คู่มือ

การสมัครขอรับการรับรอง มาตรฐานการให้บริการ ของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ตามหลักเกณฑ์ ฯ ประจำปี 2569

Government Easy Contact Center: GECC

ช่องทางการติดต่อ

0 2247 0303

osds.msdd2025@gmail.com

เกณฑ์ที่ 1 เกณฑ์ด้านกายภาพ

แบบประเมินตนเอง (Self Checklist) หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน

ข้อที่	การดำเนินการ	มี (รับพิจารณาต่อ)	ไม่มี (ไม่พิจารณาต่อ)
1	มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือตามเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละพื้นที่หรือผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในพื้นที่ เช่น - วันจันทร์-ศุกร์ ในวันเวลาราชการ แต่เพิ่มเวลาพักเที่ยงหรือเวลา 17.00 – 19.00 น. - วันเสาร์-อาทิตย์ เวลา 09.00 – 12.00 น. - ช่องทางพิเศษ กรณีที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก	✓	
2	มีระบบการขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงสถานที่บริการ สะดวกต่อการเดินทาง	✓	
3	มีป้าย/สัญลักษณ์ บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน (ให้อนุกรรมการฯ พิจารณาจากป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งจุดให้บริการภายในหน่วยงาน)	✓	
4	มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และประชาชน เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วโดยคำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (หมายเหตุ ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)	✓	
5	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน	✓	
6	มีการออกแบบขนาดและพื้นที่ใช้งาน สะดวกต่อการเอื้อมจับ (พื้นที่ว่างด้านข้างสำหรับการเคลื่อนไหวร่างกายที่สบาย) และออกแบบจัดวางเอกสารให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	✓	
7	มีการจัดสถานที่ให้บริการให้มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ และมีการออกแบบในจุดที่สำคัญหรืออันตรายหรือจัดให้สามารถมองเห็นได้ชัดเจนตามหลักสากลทั้งขณะยืนหรือรถล้อเลื่อน (เช่น ติดแถบเตือน ให้ระมัดระวังบริเวณจุดพื้นที่ต่างระดับ) รวมทั้งป้ายแสดงจุดรวมพลหรือแสดงให้เห็นถึงการแจ้งสถานที่สำรองในการให้บริการในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน	✓	
8	มีการจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ เป็นต้น	✓	
9	มีห้องน้ำที่สะอาด และถูกสุขลักษณะ (กรณีที่ห้องน้ำไม่อยู่ในอำนาจการบริหารจัดการของหน่วยงานเอง ให้พิจารณาจากการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการบริหารจัดการ)	✓	
10	มีการจัดให้มีระบบคิวเพื่อให้บริการได้อย่างเป็นธรรม	✓	
11	มีจุดแรกรับและมีเจ้าหน้าที่ในการช่วยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น คัดกรองผู้รับบริการ ให้คำแนะนำในการขอรับบริการหรือช่วยเตรียมเอกสารกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการบริการและลดระยะเวลารอคอย	✓	
12	มีการจัดลำดับขั้นตอนและมีแผนผังแสดงขั้นตอนหลักในการรับบริการอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการแสดงระยะเวลาและค่าธรรมเนียมในการรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล	✓	
13	มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการในรูปแบบที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ	✓	
14	มีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่ และ/หรือ จัดให้มีเขตสูบบุหรี่เป็นการเฉพาะได้ในบริเวณที่เหมาะสม	✓	
15	มีที่จอดรถและป้ายสัญลักษณ์สำหรับผู้พิการตามมาตรฐานการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกของคนพิการ	✓	

เกณฑ์ที่ 2 เกณฑ์ด้านคุณภาพ

1. ด้านสถานที่
☺ **1.1 มีการจัดภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการออกแบบที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ รวมทั้ง สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้โดยไม่แบ่งแยกเพศ อายุ หรือความแตกต่างทางกายภาพ ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ หรือ Universal design หรือพิจารณาปรับปรุงสถานที่ตามความจำเป็นของผู้รับบริการ** ☐ ทางลาด* ☐ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการข้อมูลและความช่วยเหลือ กลุ่มเปราะบาง กรณีมีผู้มาใช้บริการ* ☐ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ หรือห้องน้ำที่มีราวจับที่มั่นคง* ☐ ประตูสำหรับคนพิการ* ☐ กริ่งขอความช่วยเหลือบริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ* ☐ ทางสัญจร ทางเท้า* ☐ อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ เช่น ลิฟต์ บันได ห้องพัก ห้องน้ำในห้องพัก อื่นๆ โปรดระบุ ..... เกณฑ์การให้คะแนน ☐ 1 คะแนน = สามารถใช้ได้จริงทั้ง 6 รายการที่มี * หรือมีวิธีการปรับเปลี่ยนบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มบุคคลพิเศษหรือคนพิการ ☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน <u>และ</u> ต้องสร้างภูมิทัศน์ให้เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ เช่น สวนสาธารณะ สวนหย่อม เป็นต้น

<u>ตอบ</u>

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการออกแบบอาคารสถานที่โดยคำนึงถึงหลัก Universal design มีความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย และจัดให้มีจุดพักผ่อนหย่อนใจรองรับผู้ใช้บริการที่เป็นคนพิการและกลุ่มเปราะบาง สามารถตอบตามสภาพแผนผังของหน่วยงาน **(ควรมีให้ครบทั้ง 6 รายการตามเกณฑ์)** รายละเอียดดังนี้

1. ทางลาด คนพิการสามารถจอดรถบริเวณหน้าอาคารสำหรับขึ้น-ลงรถ โดยมีทางลาดสำหรับรถเข็นโดยไม่ต้องกังวลเรื่องพื้นต่างระดับ และสามารถเข็นรถเข็นเข้ามาในอาคารได้
2. เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้บริการข้อมูลและความช่วยเหลือ กลุ่มเปราะบาง กรณีมีผู้มาใช้บริการ
3. ห้องน้ำสำหรับคนพิการ หรือห้องน้ำที่มีราวจับที่มั่นคง
4. ประตูสำหรับคนพิการ
5. กริ่งขอความช่วยเหลือบริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ
6. ทางสัญจร ทางเท้า
7. อื่น ๆ ที่คำนึงถึงคนพิการ สตรีมีครรภ์ ผู้สูงอายุ เช่น มีป้ายขนาดใหญ่แสดงได้อย่างชัดเจนทั้งตัวอักษรและรูปภาพ มีช่องบริการพิเศษสำหรับคนพิการ สตรีครรภ์ ผู้สูงอายุ มีป้ายรักษาความปลอดภัย หรือขั้นตอนการใช้ห้องน้ำที่ถูกสุขลักษณะภายในหน่วยงาน

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. ภาพประกอบทางลาด*
2. ภาพประกอบจุด/สถานที่ติดต่อหรือประชาสัมพันธ์สำหรับให้ความช่วยเหลือคนพิการ กลุ่มเปราะบาง*
3. ภาพประกอบห้องน้ำสำหรับคนพิการ หรือห้องน้ำที่มีราวจับที่มั่นคง*
4. ภาพประกอบประตูสำหรับคนพิการ*
5. ภาพกริ่งขอความช่วยเหลือบริเวณที่จอดรถและบริเวณห้องน้ำ
6. ภาพทางสัญจร ทางเท้าภายในหน่วยงาน
7. ภาพประกอบป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ

<u>ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*</u>




☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการจัดภูมิทัศน์ที่เอื้ออำนวยต่อการพักผ่อนหย่อนใจของประชาชน โดยจัดให้มีพื้นที่สีเขียวสาธารณะ ร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ มีสวนหย่อมตกแต่งอย่างสวยงามและมีที่นั่งพักคอยสำหรับผู้รับบริการพักรอรับบริการ จัดมุมพักผ่อนหย่อนใจตามจุดต่าง ๆ ให้กับผู้รับบริการ มีการจัดให้มีพื้นที่สีเขียวในหน่วยงานที่มีความร่มรื่น สวยงามตามธรรมชาติ มีโซนสูบบุหรี่ที่แยกออกจากอาคาร พร้อมแสดงป้ายกำหนดจุดสูบบุหรี่ไว้อย่างชัดเจน ภายในอาคารยังมีจุดประชาสัมพันธ์ในการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีมุมให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน และคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล ซึ่งหน้าจอคอมพิวเตอร์จะแสดง info.go.th และมีจุดสแกน QR Code ในการเข้าถึงข้อมูลการบริการทั้งหมดของสำนักงาน และมีมุมบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ สำหรับผู้เข้ารับบริการ

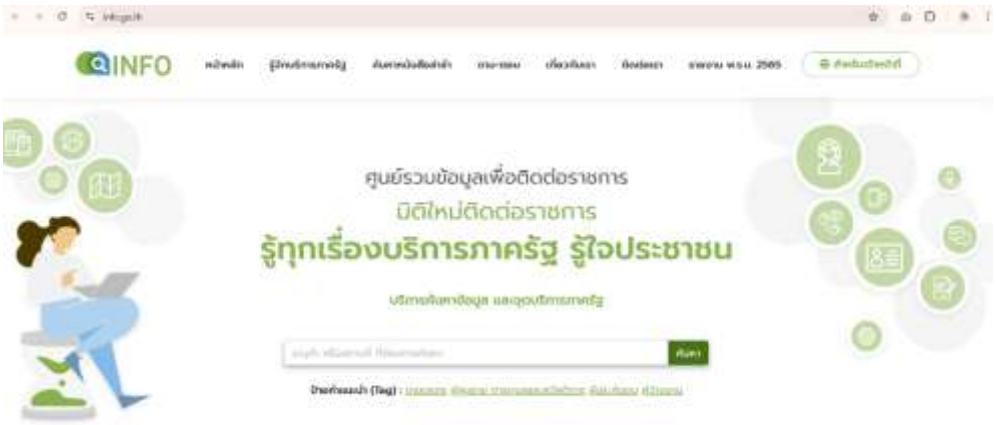
<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. ภาพประกอบภูมิทัศน์ หรือสวนหย่อมสำหรับพักรอรับบริการ สวนสาธารณะหรือพื้นที่สีเขียว
2. ภาพประกอบสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น จุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพักคอย โซนปลอดบุหรี่ มุมหนังสือให้ความรู้ และมุมคอมพิวเตอร์สำหรับค้นหาข้อมูล
3. ภาพกิจกรรม/ผลงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

<u>ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*</u>




** ให้ สพร./สนพ..... ตั้งค่าหน้าจอคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลของบริการภาครัฐเป็นรูปนี้



☺ **1.2 มีการจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการคัดแยกขยะในบริเวณจุดให้บริการ และโดยรอบหน่วยงาน และดำเนินการตามแนวทางลดขยะให้เป็นศูนย์ (Zero Waste) ทั้ง Reduce Reuse และ Recycle

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการสร้างสรรค์กิจกรรมภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง การสร้างประโยชน์และเพิ่มมูลค่าของขยะ เพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการจัดการขยะตามแนวทาง Zero waste แต่ละจุดในการทิ้งขยะหน่วยงานมีการติดป้ายสัญลักษณ์ไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการทิ้งขยะ กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลการคัดแยกขยะ และมีจุดทิ้งขยะไว้ภายตามจุดต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน นอกจากนี้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ยังมีนโยบายแยกขยะประเภทต่าง ๆ เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการ และจัดจุดทิ้งขยะแยกเป็นประเภท ดังนี้

1. **Reduce**

- ลดการถ่ายสำเนาเอกสารเพื่อใช้ประกอบการประชุม ใช้การสแกน QR Code เรียกดูไฟล์เอกสารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์แทนเพื่อลดการใช้กระดาษ
- ไม่ใช้กล่องโฟม/กล่องพลาสติกเป็นบรรจุภัณฑ์ในการจัดประชุม ให้ใช้วัสดุย่อยสลายได้ในการบรรจุอาหาร
- ขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่ห่ออาหารใส่ปิ่นโต/ภาชนะที่นำกลับมาใช้ใหม่ได้

2. **Reuse**

- ให้แต่ละฝ่ายงานจัดให้มีจุดวางกระดาษ reuse เพื่อนำกลับมาใช้ใหม่ เพื่อประหยัดทรัพยากรและลดการใช้กระดาษ

3. **Recycle**

- ส่งเสริมการแยกประเภทขยะและขอความร่วมมือเจ้าหน้าที่เพื่อให้ง่ายต่อการจัดการและเกิดการ Recycle ขยะในจุดที่จัดไว้ให้

หน่วยงานมีการติดป้ายตัวอย่างการคัดแยกขยะแสดงไว้อย่างชัดเจนบริเวณทิ้งขยะ เช่น สีเขียว (ขยะย่อยสลาย/อินทรีย์), สีเหลือง (ขยะรีไซเคิล), สีน้ำเงิน/ฟ้า (ขยะทั่วไป), และสีแดง (ขยะอันตราย/ติดเชื้อ)

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพการใช้กระดาษ Reuse
2. ภาพการรณรงค์การใช้เอกสารการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์
3. ภาพการจัดการขยะและจุดทิ้งขยะแยกประเภททั้ง 4 ประเภท
4. ภาพ/เอกสารกิจกรรมสร้างสรรค์ภายในหน่วยงาน/บอร์ดประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคัดแยกขยะ
5. ภาพติดป้ายตัวอย่างการคัดแยกขยะ

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*





☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ นอกจากนี้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการจัดกิจกรรมภายในหน่วยงานเพื่อการจัดการขยะอย่างยั่งยืนร่วมกับเจ้าหน้าที่หรือผู้รับบริการ เช่น (หน่วยงานระบุกิจกรรมที่ดำเนินการ) ตัวอย่าง กิจกรรมวันรีไซเคิลโลก โดยมีกิจกรรมการสร้างผลงานจากวัสดุที่ใช้แล้วมาประดิษฐ์เป็นเครื่องใช้ต่าง ๆ พร้อมมอบรางวัลให้กับผู้ชนะเลิศ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจการทำงานรวมถึงการสร้างสานสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน หรือการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้ เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และช่วยลดภาวะโลกร้อนภายในองค์กร หรือการจัดกิจกรรมขยะแลกเมล็ดพันธุ์พืช เป็นต้น

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพการจัดกิจกรรมวันรีไซเคิลโลก หรือกิจกรรมการสร้างผลงานจากวัสดุที่ใช้แล้ว
2. ภาพการจัดกิจกรรมปลูกต้นไม้
3. ภาพกิจกรรมแลกขยะ

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*





☺ **1.3 มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทน**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการดำเนินการภายในหน่วยงานเพื่อลดการใช้พลังงาน

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการดำเนินการตามแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความเป็นกลาง ของคาร์บอน (Carbon Neutrality) เช่น การใช้พลังงานทดแทน การติดตั้ง Solar Rooftop

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวหรือพลังงานทดแทนด้วยการลดการใช้พลังงานภายในสำนักงาน ประกอบด้วย

1. จัดทำประกาศสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... เรื่อง การรณรงค์ประหยัดพลังงาน
2. ลดการใช้พลังงานภายในหน่วยงานโดยกำหนดเป็นมาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการ ดังนี้

2.1 มีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ปิดคอมพิวเตอร์หลังใช้งาน หรือตั้งค่าปิดหน้าจออัตโนมัติเพื่อเป็นการประหยัดพลังงานและไม่ให้เกิดการใช้พลังงานโดยสิ้นเปลือง

2.2 ให้เจ้าหน้าที่ปิดสวิตซ์เครื่องใช้ไฟฟ้าในสำนักงาน ปลดหรือถอดปลั๊กเครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดหลังใช้งาน และเปลี่ยนมาใช้หลอดไฟฟ้าประหยัดไฟเบอร์ 5 หรือเลือกใช้อุปกรณ์ที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

2.3 กำหนดให้ตั้งค่าความเย็นของเครื่องปรับอากาศภายในสำนักงานไว้ที่ 25°- 26°C เพื่อประหยัดพลังงานและกำหนดเวลาการเปิดเครื่องปรับอากาศเวลา 09.00 น. ปิดเวลา 16.00 น. และงดใช้นอกเวลาราชการ ปิดแอร์ก่อนออกจากห้องอย่างน้อย 30 นาที และปรับเวลาการเปิด-ปิดแอร์ให้สอดคล้องกับสภาพอากาศ ทั้งนี้ มีการบำรุงรักษาล้างเครื่องปรับอากาศตามมาตรฐาน ตลอดทุก ๆ 6 เดือนเป็นอย่างน้อย

3. เปลี่ยนมาใช้หลอดไฟ LED เพื่อเป็นการประหยัดไฟมากกว่าหลอดไส้ได้ถึง 80% และมีอายุการใช้งานนานกว่า
4. มีการจัดเวรเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าต่าง ๆ ในช่วงพักกลางวัน และก่อนเลิกงาน เช่น เช็กคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้น และเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น
5. มีนโยบายใช้กระดาษ Reuse และใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงาน เช่น พิมพ์เอกสารสองหน้าแทนการพิมพ์เอกสารหน้าเดียว ใช้ QR Code หรือ การแชร์ Link เอกสารแทนการการพิมพ์เอกสาร

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. หนังสือสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... เรื่อง การรณรงค์ประหยัดพลังงาน
2. ภาพป้ายเวลาเปิดปิดไฟ เครื่องใช้ไฟฟ้า และเครื่องปรับอากาศ
3. เอกสารตารางจัดเวรของเจ้าหน้าที่
4. ภาพการใช้กระดาษ Reuse หรือ QR Code

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*







☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ..... มีการติดตั้ง Solar Rooftop เพื่อการประหยัดพลังงาน มีการติดตั้งแผงไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (Solar cells) บริเวณหน่วยงาน **(ถ้ามี)**

*****ตัวอย่าง** โดยมีการติดตั้งไฟส่องสว่างพลังงานแสงอาทิตย์ที่บริเวณหน้าอาคารสำนักงานฯ ให้สามารถส่องแสงสว่างไปยังทางเท้าที่ประชาชนสัญจรได้ในตอนกลางคืน มีการปลูกต้นไม้รอบอาคาร และจัดหาต้นไม้มาตกแต่งในพื้นที่ หรือมีสวนหย่อมในหน่วยงานเพิ่มความร่มรื่น และเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ

*****ตัวอย่าง** นอกจากนั้น มีการบูรณาการร่วมกับ.....ในพื้นที่ เพื่อทำกิจกรรมอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม เช่น การทำความดีปลูกป่า การสร้างพื้นที่สีเขียว ทั้งนี้ การปลูกต้นไม้ 1 ต้น เมื่อต้นไม้โตขึ้นจะช่วยดูดซับก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO_2) ได้ 9 –15 กรัม/ปี ทำให้ช่วยลดการกักเก็บก๊าซเรือนกระจกที่เป็นสาเหตุของการเกิดสภาวะโลกร้อน **(ถ้ามี)** (***หน่วยงานต้องมีข้อมูลสถิติยืนยัน)

