประกาศเกียรติคุณ โดยอธิบดีเป็นผู้มอบรางวัล เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกรม มีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติ	พัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อความเป็นเลิศ ประจำปี พ.ศ. 2560	

หมวด 3 การมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

**** จุดเน้นการตรวจประเมิน:** ให้ความสำคัญกับการนำผลจากการรับฟังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ/กระบวนการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม **

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
CS1	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อาจจะมีความแตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตและบริการได้	A (0.1)	มีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการกำหนดช่องทางในการรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของแต่ละกลุ่มซึ่งแต่ละกลุ่มมีความต้องการและความคาดหวังใกล้เคียงกัน ดังนั้นช่องทางในการรวบรวมข้อมูลจะไม่แตกต่างกัน โดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1.กลุ่มผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) สถานประกอบกิจการ 2)แรงงานในระบบ 3) แรงงานนอกระบบ 4) ประชาชนผู้ว่างงาน 5) กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ทหารเกณฑ์ก่อนปลดประจำการ ผู้ต้องขัง ผู้สูงอายุ สตรี เยาวชน ผ่านช่องทาง แบบสอบถามความคิดเห็น การประชุม การประชาสัมพันธ์ การสัมภาษณ์ การตรวจเยี่ยม โทรศัพท์ รายงานผลผ่านระบบData Center กรมและมีช่องทางที่สามารถตอบสนองได้อย่างทันทั่วทั้งทาง Web site สื่อออนไลน์ (Facebook/Line)รวมทั้งผลสำรวจจากหน่วยงานภายนอก เช่น การสำรวจความพึงพอใจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ สำนักงาน ก.พ.แบบสำรวจคุณธรรมและความโปร่งใสการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลภาค	เอกสารหลักฐาน 1.ตารางช่องทางในการรวบรวมข้อมูล (ตาราง Matrix)	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ราชการ (ค.ต.ป.) 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 1) รัฐบาล 2) กระทรวงแรงงาน 3) หน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ /กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 4) สมาอุตสาหกรรม สมาหอการค้า สมาคม องค์กรวิชาชีพ 5) บุคลากรของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 6) กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่สถานประกอบกิจการ แรงงานในระบบแรงงานนอกระบบ ประชาชนผู้ว่างงาน และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ทหารเกณฑ์ก่อนปลดประจำการ ผู้ต้องขัง ผู้สูงอายุ สตรีเยาวยชน ผ่านช่องทางเหมือนกับกลุ่มผู้รับบริการ แต่จะเพิ่มด้านการประชุมเพื่อรับมอบคุณนโยบาย ในรูปแบบของคณะกรรมการ/คณะทำงาน		
		D (0.3)	• มีการรวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ในทุกปีกรมจะมีการติดตามประเมินผล และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1) การสำรวจความต้องการในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ใช้หลากหลายรูปแบบทั้งทำหนังสือแบบสอบถามการโทรศัพท์ การประชุม และผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ทาง Web site - ใช้สอบถามกับกลุ่มสถานประกอบกิจการ แรงงานในระบบ แรงงานนอกระบบ ประชาชนผู้ว่างงาน และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ	<u>เอกสารหลักฐาน</u> 1.รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2. การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ยกตัวอย่าง เอกสารหลักฐานการนำสารสนเทศมาปรับปรุง	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ 3) แบบประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม โดยแต่ละหน่วยงานที่ทำหน้าที่ฝึกอบรมจะเป็นผู้ประเมินผล - ข้อ 2) และ 3) ใช้สอบถามกับกลุ่มแรงงานในระบบ แรงงานนอกระบบ ประชาชนผู้ว่างงาน และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ 4) แบบสำรวจความคิดเห็น หน่วยงานส่วนกลาง บางหน่วยจะดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเอง เช่น กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จะดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของสถานประกอบกิจการต่อการพัฒนาบุคลากรตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม - ใช้แบบสำรวจกับสถานประกอบกิจการที่อยู่ภายใต้ พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานฯ 5) สำรวจเชิงลึก โดยการตอบแบบสอบถามและสัมภาษณ์ และการถอดบทเรียน ทางกองแผนงาน และสารสนเทศเป็นผู้ดำเนินการสำรวจในโครงการที่สำคัญ - ใช้สอบถามกับแรงงานในระบบ 6) การติดตามผลการมีงานทำให้แบบสอบถามหลังการฝึกอบรมเตรียมเข้าทำงาน และรายงานผลในระบบ Data Center - ใช้สอบถามกับประชาชนผู้ว่างงาน และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ 7)การสำรวจแผนพัฒนากำลังคนรายจังหวัด - ใช้ในรูปแบบการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด	กระบวนการ 3. ทำเป็นตารางนำเสนอ	

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						(กพร.ปจ.) กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากภาครัฐและเอกชนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาฝีมือแรงงาน 8) การติดตามผลสัมฤทธิ์การพัฒนาฝีมือแรงงาน ใช้แบบสอบถามหลังการฝึกอบรมยกระดับฝีมือแรงงาน ฝึกอบรมเสริม ซึ่งเป็นการติดตามผลในด้านการเพิ่มขึ้นของรายได้ ซึ่งเริ่มมีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 - ใช้ติดตามผลกับแรงงานในระบบ และสถานประกอบการกิจการแรงงานนอกระบบ และกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ 9) การรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง Web site จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 10) การรับมอบนโยบาย จากรัฐบาลเป็นข้อมูลสารสนเทศสำคัญที่ต้องนำมาใช้ในการปรับปรุงผลผลิต/บริการ และพันธกิจขององค์การ		
			มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับและจัดทำเป็นสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.	☒	☐	หลังจากการได้รับและรวบรวมข้อมูลแล้ว แต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้ 1) ข้อมูลการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมใช้วิเคราะห์เพื่อจัดทำหลักสูตร เวลา และสถานที่ในการฝึกอบรม ที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย 2) ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงด้านการบริการและคุณภาพการให้บริการ พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก 3) แบบประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม ใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรม	<u>เอกสารหลักฐาน</u> - รายงานผลการติดตามประเมินโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบการและข้อเสนอแนะ - แบบสำรวจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม - เอกสารแสดงการ	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						หลักสูตร วิทยาการ เวลาในการฝึกอบรม 4) แบบสำรวจความคิดเห็นของสถานประกอบกิจการต่อการพัฒนาบุคลากรตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน 5) การประเมินผลเชิงลึก เป็นการวิเคราะห์เพื่อให้รับทราบผลสัมฤทธิ์ของโครงการ ตลอดจนทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินโครงการในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 6) การติดตามผลการปฏิบัติงานทำใช้วิเคราะห์เพื่อรับทราบผลการปฏิบัติงานและรายได้ รวมทั้งสาขาอาชีพที่เป็นที่ต้องการ 7) การสำรวจแผนพัฒนากำลังคนรายจังหวัด ทำให้ได้แผนการพัฒนากำลังคนรายจังหวัด สนองความต้องการในระดับพื้นที่ 8) การติดตามผลสัมฤทธิ์การพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและรายได้ที่เพิ่มขึ้น 9) การรับข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านช่องทาง Web site จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์ในด้านความไม่พึงพอใจในการให้บริการและความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ 10) การรับมอบนโยบาย จากรัฐบาลเป็นข้อมูลสารสนเทศสำคัญที่ต้องนำมาวิเคราะห์ใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์ และปรับปรุง ทบทุน ผลผลิต/บริการ และพันธกิจขององค์การ	รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความแตกต่างกันและเหมาะสมตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม	

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่ให้ทราบความต้องการและคาดหวัง ดังนี้ ผู้รับบริการ: ความต้องการ 1) สถานประกอบกิจการ: ได้แรงงานที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ 2) แรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบ : มีทักษะฝีมือและมีรายได้เพิ่มขึ้นการบริการที่มีคุณภาพรวดเร็ว ประหยัด 3) ประชาชนผู้ว่างงาน : งานงานทำ มีทักษะฝีมือการบริการที่มีคุณภาพ รวดเร็ว ประหยัด 4) กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ : มีทักษะฝีมือ และโอกาสในการทำงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย:ความต้องการ: 1) ได้รับข้อมูลข่าวสารตามภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน อย่างทั่วถึง 2) ได้รับบริการที่ดี และมีส่วนร่วมในภารกิจของกรม 3) ใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อให้ขยายช่องทางการให้บริการได้อย่างครอบคลุมและทันสมัย		
		R/I (0.3)	• มีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์ ปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงาน	☒	☐	กรมมีการนำสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการวางแผนยุทธศาสตร์กรม พ.ศ. 2560 – 2564 ปรับปรุงผลผลิต บริการและกระบวนการดำเนินงาน ทั้งข้อมูลที่กรมดำเนินการเก็บข้อมูลเอง และข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก ดังนี้ 1.ข้อมูลที่กรมดำเนินการเก็บข้อมูลเอง เช่น 1) ผล	เอกสารหลักฐาน 1. หลักฐานการดำเนินการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ และผลสำรวจ ของ	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						สำรวจแผนพัฒนากำลังคนรายจังหวัด ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 2) รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกรม นำไปใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ SWOT องค์การ 3) แบบสำรวจความคิดเห็นของสถานประกอบกิจการ ต่อการพัฒนาศักยภาพตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน 4) การติดตามประเมินผลเชิงลึกในโครงการสำคัญ ๆ ที่ทางกองแผนงานและสารสนเทศ เป็นผู้ดำเนินการ โดยในปีงบประมาณ 2558-2559 ดำเนินโครงการติดตามและประเมินผลโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบกิจการ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ดำเนินโครงการติดตามและประเมินผลโครงการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และสำหรับในปีงบประมาณ 2561 กรมได้มอบหมายให้กองแผนงานและสารสนเทศ จัดทำการสำรวจเชิงลึกทุกโครงการ/กิจกรรมของกรม และรายงานผลผ่านระบบ Data Center เพื่อวิเคราะห์และประเมินในภาพรวมของกรมโดยกองแผนงานและสารสนเทศได้นำเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสรุปผลการสอบถามเพื่อทบทวนยุทธศาสตร์ต่อไป 5) การประชุมคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน และคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ ซึ่งจะได้ข้อมูลในระดับนโยบาย 2. ข้อมูลที่ได้รับจากหน่วยงานภายนอก เช่น 1) ผลสำรวจความต้องการพัฒนาขีดความสามารถของประชากร พ.ศ. 2559 ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ 2) ผลการสำรวจข้อมูลความต้องการและการขาดแคลน	หน่วยงานต่างๆ เช่น -หลักฐานการดำเนินการปรับปรุง - -หลักฐานนำข้อมูลจากการสรุปผลการสอบถามเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การดำเนินงานของกรม และรับฟังข้อเสนอต่อการให้บริการตามภารกิจของไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดยุทธศาสตร์ - ทำตารางการเชื่อมโยงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำยุทธศาสตร์	

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						แรงงานของสถานประกอบการ ปี 2559 ของกระทรวงแรงงาน		
CS2	ส่วนราชการมีวิธีการในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำเสนอสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แสดงวิธีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การและกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	เนื่องจากกรมมีภารกิจที่ค่อนข้างหลากหลาย จึงไม่ได้มีการประเมินผลเฉพาะความพึงพอใจเท่านั้น แต่จะมีการเก็บข้อมูล และติดตามประเมินผลในหลายรูปแบบ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมในทุกพันธกิจและนำไปใช้ประโยชน์ในการสร้างโอกาสปรับปรุงผลผลิตและกระบวนการดำเนินงาน ให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนเชื่อมโยงไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์ กรมจึงมีวิธีการเก็บข้อมูลและติดตามประเมินผลผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์การดังนี้ 1.แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้สอบถามผู้เข้ารับการบริการในพันธกิจทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ฝึกอบรม โดยที่ผ่านมารกรมได้มอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรม ซึ่งเป็นเจ้าภาพตัวชี้วัด ออกแบบสอบถาม และส่งให้กับหน่วยปฏิบัตินำไปสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรวบรวมรายงานผลผ่านระบบ Data Center กรม โดยแต่ละหน่วยปฏิบัติจะนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการสร้างโอกาสและปรับปรุงการให้บริการของแต่ละหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นแต่ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมไม่ได้กำหนดเป็นตัวชี้วัด แต่จะให้แต่ละหน่วยงานสำรวจและประเมินผลเอง 2. แบบประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม ใช้สอบถามผู้เข้ารับการบริการในพันธกิจฝึกอบรม โดย	-เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ที่ผ่านมาแต่ละหน่วยงานจะออกแบบสอบถามและประเมินผลเอง -เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อน ของการตอบแบบสอบถาม และเกิดความสะดวก ของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน รวมทั้งลดปริมาณการใช้กระดาษ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กลุ่มพัฒนาระบบบริหารได้มีการหารือร่วมกับสำนักพัฒนาผู้ฝึกและเทคโนโลยีการฝึก กองแผนงานและสารสนเทศ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้ใช้แบบสอบถามการฝึกอบรมของระบบประกันคุณภาพแทนแบบสอบถามข้อ 1) และ ข้อ 2 เนื่องจากแบบสอบถามของระบบประกันคุณภาพมีข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งการประเมินความพึงพอใจงานบริการและความพึงพอใจด้านการฝึกอบรม และกำหนดเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานภายใน ซึ่งสามารถตอบแบบสอบถามได้ทั้งในรูปแบบ online บน Application มือถือ และแบบกระดาษ ซึ่งสุดท้ายจะมีการรวบรวมและประมวลผลในระบบ Datacenter กรม สำหรับแบบสอบถามการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน จะใช้แบบสอบถามตามระบบประกันคุณภาพการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ซึ่งอยู่ระหว่างการทดลองใช้ 3. การติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์เริ่มใช้เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยใช้แบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงานสำหรับผู้ผ่านการฝึกอบรม สำหรับติดตามผลการมีงานทำ การเพิ่มขึ้นของรายได้หลังจบการฝึกอบรม		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						และการเพิ่มผลิตภาพแรงงาน 4. แบบสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยกองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เป็นผู้ออกแบบสอบถาม 5. สำรวจเชิงลึก ในโครงการสำคัญ ๆ โดยการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจและสัมภาษณ์ รวมทั้งการถอดบทเรียน - วิธีการประเมินโดยกองแผนงานและสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบ โดยมีการดำเนินการดังนี้ 1) วางแผนแนวทางการสำรวจ จัดทำแบบสอบถามและคู่มือในการสำรวจ พร้อมทั้งจัดส่งหนังสือ ไปยังหน่วยปฏิบัติ เพื่อให้ประสานงานกับกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ดำเนินการติดตามประเมินผล โดยศึกษาจากข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ดังนี้ 1) ข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากแบบสำรวจ 3 แบบ ได้แก่ แบบที่ 1 พนักงานสถานประกอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการ แบบที่ 2 เจ้าของหรือผู้บริหารสถานประกอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการ และแบบที่ 3 สำหรับเจ้าหน้าที่กรม 2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยวิธีการถอดบทเรียน การลงพื้นที่สำรวจข้อมูลภาคสนาม การสัมภาษณ์เชิงลึก และรายงานฉบับสมบูรณ์ของที่ปรึกษาโครงการ 3) เก็บรวบรวมแบบสอบถาม บันทึกข้อมูลจากแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมทั้งผลของการถอดบทเรียนและการลงพื้นที่		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						และนำข้อมูลจากการสำรวจมาประมวลผล วิเคราะห์ 1) ด้านผลผลิตโครงการ 2) ด้านผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์โครงการ 3) ด้านการบริหารจัดการโครงการ 4) ด้านการดำเนินการให้คำปรึกษา 4) จัดทำรายงานเผยแพร่แก่หน่วยงานในสังกัดกรม พัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อแจ้งผลการติดตามประเมินผลเชิงลึก และนำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการโครงการต่อไป สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กองแผนงานและสารสนเทศ จะดำเนินการสำรวจเชิงลึกในทุกโครงการ		
		D (0.3)	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความทันสมัย	☒	☐	กรมมีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการสม่ำเสมอตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีการสำรวจและติดตามประเมินผล ดังนี้ 1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามทุกครั้ง หลังจากการใช้บริการ ผลประเมินความพึงพอใจ ร้อยละ 85.87 โดยแบ่งเป็น 1) ด้านบริการและคุณภาพการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่และจริยธรรมในการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2. แบบประเมินผลสัมฤทธิ์สอบถามหลังจากจบฝึกอบรม ภายใน 3 – 9 เดือน หลักสูตรเตรียมเข้าทำงาน ผลการมีงานทำ ร้อยละ 70.76 รายได้เฉลี่ย 10,157 บาท ประกอบอาชีพตรงกับหลักสูตรที่ได้รับ	-เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						การฝึกอบรม ร้อยละ 96.22 หลักสูตรฝึกอบรมระดับผลิตภาพแรงงานแรงงานเพิ่มขึ้น เฉลี่ยร้อยละ 4.13 และฝึกอาชีพเสริม สามารถนำทักษะความรู้ไปใช้ในการสร้างอาชีพหลักหรืออาชีพเสริมได้ ร้อยละ 43.84 คิดเป็นมูลค่าเฉลี่ย 246 บาท/วัน และสามารถนำทักษะความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ ร้อยละ 85.94 4. แบบสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานผลความพึงพอใจ 95.57 แบ่งเป็นด้านการให้บริการ/การให้ข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการบริการ ดำเนินการสำรวจจากสถานประกอบกิจการที่เข้าร่วมโครงการสิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจำนวน 4 ครั้ง 5. สำหรับการสำรวจเชิงลึกในโครงการสำคัญ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2558 ประเมินผลโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบกิจการ และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ประเมินผลโครงการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ ดำเนินการสำรวจภายหลังสิ้นสุดโครงการ		
			มีสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การและกลุ่ม	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมมีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปผลจาก การสำรวจความพึงพอใจ และผลสัมฤทธิ์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบการรายงานผ่านระบบ Data Center สำหรับการรายงานความพึงพอใจของสถาน	-รายงานผลความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผส. ศป. สก. รร.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
			ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย			ประกอบกิจการที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานเป็น และสำรวจเชิงลึกจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร โดยมีสารสนเทศที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์การ ทั้งฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน		สพ. สมฐ พบ.
			มีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาเพื่อนำไปสู่การจัดทำเป็นสารสนเทศและทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเป็นระบบ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมมีการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ เพื่อหาต้นเหตุของปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศ และการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบรวมทั้งสร้างโอกาสในการพัฒนาปรับปรุงงาน ดังนี้ - การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม มอบหมายให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติ วิเคราะห์และประเมินผล เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานตนเอง - การสำรวจผลสัมฤทธิ์การพัฒนาฝีมือแรงงาน กองแผนงานและสารสนเทศจะเป็นหน่วยงานที่วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงาน และการเพิ่มขึ้นของรายได้ เพื่อใช้ในการปรับปรุงผลผลิตที่ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรายงานผู้บริหารให้รับทราบ - แบบสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการ	-เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ	

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						พัฒนาฝีมือแรงงาน กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน จะเป็นหน่วยงานวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 4.การสำรวจเชิงลึก ในโครงการสำคัญ ๆ กองแผนงานและสารสนเทศ จะเป็นหน่วยงานที่วิเคราะห์และประเมินผล เพื่อใช้ในการปรับปรุงโครงการต่อไป		
		R/I (0.3)	นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการดำเนินงาน	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมได้นำสารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการติดตามประเมินผล ไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการทำงานดังนี้ 1. สารสนเทศที่ประเมินจากความพึงพอใจด้านงานบริการ นำไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตด้านงานบริการให้มีคุณภาพ รวมทั้งการปรับพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกให้ดียิ่งขึ้น 3) สารสนเทศที่ได้จากการประเมินการฝึกอบรม นำไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรม หลักสูตร วิทยากร ระยะเวลาในการฝึกอบรม 4) สารสนเทศที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน นำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในส่วนของการยื่นรับรองหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น 5) สารสนเทศที่ได้รับจากการสำรวจเชิงลึก นำไปใช้ในการดำเนินโครงการในปีต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	<u>เอกสารหลักฐาน</u> - หลักฐานการดำเนินการปรับปรุงผลผลิต บริการ และกระบวนการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ และผลสำรวจ ของหน่วยงานต่างๆ - หลักฐานการดำเนินการปรับปรุง - หลักฐานนำข้อมูลจากการสรุปผลการสอบถามเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อยุทธศาสตร์การดำเนินงานของกรม และรับฟังข้อเสนอต่อการให้บริการตามภารกิจของไปใช้เป็นข้อมูลประกอบใน	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
							การกำหนดยุทธศาสตร์	
CS3	ส่วนราชการมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและนำเสนอสารสนเทศไปใช้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	แสดงวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กรและกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กรผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ข้อขัดข้องปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงาน เป็นต้น	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ที่ผ่านมากรมไม่ได้มีแบบสอบถามเพื่อประเมินความไม่พึงพอใจเป็นการเฉพาะ แต่กรมจะมีวิธีการในการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กรและกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญทุกกลุ่มตามที่จำแนกไว้ในลักษณะสำคัญขององค์กร ดังนี้ 1. การรับเรื่องร้องทุกข์ร้องเรียน ผ่านตามกระบวนการและขั้นตอนของกรม หรือช่องทางเว็บไซต์กรมโดยวิธีนี้ จะได้ข้อมูลในทุกพันธกิจและกลุ่มเป้าหมาย โดยในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจจะใช้วิธีการพูดคุย 2. การสำรวจและระดมความคิดเห็น เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ มาค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจและใช้ในการปรับปรุงแก้ไข สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้ใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของระบบประกันคุณภาพ โดยค่าคะแนนในระดับ 1 และ 2 จะใช้เป็นผลแสดงความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<u>หลักฐานเอกสาร</u> -เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.
		D (0.3)	มีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ที่ผ่านมากรมมีการรวบรวมและค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้ 1. เดือนมิถุนายน 2559 กรมได้ปรับปรุงระบบการ	-เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และผลการประเมินผลในภาพรวม	ผส. ศป. สก. รร.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ร้องเรียนร้องทุกข์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถตอบสนองผู้ร้องได้ทันเวลาที่ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องกับช่องทางการร้องเรียนที่เป็นปัจจุบัน และได้มีหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานของกรมให้รับทราบ รวมทั้ง ได้มีการรายงานสรุปผลการดำเนินการ ให้อธิบดีได้รับทราบ ปีละ 2 ครั้ง ตลอดจนค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จนเกิดการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อหาวิธีการแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ซ้ำขึ้นอีก 2. การสำรวจเชิงลึกในโครงการที่สำคัญ และการระดมความคิดเห็น เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ ใช้ในการปรับปรุงต่อไป เช่น 1) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 – 2558 มีการสำรวจเชิงลึกและประเมินโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบกิจการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ติดตามและประเมินผลโครงการฝึกอบรมฝีมือแรงงานในพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์และถอดบทเรียน 2) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ได้มีการระดมความคิดเห็น เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ มาค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พึงพอใจของสถานประกอบกิจการที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 และใช้ในการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการทำงานจำนวน 3 ครั้ง ครั้งที่ 1 จัดอบรมโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ระหว่างวันที่ 24 – 25 พฤศจิกายน 2559 ณ	ของกรมฯ	สพ. สมฐ. พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						โรงแรมบางกอกศึกษา กรุงเทพฯ ครั้งที่ 2 จัดสัมมนา โครงการส่งเสริมการเพิ่มผลิตภาพแรงงานในสถานประกอบการ ภายใต้พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ในวันที่ 26 ธันวาคม 2559 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพฯ และครั้งที่ 3 โครงการสัมมนาเรื่องแผนการดำเนินงานกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ระหว่างวันที่ 23 – 25 มกราคม 2560 ณ โรงแรมมณเฑียร ริเวอร์ไซด์ กรุงเทพฯ มีผู้เข้าร่วมสัมมนารวมทั้งสิ้น 855 คน 3. กรมได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพให้บริการดียิ่งขึ้น ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอเสร็จเรียบร้อยแล้ว		
			มีสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กรและกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒	☐	กรมมีการจัดเก็บข้อมูลและสรุปผลจาก การสำรวจเชิงลึก การระดมความคิดเห็น เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในรูปแบบเอกสาร โดยมีสารสนเทศที่ครอบคลุมพันธกิจที่สำคัญขององค์กร ทั้งฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน	-เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.