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพการติดตั้งเครื่อง/แผง Solar cells หรือ หนังสือคำขอโครงการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (ถ้ามี)
2. ภาพกิจกรรมการรณรงค์รักษาสิ่งแวดล้อมของหน่วยงาน
3. ภาพ/เอกสารกิจกรรมสร้างสรรค์ภายในหน่วยงานบอร์ดประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการรณรงค์ประหยัดพลังงาน เช่น การทำความดีปลูกป่า

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*






2. ด้านบริการ
👍 **2.1 มีการสำรวจเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ กลุ่มเป้าหมายในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เพื่อนำมาออกแบบการให้บริการและแก้ไขปัญหาการให้บริการ ซึ่งต้องครอบคลุมประเด็น ดังนี้** **- ประเภทงานบริการ** **- วันและเวลาเปิดให้บริการ** **- สถานที่ให้บริการ** **- ความยาก – ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ** **- สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ** **- การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ** หน่วยงาน**ต้องมีการสำรวจความต้องการ**ของผู้รับบริการ โดยใช้เทคนิคหรือวิธีการเพื่อให้ทราบความต้องการ และ/หรือ ความคาดหวัง ของผู้รับบริการ และ/หรือ ปัญหาในการให้บริการ โดยกลุ่มตัวอย่างมีขนาดที่เหมาะสม และ**ต้องกำหนดครอบคลุม ทั้ง 6 ประเด็น** ดังนี้ ☐ ประเภทงานบริการ ☐ วันและเวลาเปิดให้บริการ ☐ สถานที่ให้บริการ ☐ ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ☐ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ ☐ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ - ผลการสำรวจที่ได้รับคืออะไร (ผลการสำรวจไม่ควรนานเกินกว่า 2 ปี) * การตรวจประเมินจะพิจารณาแบบสำรวจของหน่วยงานว่า ครบทั้ง 6 ประเด็นหรือไม่ และแบบสำรวจของหน่วยงานทำให้ทราบความต้องการของผู้รับบริการหรือไม่

ตอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ได้มีการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังต่อการบริการของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งครอบคลุม 6 ประเด็น โดยมีแบบสำรวจความต้องการและสำรวจความคาดหวังต่อการบริการผ่าน QR Code และแจกแบบสำรวจในรูปแบบกระดาษให้กลุ่มเป้าหมายเฉพาะในแต่ละพื้นที่ให้บริการ เช่น ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ที่ไม่สามารถใช้เทคโนโลยีได้กรอกแบบสำรวจ โดยมีเจ้าหน้าที่นำมารวบรวมบันทึก **(แบบสำรวจที่ กพบ.แจ้งเวียนให้ทุกหน่วยงานสำรวจ)** เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงการให้บริการให้เป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการ โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้**สูตร Taro Yamane** จากจำนวนผู้มาใช้บริการ ตั้งแต่ **(...ว/ด/ป...)** ถึง **(...ว/ด/ป...)** จำนวนทั้งหมด.....ราย จึงได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน.....ราย และดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการ ตั้งแต่ **(...ว/ด/ป...)** ถึง**(...ว/ด/ป...)** (สามารถใช้ข้อมูลย้อนหลังได้ไม่เกิน 2 ปี) โดยมีผลความต้องการของผู้รับบริการทั้ง 6 ประเด็น ดังนี้

1) **ประเภทงานบริการ** ที่ประชาชนต้องการให้บริการ เช่น ต้องการฝึกอบรมในหลักสูตรใด/ต้องการให้มีการเปิดทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในสาขาใด **(ตอบตามข้อมูลที่ได้จากการสำรวจ)**

2) **วันและเวลาเปิดให้บริการ**ที่ประชาชนต้องการเปิดให้บริการมากที่สุด ได้แก่ วัน..... เวลา..... ** เช่น เพิ่มเวลาพักเที่ยง เวลา 12.00 - 13.00 น. หรือเวลาหลังเลิกงาน 17.00 - 19.00 น. วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในช่วงเวลา 09.00 - 12.00 น.)

**(หรือบางหน่วยงานมีการกำหนดช่องทางพิเศษ..... กรณีมีผู้เข้ารับบริการจำนวนมาก)

3) **สถานที่ให้บริการ** เช่น.....ประชาชนอยากให้มีจุดบริการต่าง ๆ เช่น

- มีจุดให้บริการที่เหมาะสมไม่แออัด
- มีสถานที่นั่งเพียงพอสำหรับรอรับบริการ
- มีบริการน้ำดื่ม ณ จุดบริการ
-มีระบบขนส่งสาธารณะที่สามารถเข้าถึงได้สะดวก
-การจัดรถรับ-ส่ง และมีหมายเลขโทรศัพท์ขนส่งสาธารณะ
-มีการออกแบบสถานที่ที่คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ให้บริการที่จุดแรกรับมีทางลาดสำหรับรถเข็นที่บริเวณชั้น 1 มีการติดแถบแสดงพื้นที่ต่างระดับ มีพื้นที่ว่างใต้เคาน์เตอร์สำหรับจอดรถเข็นโดยไม่มีสิ่งกีดขวาง พื้นที่ให้บริการ มีการออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่างจุดก่อนเข้ารับบริการและจุดให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน

4) **ความยาก - ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ** ที่ประชาชนต้องการให้อำนวยความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการมากที่สุด สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... จึงมีรถรับส่งให้กับผู้เข้ารับบริการและมีการประชาสัมพันธ์แผนผังหรือแผนที่การเดินทางให้กับผู้เข้ารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook, TikTok, X, Instagram, Line และมีรถสาธารณะในการให้บริการ เป็นต้น

-ประชาชนอยากให้มีป้าย/สัญลักษณ์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... จึงจัดทำป้ายบอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการสะดวกและชัดเจน

5) **สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ** ที่ประชาชนมีความต้องการมากที่สุด ได้แก่.....ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่มานั่งประจำจุดรับบริการในช่วงเวลาพักเที่ยง และมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น มีห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ มีระบบคิวที่จุดแรกรับ มีระบบการประเมินความพึงพอใจและความต้องการที่ง่ายและสะดวกต่อผู้ใช้บริการ

6) **การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ** ประชาชนต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการในด้าน.....มากที่สุด และใช้ช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์, เว็บไซต์, YouTube, หนังสือพิมพ์ออนไลน์, กระทู้, Facebook, TikTok, X, Line และ Instagram รวมถึงสื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และเอกสารเผยแพร่ของสำนักงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ได้มีการนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และจัดลำดับความต้องการ/ความคาดหวัง เพื่อพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. แบบสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังในการให้บริการ
2. รูปภาพประกอบการให้บริการทั้ง 6 หัวข้อ
3. ภาพการประชาสัมพันธ์แบบสำรวจ เช่น Facebook, กลุ่ม Line, บอร์ดประชาสัมพันธ์
4. สรุปผลสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง
5. รายงานประชุมการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวัง

***หน่วยงานควรแคปหน้าจอ หรือแสดงแบบฟอร์มการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ที่แสดงให้เห็นว่ามีการเก็บผลสำรวจดังกล่าวจริง รวมทั้งแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ**ต้องครอบคลุมทั้ง 6 หัวข้อ**

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*



2.2 มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจและสามารถนำไปใช้ในการออกแบบ และ/หรือปรับปรุงการให้บริการหรืองานบริการ

☐ มีรายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ 2.1 และ

☐ นำผลการสำรวจมาออกแบบและ/หรือปรับปรุงการให้บริการ หรืองานบริการ เช่น ปรับการบริการแบบ One Stop Service ลดขั้นตอนระยะเวลาให้น้อยลงเพิ่มเวลาการให้บริการนอกเวลาราชการ

ตอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการวิเคราะห์ผลการสำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและได้นำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการออกแบบระบบการให้บริการ เพื่อการปรับปรุงและออกแบบงานบริการที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนที่**ครอบคลุม ทั้ง 6 ประเด็น**ตามข้อ 2.1 เช่น ปัญหาจากการสำรวจความต้องการ พบว่า ต้องการรับบริการในช่วงเวลาพักกลางวัน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... จึงนำผลการสำรวจความต้องการมาแก้ไขปัญหาโดยการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาดังกล่าว หรือบางหน่วยงานไม่มีแผนผังหรือแผนที่จุดรับบริการที่ชัดเจน ประชาชนไม่ทราบถึงขั้นตอนการเข้ารับบริการ แก้ไขปัญหาโดยมีการประชาสัมพันธ์แผนผังหรือแผนที่การเดินทางให้กับผู้เข้ารับบริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น Facebook, TikTok, X, Instagram, Line และมีรถสาธารณะในการให้บริการ เป็นต้น

****(โปรดดูปัญหาที่เกิดจากแบบสำรวจ** ว่าคืออะไร และนำมาแก้ไขอย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้คืออะไร นอกจากนั้น จะทำอะไรเพิ่มเติมเพื่อให้งานบริการดีขึ้นจากเดิม) เช่น งานตามภารกิจของหน่วยงาน/งานประชาสัมพันธ์/งานบริการข้อมูลข่าวสาร/งานการรับเรื่องราวร้องทุกข์ จะทำสิ่งใดเพิ่มเติม หรืองานบริการอื่นๆ ที่สอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ)

ตัวอย่างที่ 1 One stop Service

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการให้ปรับปรุงการให้บริการในรูปแบบ One stop Service เช่น ปัญหาจากสภาพพื้นที่มีบริเวรกว้าง ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ยาก จึงมีการตั้งจุดการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานจังหวัด....ทั้งการบริการแนะแนวอาชีพ แนะนำการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การรับรองความรู้ความสามารถ และการยื่นขอรับรองหลักสูตรตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 โดยร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อเพิ่มการเข้าถึงและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ตัวอย่างที่ 2 เพิ่มเวลาให้บริการนอกเวลาราชการ

จากการสำรวจ พบว่า มีประชาชนต้องการฝึกอบรมในช่วงเวลาหลังเลิกงานและในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ เนื่องจากไม่สามารถฝึกอบรมในวันธรรมดาได้เพราะติดภาระงานสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... จึงจัดให้มีการฝึกอบรมในช่วงเวลาหลังเลิกงานและในช่วงวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ทั้งนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ..... ยังมีการจัดเจ้าหน้าที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนให้บริการนอกเวลาราชการ ทั้งในช่วงเวลาพักกลางวัน วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ พร้อมทั้งมีช่องทางการติดต่อ เช่น Line, โทรศัพท์ และ Facebook เพื่อรับเรื่องบริการตลอด 24 ชั่วโมง หรือบางหน่วยงานมีการออกหน่วยให้บริการประชาชนนอกเวลา เช่น ช่วงเย็น หรือวันหยุดช่วงเทศกาล เป็นต้น

******ข้อควรระวัง การวิเคราะห์ผลความต้องการ ต้องดูที่แบบสำรวจความต้องการเท่านั้น ไม่ควรนำผลความพึงพอใจมาตอบในข้อนี้ และควรออกแบบระบบการให้บริการต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ**

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. รายงานผลการวิเคราะห์ตามข้อ 2.1
2. รูปภาพการปรับปรุงการให้บริการตามผลการสำรวจ
3. รูปขั้นตอนการบริการ One stop Service
4. เอกสารการจัดเวรเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการทำงานนอกเวลา
5. ภาพการให้บริการนอกเวลาราชการ

<u>ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*</u>



2.3 มีงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก ครอบคลุมประเภทงานดังนี้

- งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

- งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน

- งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

☐ งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

☐ งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน (รูปแบบในการให้บริการข้อมูลดังกล่าวสามารถนำข้อมูลไปแสดงบนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยติด QR Code ที่มีขนาดมองเห็นชัดเจน และในกรณีเป็นประกาศสำคัญให้ติดประกาศเพื่อประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคอมพิวเตอร์)

☐ งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

* ต้องมีงานบริการครอบคลุมทั้ง 3 ประเภทงานบริการ

ตอบ

2.3.1 มีการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน

1. การพัฒนาทักษะฝีมือ
2. การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
3. การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
4. การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2.3.2 งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน

หน่วยงานมีการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน หน่วยงานต่าง ๆ สามารถประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ หรือหน้า Facebook ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าถึงสืบค้นเองได้ ทั้งยังจัดให้มีจุดบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เช่น แผ่นพับประชาสัมพันธ์ของส่วนราชการต่าง ๆ จุดบริการสืบค้นข้อมูลของหน่วยทางราชการ (คอมพิวเตอร์ผ่านเว็บไซต์ www.info.go.th ที่ผู้รับบริการสามารถสืบค้นข้อมูลข่าวสารของทุกหน่วยงานได้สะดวก) ป้ายปิดประกาศข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เช่น กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา (หรือหน่วยงานอื่น ระบุ)..... และมีการติด QR Code ในการให้ความเข้าใจแก่ประชาชนเกี่ยวกับการบริการของสำนักงาน (การจัดมุมสืบค้นข้อมูลข่าวสาร (มีจอคอมพิวเตอร์ที่มีข้อมูลของหน่วยงาน) ****ดูตัวอย่าง**จากจังหวัดที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC แล้ว ได้แก่ ตาก เชียงใหม่ สุโขทัย อุบลฯ พะเยา) หรือที่ลิงค์ https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pZ33RTZjI_i593Rjk3LorqZGXjtbkUmw

2.3.3 งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

หน่วยงานมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์หลากหลายช่องทาง เช่น

- มีระบบรับเรื่องร้องทุกข์แบบออนไลน์ อาทิ Google review, Facebook, เว็บไซต์กรม, Line OA หรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ของหน่วยงาน

- มีระบบหรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ระบบ Traffy Fondue (แพลตฟอร์มรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองที่ประชาชนทุกคนสามารถแจ้งปัญหาที่พบเจอ)

- มีเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์จากสายด่วน 1506 กด 4 หมายเลขโทรศัพท์ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....ในการตอบคำถาม โดยมีการจัดเวรหรือเวียนเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน เพื่อรับเรื่องร้องทุกข์

- มีกล่องสำหรับรับเรื่องราวร้องทุกข์

- สามารถเดินทางมาร้องเรียนได้ด้วยตัวเอง/ร้องเรียนเป็นหนังสือ

- มีการทำ Google Form ร้องเรียนเป็นการเฉพาะของหน่วยงาน โดยทำ QR Code ข้อร้องเรียนติดไว้ตามจุดบริการต่าง ๆ

- จุดรับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด.....

- ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (สายด่วน 1111) ของสำนักนายกรัฐมนตรี

ซึ่งในการร้องทุกข์ในด้านงานบริการจะทำครอบคลุมทั้ง 4 ภารกิจหลัก เพื่อปรับปรุงงานบริการให้ดีขึ้นในทุก ๆ เรื่อง ****ควรแสดงให้เห็นถึงช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น กล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ใน 4 ภารกิจหลัก**

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. **งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน**
   1.1 แผนผังการแบ่งโครงสร้างงานของสำนักงาน
   1.2 รูปภาพพื้นที่การให้บริการของแต่ละงานบริการ เช่น ฝึกอบรม.....
   1.3 รูปภาพประกอบงานบริการตามที่เขียนอธิบาย
2. **งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน**
   2.1 ภาพถ่ายจุดบริการข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และมีหน้าจอคอมพิวเตอร์ที่ตั้งค่า info.go.th สำหรับสืบค้นข้อมูลของบริการภาครัฐ
   2.2 บอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ (ต้องเป็นระเบียบและเข้าถึงง่าย)
   2.3 ภาพการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทาง Facebook ของสำนักงาน
   2.4 จุด QR Code เข้าสู่เว็บไซต์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....
3. **งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์**
   3.1 ภาพช่องการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ
   3.2 ภาพจุดรับเรื่องร้องเรียน ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....
   3.3 ภาพจุดรับเรื่องร้องเรียน ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด.....
   3.4 เบอร์ติดต่อหัวหน้ากลุ่มงาน ผอ. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....
   3.5 แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการให้บริการ
   3.6 ภาพช่องทางการร้องเรียนทาง Social media เช่น Google review, Facebook, Line OA

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 2.3 งานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก

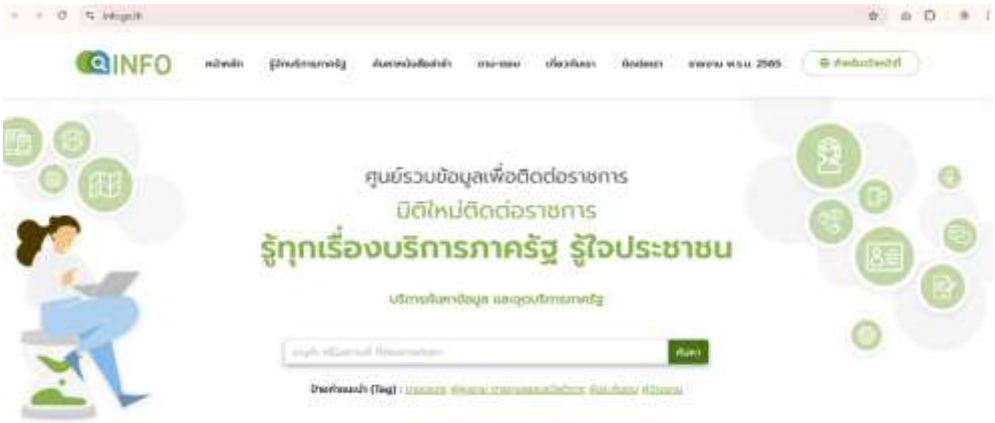
<u>ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*</u>

<u>ตัวอย่าง</u> รูปงานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน





** ให้ สพร./สนพ..... ตั้งค่าหน้าจอคอมพิวเตอร์สำหรับสืบค้นข้อมูลของบริการภาครัฐเป็นรูปนี้



ตัวอย่าง รูปงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์









ลิงค์ช่องทางการร้องเรียนทั่วไปทางเว็บไซต์ https://www.dsd.go.th







☺ **2.4 มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน และทบทวนปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการจัดทำคู่มือ ประกอบด้วย 1) คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่อธิบายการปฏิบัติงานในปัจจุบัน 2) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คู่มือคำถาม – คำตอบ (FAQ) 3) คู่มือสำหรับการจัดการข้อร้องเรียน

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย เช่น อยู่บนระบบออนไลน์ เป็นต้น และเคยมีการปรับปรุงคู่มือใด ๆ ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมา ประเด็นการปรับปรุง ได้แก่

- ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ

.....

- ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ คือ

.....

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ถูกต้อง ทันสมัย ระบุขั้นตอนระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ประกอบด้วย

1) คู่มือในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ถูกต้อง ทันสมัย มีการระบุขั้นตอน ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน เช่น คู่มือการออกใบเสร็จรับเงิน คู่มือการปฏิบัติงานพร้อมรายละเอียดการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ คู่มือในงานที่ต้องปฏิบัติตามภารกิจหลักของกรม เช่น คู่มือการดำเนินงานฝึกอบรม คู่มือการดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน คู่มือการยื่นขอรับรองหลักสูตรตาม พ.ร.บ ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 คู่มือการดำเนินการรับรองความรู้ความสามารถ และคู่มือการใช้ระบบสารสนเทศกองทุนกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (e-Foa) เพื่อลดข้อสงสัยหรือคลายความกังวลในการทำงาน ซึ่งได้รวมรวมและเผยแพร่ไว้ทางช่องทาง https://www.dsd.go.th/DSD/Articles/ShowDetails/695 **(ลิงค์สำหรับดาวน์โหลดคู่มือ)**

2) คู่มือการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น มีการจัดทำคำถาม - คำตอบ ที่พบบ่อย (FAQ) เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรในสำนักงานตอบคำถามประชาชนได้อย่างทันท่วงที ถูกต้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3) คู่มือในการจัดการข้อร้องเรียน เช่น แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อกำหนดช่องทางและวิธีการร้องเรียนทั่วไป และมีระบบการจัดการข้อร้องทุกข์ร้องเรียน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อทราบถึงขั้นตอนกระบวนการเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียนของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ มีการปรับปรุงคู่มือข้างต้นที่ทันต่อสถานการณ์ ปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย และมีการปรับปรุงคู่มือการให้บริการที่สำคัญ ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายมากขึ้น และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านหนังสือเวียนกลุ่ม Line ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... เพื่อให้เจ้าหน้าที่ถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน เช่น..... (ให้อธิบายประเด็นไหน อย่างไร)

ตัวอย่าง คู่มือการออกใบเสร็จรับเงิน

ประเด็นเดิมในคู่มือก่อนปรับปรุง คือ การออกใบเสร็จในรูปแบบกระดาษ **ประเด็นที่ปรับปรุงในคู่มือ** คือ มีการกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ขั้นตอนในการทำงาน โดยใช้ใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์สอดคล้องกับนโยบายและรองรับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ของหน่วยงานรัฐ เจ้าหน้าที่การเงินกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ ลดขั้นตอนการทำงาน และประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. คู่มือการปฏิบัติงาน ทั้งในรูปแบบ Online และ Offline/Hard copy
2. ภาพถ่ายคู่มือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำจุดบริการ
3. คู่มือ ถาม-ตอบ หรือ คำถามที่พบบ่อย FAQ ของหน่วยงาน
4. คู่มือในการจัดการข้อร้องเรียน

ดาวน์โหลดคู่มือได้ที่ลิงค์นี้ https://www.dsd.go.th/DSD/Articles/ShowDetails/695

รูปภาพตัวอย่างคู่มือในลิงค์





ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*



สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 2.4 การจัดทำคู่มือ

☺ **2.5 มีระบบและกระบวนการติดตามสถานะผู้รับบริการ (Tracking System) พิจารณาทั้งระบบที่ประชาชนติดตามสถานะ และระบบที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการติดตามไม่ให้ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน การให้บริการ (SLA) รวมทั้งมีระบบหรือกระบวนการแจ้งเตือนการให้บริการ รวมทั้งแจ้งเตือนในประเด็นอื่น เช่น การป้องกันมิจฉาชีพ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ โดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application หรือมีระบบการติดตาม การทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน

☐ 1 คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ (Notification) โดยช่องทางปกติ หรือช่องทางดิจิทัล โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น การกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตามเรื่องในการแจ้งเตือน การกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน เป็นต้น

ตอบ

☐ **1 คะแนน = มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ โดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application หรือมีระบบการติดตาม การทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการ โดยช่องทางปกติ เช่น หนังสือแจ้งเตือน โทรศัพท์ หรือช่องทางดิจิทัล เช่น SMS E-mail Application หรือมีระบบการติดตาม การทำงานของเจ้าหน้าที่ในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน

มีระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการผ่านช่องทางปกติ ได้แก่

1. มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการให้บริการต่าง ๆ เช่น การแจ้งเตือนการเข้ารับการฝึกอบรม
2. มีระบบการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทางช่องทางออนไลน์.....

โดยสามารถติดตามสถานะหรือสอบถามข้อสงสัยเพิ่มเติมได้ทางช่องทางดังกล่าว

3. ประชาสัมพันธ์.....การประสานผ่านกลุ่ม Line สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....
4. บริการติดตามสอบถามสถานะงานบริการหรือข้อสงสัยในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการรับบริการผ่านช่องทาง Line, Facebook หรือ E-mail ของ.....
5. การติดตามและแจ้งเตือนผ่านกลไกสถานประกอบกิจการ เช่น การประชุมร่วมกัน

6. หมายเลขโทรศัพท์สำนักงาน.....

7. แจ้งเตือนผู้รับบริการเป็นรายบุคคล และในช่องทางดิจิทัลมีระบบ tracking ให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะการรับบริการผ่านช่องทาง เช่น E-mail, DSD Application และแอปพลิเคชัน Line ในแต่ละประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภารกิจหลักของกรม

นอกจากนั้น เจ้าหน้าที่มีระบบการติดตามการทำงานในกรณีสถานะคำขอที่จะครบกำหนดหรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน จะมีการประชุมเพื่อสรุปและรวบรวมปัญหาการให้บริการในแต่ละงานบริการของหน่วยงาน และเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิดการให้บริการที่ตรงต่อความต้องการของประชาชน

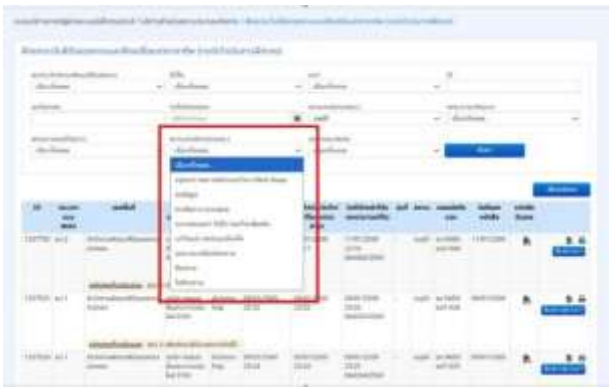
ผลการติดตามสถานะผู้รับบริการ จะทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทราบสถานะของงานบริการที่ประชาชนมาติดต่อว่าเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กรมกำหนด หรือเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนดในมาตรฐาน และยังทำให้ประชาชนทราบสถานะการรับบริการที่ตนเองมาติดต่อกับภาครัฐ เช่น การสมัครฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ตรวจสอบสถานะการยื่นรับรองหลักสูตร และค่าใช้จ่ายตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ตรวจสอบผลการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืม และเงินอุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และการให้บริการดาวน์โหลดวุฒิบัตร และหนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

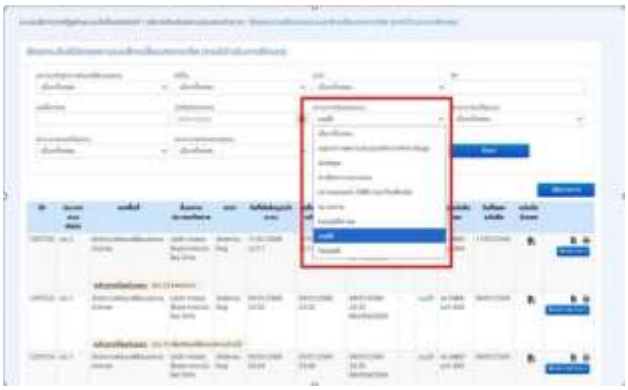
ตัวอย่าง การด้านการส่งเสริมให้สถานประกอบการดำเนินการพัฒนาฝีมือแรงงานให้แก่พนักงานของตน จะมีระบบ PRB e–Service ที่สามารถติดตามสถานะความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเอกสารหลักฐานที่ยื่น ถ้าเอกสารไม่ถูกต้องสถานประกอบการจะต้องมีการแก้ไขเอกสาร จากนั้นระบบจะมีการตอบรับและจะแจ้งเตือนว่าได้รับหนังสือรับรองหลักสูตร หรือกรณีที่สถานประกอบการต้องยื่นแบบแสดงการส่งเงินสมทบจะสามารถติดตามสถานะได้จากระบบดังกล่าวเช่นกัน

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. รูปภาพแสดงการติดตาม และแจ้งเตือนประเด็นต่าง ๆ เช่น Line และ Facebook
2. แคปรูปภาพแสดงการ tracking สถานการณ์รับบริการ เช่น การยื่นขอรับรองหลักสูตรของสถานประกอบการจากระบบ PRB e-Service/ ระบบการรับรองความรู้ความสามารถ/ระบบร้องเรียนร้องทุกข์
3. แคปรูปภาพแจ้งเตือนโดยผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น เว็บไซต์หน่วยงาน E-mail และแอปพลิเคชัน Line

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*







☐ **1 คะแนน = มีระบบการแจ้งเตือนการให้บริการ (Notification) โดยช่องทางปกติ หรือช่องทางดิจิทัล โดยแสดงให้เห็นถึงกระบวนการในการแจ้งเตือนการให้บริการ เช่น การกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบติดตามเรื่องในการแจ้งเตือน การกำหนดแผนในการส่งออกหนังสือแจ้งเตือน เป็นต้น**

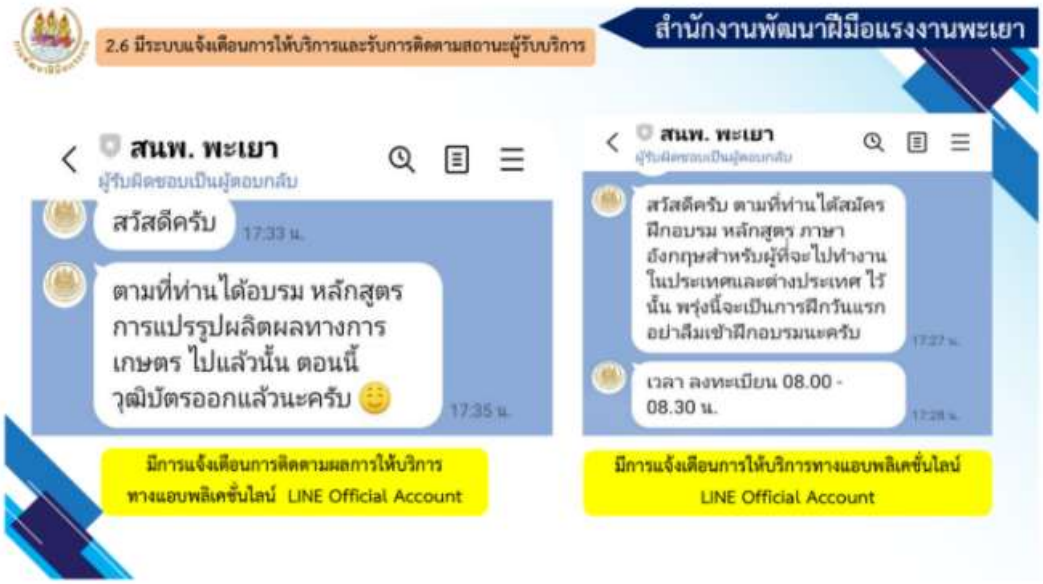
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการแจ้งเตือนการให้บริการ (Notification) ผ่านช่องทางปกติ ได้แก่ โทรศัพท์ หนังสือแจ้งเตือน และแจ้งเตือนผู้รับบริการเป็นรายบุคคลในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามภารกิจหลักของกรม เช่น แจ้งผลการสมัครการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การขออนุญาติเป็นศูนย์ทดสอบ การขออนุญาตเป็นผู้ดำเนินการฝึกอบรม ผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การต่ออายุการรับรองความรู้ความสามารถ ผ่าน Application DSD Skill และมีแจ้งเตือนผู้รับบริการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ได้แก่ การแจ้งเตือนเมื่อถึงกำหนดระยะเวลาที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม แจ้งเตือนผลการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน แจ้งเตือนกำหนดการยื่นรับรองหลักสูตรตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2545 ซึ่ง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... จะมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการแจ้งเตือน

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน..../ สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มักได้รับคำถามจากประชาชนในเรื่อง กำหนดระยะเวลาที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรมผลการทดสอบมาตรฐาน ฯ กำหนดการยื่นรับรองหลักสูตรตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 เป็นต้น

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

รูปภาพแสดงการแจ้งเตือนประเด็นต่าง ๆ เช่น Line, Facebook, E-mail

ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*



สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 2.5 ระบบและกระบวนการติดตามสถานะผู้รับบริการ

☺ **2.6 มีระบบและกระบวนการให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ หรือการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีแผนในการผลักดัน ให้ผู้รับบริการใช้งานผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีระบบและแสดงให้เห็นถึงการรองรับบริการ ที่มาในช่องทางออนไลน์ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ เป็นแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ (e-Form) แทนแบบฟอร์มกระดาษ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน ข้อมูลที่ผู้รับบริการเคยกรอกไปแล้วตามข้างต้น ไม่ต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งถัดไป และมีระบบเพิ่มเติมจากข้างต้นโดยทั้งกระบวนการให้บริการแบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Fully Digital) เช่น ยื่นชำระเงิน ทางออนไลน์หรือทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) รับเอกสารราชการ/ใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และ มีแผนประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางออนไลน์ หรือตั้งเป้าหมายให้ผู้รับบริการเข้าถึงช่องทางบริการออนไลน์มากยิ่งขึ้น

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีระบบและแสดงให้เห็นถึงการรองรับบริการในช่องทางออนไลน์ในการให้บริการตามภารกิจหลักของกรม ซึ่งสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องในทุกที่ทุกเวลา **การให้บริการประชาชนแบบออนไลน์** ประกอบด้วย

1) ระบบ DSD Online training เป็นระบบการฝึกอบรมออนไลน์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการประชาชนทั่วไป มีความหลากหลายในเรื่องของหลักสูตรออนไลน์และครอบคลุมทุกรายสาขา

2) ระบบ e-Testing system เป็นระบบบริหารจัดการการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หนึ่งในเครื่องมือการบริหารจัดการคลังข้อสอบที่มีความทันสมัย เพิ่มความสะดวกรวดเร็วถูกต้อง และโปร่งใส เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การบริหารงานของผู้บริหารและการบริการประชาชน

3) ระบบ PRB e-Service เป็นระบบการให้บริการเกี่ยวกับการยื่นคำขอ การยื่นเอกสารหลักฐานการยื่นแบบ ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

4) ระบบการยื่นคำขอรับรองมาตรฐานฝีมือแรงงานตามมาตรา 26 ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

5) ระบบสมัครฝึกอบรม

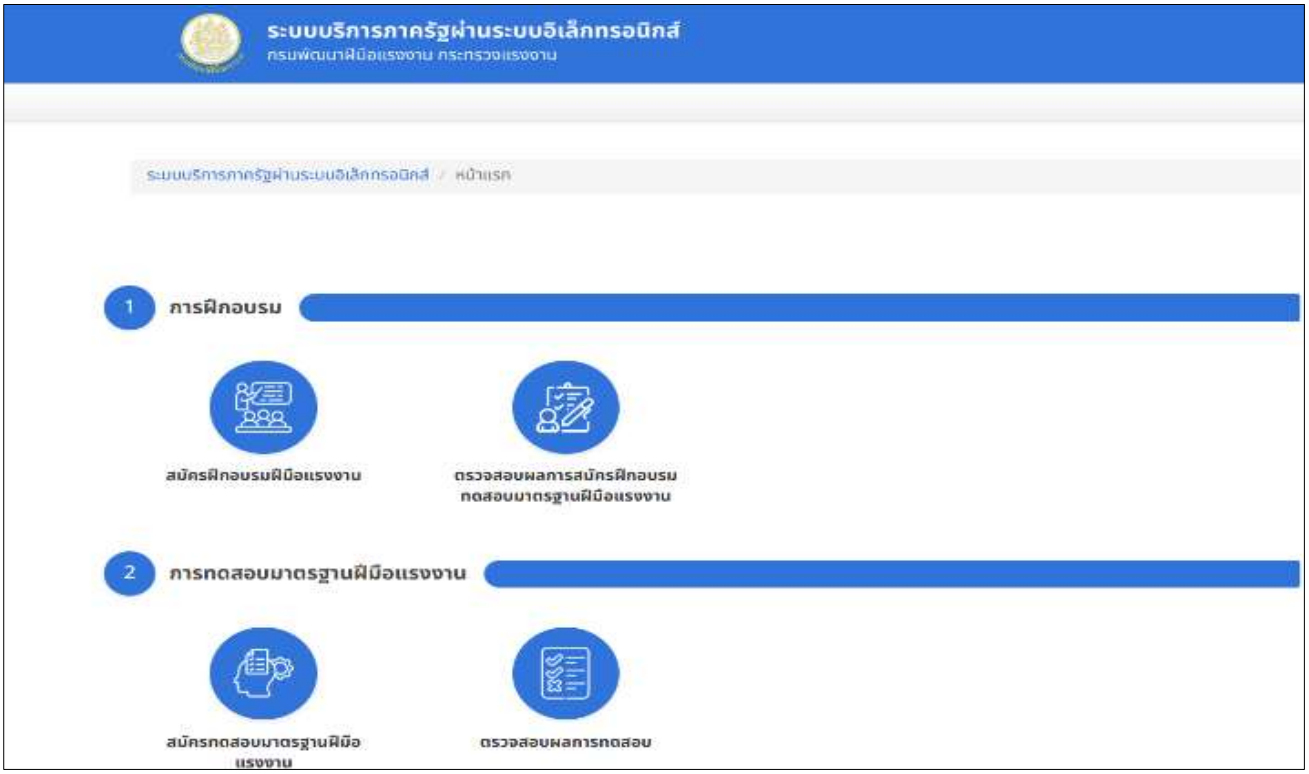
6) ระบบยื่นคำขอรับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ

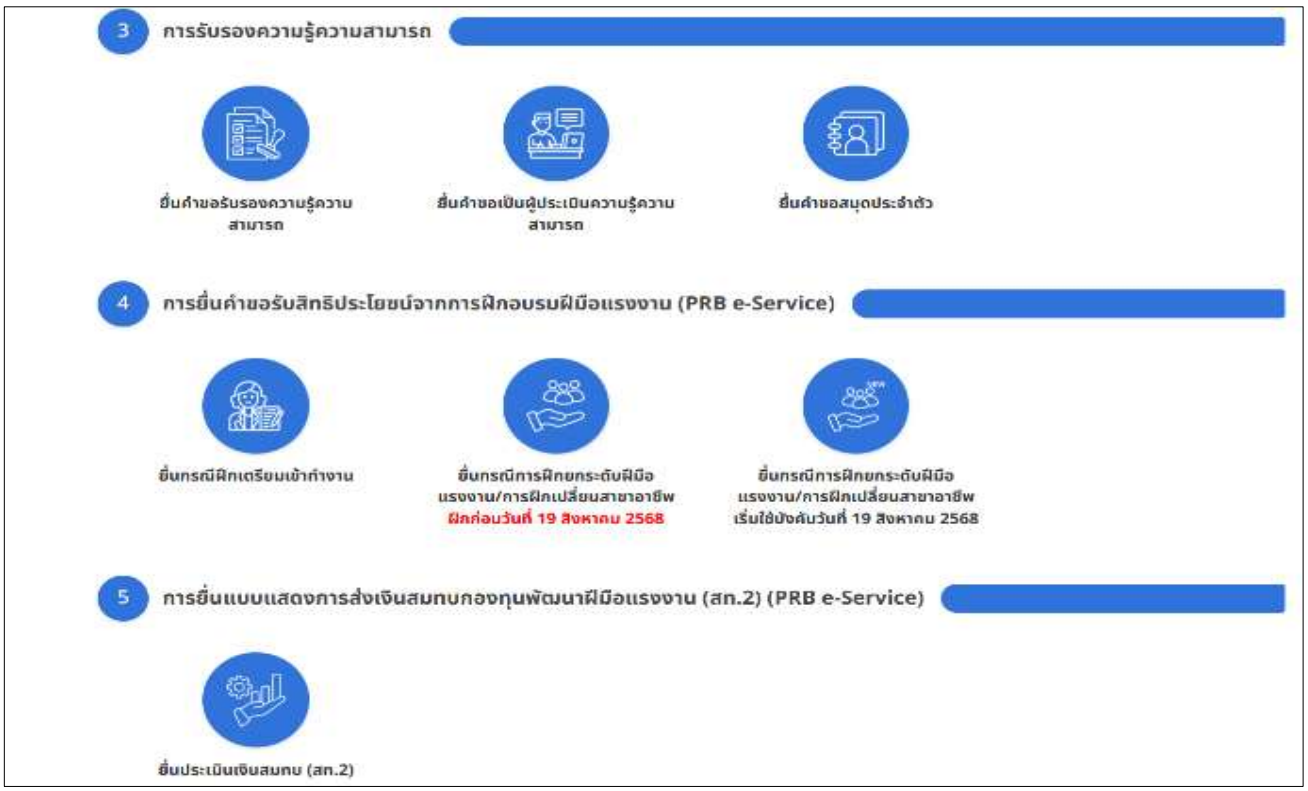
7) ระบบยื่นคำขอรับการรับรองความรู้ความสามารถ

ทั้งนี้การให้บริการประชาชนแบบออนไลน์ มีระบบ e-Form แทนแบบฟอร์มกระดาษ และแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ทำให้ผู้รับบริการสะดวกและรวดเร็วกรอกข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์โทรศัพท์สมาร์ทโฟนและส่งต่อข้อมูลได้ทันที

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. การให้บริการประชาชนแบบออนไลน์
   ลิงค์อ้างอิง https://e-report.dsd.go.th/eserviceweb/home





2. ตัวอย่าง ระบบ e-Form การสมัครฝึกอบรม





แคปรูประบบให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

ระบบการยื่นคำขอรับการรับรองความรู้ความสามารถ



ระบบการสมัครฝึกอบรม และทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ



ระบบบริการ PRB e-Service



☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ ผู้รับบริการสามารถกรอกข้อมูลผ่าน e-Form กรมจะมีข้อมูลของผู้รับบริการทั้งหมดเก็บไว้ในระบบเพื่อรับบริการโดยไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำ เมื่อมารับบริการในครั้งต่อไป เช่น กรณีการยื่นเพื่อขอรับการบริการ การฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐาน ซึ่งเป็นงานตามภารกิจหลักทั้งหมด ซึ่งทุกบริการของกรมจะเป็นการให้บริการแบบ Fully Digital เช่น การยื่นคำขอรับรองหลักสูตรฯ การยื่นขอรับสิทธิประโยชน์จากการฝึกอบรมฝีมือแรงงานสถานประกอบการสามารถยื่นผ่านระบบ PRB e-Service ตั้งแต่การยื่น การส่งเอกสารเพิ่มเติม ไปจนถึงการขอรับสิทธิประโยชน์และการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน ด้วยระบบ e-Payment ซึ่งเป็นการรับเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์และได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt)

นอกจากนั้นผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลดใบอนุญาตผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) เช่น วุฒิบัตรการผ่านการฝึกอบรม หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ หนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางการให้บริการออนไลน์ ผ่านช่องทาง ได้แก่ เพจ Facebook, TikTok, Line, YouTube เป็นต้น เพื่อสร้างความตระหนักรู้ให้กับประชาชนมาใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ให้มากขึ้น นอกจากนั้นได้มีแผนผลักดันให้ผู้รับบริการมาใช้ช่องทางออนไลน์มากขึ้น เช่น รณรงค์ให้มีการใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ หรือการออก Mobile Unit เชิญชวนให้ใช้บริการออนไลน์ ซึ่งจากการประชาสัมพันธ์ทำให้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีผู้เข้ารับบริการออนไลน์เพิ่มขึ้น ร้อยละ..... เมื่อเทียบกับการให้บริการที่สำนักงาน

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. รูปภาพ วุฒิบัตรฝึกอบรม หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือรับรองความรู้ความสามารถอิเล็กทรอนิกส์



กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน
DEPARTMENT OF SKILL DEVELOPMENT, MINISTRY OF LABOUR

This is to certify that

[redacted]

has completed the reskilling course

in Online Marketing Management (30 hours)

From 1 - 4 February 2025

Given on 17 February 2025

(Mr.Dechar Poolpatarachewin)
Director-General

(Mr. Dendueng Lamphiwphan)
Director of Chiang Mai Institute for Skill Development

หนังสือรับรองว่าเป็นผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ
National Skill Standard Assessment Certificate

[redacted]

has passed the National Skill Standard Test

according to the Skill Development Promotion Act, B.E. 2545

On Tourism, Sports and Exhibitions, Thai Cook Level 1

from Department of Skill Development by Chiang Mai Institute for Skill Development

given on 13 February B.E.2568 (2025)

(Mr. Dendueng Lamphiwphan)
Director of Chiang Mai Institute for Skill Development

for Director - General

Examiner

2. ประชาสัมพันธ์และสื่อสารสร้างการรับรู้ถึงช่องทางการให้บริการออนไลน์ ผ่านช่องทาง ได้แก่ เพจ Facebook TikTok Line





NEW

☺ **2.7 มีระบบรองรับการบริการไร้รอยต่อ (Seamless) หรือ มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีการให้ความช่วยเหลือเป็นการให้ข้อมูลการรับบริการในช่องทางที่ถูกต้องเป็นอย่างน้อย**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานพื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยแจ้งช่องทางที่ถูกต้อง (เช่น เบอร์ติดต่อสาขาอื่น)

☐ 1 คะแนน = มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่น นอกพื้นที่ในความรับผิดชอบ หรือมีระบบรองรับการให้บริการต่างพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระให้ผู้รับบริการ

ตอบ

☐ **1 คะแนน = มีฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานพื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยแจ้งช่องทางที่ถูกต้อง (เช่น เบอร์ติดต่อสาขาอื่น)**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีฐานข้อมูลช่องทางการติดต่อหน่วยงานในพื้นที่พื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบ เพื่อให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการ โดยแจ้งช่องทางที่ถูกต้องผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน รวมทั้งให้คำแนะนำและมีการช่วยประสาน ส่งต่อข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระ ให้ผู้รับบริการรองรับการบริการไร้รอยต่อ เช่น หน่วยงานของกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด หอการค้าจังหวัด ธนาคาร ศูนย์ดำรงธรรม โดยมีการรวบรวมหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ การมีกลุ่มไลน์ของจังหวัด .....(ควรแสดงการบูรณาการงานบริการให้ครบทุกหน่วยงานในจังหวัดและเรื่องอะไร)

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. ภาพแสดงการแจ้งช่องทางการติดต่อหน่วยงานพื้นที่นอกเหนือความรับผิดชอบ ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ของหน่วยงาน
2. หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อหน่วยงานต่าง ๆ หรือการมีกลุ่มไลน์ของจังหวัด เพื่อประสานงานแบบไร้รอยต่อ

☐ **1 คะแนน = มีกระบวนการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่น นอกพื้นที่ในความรับผิดชอบ หรือมีระบบรองรับการให้บริการ ต่างพื้นที่ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระให้ผู้รับบริการ**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการทำงานที่ไร้รอยต่อในทุกงานบริการที่ประชาชนมารับบริการที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... และอาจจะมีการใช้บริการในหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... จะให้คำแนะนำ และส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นการภายในและให้ประชาชนได้รับความสะดวกในทุกงานบริการ ทั้งงานบริการที่หน่วยงานรับผิดชอบและงานบริการของหน่วยงานอื่น ๆ เช่น.....

***ให้จังหวัดยกตัวอย่างกรณีที่เกิดขึ้น ณ พื้นที่ปฏิบัติงานของตน โดยควรระบุปัญหาที่เกิดขึ้นและการส่งต่อผู้รับบริการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมื่อผู้รับบริการผ่านการฝึกอบรมและต้องการเงินทุนในการประกอบอาชีพ สำนักงานได้ติดต่อไปยังธนาคาร.....และให้คำแนะนำแหล่งเงินทุน พร้อมทั้งข้อมูลเบื้องต้นที่ต้องเตรียม.....เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและไม่เป็นการผลักภาระให้ผู้รับบริการ แสดงให้เห็นการมีจิตบริการ

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

ภาพแสดงตัวอย่างการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่น

2.8 มีการนำผลจากการติดตามงานมาดำเนินการปรับปรุงการให้บริการจนเกิดผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว สามารถลดต้นทุน ลดการสูญเสียและเกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

☐ มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ
☐ ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา
☐ ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น
* หมายเหตุ ต้องมีครบทั้ง 3 ขั้นตอน

ตอบ

***หน่วยงานต้องแสดงให้ครบ 3 ประเด็น ได้แก่

1. มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ (วิธีที่หน่วยงานติดตามปัญหา เช่น จัดประชุม จัดทำรายงานทุกเดือน เป็นต้น)

2. ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

3. ผลลัพธ์ของการแก้ไขปัญหา เช่น ลดระยะเวลา ลดขั้นตอน ความพึงพอใจ เป็นต้น

1. มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการของผู้รับบริการ จึงจัดให้มีการประชุมคณะทำงานของสถาบันเพื่อวางแผนในการดำเนินการติดตามและแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการให้บริการจากการดำเนินการและรวบรวมข้อมูลจากผลสำรวจความต้องการและความพึงพอใจ จากนั้นจึงนำสารสนเทศทั้งหมดเข้ามาประชุมคณะทำงานของสถาบันและมีการติดตามผลการดำเนินงานการปรับปรุงเพื่อศึกษาความก้าวหน้าของงาน และการปรับปรุงแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นโดยมีการจัดประชุมเพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงาน รับฟังปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ เป็นประจำทุกเดือน เพื่อพัฒนาการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ตัวอย่างการปรับปรุงแก้ไขปัญหา

ด้านกายภาพ ยกตัวอย่าง เช่น

- จากการติดตามงานผ่านการประชุมพบว่ายังคงมีผู้เข้ารับบริการต้องยืนรอระหว่างการรับบริการ จึงเพิ่มมุมพักผ่อน โดยเพิ่มเก้าอี้พักคอยและจุดพักคอยให้มากขึ้น จัดสถานที่ให้สวยงาม ให้มีอากาศถ่ายเทสะดวก ร่มรื่น ปลูกต้นไม้เพื่อเพิ่มความสวยงาม

- ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ แจ้งว่าได้กลิ่นบุหรี่รบกวนระหว่างเข้ารับการฝึกอบรม จึงมีการปรับปรุงให้มีสถานที่สูบบุหรี่เป็นการเฉพาะ และติดป้ายพื้นที่สูบบุหรี่ชัดเจน

- อื่นๆ (ระบุ).....

ด้านเจ้าหน้าที่ ยกตัวอย่าง เช่น

ได้รับข้อร้องเรียนหรือคำแนะนำในการมารับบริการจากประชาชนผู้มาติดต่อ เช่น

- เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ จึงมีการฝึกอบรมทักษะการบริการ (Service Mind) ให้เจ้าหน้าที่ให้มีบุคลิกภาพดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตบริการ

- ประชาชนรอคิวนานระหว่างรับบริการ จึงมีการจัดวางเจ้าหน้าที่ที่จุดแรกรับและจุดประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น มีการหมุนเวียนเจ้าหน้าที่มาในงานที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก และจัดเตรียมเอกสารให้ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่จุดบริการทำให้ผู้รับบริการได้ข้อมูลที่ถูกต้องไม่เสียเวลาในการจัดเตรียมเอกสาร และไม่แออัดที่จุดรับบริการ

- ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ครบถ้วน จึงมีจุดสแกน QR Code ให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการรับข้อมูลข่าวสาร

- อื่นๆ (ระบุ).....

3.ผลลัพธ์จากการแก้ไขปัญหา เช่น

1. ผู้รับบริการได้รับการให้บริการได้ถูกต้อง รวดเร็ว (แสดงผลลัพธ์เชิงสถิติ)
2. สามารถลดต้นทุนการให้บริการ ลดการสูญเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการให้บริการ (แสดงผลลัพธ์เชิงสถิติ)
3. ลดขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
4. เกิดคุณค่าที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ โดยมีความพึงพอใจที่มากขึ้นจากผลการสำรวจความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ที่ระดับร้อยละ.....

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. รูปภาพการประชุม ติดตามปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ
2. รูปภาพการปรับปรุงการให้บริการ
3. รูปภาพ ผลลัพธ์จากการปรับปรุง

2.9 มีกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ รวมทั้งระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

☐ มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ผู้รับผิดชอบ หรือจัดให้มีวิธีการรับฟัง จากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้

☐ มีช่องทาง/ระบบการติดตามความคืบหน้า และแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ชัดเจน

* หน่วยงานจะต้องดำเนินการทั้ง 2 ประเด็น

<u>ตอบ</u>

1. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่อง ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และจัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบและชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชน ได้แก่

1.1 กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไปซึ่งมิใช่เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน การจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบ ตามประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และมีช่องทาง การร้องเรียนทั้งระบบ Online และ Offline ดังนี้

กลุ่มผู้รับบริการจะติดต่อผ่านช่องทาง

- ทางไปรษณีย์
- การมาติดต่อด้วยตนเอง
- เว็บไซต์กรม www.dsd.go.th เว็บไซต์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...(ระบุอีเมล์หน่วยงาน)..... หรือ Chatbot
- การร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์ 1506 กด 4 บริการ 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด และหมายเลขโทรศัพท์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...
- การร้องเรียนผ่านทาง Line, Google review, Facebook (ชื่อของหน่วยงาน), Facebook (กรม)
- การร้องเรียนผ่าน e-mail (ระบุอีเมล์ของหน่วยงาน)
- เว็บไซต์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน www.gcc.go.th หรือโทรสายด่วน 1111

- มีระบบหรือช่องทางอื่น ๆ เช่น ระบบ Traffy Fondue (แพลตฟอร์มรับเรื่องและบริหารจัดการปัญหาเมืองที่ประชาชนทุกคนสามารถแจ้งปัญหาที่พบเจอ)

นอกจากนี้ยังมีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกระทรวงแรงงาน

โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทาง โดยมอบหมาย.....(ฝ่าย/กลุ่มงาน/บุคคล).....ให้รับผิดชอบช่องทางดังกล่าว

1.2 กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน กำหนดช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ขั้นตอน การจัดการข้อร้องเรียน ผู้รับผิดชอบตามประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมีช่องทางการร้องเรียนทั้งระบบ Online และ Offline ดังนี้

- ร้องเรียนด้วยตนเอง ได้ที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- ทางไปรษณีย์
- ทางโทรศัพท์ของกรม หมายเลข 0 2245 3575
- ทางโทรศัพท์ของ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...
- ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กรม dsd.de65@gmail.com
- ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...
- “ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ทาง https://www.dsd.go.th

โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทาง โดยมอบหมาย.....(ฝ่าย/กลุ่มงาน/บุคคล).....ให้รับผิดชอบช่องทางดังกล่าว

1.3 ในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะผ่านช่องทางคณะกรรมการ การจัดประชุม/สัมมนา Focus Group โทรศัพท์/ โทรสาร แบบสอบถาม การตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกตพฤติกรรมสังคมทางเว็บไซต์ การวิจัย ฯลฯ

นอกจากนั้นยังมีการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละช่องทางและการเลือกใช้ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มที่มีความแตกต่างกัน ในแต่ละช่วงวงจรชีวิต **มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละช่องทาง และมีการนำผลของการรับฟังไปใช้และปฏิบัติ นำข้อมูลที่ได้ไปจัดลำดับความสำคัญของประเด็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**และดำเนินการให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มและมีความแตกต่างกันทุกช่วงวงจรชีวิต ทั้งยังเป็นปัจจัยนำเข้าในการวางแผน การวางกลยุทธ์ จัดลำดับความสำคัญของการให้บริการ การปรับปรุงผลผลิตเสนอการให้บริการที่เหมาะสม และการนำแนวทางที่ดีมาใช้ถ่ายทอดให้บุคลากรในกระบวนการที่เกี่ยวข้องทุกคนยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตามการควบคุมสำคัญที่กรมกำหนด จัดให้มีวิธีการรับฟังจากประชาชน และมี**การกำหนดวิธีการ ค้นหาข้อมูลป้อนกลับเพื่อแก้ไขปัญหาเร่งด่วน** เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยเปลี่ยนรูปแบบการสอบถามเป็น Online ผ่านโปรแกรม Google Form ทำให้สามารถประมวลผลได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น เพื่อเป็นช่องทางที่ทำให้ทราบ และชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนได้ และมีการสื่อสารชี้แจงข้อเท็จจริงให้ประชาชนทราบ ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การประชุม/ สัมมนากับเครือข่าย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การเปิดโอกาสให้เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ การฝึกอบรม Public Hearing / Focus Group การประชาสัมพันธ์ การตรวจข่าวสาร

2. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีช่องทางและมีระบบติดตามความคืบหน้าผ่านระบบแจ้งผลการตรวจสอบสถานะความคืบหน้าของสถานะข้อร้องเรียนซึ่งผู้รับบริการสามารถติดตามได้ด้วยตนเอง ผ่านทาง https://gcloud.dsd.go.th/~complaint2/?page=tracking&submod=login โดยระบบจะแจ้งสถานะของข้อร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ (..ใส่เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน...) ซึ่งสามารถติดต่อได้ตลอด 24 ชั่วโมง (สายด่วน) และสามารถติดตามได้จาก Facebook/ Page , Google Review

ของหน่วยงาน หรือ Line OA ซึ่งเจ้าหน้าที่จะตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการติดตามข้อร้องเรียน 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. รับเรื่องร้องเรียนทุกช่องทาง
2. พิจารณาเรื่องร้องเรียน
3. ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน แจ้งผลชี้แจงทำความเข้าใจ
4. รายงานผลการดำเนินการจากผู้รับผิดชอบ / ติดตามความคืบหน้าและการแก้ไขปัญหา
5. ปิดเรื่องที่อยู่ภายในระบบ

โดยมีการกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาตามระดับของปัญหา ดังนี้ (*ต้องสอดคล้องกับเนื้อหาในคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน**