			มีการวิเคราะห์ผลการ	☒	☐	กรมมีการวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งข้อเสนอแนะ เพื่อ	-เอกสารการสำรวจ	ผส.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
			<u>ประเมินความไม่พึงพอใจเพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและทำให้สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างเป็นระบบเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่พึงพอใจในอนาคต</u>	ใช่	ไม่ใช่	หาต้นเหตุของปัญหาที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความไม่พึงพอใจ เพื่อนำไปสู่การจัดทำสารสนเทศ และการแก้ไขปัญหาย่างเป็นระบบ ดังนี้ 1. การร้องทุกข์ร้องเรียน มอบหมายกองบริหารทรัพยากรบุคคลรับผิดชอบในการวิเคราะห์เพื่อหาต้นเหตุของปัญหาและแก้ไข เพื่อให้เกิดซ้ำขึ้นอีก โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กองบริหารทรัพยากรบุคคลได้วิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้ 1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้มีการร้องเรียน ร้องทุกข์ จำนวน 10 เรื่อง ซึ่งจากการวิเคราะห์ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหา คือ - ด้านการให้บริการ จากการตรวจสอบพบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย คือ ด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน้าที่ โดยไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายจากผู้ขอรับบริการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่าเกิดจากการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น หากจะมีการปรับปรุงโทรศัพท์หน่วยงานควรเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบล่วงหน้าก่อนประมาณ 7 วันทำการ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการ และการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ความจิตบริการที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) ด้านการเสนอแนะ/ความคิดเห็น จากการตรวจสอบพบว่าเกิดจากผู้ร้องไม่ทราบหรือเข้าใจวัตถุประสงค์การบังคับใช้กฎหมาย ขาดความรู้ความเข้าใจและสิทธิประโยชน์ของกฎหมาย เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้าง	ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ ยกตัวอย่าง การปรับปรุงที่เป็นเรื่องใหญ่ๆ และเป็นรูปธรรมที่สำคัญ - การปรับปรุงกระบวนการเป็น e-service - การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน - การปรับปรุงกฎหมาย	ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ความรู้ ความเข้าใจต่อไป 3) ด้านการขอรับความช่วยเหลือ จากการตรวจสอบพบว่าข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือในการฝึกอาชีพ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการวิเคราะห์พบว่าประชาชนไม่ทราบว่ากรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจต่อไป 4) ด้านการทุจริต จากการวิเคราะห์พบว่า มีการมอบหมายพนักงานราชการให้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์กรณีเช่นนี้อีก ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานควรตรวจสอบ ควบคุมและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในสังกัดปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการต่อไป 2. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการประเมินความพึงพอใจการฝึกอบรม มอบหมายให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติ ดำเนินการสอบถาม วิเคราะห์และนำข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานตนเอง และให้นำผลการประเมินรายงานให้ผู้ตรวจราชการกรมทราบ เมื่อมีการเดินทางไปตรวจราชการในพื้นที่ 3. แบบสำรวจความพึงพอใจของสถานประกอบการ ที่เข้ารับการบริการด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน กองส่งเสริมการพัฒนาฝีมือ		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						แรงงาน จะเป็นหน่วยงานวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน 4. การสำรวจเชิงลึกและวิเคราะห์ และเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการสถานประกอบกิจการ ดังนี้ 1) หลักสูตรการอบรมส่วนมากเป็นหลักสูตรพื้นฐาน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีหรือหลักวิชาการ ควรมีการกำหนดเกณฑ์การอบรม สอดคล้องกับประเด็นให้คำปรึกษา ทั้งพนักงานผู้เข้าร่วมโครงการและพนักงานในแผนกที่ไม่ได้เข้าดำเนินการให้มีเนื้อหาด้านการเพิ่มผลิตภาพแรงงานและลดการสูญเสีย 2) ลักษณะที่ปรึกษาที่สร้างความประทับใจให้กับสถานประกอบกิจการ มีองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ นิสัยและการวางตน ด้านการถ่ายทอดและการสอน ด้านองค์ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในงาน ส่วนพฤติกรรมของที่ปรึกษาไม่พึงปรารถนา ควรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมงาน ได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการติดตามการทำงานของที่ปรึกษา หากพบพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับลักษณะดังกล่าว ควรมีการทบทวนหรือแจ้งหัวหน้าทีมที่ปรึกษาให้แก้ไขหรือเปลี่ยนที่ปรึกษาใหม่ 3) สถานประกอบกิจการที่มีความต้องการเข้าร่วมโครงการต่อไป ควรขยายโครงการให้กับสถานประกอบกิจการที่ต้องการดำเนินการต่อ ในลักษณะของการจ่ายเงินสมทบ และควรคัดเลือกสถานประกอบกิจการที่ต้องการดำเนินการต่อให้เป็นต้นแบบสำหรับการประชาสัมพันธ์โครงการใหม่ ให้สถานประกอบกิจการอื่นได้ทราบถึงผลสำเร็จ หรือให้สถาน		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ประกอบกิจการเดิม ที่ต้องการเข้าร่วมประชาสัมพันธ์ไปยังบริษัท หรือสถานประกอบกิจการที่ตนรู้จัก ถึงประโยชน์ที่ได้จากการร่วมโครงการ 4) ควรมีการสัมมนาสร้างเครือข่ายสถานประกอบกิจการที่ร่วมโครงการในแต่ละรุ่น เพื่อสร้างเครือข่ายให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นต้น 5. กรมได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพให้บริการดีขึ้น ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติได้มีการวิเคราะห์ข้อมูล และข้อเสนอเสร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งสรุปได้ ดังนี้ 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน โดยเป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม โดยมีคะแนนจากการสำรวจเท่ากับ 4.0599 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละของคะแนนเท่ากับ 81.20 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีคะแนนมากที่สุด 2) จำแนกประเมินความพึงพอใจ - ขั้นตอนการให้บริการ ได้คะแนนร้อยละ 80.19 - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้คะแนนร้อยละ 84.18 - สิ่งอำนวยความสะดวก ได้คะแนนร้อยละ 80.67 - คุณภาพการให้บริการโดยรวม ได้คะแนนร้อยละ 79.75		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						3) การประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก พบว่าผู้รับบริการตัวอย่างมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด 4.2089 คะแนน รองลงมา ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวก 4.0336 คะแนน ขั้นตอนการให้บริการ 4.0097 คะแนน และคุณภาพการให้บริการโดยรวม 3.9873 คะแนน 4) ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ จำนวน 152 คน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เรื่องการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดต่าง ๆ ให้ชัดเจนและรวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ ควรปรับปรุงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ควรลดระยะเวลาในการบริการให้รวดเร็วขึ้น ควรเพิ่มช่องให้บริการการรับรองหลักสูตร ควรลดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาออกใบรับรองหลักสูตร ควรปรับปรุงระบบโทรศัพท์ให้สามารถติดต่อได้ง่ายหรือเพิ่มคู่สาย ควรเพิ่มจำนวนที่จอดรถ ควรจัดทำเอกสารหรือชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ให้ชัดเจนครบถ้วน ควรเพิ่มจำนวนที่จอดรถ ควรจัดทำเอกสารหรือชี้แจงรายละเอียดต่าง ๆ ให้ชัดเจนและครบถ้วนควรมีบริการน้ำดื่มหรือกาแฟควรลดขั้นตอนในการยื่นเอกสารรับรองหลักสูตร เนื่องจากเกิดความยุ่งยากและใช้เวลานานเกินไป ควรมีการบริการในช่วงเวลา 12.00 – 13.00 น. เหมือนกับหน่วยราชการอื่น ๆ ควรเพิ่มเก้าอี้รับรองให้เพียงพอแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ การบริการควรเปลี่ยนเป็นระบบออนไลน์ทั้งหมด ควรปรับปรุงระบบ		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ออนไลน์ ควรมีเจ้าหน้าที่ หรือ call center สำหรับให้คำปรึกษาหรือตอบข้อสงสัยของประชาชนโดยเฉพาะ ควรมีลดหย่อนระยะเวลาในการยื่นเอกสารให้นานขึ้น		
		R/I (0.3)	นำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการดำเนินงาน	☒	☐	กรมมีการนำสารสนเทศด้านความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไปใช้ในการปรับปรุงผลผลิตบริการ และกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้ 1. การร้องทุกข์ร้องเรียน 1) ด้านการให้บริการ มีการปรับปรุงงานบริการโดยหากจะมีการปรับปรุงโทรศัพท์หน่วยงานควรเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบล่วงหน้าก่อนประมาณ 7 วันทำการ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการ และการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ควรมีจิตบริการที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ 2) ด้านการเสนอแนะ/ความคิดเห็น ควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรับรู้ ความเข้าใจสิทธิประโยชน์ของกฎหมาย 3) ด้านการขอรับความช่วยเหลือ เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 4) ด้านการทุจริต ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานควรตรวจสอบ ควบคุมและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในสังกัด ปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการต่อไป 2. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำไปใช้	-เอกสารการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และผลการประเมินผลในภาพรวมของกรมฯ <u>ยกตัวอย่าง</u> การปรับปรุงที่เป็นเรื่องใหญ่ๆ และเป็นรูปธรรมที่สำคัญ - การปรับปรุงกระบวนการเป็น e-service -การปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน - การปรับปรุงกฎหมาย)	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ในการปรับปรุงงานตามข้อเสนอแนะ 3. โครงการเพิ่มผลิตภาพแรงงานตามความต้องการของสถานประกอบกิจการ ภายหลังจากการสำรวจเชิงลึก ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 ได้มีการปรับปรุง 1) วัตถุประสงค์โครงการ ที่เป็นประเด็นหลักและมีความสำคัญให้มีความเป็นไปได้ในการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม 2) ปรับกลุ่มเป้าหมายเป็น SMEs 3) ปรับการรายงานผลของที่ปรึกษาให้เป็นรูปแบบเดียวกัน		
CS4	ส่วนราชการมีวิธีการในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อรักษาสัมพันธ์และตอบสนองความต้องการกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	A (0.4)	มีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมมีการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ โดยที่ประชุมคณะทำงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้มีการวิเคราะห์และทบทวนคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของกรม ให้มีความสอดคล้องกับภารกิจ กระบวนการ ผู้ส่งมอบงาน ตลอดจนความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีการทบทวน เป็นประจำทุกปีและในปีงบประมาณ 2560 ได้มีการทบทวนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและบทบาทใหม่ รวมทั้งความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการประชุมคณะทำงาน PMQA วันที่ 9 ธันวาคม 2560 1. กลุ่มผู้รับบริการได้แก่ 1) สถานประกอบกิจการ 2)แรงงานในระบบ	- เอกสารการวิเคราะห์และคัดเลือกผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญกับองค์การ โดยใช้ SIPOCMODEL	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						3) แรงงานนอกระบบ 4) ประชาชนผู้ว่างงาน 5) กลุ่มเป้าหมายเฉพาะ เช่น ทหารเกณฑ์ ก่อนปลดประจำการ ผู้ต้องขัง ผู้สูงอายุ สตรี เยาวชน 2. กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) หน่วยงานภาคเอกชน เช่น สถานประกอบการ กิจการ สมาอุตสาหกรรม สมาหอการค้า สมาคม องค์กรวิชาชีพ 2) หน่วยงานภาครัฐ เช่น กระทรวงแรงงาน กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น บุคลากรของกรม		
			• มีแนวทางและวิธีการในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒	☐	กรมมีแนวทางและวิธีการสื่อสาร สร้าง และจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การประชุม การรับฟังความคิดเห็น ประชาพิจารณ์ (สอบถามความพึงพอใจ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือMOU) การตรวจเยี่ยม หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ตู้กลองรับ/ ฟังความคิดเห็น รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์ สถานี แรงงาน โทรศัพท์สำนักงาน และไปรษณีย์จดหมาย เว็บไซต์ / เฟสบุ๊คกรม ไลน์ Mobile Application ตลอดจนได้มีการให้รางวัล และการให้เงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน เพื่อเป็นมาตรการจูงใจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงาน	-แสดงตารางแนวทางและวิธีการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.
		D (0.3)	• มีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	☒	☐	กรมมีการจัดกิจกรรมในการสื่อสาร สร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในรูปแบบต่างๆ ดังนี้ 1. ด้านมาตรฐานฝีมือแรงงาน 1) มาตรการจูงใจโดยให้เครื่องหมายมาตรฐานฝีมือ	-แสดงหลักฐานการจัดกิจกรรม - ภาพถ่ายกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง (ทุกหน่วยงาน)	ผส. ศป. สก. รร. สพ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						แรงงานกับสถานประกอบกิจการที่มีบุคลากรหรือพนักงานในสายการผลิตหรือบริการผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของบุคลากรในสายการผลิตและบริการ 2) มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนทางการเงินแก่สถานประกอบกิจการที่ส่งลูกจ้างเข้ารับการทดสอบและผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และได้จ่ายค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างดังกล่าวตามประกาศคณะกรรมการค่าจ้างเรื่องอัตรามาตรฐานฝีมือเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 180 วัน 3) มาตรฐานช่วยเหลือหรืออุดหนุนทางการเงินแก่ผู้ประกอบการอาชีพผู้ประกอบการหรือกลุ่มผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานของตนตามมาตรา 26 (มาตรฐานของผู้ประกอบอาชีพ) และได้นำมาตรฐานฝีมือแรงงานดังกล่าวไปใช้ในการทดสอบแก่ลูกจ้างของตนในปีที่ผ่านมา มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน 4) มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนแก่ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา 24 ซึ่งดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมีผู้ผ่านการทดสอบในปีที่ผ่านมาตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน 5) มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนแก่ผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่ได้รับอนุญาต ตามมาตรา 24 ซึ่งดำเนินการทดสอบให้แก่ผู้เข้ารับการทดสอบที่กรมพัฒนาฝีมือแรงงานส่งไปทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาอาชีพที่จำเป็นต้องส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีผู้ประกอบการอาชีพที่มี		สมรรถ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ทักษะฝีมือได้มาตรฐานเพียงพอต่อความต้องการของตลาดแรงงานหรือเป็นสาขาอาชีพที่ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญ เครื่องมืออุปกรณ์หรือเทคโนโลยีเฉพาะด้าน มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนเป็นค่าทดสอบตามที่ผู้ดำเนินการทดสอบกำหนด แต่ไม่เกินอัตราค่าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานตามประกาศคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องกำหนดอัตราค่าทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 2. ด้านการฝึกอบรม - สถานประกอบการกิจการสามารถนำค่าใช้จ่ายจากการฝึกอบรมมาลดหย่อนภาษี ได้ร้อยละ 100 3. ด้านส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน 1. กู้เงินเพื่อใช้ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน ภายใต้กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน 2. มาตรการช่วยเหลือหรืออุดหนุนแก่ผู้ประกอบการที่ส่งเงินสมทบเข้ากองทุนภายในเวลาที่กำหนดในปีที่ผ่านมา และได้ดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามมาตรา 29 วรรคสองครบตามสัดส่วนที่กฎหมายกำหนดในปีถัดมา มีสิทธิขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุน ในอัตราร้อยละ 10 ของเงินสมทบที่นำส่ง 3. ประกวดสถานประกอบการกิจการดีเด่น ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน		
		R/I (0.3)	· ส่วนราชการมีวัฒนธรรมที่มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วน	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานคือการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพกำลังแรงงานและผู้ประกอบการ	- แสดงเอกสารหลักฐานวัฒนธรรมที่	ผส. ศป.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
			ได้ส่วนเสียมากขึ้น			เพื่อให้กำลังแรงงานมีฝีมือได้มาตรฐาน ในระดับสากล มีความรู้ความสามารถในการประกอบอาชีพสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ พัฒนาประสิทธิภาพของผู้ประกอบกิจการให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก และควบคุมกำกับดูแลการประกอบอาชีพที่อาจจะเป็นอันตรายต่อสาธารณะหรือต้องใช้ผู้มีความรู้ความสามารถ ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจดังกล่าว ประสบผลผู้บริหารจึงมุ่งเน้นให้บุคลากรของกรม ตระหนักและความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงได้กำหนดวัฒนธรรมขององค์กรดังนี้ 1. ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน รวมทั้งมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม 2. มีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ 3. มีการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนาตนเองให้มีความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ 4. ดูแลและปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานให้พร้อมอยู่เสมอ	มุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากขึ้น เช่น - การดำเนินโครงการยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชน (พบ.) - กิจกรรม 5 ส(พบ.) - โครงการเสริมสร้างธรรมาภิบาล ป้องกันและ ลดความเสี่ยงในการเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ(กจ.) - มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกฯ(พบ.) - มีคู่มือการให้บริการประชาชน (กจ.)	สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.
			• ส่วนราชการมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ	☒	☐	กรมมีการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนมากยิ่งขึ้น เช่น 1. ปรับปรุงการให้บริการเป็น e – Service ระบบบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนใช้บริการยื่นรับรองหลักฐานและค่าใช้จ่ายฝึกอบรม ขอเป็นศูนย์		ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ประเมินความรู้ความสามารถ และขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมิน 2. Mobile Application (DSD Smart Skill & Services) ใช้ค้นหาตรวจสอบข้อมูลในการกระบวนการรับรองความรู้ความสามารถ 3. Mobile Application (Smart Labour) ใช้สมัครฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และตรวจสอบผลการยื่นรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่าย 4. e – Testing การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ภาคทฤษฎี ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ 5. ระบบบริหารการฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ CMI ภายใต้รูปแบบการฝึกตามความสามารถ (CBT) เพื่อช่วยลดต้นทุนในการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานของภาครัฐ และให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลาและลดค่าใช้จ่าย รวมทั้งเข้ารับการบริการของภาครัฐในการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานได้อย่างทั่วถึง โดยสามารถเข้ารับการฝึกอบรมภาคทฤษฎีได้ตามเวลาที่ตนเองสะดวกผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้กรมยังสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลผู้สำเร็จการฝึกอบรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อส่งเสริมการมีงานทำและสร้างรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ		
			• ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสาร ข้อมูลมีความพึงพอใจ และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบข่าวสาร ข้อมูลมีความพึงพอใจผ่านเว็บไซต์กรม การจัดประชุม/สัมมนา และมีความสัมพันธ์ที่ดีกับส่วนราชการดังจะเห็นได้จากการรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพการ	-แสดงผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ - ภาพถ่ายการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของกรม	ผส. ศป. สก. รร. สพ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						ให้บริการของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในภาพรวม เท่ากับ 81.20 และการให้ความร่วมมือในการเข้าร่วม กิจกรรมของกรม	(ทุกหน่วยงาน) - การเผยแพร่ผลความ พึงพอใจผ่านเว็บไซต์	สมฐ พบ.