1. ปัญหาไม่ยุ่งยาก แก้ไขภายใน 30 นาที
2. ปัญหาที่ยุ่งยากปานกลาง แก้ไขภายใน 1-2 วัน
3. ปัญหาที่ยุ่งยากมาก แก้ไขปัญหาภายใน 3-5 วัน
4. ปัญหาที่ยุ่งยากและซับซ้อน แก้ไขปัญหาภายใน 7-10 วัน

นอกจากนี้หน่วยงานอาจจะมีคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน **(ให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...พิจารณาตามกลไกการรับฟังและตอบสนองข้อร้องเรียน)** ตามประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และมีการติดต่อกลับเพื่อชี้แจงเบื้องต้นและตอบกลับเป็นหนังสือชี้แจงพร้อมยุติข้อร้องเรียนภายใน 7 - 10 วัน โดยผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... จะเป็นผู้กำกับและควบคุมผลการดำเนินงานให้อยู่ในมาตรฐานการให้บริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. ประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 2.9 การจัดการข้อร้องเรียน





2. ภาพประกอบจากช่องทาง Google review, Facebook/Page, Line OA ของหน่วยงาน
3. เอกสาร หลักฐาน การจัดการข้อร้องเรียน

4. รูปภาพการจัดการข้อร้องเรียน
5. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
6. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ทางเว็บไซต์ https://www.dsd.go.th

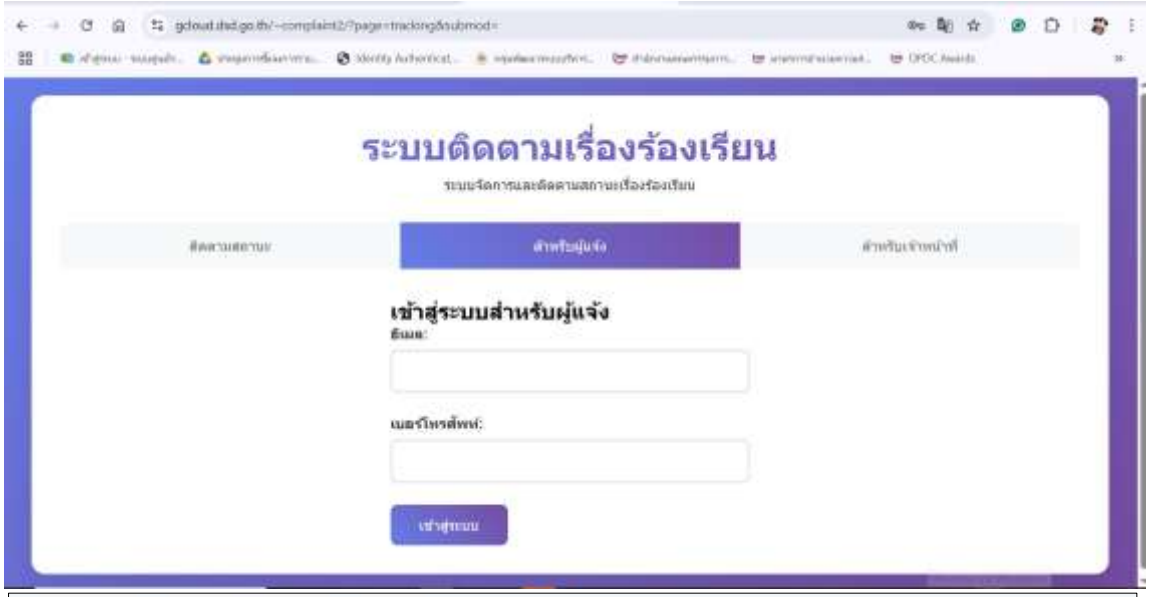


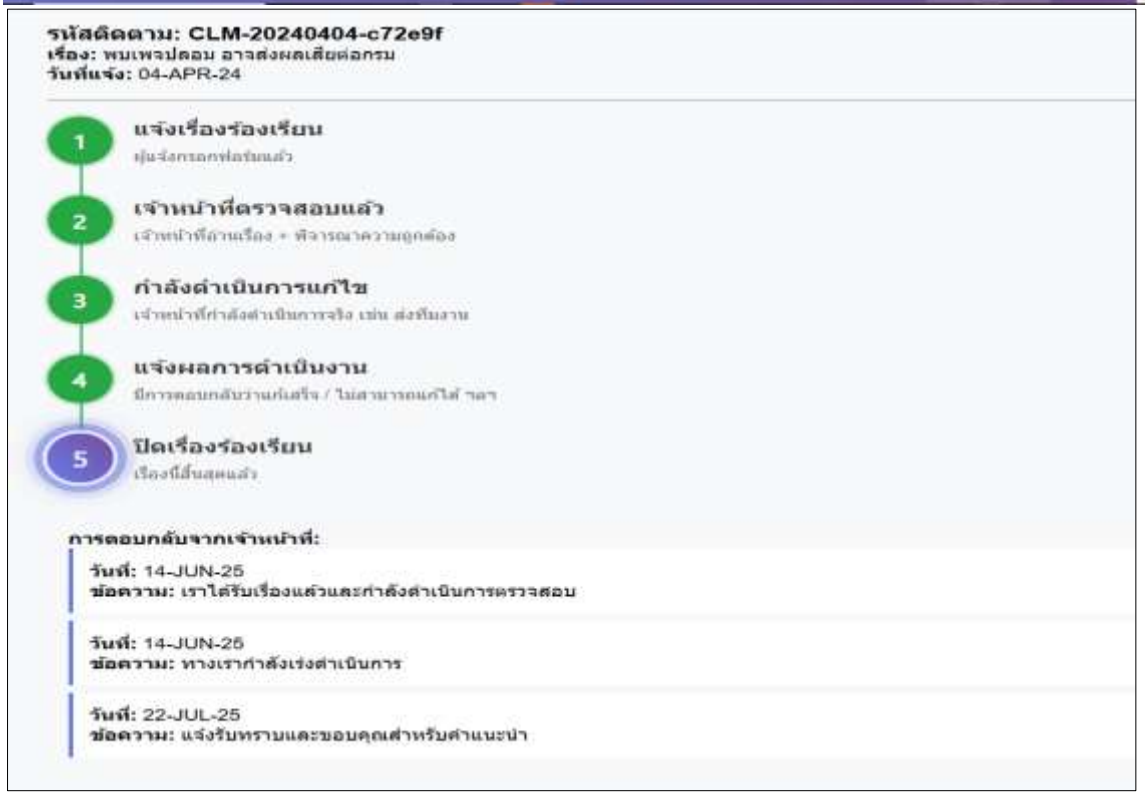
7. ช่องทางการร้องเรียนทั่วไป ทางเว็บไซต์ https://www.dsd.go.th





8. ระบบติดตามความคืบหน้า ระบบแจ้งผลการตรวจสอบสถานะความคืบหน้าของสถานะข้อร้องเรียน





☺ **2.10 มีกรณีเกิดข้อร้องเรียนการให้บริการของหน่วยงานข้อร้องเรียนนั้นได้รับการแก้ไขจนเป็นที่ยุติไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (เลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่ง)**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน

▪ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียนหน่วยงานต้องมีมาตรการเชิงรุก โดยนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติอันเกิดจากประสบการณ์มาช่วยแก้ไขปัญหาที่คาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้น

▪ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนสามารถดำเนินการแก้ไขจนเป็นที่ยุติ ตามเวลาที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

☐ 2 คะแนน

▪ ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียนต้องสร้างเครือข่ายในการทำงาน เชิงรุกในการป้องกัน/แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต

▪ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนและสามารถแก้ไขเบ็ดเสร็จภายในหน่วยงาน จะต้องแสดงระบบส่งต่อและการประสาน รวมถึงการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)

* สามารถได้ 2 คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ 1 คะแนน

ตอบ

*****กรณีไม่มีข้อร้องเรียน**

☐ **1 คะแนน**

ในกรณีที่ไม่มีข้อร้องเรียนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการจัดการข้อร้องเรียนในการให้บริการเชิงรุก เช่น การมีระบบจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุกโดยใช้กลไกจัดการกับข้อร้องเรียนเพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่ชัดเจนต่อคุณค่าเหล่านี้ ทำให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และยังใช้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่ชัดเจนต่อคุณค่าเหล่านี้ ทำให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียน และยังใช้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับปัญหา ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความเสี่ยงและโอกาสในการปรับปรุงผลผลิตและบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยการวิเคราะห์กระบวนงานในทุกขั้นตอน เพื่อกำหนดสิ่งที่ต้องการเฝ้าระวังทั้งข้อมูลของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติอันเกิดจากประสบการณ์มาช่วยแก้ไขปัญหา
2. หาแนวโน้มและปัญหาที่อาจเกิดขึ้น เฝ้าระวังและตรวจวัดข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต้องการและคาดหวัง
3. คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากศึกษาแนวโน้ม ติดตามข่าวสาร เช่น การตรวจจับข่าว (News Clipping) จากหนังสือพิมพ์รายวัน สื่อโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ ศึกษาการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานอื่นเมื่อเกิดข้อร้องเรียน
4. การนำองค์ความรู้หรือแนวทางปฏิบัติ อันเกิดจากประสบการณ์มาช่วยแก้ไขปัญหา วางมาตรการในการป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดแนวทางการให้บริการ เช่น พัฒนา Service mind ของผู้ให้บริการ ให้ปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน
5. สร้างระบบติดตามและประเมินผล เก็บรวบรวมข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำไปใช้ในการประเมินผลผลิตและบริการ
6. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและการจัดกิจกรรมฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากร รวมถึงการสร้างระบบการร้องเรียนที่สะดวกและรวดเร็ว ทบทวนแนวทางการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. แนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน
2. รายงานการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
3. รายงานการติดตามประเมินผลในการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือการให้บริการของ สพร./สนพ. ในปี 2568
4. ภาพจัดกิจกรรมฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาให้กับบุคลากร

☐ **2 คะแนน**

นอกจากนั้นยัง**สร้างเครือข่ายในการทำงานเชิงรุก** เช่น.....โดยการสร้างความสัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารอย่างสม่ำเสมอกับเครือข่ายการพัฒนาฝีมือแรงงานกลุ่มต่าง ๆ และการมีกิจกรรมร่วมกัน เช่น งานสัมมนา งานประชุม งานร่วมฝึกทักษะฝีมือแรงงาน หรือกลุ่มออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับงาน สมาคมวิชาชีพ

และการร่วมทำกิจกรรมทางสังคม เพื่อทำให้เครือข่ายร่วมแสดงความคิดเห็น คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น สนับสนุนป้องกัน/ แก้ไขปัญหา ให้คำแนะนำเมื่อเผชิญกับปัญหาข้อร้องเรียนที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพกิจกรรมที่แสดงให้ถึงการ**สร้างเครือข่ายในการทำงานเชิงรุก**
2. รายงานการประชุมกับเครือข่าย หรือบันทึกสรุปในการรวบรวมการแสดงความคิดเห็น คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

***** ในกรณีที่มีข้อร้องเรียน**

☐ **1 คะแนน**

ในกรณีที่มีข้อร้องเรียน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีองค์ความรู้ที่กรมฯ มีการถ่ายทอดแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่และมีคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่ทุกหน่วยงานให้ถือปฏิบัติและมีการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติ และองค์ความรู้ดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งมีการถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานอันเกิดจากประสบการณ์ในการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อร้องเรียน ทั้งจากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุดให้บริการ ที่เป็นบุคคลเดิมและประเด็นเดิมขึ้นอีก โดยในปี พ.ศ.2568 มีเรื่องร้องเรียนการให้บริการจำนวน....เรื่อง โดยมีการดำเนินการแก้ไข..... ด้วยวิธี..... และมีข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขปัญหาจนเป็นที่ยุติจำนวน.....เรื่องคิดเป็นร้อยละ..... (ซึ่งไม่ควรน้อยกว่าร้อยละ 80)

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพถ่ายกิจกรรมการถ่ายทอดแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียน
2. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
3. บันทึกสรุปรายงานสถิติการยุติเรื่อง
4. รวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเพื่อจัดทำคู่มือสำหรับเจ้าหน้าที่ในการแก้ไขปัญหาปัญหาประชาชน เช่น จัดทำ FAQ เป็นต้น

☐ **2 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุกโดยใช้กลไกจัดการกับข้อร้องเรียนจะดำเนินการโดยทันทีในกรณีเรื่องไม่ซับซ้อน มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้จะสามารถแก้ไขเบ็ดเสร็จ ภายในหน่วยงาน **โดยมีระบบการระบบส่งต่อ และการติดตามเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนด (SLA)** ในกรณีที่เป็นหนังสือจะเข้ามาที่ฝ่ายบริหารทั่วไป และเรื่องจะถูกส่งมาที่ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... เพื่อมอบหมาย **คณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียน**สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... จัดประชุมศึกษา ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณา และหาแนวทางการแก้ไข ติดตามและแจ้งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ โดยมีระบบการระบบส่งต่อ **โดยมีการกำหนดระยะเวลา (SLA)** ในการจัดการกับข้อร้องเรียน จะดำเนินการโดยทันทีในกรณีเรื่องไม่ซับซ้อน มีข้อมูลครบถ้วน สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้จะใช้เวลาภายใน 7 วันทำการ โดยขอขยายเวลาได้ 1 ครั้ง ไม่เกิน 7 วันทำการ หากเป็นการร้องทุกข์ ร้องเรียนด้านการบริหารงานบุคคล และเรื่องทั่ว ๆ ไป จะบริหารจัดการเบ็ดเสร็จในสำนักงาน หากเป็นเรื่องที่ซับซ้อนยุ่งยากจะถูกส่งต่อไปที่กลุ่มงานวินัยและจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคลของกรม และเรื่องจะถูกส่งต่อให้ผู้บริหารทราบใน 3 วันทำการ ซึ่งผู้บริหารจะมอบหมายบุคคลหรือคณะบุคคลดำเนินการและรายงานผลภายใน 7 วันทำการ โดยขอขยายเวลาได้

1 ครั้ง ไม่เกิน 7 วันทำการ และแจ้งเรื่องให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากเป็นเรื่องเกี่ยวกับจริยธรรมจะมีกลุ่มงานวินัยและจริยธรรมรับผิดชอบ ถ้าเป็นเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการฝ่าฝืนกฎหมาย/กฎระเบียบจะส่งเรื่องไปยังกลุ่มกฎหมาย หากเป็นเรื่องร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ จะส่งเรื่องไปยังสำนัก/กอง ที่เป็นเจ้าของเรื่องดำเนินการจัดการ โดยกลุ่มงานวินัยและจริยธรรม จะเป็นหน่วยงานกลางในการรวบรวม สรุป ติดตามกำกับดูแลให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และเผยแพร่ระบบการจัดการข้อร้องเรียนในเว็บไซต์กรม http://www.dsd.go.th รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อสร้างความพึงพอใจ เช่น Facebook หรือ Line และมีหน่วยงานกลาง คือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนดำเนินการไกล่เกลี่ย ชี้แจง ทำความเข้าใจ และรายงานผลให้ผู้บริหารผ่านที่ประชุมกรม และตรวจสอบ ดูแล ติดตาม ควบคุม ดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามคู่มือ/แนวปฏิบัติให้เป็นแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. แนวปฏิบัติของสำนักงานในการจัดการข้อร้องเรียนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการข้อร้องเรียนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...

☺ **2.11 มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางโทรศัพท์หรือ ศูนย์ Hotline หรือช่องทางอื่น ๆ ที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการพัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียน 4 ช่องทาง (เช่น อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน)

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน <u>และ</u> พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า ๔ ช่องทาง (เพิ่มเติมจากที่ระบุไว้ข้างต้น)

<u>ตอบ</u>

☐ **1 คะแนน**

มีการกำหนดและพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา และการรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลาย โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความสะดวกของผู้รับบริการ ในแต่ละช่องทางและความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมายในแต่ละช่วงวงจรชีวิต และวางรูปแบบการสื่อสารทั้ง Offline และ Online โดยมีช่องทางติดต่อ ดังนี้

1. เบอร์โทรศัพท์สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....(ระบุหมายเลข)..... และโทรศัพท์สายตรงของกรม 0 2245 35792
2. ช่องทางการติดต่อหน้าจุดบริการ
3. ศูนย์ Hotline 1506 กด 4 บริการ 24 ชั่วโมง
4. การติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน
5. ร้องเรียนเป็นหนังสือ
   - ร้องเรียนโดยตรง ณ ที่ตั้งสำนักงาน
   - ร้องเรียนผ่านผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...โดยตรงที่หมายเลขโทรศัพท์ .....
6. ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านศูนย์ดำรงธรรม

7. Facebook fanpage ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... Facebook กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงาน

8. การฝึกอบรบออนไลน์

9. ผ่านเว็บไซต์หน่วยงานที่ www.dsd.go.th

10. YouTube DSD Channel

11. รับเรื่องร้องเรียนผ่าน (Mobile Unit)

12. E-mail ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...

13. มีการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่าน “กล่องรับเรื่องร้องเรียน” ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...