CS5	ส่วนราชการมีวิธีการในการจัดการกับข้อร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทำให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	A (0.4)	· ส่วนราชการมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ ดังนี้ 1. มีหน่วยงานและมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นการเฉพาะ โดยกรมมอบหมายกองบริหารทรัพยากรบุคคล กลุ่มงานวินัยและจริยธรรม เป็นผู้รับผิดชอบหลัก 2. มีช่องทางการร้องเรียน และการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งมีการจัดทำช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน 3. มีแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนโดยกำหนด ขั้นตอน และระยะเวลา ตลอดจนผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน	-เอกสารแสดงระบบ การจัดการข้อร้องเรียน - แนวปฏิบัติในการ จัดการข้อร้องเรียน	กจ.
		D/L (0.3)	· <u>รวบรวม วิเคราะห์และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียนและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพ</u>	☐ ใช่	☒ ไม่ใช่	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมมีการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ที่ผ่านช่องทางต่างๆ โดย 1. รวบรวมผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ มีจำนวนทั้งสิ้น 10 เรื่อง โดยแบ่งเป็นข้อร้องเรียนด้านการให้บริการ จำนวน 4 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 40 ด้านการเสนอแนะ/ความคิดเห็น จำนวน 2 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 20 ด้านการขอรับความช่วยเหลือ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30 และด้านการทุจริต จำนวน 1 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 10 โดยดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิภาพจนได้ข้อยุติ ครบทั้ง 10 เรื่อง	-เตรียมหลักฐานการดำเนินการกับข้อร้องเรียนในปี 2559 (ถ้ามี)	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ พบ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						2. การวิเคราะห์และบ่งชี้ถึงต้นเหตุที่แท้จริงของปัญหาข้อร้องเรียนและร้องทุกข์ ดังนี้ 1) ด้านการให้บริการ จากการตรวจสอบพบว่า มีเรื่องร้องเรียนที่พบบ่อย คือ ด้านการให้บริการทางโทรศัพท์ของหน้าที่ โดยไม่มีเจ้าหน้าที่รับสายจากผู้ขอรับบริการ ซึ่งจากการวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น พบว่าเกิดจากการปรับปรุงระบบโทรศัพท์ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น หากจะมีการปรับปรุงโทรศัพท์หน่วยงานควรเผยแพร่ในเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบล่วงหน้าก่อนประมาณ 7 วันทำการ เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับผู้รับบริการ และการให้ข้อมูลกับผู้รับบริการ ควรมีจิตบริการที่ดี เพื่อป้องกันปัญหาการร้องเรียน ร้องทุกข์ 2) ด้านการเสนอแนะ/ความคิดเห็น จากการตรวจสอบพบว่าเกิดจากผู้ร้องไม่ทราบหรือเข้าใจวัตถุประสงค์การบังคับใช้กฎหมาย ขาดความรู้ความเข้าใจและสิทธิประโยชน์ของกฎหมาย เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อไป 3) ด้านการขอรับความช่วยเหลือ จากการตรวจสอบพบว่าข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องขอความช่วยเหลือในการฝึกอาชีพ เพื่อให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการวิเคราะห์พบว่าประชาชนไม่ทราบว่ากรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีภารกิจในการพัฒนาฝีมือแรงงาน เห็นควรให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรับรู้ ความเข้าใจต่อไป 4) ด้านการทุจริต จากการวิเคราะห์พบว่า มีการ		

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						มอบหมายพนักงานราชการให้ปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์กรณีเช่นนี้อีก ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานควรตรวจสอบ ควบคุมและกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในสังกัดปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามระเบียบแบบแผนของทางราชการต่อไป		
		R/I (0.3)	ระบบการจัดการข้อร้องเรียนสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	กรมมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งสามารถตอบสนองและแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีข้อร้องเรียนร้องทุกข์จำนวน 10 เรื่อง และสามารถแก้ไขปัญหาของผู้ร้องเรียนได้ครบทั้ง 10 เรื่อง ภายในระยะเวลาที่กำหนด	- Flow chart กำหนดวิธีการและระยะเวลาผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน -เตรียมหลักฐานการดำเนินการกับข้อร้องเรียนในปี 2559 (ถ้ามี) -สถิติข้อร้องเรียน -สถิติระบบการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน 1111 ของสำนักนายก (กลุ่มงานป้องกัน) ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแก้ไข สรุปเสนออธิบดี (กค.)	ผส. ศป. สก. รร. สพ. สมฐ. พบ.
			<u>*ส่วนราชการสามารถนำบทเรียนที่ได้รับไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ</u>	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมได้นำบทเรียนที่ได้รับจากการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาการจัดการข้อร้องเรียนร้องทุกข์ของกรมไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการและบริการ โดยกองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้มีหนังสือที่ รง 0403/0901 ลงวันที่ 22	-เอกสารการปรับปรุงจากข้อร้องเรียน (ถ้ามี)	ผส. ศป. สก. รร. สพ.

รหัส	แนวทางดำเนินการ	ประเด็นการพิจารณาการดำเนินการที่ครบถ้วน		การดำเนินการ		ผลการดำเนินการ	เอกสารหลักฐาน	หน่วยงานรับผิดชอบ
				ใช่	ไม่ใช่			
						มีนาคม 2560 รายงานสรุปผลการดำเนินการข้อร้องเรียนร้องทุกข์กรมพัฒนาฝีมือแรงงานให้อธิบดีได้รับทราบ และกรมได้มีหนังสือที่ 0403/ว 1006 ลงวันที่ 29 มีนาคม 2560 ถึงทุกหน่วยงานของกรมเพื่อเผยแพร่ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน พร้อมเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนผู้รับบริการต่อไป		สมฐ พบ.
			ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ มีข้อร้องเรียนลดลงไม่เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ	☒ ใช่	☐ ไม่ใช่	ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 กรมมีผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้อยละ 81.20	-แสดงผลจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ -แสดงผลข้อร้องเรียนที่ลดลง	