14. Google Review สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

ภาพช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่าง ๆ เช่น ภาพ Facebook ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...รูปการตอบข้อซักถาม/การให้คำปรึกษาผ่าน Line หน้าเว็บระบบ เป็นต้น

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... พัฒนาเพิ่มช่องทางการให้บริการและการให้คำปรึกษา และรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ มากกว่า 4 ช่องทาง(อีเมล โทรศัพท์ จดหมาย และการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงาน) และนอกเหนือจาก 14 ช่องทางข้างต้น ยังมีช่องทางอื่น ๆ ได้แก่ 1. การจัดประชุม/สัมมนา 2.การสัมภาษณ์เชิงลึก Focus Group 3.แบบสอบถาม 4.การตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ 5.การสังเกตพฤติกรรมสังคมทางเว็บไซต์ โดยจะมีการประเมินประสิทธิภาพของแต่ละช่องทาง และเลือกใช้ให้เหมาะสมกับผู้รับบริการ โดยมีช่องทางต่าง ๆ ตามความสะดวกของผู้รับบริการ

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพช่องทางช่องทางอื่น ๆ ได้แก่
   - การสัมภาษณ์เชิงลึก Focus Group
   - ร้องเรียนปัญหา/ข้อเสนอแนะผ่านแบบสอบถาม
   - การตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ
   - การสังเกตพฤติกรรมสังคมทางเว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย โซเชียลเทรนด์

2.12 มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินการของ ศูนย์ราชการสะดวกที่ชัดเจน ซึ่งประกอบด้วย หัวข้อเรื่อง ที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผล การดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วย

☐ หัวข้อเรื่องที่ติดตาม
☐ วัตถุประสงค์
☐ ผู้รับผิดชอบ

☐ ระยะเวลาดำเนินการ ☐ ผลดำเนินการ ☐ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตอบ

มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ต้องประกอบด้วย**หัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ ผลดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ได้แก่

1. มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...โดยมีหน้าที่ปฏิบัติงานและปฏิบัติตามผลการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามแนวทางของศูนย์ราชการสะดวก
2. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกได้อย่างชัดเจน ซึ่งต้องประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม วัตถุประสงค์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการผลดำเนินการ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก แบ่งตาม 3 เกณฑ์ ดังนี้

1) ด้านกายภาพ
2) ด้านคุณภาพ
3) ด้านผลลัพธ์

**และ ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินการ

- มีการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานในการดำเนินการตามแผนศูนย์ราชการสะดวก และมีการประชุมคณะทำงานอย่างต่อเนื่อง
- มีการรายงานผลการดำเนินการต่อคณะทำงาน/ผู้บริหาร ผ่านไลน์กลุ่มคณะทำงาน GECC

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานด้านการขับเคลื่อนการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกระดับ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...และ มีการประชุมคณะทำงานอย่างต่อเนื่อง
2. แผนการติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวก ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... เพื่อปรับปรุงพัฒนาสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ประกอบด้วย
   - หัวข้อเรื่องที่ติดตาม
   - วัตถุประสงค์
   - ผู้รับผิดชอบ
   - ระยะเวลาดำเนินการ
   - ผลการดำเนินการ
   - ข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การจัดทำแผนการดำเนินการเพื่อให้สามารถติดตามผลการดำเนินการของศูนย์ราชการสะดวกต้องครบถ้วนทุกหัวข้อ

***ดูตัวอย่างจากหน่วยงานที่ได้รับรางวัล GECC ในปี 2568 ได้ที่ลิงค์

https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pZ33RTZjI_i593Rjk3LorqZGXjtbkUmw

☺ **2.13 มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการที่ชัดเจน (monitoring) ซึ่งเป็นไปตามแผนในข้อ 2.12

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ กรณีที่เกิดปัญหา มีการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที (take action) เช่น การจัดชุดเฉพาะกิจลงพื้นที่แก้ปัญหาตามความเหมาะสม

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีระบบการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหา พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ ดังนี้

1. มีการจัดตั้งคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... หาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ มาพัฒนาปรับปรุงต่อไป และมีแผนเชิงรุกในการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น **ยกตัวอย่าง ปัญหาที่พบจากการติดตาม

ตัวอย่าง One Day One License กระบวนการรับรองความรู้ความสามารถ จากเดิมผู้เข้ารับบริการต้องเดินทางมาสำนักงานเฉลี่ย 3 ครั้ง โดยครั้งที่ 1. มายื่นเอกสารสมัคร 2. มาประเมินความรู้ความสามารถ 3. เพื่อมารับบัตร คร.12 ทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่สะดวก และเสียโอกาสในการประกอบอาชีพ สพร./สนพ.จึงได้ปรับกระบวนการโดยให้ผู้รับบริการใช้แอปพลิเคชันไลน์ และระบบ e-license (DSD Skill) ส่งเอกสารล่วงหน้า ทำการชำระเงินค่าธรรมเนียมออนไลน์ แทนการมาชำระเงินที่ สพร./สนพ. และปรับกระบวนการให้ ผอ.สพร./สนพ.อนุมัติหนังสือรับรองในวันประเมินความรู้ความสามารถ และพิมพ์บัตร คร.12 ให้ผู้รับบริการได้ทันทีในวันเดียวกัน ทำให้ผู้รับบริการสะดวกยิ่งขึ้น และไม่เสียโอกาสในการประกอบอาชีพ

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและมีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเร่งด่วนโดยเฉพาะกรณีที่มีปัญหาจะลงไปแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที เช่น ยกตัวอย่างปัญหา...พบการปลอมแปลงเอกสารรับรองความรู้ความสามารถด้านช่างไฟฟ้าภายในอาคาร ซึ่งอาจทำให้ประชาชนใช้บริการช่างที่ไม่ได้มาตรฐานและอาจเกิดอันตรายต่อสาธารณะ .....สพร./สนพ. จึงแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนโดย ผู้บริหารได้ข้อสั่งการให้ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามกฎหมาย พร้อมทั้งให้คำแนะนำกับผู้กระทำผิดให้ดำเนินการให้ถูกต้องตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ต่อไป (***วิธีการตอบข้อนี้คือการแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและอธิบายวิธีการที่ชัดเจนในการแก้ไขปัญหา เช่น การจัดหน่วยเคลื่อนที่ การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การนำหน่วยงานเจ้าของเรื่องผนึกกำลังในการปรับปรุงบริการ)

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. รายงานสรุปปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... ตาม Action Plan

- ระเบียบวาระการประชุมคณะทำงานศูนย์ราชการสะดวกสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...

- รายงานผลการดำเนินงาน

2. ภาพการประชุมสรุป และรวบรวมปัญหาการให้บริการ+วาระการประชุม
3. ภาพ Line group รวมถึงภาพการสนทนาในช่องทางสนทนาระหว่างผู้ใช้บริการและภายในหน่วยงาน

- มีการรายงานผลผ่านกลุ่ม Line

- จัดเวรตอบคำถาม

4. ภาพตัวอย่างคำร้องที่เคยได้รับ รวมถึงการจัดการปัญหา
5. บันทึกข้อความ เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานหน่วยเคลื่อนที่เร็วในการแก้ปัญหา
6. รูปภาพการลงพื้นที่ปฏิบัติงานของหน่วยเคลื่อนที่เร็วหรือ Mobile unit
7. แผนงาน/โครงการ สำหรับติดตามผลการปฏิบัติงานและปัญหาที่เกิดขึ้น

☺ 2.14 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (มีบันทึก/ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การใช้องค์ความรู้ เพื่อแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน หรือเพื่อออกแบบหรือสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ และ/หรือหลักฐานกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่ที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้)

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และมีระบบสารสนเทศของการจัดการความรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าถึงได้

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน <u>และ</u> มีการนำกระบวนงานที่ถูกออกแบบใหม่/นวัตกรรมในการให้บริการที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาใช้จริงจนเกิดผลการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

<u>ตอบ</u>

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน โดยดำเนินการดังนี้

1. มีการประชุมเจ้าหน้าที่และบุคลากรประจำเดือน เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารของทางราชการ และให้ความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เอกสารประกอบการให้บริการ

2. มีการประชุมเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายงานทุกเช้าวันจันทร์ (Morning Brief) เพื่อสรุปงานของสัปดาห์ที่ผ่านมาและวางแผนการปฏิบัติงานในสัปดาห์

3. มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing) ภายในหน่วยงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่นำเสนอปัญหาที่พบจากการปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนแนวทางการแก้ไขปัญหา ประสบการณ์จากการทำงาน นอกจากนี้ยังมีการถอดบทเรียน (Lesson Learned) เพื่อวิเคราะห์ปัญหา สร้างแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมซ้ำ และติดตามผลการแก้ไขปัญหา เพื่อออกแบบแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ในการปฏิบัติงานจะมีระบบการเรียนรู้งานในรูปแบบ “พี่สอนน้อง” ซึ่งรุ่นพี่ที่มีความรู้และประสบการณ์จะสอนรุ่นน้อง เพื่อให้สามารถเรียนรู้และปฏิบัติงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

5. มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมหลักสูตรการปฏิบัติงานของส่วนกลางทั้งในรูปแบบ Onsite และ Online เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้รับมาปรับใช้ มีการคิดค้นนวัตกรรมมาพัฒนางานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และเมื่อกลับมาแล้วได้นำองค์ความรู้ที่ได้มาประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเพื่อนในสำนักงาน ฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานและพัฒนาให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานใหม่

6. มีการดำเนินการเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากรภายใน โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้องค์ความรู้เพื่อแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานผ่านระบบ In House Communication (IHC) เช่น หลักเกณฑ์การขอรับรองหลักสูตร ระเบียบพัสดุ แนวทางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ข้อปฏิบัติ หรือแนวทางในการดำเนินงานขอรับเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุน พัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่

ทบทวนความรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานการปรับปรุงงาน รวมถึงการร่วมกันทบทวนระบบงานออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ โดยมีการส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม ๆ

7. การรับฟังปัญหาหรือข้อเสนอแนะจากผู้นำท้องที่ ผู้รับบริการ เพื่อนำมาสู่การพัฒนางานบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น การให้ความรู้แก่กำนันผู้ใหญ่บ้าน เพื่อปฏิบัติงานในฐานะนายทะเบียนผู้รับแจ้งและในฐานะเจ้าหน้าที่ประจำจุดแรกรับตรวจเอกสาร (ใส่แนวทางการพัฒนาเจ้าหน้าที่/การให้บริการที่ประทับใจ)

8. มีการปรับปรุงงาน ออกแบบกระบวนงานใหม่ ลดขั้นตอนการทำงาน และมีการปรับปรุงงานให้สอดรับกับความเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ

9. มีการรวบรวมองค์ความรู้ (KM) ในแต่ละเรื่อง จัดทำเป็นหมวดหมู่องค์ความรู้ และจัดเก็บเป็นระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อการนำไปใช้และพัฒนาต่อยอดในอนาคต

นอกจากนั้น **ยังมีระบบข้อมูลสารสนเทศของการจัดการความรู้และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง** เช่น ข้อมูลความต้องการ และความคาดหวัง กรมได้นำสถิติมาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียดในทุก ๆ กลุ่ม และนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... และข้อมูลอื่น ๆ ผ่าน www.dsd.go.th ที่มีการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานไว้ในฐานข้อมูลกลาง (Data Center) ที่มีความเป็นปัจจุบัน สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ และนำไปใช้ประโยชน์ได้ประกอบด้วย 1. ฐานข้อมูลการดำเนินงานทุกประเภทตามภารกิจหลัก 2. ฐานข้อมูลการพัฒนากำลังคนในระดับจังหวัด 3. ฐานข้อมูลเพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาฝีมือแรงงาน 4. ฐานข้อมูลความต้องการของกำลังแรงงานในการฝึกอบรม ฯลฯ ซึ่งมีการจำแนกตามปีงบประมาณ กิจกรรม กลุ่มสาขาอาชีพ กลุ่มวัยในแต่ละช่วงชีวิต กลุ่มผู้รับบริการ สถานประกอบการ เป็นต้น โดยจะมีการประมวลผลข้อมูล Data Visualization และรายงานข้อมูลในรูปแบบของ Dashboard ที่แสดงข้อมูลสำคัญที่มีการทำให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอและ real-time **รวมถึง Strategic Dashboard** ที่เป็นภาพรวมในงานด้านต่าง ๆ

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. วาระและรายงานการประชุมประจำเดือน (ควรมีประเด็นการแจ้งแนวทางการให้บริการ)
2. ภาพการประชุมประจำเดือน
3. ภาพการประชุม Morning Brief ของแต่ละงานบริการ (ทั้งนี้ควรมีการทำบันทึกสรุปการประชุมด้วย)
4. ภาพการสอนงานเจ้าหน้าที่
5. ภาพประชุม/สไลด์/หัวข้อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Knowledge Sharing)
6. ภาพการอบรมของบุคลากร+ใบประกาศ
7. กิจกรรม/โครงการการพัฒนาบุคลากร

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ ตัวอย่างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อปรับปรุงกระบวนงานใหม่ เช่น ทบทวนระบบงานเพื่อออกแบบงานใหม่ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงงานรวมถึงการร่วมกันมีการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่ต้องการบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมให้มีความหลากหลายรองรับรูปแบบงานและอาชีพใหม่ ๆ ทำให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ต้องวางแผน บริหารจัดการความเสี่ยง ปรับปรุงแก้ไขและการพัฒนาสร้างสรรค์ให้เกิดนวัตกรรมในการให้บริการชนิดใหม่ เช่น ในกระบวนงานฝึกอบรม ได้นำองค์ความรู้มาปรับปรุงกระบวนงานโดยลดขั้นตอนการทำงาน ออกแบบกระบวนงานใหม่ให้สั้นลง ปรับปรุงระยะเวลาในการให้บริการ ปรับปรุงรูปแบบเนื้อหาหลักสูตรให้มีความหลากหลาย ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการฝึกอบรมได้ทั้ง Onsite/Online และอำนวยความสะดวกให้มีหลักสูตรการฝึกอบรมที่เชื่อมโยงกับทุกภารกิจหลักของกรมฯ ในการสมัครครั้งเดียว มีการคิดค้นนวัตกรรมในการให้บริการเพื่อตอบสนองงานบริการ

ตามภารกิจของกรม อย่างสม่ำเสมอ เช่น.....(ให้หน่วยงานยกตัวอย่างนวัตกรรมของหน่วยงานที่คิดค้นขึ้นเพื่อตอบสนองงานบริการ)

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

ตัวอย่างกิจกรรมหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อคิดค้นงานบริการจนนำมาสู่ความประทับใจ/นวัตกรรมการให้บริการ

☺ **2.15 มีการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีจำกัด โดยมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล รวมทั้งการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างคุ้มค่า**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด)

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการให้บริการ (ต่างสังกัด)

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอก (ต่างสังกัด) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานหลากหลายรูปแบบทั้งระบบงานภายในและการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว จากระบบการใช้งานที่รองรับงานในหลากหลายรูปแบบ เช่น

- ด้านการฝึกอบรม ..... ร่วมมือกับ.....เพื่อ.....
- การพัฒนาหลักสูตร..... ร่วมมือกับ.....เพื่อ.....
- การพัฒนาทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ..... ร่วมมือกับ.....

หรืออื่น ๆ.....เพื่อ.....

**(สามารถเขียนคำตอบความร่วมมือมากกว่า 2 แห่งขึ้นไป)

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพการทำงานที่มีการร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ (ต้องสอดคล้องกับคำอธิบาย ทั้งนี้ การยกตัวอย่างควรสอดคล้องกับบริบทในพื้นที่)
2. ภาพข่าวประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้เห็นถึงความร่วมมือ
3. บันทึกสรุปผลการบูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/หนังสือเชิญร่วมปฏิบัติงาน (แนบบันทึกเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่ร่วมปฏิบัติงาน)

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการใช้งานหลากหลายรูปแบบทั้งระบบงานภายในและการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว จากระบบการใช้งานที่รองรับงานในหลากหลายรูปแบบ ดังนี้

1. การเชื่อมโยงข้อมูลเลขประจำตัวบัตรประชาชน เพื่อเป็นการยืนยันตัวบุคคลกับกรมการปกครอง
2. การเชื่อมโยงข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

3. การเชื่อมโยงข้อมูลด้านแรงงานกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ

4. การเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานทั้งระบบกับศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

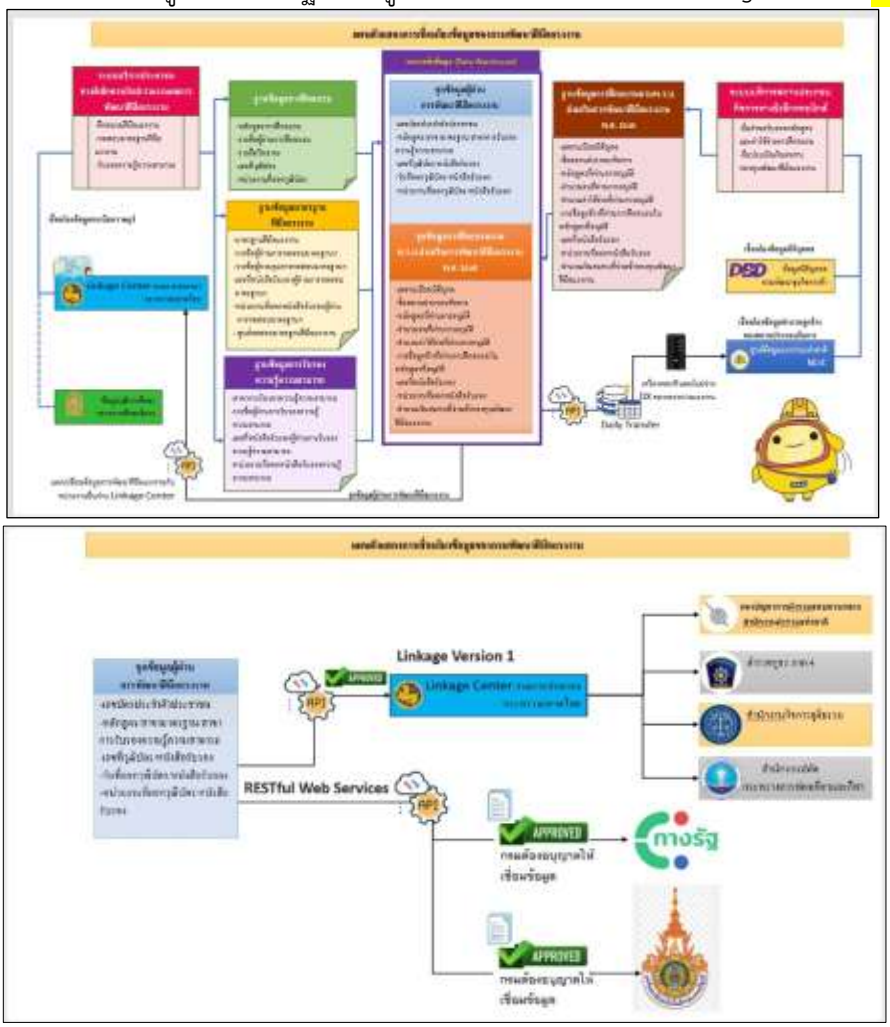
และมีการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงาน ข้อมูลการทดสอบฝีมือแรงงาน และข้อมูลการรับรองความรู้ความสามารถ ตามที่หน่วยงานภายนอกขอเชื่อมโยงข้อมูล เช่น กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสำนักงานกิจการยุติธรรม

นอกจากนี้ ยังมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับสถานประกอบกิจการอย่างคุ้มค่า เช่น วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม วัสดุฝึกอบรม การออกแบบหลักสูตรร่วมกัน

ทั้งนี้ ในฐานะภาครัฐได้มีการขับเคลื่อนการพัฒนาทักษะของแรงงานไทย โดยมีเป้าหมายร่วมกันกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการตอบโจทย์ความต้องการบุคลากรที่มีทักษะฝีมือ ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ ซึ่งจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและช่วยขับเคลื่อนการเติบโตของประเทศ เช่น ในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการให้มีสมรรถนะสูงสุด ได้มีความร่วมมือกับหลายภาคส่วน เพื่อร่วมกันพัฒนากำลังแรงงานหรือผู้ที่สนใจให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะฝีมือในการนำไปประกอบอาชีพ และยังเป็นการร่วมกันแก้ปัญหาแรงงานที่ไม่เพียงพอต่อความต้องการในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการของไทยอีกด้วย

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

แผนผังการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบฐานข้อมูลกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน Linkage Center (ใช้ภาพนี้ได้เลย)





☺ **2.16 มีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ ตลอดจนกำหนดมาตรฐานและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = หน่วยงานมีการปรับปรุง/พัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบในการดูแลรักษาระบบ Call center หรือช่องทาง การติดต่ออื่น ๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยพิจารณา ๓ ประเด็น

- สามารถประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง (รวมถึง การส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค)
- มีการเก็บข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการ ระยะเวลา
- มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ หน่วยงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center หรือช่องทางการติดต่ออื่น ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุง/พัฒนา และผลของการปรับปรุง/พัฒนา ก่อนและหลัง มีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศอย่างไร

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการระบบระบบ Call center

1. สายด่วน 1506 กด 4 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. เบอร์โทรศัพท์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... (ระบุเบอร์โทร) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถกดหมายเลขภายในกลุ่มงาน/ฝ่ายต่าง ๆ ที่ต้องการติดต่อ หากไม่ทราบหมายเลขภายในสามารถประสานเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการโอนสายประสานส่งต่อไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยไม่จำเป็นต้องให้ผู้ขอรับบริการโทรไปยังหมายเลขอื่น
3. มีคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ ซึ่งผู้รับบริการสามารถเลือกติดต่อกลุ่มงาน/ฝ่ายที่ต้องการรับบริการได้อย่างสะดวกในทุกช่วงเวลาเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุก ๆ เรื่องของกรม รวมทั้งส่งต่อข้อมูลจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังหน่วยงานในภูมิภาค
4. มีการอบรมเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน แล้วนำมาถ่ายทอดให้ที่ประชุมทราบเป็นข้อมูลในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการ
5. มีการจัดเก็บข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการ ระยะเวลา วันเวลาที่รับสาย เรื่องที่สอบถาม และข้อมูลที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ

6. มีการจัดทำคำถามที่พบบ่อย (FAQ) เช่น (ให้หน่วยงานเลือกไปตอบในระบบ) ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรม/ ข้อมูลมาตรฐานฝีมือแรงงานการสมัครฝึกอบรม/ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน/ การตรวจสอบสถานะการยื่นรับรองหลักสูตร และค่าใช้จ่ายตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 การตรวจสอบผลการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืม และเงินอุดหนุนกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และการบริการดาวน์โหลดวุฒิบัตร และหนังสือรับรองอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้แก่ผู้รับบริการ และสามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ตามมาตรฐานการให้บริการ และสามารถสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างมีไมตรีจิต โดยมีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการอย่างเป็นระบบและปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน (ให้อธิบายเพิ่มเติมตามบริบทของ สพร. /สนพ.)

7. มีการจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการที่โทรศัพท์เข้ามาสอบถามไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ ข้อมูลการตอบกลับหรือแจ้งการแก้ไขปัญหา มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และรวบรวมคำถามเสนอที่ประชุมเพื่อนำไปพัฒนาการบริการต่อไป

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. ภาพระบบ Call center ของกรม
2. รายชื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Call center
3. รูปภาพปฏิบัติเจ้าหน้าที่ที่รับโทรศัพท์ของหน่วยงาน
4. คำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของหน่วยงาน (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
5. เอกสารฐานข้อมูลสถิติการรับโทรศัพท์ที่รวบรวมทั้งประเด็นที่ผู้รับบริการสอบถามและการตอบกลับของ สพร/สนพ (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานในการให้บริการระบบ Call center 1506 กด 4 และเบอร์โทรศัพท์ของ สพร./สนพ. รวมถึงการมีระบบ Customer Relationship Management หรือ CRM ที่เป็นระบบที่สามารถดำเนินการได้ตามคุณสมบัติครบทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

1. ระบบ CRM สามารถประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ (รวมถึงการส่งต่อข้อมูลจากส่วนกลางไปยังหน่วยงานภายในภูมิภาค)

2. ระบบ CRM สามารถจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เมื่อเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์จะมีการบันทึกเวลาเรื่อง ชื่อผู้รับบริการ เพื่อจัดทำฐานข้อมูลผู้รับบริการและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลประวัติการขอรับบริการ

3. ระบบ CRM มีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันเสมอ

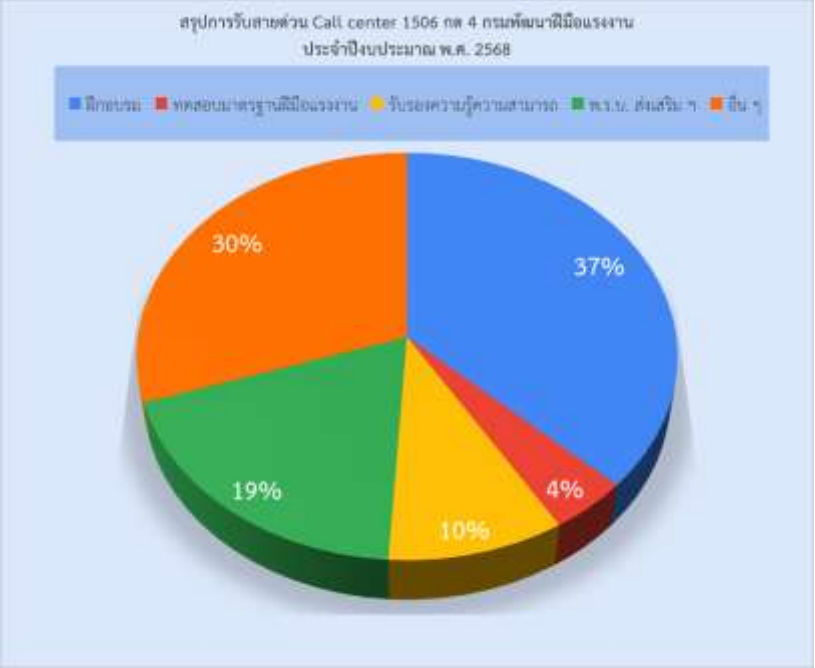
และกรมมีการวิเคราะห์ข้อมูลบันทึกการโทร (Call Log) เพื่อปรับปรุงและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของ Call center สายด่วน 1506 กด 4 อย่างต่อเนื่อง และมีการปรับปรุง/พัฒนา มาตรฐานการให้บริการของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...(ระบุหมายเลขโทรศัพท์หน่วยงาน)...เช่น **ก่อนการปรับปรุง Call center พบว่า** 1. ยังไม่มีการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ 2. ไม่มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ Call center โดยตรง 3. ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลภายในภารกิจต่าง ๆ **หลังการปรับปรุง พบว่า** 1. มีการจัดทำฐานข้อมูลที่ครอบคลุมข้อมูลที่ผู้รับบริการสอบถาม และมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน 2. มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ 3. มีการเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลของกรมในการสืบค้นตอบข้อซักถามให้ผู้รับบริการ และมีการเชื่อมโยงระบบฐานความรู้สำหรับสนับสนุนการตอบชี้แจงของเจ้าหน้าที่ Call center

ในการทำให้มีมาตรฐานสู่ความเป็นเลิศได้มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ Call center ไว้อย่างชัดเจน และมีการกำหนดมาตรฐาน โทรศัพท์ดังไม่เกิน 3 ครั้ง อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไป ไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกน้อยกว่าร้อยละ 5 และจำนวนสายหรือบริการที่ลูกค้ารอคิวหรือได้รับบริการภายใน 10 วินาทีน้อยกว่าร้อยละ 5

<u>เอกสารที่ต้องแนบประกอบ</u>

1. ข้อมูลเชิงสถิติของผู้รับบริการทางโทรศัพท์ในรูปแบบสมุดบันทึกหรือแบบฟอร์มออนไลน์หรือทั้งสองรูปแบบ และระยะเวลาในการให้บริการ ข้อมูลการประสานส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และสรุปฐานข้อมูลผู้รับบริการให้เป็นปัจจุบัน
2. ตัวอย่างสรุปการรับสายด่วน Call center 1506 กด 4 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี 2568 *** โดยหน่วยงานจะต้องสรุปข้อมูลเชิงสถิติเกี่ยวกับผู้รับบริการ ระยะเวลา วันเวลาที่รับสาย เรื่องที่สอบถาม และข้อมูลที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ แสดงผลเป็นกราฟ***

ตัวอย่าง



สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 2.16 ตัวอย่างสายด่วน Call center

2.17 มีแผนการบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉิน หรือภัยพิบัติ โดยเตรียมทรัพยากรที่สำคัญ เช่น สถานที่ให้บริการสำรอง บุคลากร ข้อมูลสารสนเทศคู่ค้าหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น และมีการฝึกซ้อมแผนอย่างต่อเนื่อง

☐ มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ ซึ่งต้องประกอบด้วย

- ข้อมูลการให้บริการ
- สถานที่
- บุคลากร
- วัสดุอุปกรณ์

☐ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)

ตอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้จัดทำประกาศนโยบายการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานอย่างเป็นทางการ มีการแต่งตั้งคณะทำงานผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการและจัดทำแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) ในการให้บริการกรณีที่เกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เพื่อบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต เหตุอัคคีภัย การก่อวินาศภัย แผ่นดินไหว ประกอบด้วย

- ด้านข้อมูลการให้บริการ ในภาวะฉุกเฉินสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จะเก็บข้อมูลไว้ที่..... ส่วนในกรณีไฟไหม้ข้อมูลจะไม่สูญหายเนื่องจากข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลาง Data Center ของกรม และสามารถเรียกข้อมูลเพื่อให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของหน่วยงานในรูปแบบออนไลน์ เช่น ระบบ e-Service ผ่าน https://e-report.dsd.go.th/eserviceweb/home ซึ่งเป็นบริการของกรม ครอบคลุมกว่า 11 รายการ

- ด้านสถานที่ หากไม่สามารถใช้อาคารของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ในการให้บริการได้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จะใช้(ระบุชื่อสถานที่).....เป็นสถานที่ให้บริการสำรอง

- ด้านบุคลากร มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ตามแผนบริหารความต่อเนื่อง มีการประชุมซักซ้อมทำความเข้าใจให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับเข้าใจบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน BCP เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินหรือภาวะวิกฤต นอกจากนี้ ได้กำหนดรูปแบบการทำงานของบุคลากรโดย.....(ให้หน่วยงานระบุแนวทางการทำงานของบุคลากรกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน ทำงานอย่างไร).....

- ด้านวัสดุอุปกรณ์ กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินจะใช้วัสดุอุปกรณ์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ในการดำเนินภารกิจซึ่งเป็นสถาบันใกล้เคียง นอกจากนี้ ได้มีการจัดทำ MOU ระหว่างหน่วยงานตนเองกับ.....(ระบุชื่อหน่วยงานนอกสังกัด) เพื่อไม่ให้ภารกิจสะดุด/หยุดชะงักเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน นอกจากนั้นยังมีการบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงาน ในกรณีที่อุปกรณ์เกิดชำรุดเสียหาย จะใช้วิธีจัดจ้างบริษัทเอกชน โดย....(หน่วยงานระบุแนวทางการดำเนินการ)..... และให้ความสำคัญกับการปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีสุขลักษณะ มีความปลอดภัยในการทำงาน เช่น การจัดเตรียมงบประมาณในการซ่อมบำรุงอาคาร/สถานที่ การติดกล้องวงจรปิด การให้ความสำคัญกับกิจกรรม 5ส เป็นต้น

ทั้งนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้มีการซักซ้อมแผนในกรณีเพลิงไหม้อาคาร(หรือซ้อมเผชิญเหตุภัยพิบัติอื่น ๆ โปรดระบุ) ปีละ 1 ครั้ง โดยมีการติดตั้งถังดับเพลิงไว้ที่..... และมีการตรวจเช็คอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ทันที เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้น

รวมทั้งได้มีการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทราบ เพื่อให้ประชาชนทราบและเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หากเกิดเหตุฉุกเฉินสามารถติดต่อผ่านโทรศัพท์ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... (ระบุเบอร์โทรศัพท์ของหน่วยงาน).....และสายด่วน 1506 กด 4 กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

***มีแผนการบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีเกิดภาวะฉุกเฉินต่าง ๆ โดยเน้นเรื่อง ข้อมูลการให้บริการ สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ มีการฝึกซ้อมแผนการบริหารความต่อเนื่อง (อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง)

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ประกาศนโยบายการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน
2. คำสั่งคณะทำงาน BCP

3. แผนบริหารความต่อเนื่องของสถาบันฯ / สำนักงานฯ BCP โดยเน้นเรื่อง สถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ข้อมูลการให้บริการ

4. รูปภาพการซักซ้อมตามแผนบริหารความเสี่ยง

5. รูปภาพการประชุมซักซ้อมและทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ภายในหน่วยงาน

6. รายงานการประชุมซักซ้อมและทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ภายในหน่วยงาน

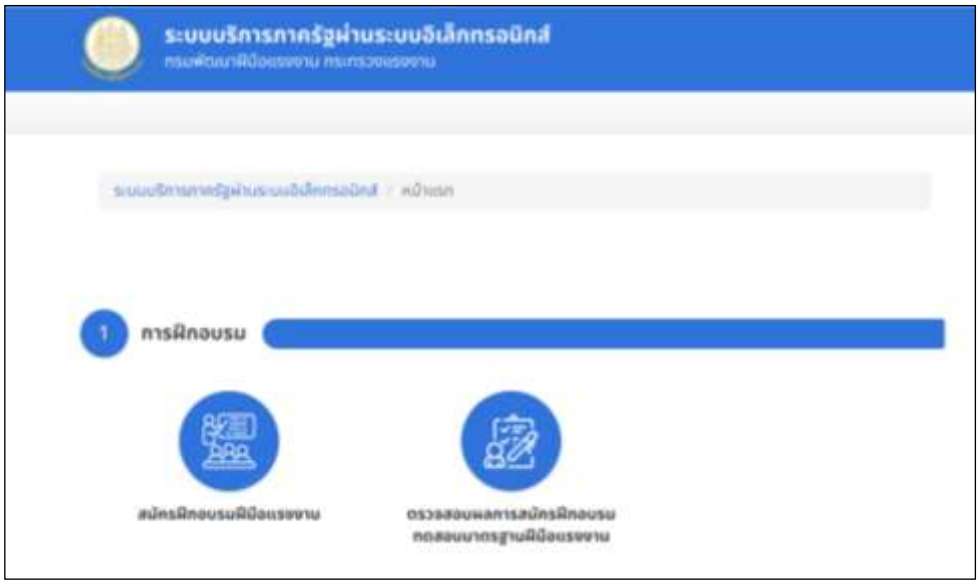
7. ภาพการประชุมซักซ้อมและทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) กับส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน

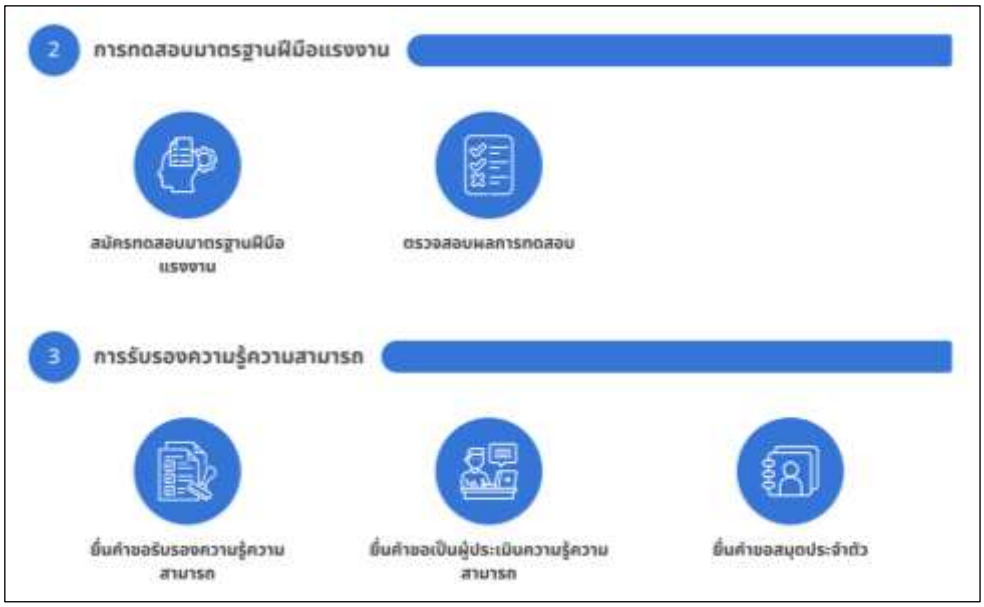
8. รายงานการประชุมซักซ้อมและทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) กับส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน

9. ภาพการซักซ้อมการเผชิญเหตุอัคคีภัยการก่อวินาศภัยแผนดินไหว (การซ้อมควรสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่) ภาพแสดงจุดติดตั้งถังดับเพลิง

10. ภาพการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทราบ

11. แคปภาพงานการให้บริการประชาชนและกำลังแรงงาน ระบบ e – Service 4 ภารกิจหลัก ผ่านเว็บไซต์ https://e-report.dsd.go.th/eserviceweb/home







สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 2.17 แผนบริหารความต่อเนื่อง BCP

☺ **2.18 มีการทบทวนแผนการบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานตลอดจนสร้างความเข้าใจและสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการทบทวน/ปรับปรุงแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบันและรองรับการปฏิบัติงานในภาวะวิกฤตหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ได้อย่างครอบคลุม ไม่ว่าจะเกิดจากภัยธรรมชาติ อุบัติเหตุ หรือประเด็นอื่น ๆ ที่กระทบต่อองค์กร

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่องให้เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานได้ทราบ และเผยแพร่สื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบผลกระทบในการให้บริการของหน่วยงานเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ เช่น รูปแบบอินโฟกราฟิกคลิปวิดีโอ เป็นต้น

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการจัดการประชุมเพื่อทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องให้เป็นปัจจุบัน ทันต่อสถานการณ์ เช่น เหตุอัคคีภัย การก่อวินาศภัย แผ่นดินไหว อุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติอื่น ๆ กลุ่มผู้ชุมนุม หรือภัยสงคราม (ควรสอดคล้องกับบริบทพื้นที่) รวมทั้งมีการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแผนการบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ให้กับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพการประชุมเพื่อการจัดทำและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง 2569
2. รายงานการประชุมเพื่อการจัดทำและทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่อง 2569
3. แผนบริหารความต่อเนื่องของสถาบันฯ / สำนักงานฯ
4. หนังสือแจ้งเวียนให้เจ้าหน้าที่รับทราบแผนบริหารความต่อเนื่อง BCP

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ นอกจากนี้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ยังมีการประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการทราบ เพื่อทำให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงความต่อเนื่องของงานบริการและจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูล

ผ่านช่องทาง Line, Facebook จัดทำ Clip video จัดทำ Infographic เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบออนไลน์แทนรูปแบบเอกสาร และสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้เจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับทราบทั้งในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และมัลติมีเดีย

เอกสารที่ต้องแนบประกอบ

1. ภาพการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจแผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) ให้แก่ประชาชน เช่น ภาพหน้าเว็บไซต์ ภาพหน้า Facebook การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเครือข่าย
2. ประกาศให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับทราบแผนบริหารความต่อเนื่อง BCP

3. ด้านบุคลากร
👍 **3.1 มีการวิเคราะห์กำลังคนเพื่อจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสม ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก หรือการให้บริการในช่วงพักทานอาหาร** ☐ มีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสม กับปริมาณงาน ☐ มีคำสั่งหรือตารางมอบหมายการให้บริการที่สอดคล้องกับ ผลสำรวจ หรือในช่วงพักกลางวัน หรือช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการ เข้ามาใช้บริการมาก

ตอบ

จากการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการและปริมาณงานที่หน่วยงานต้องปฏิบัติ นำมาสู่การ**วิเคราะห์ความต้องการกำลังคน**ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับภาระงานและภารกิจของสำนักงาน เพื่อวางแนวทางในเรื่องของการกำหนดกรอบอัตรากำลัง การวางแผนจัดเตรียมกำลังคนให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้กำหนดโครงสร้างอัตรากำลังคนให้เหมาะสมกับภารกิจและปริมาณงานในภาพรวมและให้เหมาะสมกับภารกิจและปริมาณงาน **(ให้หน่วยงานวิเคราะห์ปริมาณงานและความต้องการของประชาชนในการเข้ารับบริการว่าช่วงเวลาใดที่มีผู้รับบริการต้องการเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก วันเวลาใด โดยหน่วยงานจะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ และมีการจัดสรรอัตรากำลังไปในงานที่ต้องรับบริการเยอะ หรือจ้างเหมาพนักงานเพิ่ม)** เช่น จากการสำรวจความต้องการพบว่าประชาชนต้องการรับบริการในช่วงพักกลางวัน สพร/สนพ จึงได้จัดเจ้าหน้าที่หมุนเวียนให้บริการในช่วงพักกลางวัน

นอกจากนั้นยังมีการวิเคราะห์อัตรากำลังและความต้องการกำลังคนในอนาคต มีการเกลี่ยอัตรากำลังในสำนักงานในงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วนและอาจมีการจ้างเหมาบริการเพิ่มเติม เช่น งานบันทึกข้อมูล งานรักษาความปลอดภัย งานแม่บ้านทำความสะอาด นอกจากนั้นในกรณีที่มีปริมาณงานจำนวนมากเกินกว่ากำลังคนที่ทำในปัจจุบัน สพร./สนพ. จะจัดทำแผนอัตรากำลัง วิเคราะห์อัตรากำลังของหน่วยงานและขออัตรากำลังเพิ่มเติมเสนอไปที่หน่วยงานส่วนกลาง กองบริการทรัพยากรบุคคลของกรมเพื่อ**เสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา นอกจากนั้น**ถ้ามีงานปริมาณมากจะกำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลา หรือมีการจัดทำตารางการให้บริการในช่วงเวลาพักเที่ยง ช่วงเย็น มาทำงานในวันหยุด และช่วงวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....**มีคำสั่งหรือตารางงานการให้บริการที่สอดคล้องกับการวิเคราะห์อัตรากำลัง และความต้องการของประชาชนที่มารับบริการ** เช่น ความต้องการในการรับบริการในช่วงพักกลางวัน หรือ ช่วงเวลาที่มีผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการมาก หรือช่วงที่มีนโยบายเร่งด่วน เช่น ช่วงปีใหม่/สงกรานต์ที่ต้องให้บริการตามเทศกาล พื้นที่ประสบภัยพิบัติ หรือกรณีมีแรงงานถูกเลิกจ้างเป็นจำนวนมาก สพร./สนพ. จึงต้องดำเนินการเพิ่ม/เกลี่ยอัตรากำลัง จัดเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับงานบริการดังกล่าว

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. แผนปฏิบัติการด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2566 – 2570 **สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 3.1 แผนบริหารทรัพยากรบุคคล 66-70**
2. แผนความต้องการกำลังคนภายในหน่วยงาน (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
3. ผลการวิเคราะห์ความต้องการ เช่น ช่วงเวลาที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการ แนวปฏิบัติในการให้บริการประชาชน เช่น ช่วงนอกเวลาราชการหรือพักกลางวัน หน่วยงานมีการกำหนดแนวทางในการให้บริการประชาชนอย่างไร (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
4. คำสั่ง เรื่อง มอบหมายเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
5. ภาพการให้บริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการหนาแน่น โดยต้องมีเจ้าหน้าที่ประจำจุดให้บริการทุกจุด (ต้องแสดงทุกงานบริการ) (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)

☺ **3.2 มีการสร้างสิ่งจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน นอกเหนือจากการประเมินเลื่อนขั้นเงินเดือนตามปกติ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาให้สิ่งจูงใจ เช่น ผลการสำรวจความพึงพอใจจากประชาชน หรือผู้บังคับบัญชา พนักงานดีเด่นประจำเดือน เป็นต้น

☐ 2 คะแนน = มีวิธีการ หรือแนวทางในการพิจารณาสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่งได้

* สามารถได้ 2 คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ 1 คะแนน

<u>ตอบ</u>

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ได้ให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีเพิ่มเติมจากการประเมินเงินเดือน โดยดำเนินการดังนี้

1. จัดทำระบบการคัดเลือกข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการดีเด่นเป็นประจำทุกปี (ประจำเดือนราย 3 เดือน) โดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจากการสอบถามหัวหน้างาน และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ
2. มีการจัดทำแผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ เพื่อให้บุคลากรสามารถวางแผนความก้าวหน้าของตนเองได้ตามความต้องการ และมองเห็นเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพซึ่งจะเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างเป้าหมายและแรงจูงใจในด้านความก้าวหน้าให้กับบุคลากรด้วยการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองด้วยวิธีที่เหมาะสม เสริมทักษะเพิ่มศักยภาพในการทำงาน
3. มีการกำหนดหลักเกณฑ์การแต่งตั้งข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสำคัญ โดยยึดหลักความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และผลงาน
4. มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยมี KPI ที่ถ่ายทอดไปสู่ระดับบุคคล ที่ถูกผูกไว้กับเงินเดือน และการนำไปสู่การให้รางวัล สิ่งจูงใจ การยกย่องชมเชย รวมทั้งการให้ข้อมูลป้อนกลับให้แก่บุคลากรรายบุคคลเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงาน มีการกำหนดให้บุคลากรทุกคนต้องมีการจัดทำตัวชี้วัดรายบุคคลเพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน ค่าจ้าง และค่าตอบแทนประจำปี
5. ผู้บริหารมีการมอบหมายงานที่มีความยาก มีความหมาย และมีเป้าหมายที่ท้าทายมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กรและเหมาะสมกับทักษะและประสบการณ์ของบุคลากร เพื่อช่วยให้บุคลากรมีความรู้สึกถึงการมีคุณค่า มีความภาคภูมิใจในผลงาน ทำให้เกิดความทุ่มเทกับ โดยการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของการยกย่องชมเชย การชื่นชม การยอมรับความมีตัวตนของบุคลากร การสร้างการทำงาน

เป็นทีม และเมื่อทำงานสำเร็จจะได้รับคำยกย่องชมเชยเพื่อเป็นแบบอย่างให้กับบุคลากรในองค์กร โดยมีการมอบเกียรติบัตรให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ยอดเยี่ยมในแต่ละด้าน โดยแบ่งเป็น 5 ด้านดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ไม่ขาดลามาสาย มอบเป็นรายไตรมาส
2. การปฏิบัติหน้าที่มีความโดดเด่น ผลงานเป็นเลิศ มอบเป็นราย 6 เดือน
3. การปฏิบัติหน้าที่ที่มีคุณธรรมจริยธรรม มอบเป็นรายปี
4. การปฏิบัติหน้าที่ที่คำนึงถึงสิ่งแวดล้อม มอบเป็นรายปี
5. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความทุ่มเทเสียสละ มอบเป็นราย 6 เดือน

โดยองค์ประกอบคณะกรรรมการพิจารณารางวัลประกอบด้วย 1. ผู้อำนวยการสถาบัน 2. ผู้อำนวยการกลุ่มงานทุกกลุ่มงาน 3. หัวหน้าฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการ เมื่อมีการมอบรางวัลแล้วมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้เป็นเกียรติประวัติให้แก่ผู้ที่ได้รับรางวัล ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานได้ดีขึ้นกับบุคลากรในหน่วยงาน

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. คำสั่งคณะกรรมการพิจารณารางวัลบุคคลดีเด่น (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
2. ภาพถ่ายการมอบเกียรติบัตรเพื่อเป็นการยกย่องเชิดชูเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานยอดเยี่ยม
3. แบบประเมินความพึงพอใจ (แบบกระดาษ/QR code)/ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ แบบประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรายบุคคล ในรูปแบบต่าง ๆ ตามความเหมาะสมของพื้นที่
4. ภาพประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ดีเด่น (เช่น เผยแพร่บนสื่อออนไลน์/บอร์ด)
5. แผนเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ https://gcloud.dsd.go.th/~homedsd/content.php?cid=29000

☐ **2 คะแนน**

สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานตามความต้องการของแต่ละบุคคลที่อาจแตกต่างกันด้วยอายุหรือตำแหน่ง ตามความเหมาะสม ความสนใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคล (Personalization) เช่น มีการจำแนกข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างเป็นระดับต่าง ๆ เช่น ในระดับปฏิบัติการ จะให้การยกย่องชมเชยเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ หรือจัดกิจกรรมรับประทานอาหารร่วมกัน การมี morning talk สัปดาห์ละ 1 ครั้ง การให้ของขวัญแก่บุคลากรในโอกาสวันเกิด การจัดกิจกรรมมุทิตาจิตสำหรับผู้เกษียณอายุ การแสดงความยินดีในโอกาสพิเศษต่างๆ เช่น การได้เลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย การคลอดบุตร การยกย่องชมเชยในที่ประชุมประจำเดือนของสำนักงาน การจัดกิจกรรมการมีส่วนร่วมในเทศกาลและประเพณีต่าง ๆ ในพื้นที่ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ... (ยกตัวอย่างในพื้นที่เพิ่มเติมได้)

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

ภาพกิจกรรมในการสร้างแรงจูงใจ (เป็นรายบุคคล)

☺ 3.3 มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็น และทันสมัยให้กับเจ้าหน้าที่ เช่น จัดฝึกอบรม สัมมนาระดมสมอง ศึกษาดูงาน เป็นต้น อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = เจ้าหน้าที่ผ่านการฝึกอบรมหรือได้รับความรู้ด้านการให้บริการ ที่มีความสอดคล้องกับข้อ 3.1 และมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมินใบประกาศนียบัตร เป็นต้น

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน <u>และ</u> ผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่ผ่านการฝึกอบรม (ตามเกณฑ์ 1 คะแนน) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

1. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการส่งเจ้าหน้าที่อบรมในหลักสูตรตามภารกิจของกรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ในงานและทักษะในการให้บริการ สามารถตอบคำถามให้กับผู้รับบริการได้ เช่น.....

(***ยกตัวอย่าง** การส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมทั้งกับส่วนกลาง เช่น การอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้าน พ.ร.บ ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 การอบรมเจ้าหน้าที่การเงินและพัสดุประจำสำนักงาน การอบรมเจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูลจากระบบรายงานผล การอบรมเจ้าหน้าผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ฯลฯ) พร้อมทั้งมีการมอบใบประกาศนียบัตรเมื่อผ่านการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสในการพัฒนาตนเอง และการจัดระบบการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และ มีจิตบริการ

นอกจากนั้นยังมีการให้ความรู้ในการให้บริการจากผู้อำนวยการหน่วยงานในด้านการให้บริการที่ดี การมีจิตบริการ Service mind การอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนและการให้บริการในด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....

ในกรณีงานบริการที่มีปัญหาในการให้บริการจะมีการวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ตลอดจนการวางแนวปฏิบัติในแต่ละเรื่อง เพื่อสร้างบริการให้มีความเป็นเลิศในการอำนวยความสะดวกกับประชาชน

2. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... ได้ดำเนินการศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็นเลิศด้านการให้บริการและได้รับรางวัล GECC ภายในจังหวัด **(สามารถยกตัวอย่างกิจกรรมศึกษาดูงานที่พื้นที่จัดขึ้นได้) โดยได้รับการบรรยายให้ความรู้ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศ พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ลักษณะงานบริการของหน่วยงาน ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างดียิ่งขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจที่ถูกต้องในงานที่ตนเองปฏิบัติและมีจิตบริการ

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพถ่ายศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็นเลิศด้านการให้บริการและได้รับรางวัล GECC
2. ผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมินใบประกาศนียบัตร เป็นต้น
3. แนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ จากการที่เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี และการนำความรู้และคำแนะนำจากการศึกษาดูงานหน่วยงานที่เป็นเลิศด้านการให้บริการและได้รับรางวัล GECC นำมาปรับใช้ ยกระดับและพัฒนาการให้บริการ ทำให้จากผลการสำรวจประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายบุคคลไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 (โดยแยกประเภทเป็นครูฝึก, วิทยากรฝึก, เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานจากแบบประกันคุณภาพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80) นอกจากนี้ยังมีการวางแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันและไม่สร้างความสับสนให้กับประชาชน เจ้าหน้าที่มีทักษะและบริการด้วยไมตรีจิต โดยเฉพาะคนพิการ ผู้สูงอายุ

***หน่วยงานส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานท่านไหนเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัย ควรมีผลการประเมินสมรรถนะเกี่ยวกับการบริการ เช่น คะแนนสอบ คะแนนการประเมิน

ใบประกาศนียบัตร เป็นต้น และควรมีผลคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยแสดงการเปรียบเทียบก่อน-หลังการฝึกอบรม

เอกสารที่ต้องแนบ

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการด้านการให้บริการ

☺ **3.4 เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และ/หรือริเริ่มพัฒนา การให้บริการจนสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ โดยพิจารณาให้คะแนนในทุกประเด็น ดังนี้

- สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้
- มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการและสามารถแก้ไขปัญหาหรือรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้
- มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ เจ้าหน้าที่สามารถริเริ่มหรือพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน โดยริเริ่มและพัฒนา การให้บริการขึ้นเพิ่มเติมจากนโยบายจนสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....ปฏิบัติงานตามภารกิจของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ ดังนี้ *** (สามารถยกตัวอย่างเหตุการณ์ประกอบได้)

1. สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ (**** ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำในภารกิจหลักเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะฝีมือ การฝึกอบรมเพื่อการมีงานทำ การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติในสาขาที่กำหนดอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือ การประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์จากการฝึกอบรมและการยื่นแบบแสดงการส่งเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานตามพ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม) และสามารถตอบคำถามพื้นฐานในการให้บริการเกี่ยวกับภารกิจหลักได้ทุกคำถาม

2. มีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้รับบริการ และสามารถแก้ไข รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ (**** ตัวอย่างเช่น กรณีผู้สมัครเข้ารับการฝึกอบรม/ทดสอบฯ/ประเมินฯ ไม่สามารถเข้ารับบริการตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดได้ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการตรวจสอบแผนการให้บริการและแนะนำให้มาเข้ารับบริการในรอบถัดไป หากผู้เข้ารับบริการมีความจำเป็นต้องเข้ารับการทดสอบฯ/ประเมินฯ เนื่องจากต้องใช้หนังสือรับรองเร่งด่วน ต้องทำอย่างไร โดยเจ้าหน้าที่จะแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการหรืออาจมีการส่งต่อไปยังหน่วยงานข้างเคียงที่มีการดำเนินการในช่วงเวลาดังกล่าว หรือกรณีสถานประกอบกิจการยื่นเอกสารหลักฐานเพื่อขอรับรองหลักสูตรไม่ครบจึงทำให้ยังไม่ได้รับการรับรองหลักสูตรฯ หน่วยงานมีคำแนะนำหรือให้แก้ไขสถานการณ์อย่างไร)

3. มีการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต มีรอยยิ้มและจิตบริการที่ดี ด้วยความเข้าอกเข้าใจ (**** ตัวอย่างเช่น เมื่อประชาชนเข้ามาติดต่อราชการ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีการเข้าไปสอบถามด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และสอบสอบถามว่าประชาชนต้องการติดต่อเรื่องอะไร ให้แนะนำการบริการตามภารกิจของหน่วยงาน จากนั้นจะพาประชาชนไปยังกลุ่มงาน/ฝ่าย ที่รับผิดชอบงานบริการนั้น รวมทั้งให้คำแนะนำเพิ่มเติม ในกรณีประชาชนขอข้อมูลงานบริการที่ไม่ใช่ภารกิจของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้ข้อมูลเบื้องต้นของหน่วยงานอื่น ๆ)

(จากข้อ 1-3 ช่วยยกกรณีตัวอย่าง)

เอกสารที่ต้องแนบ

1. ภาพถ่ายการตอบคำถามพื้นฐานการให้บริการประชาชน



2. ภาพถ่ายการแก้ไขและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ในการให้บริการประชาชน
3. ภาพถ่ายการสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยรอยยิ้มและจิตบริการที่ดี

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ จากการพัฒนาทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่และการพัฒนางานบริการตามภารกิจของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้**เกิดงานบริการนอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน** โดยริเริ่มงานบริการที่มากกว่าการให้บริการขั้นพื้นฐาน

***ตัวอย่าง จากศักยภาพของเจ้าหน้าที่ที่มีทักษะ ความรู้ จึงมีการริเริ่มพัฒนางานบริการที่เกิดจากประสบการณ์การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และนำปัญหามาพัฒนาแก้ไข ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากภารกิจของหน่วยงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และรวบรวมสถิติผู้รับบริการเพื่อใช้พัฒนางานในอนาคต เช่น

1) สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านช่างยนต์ จึงนำความเชี่ยวชาญมาให้บริการตรวจเช็กสภาพและให้คำแนะนำในการดูแลรักษารถยนต์และรถจักรยานยนต์ช่วงเทศกาลให้แก่ประชาชนซึ่งมีการใช้ยานพาหนะเป็นจำนวนมาก เพื่อสร้างความมั่นใจด้านความปลอดภัยในการใช้ยานพาหนะและลดการเกิดอุบัติเหตุแก่ประชาชนตลอดการเดินทาง ลดความเสียหายและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น ทำให้เกิดการตระหนักถึงสภาพยานพาหนะของตนเองและเข้ารับการซ่อมบำรุงอย่างทันท่วงที

2) สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญด้านช่างไฟฟ้า /ช่างยนต์ โดยในกรณีเกิดภัยพิบัติ เจ้าหน้าที่จึงเข้าช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยประสานให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในจังหวัดและเข้าไปการซ่อมแซมอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า ซ่อมรถจักรยานยนต์และซ่อมเครื่องยนต์เล็กเพื่อการเกษตร ซ่อมที่อยู่อาศัย ทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจในการทำงานที่เกินจากความคาดหวังของประชาชน

3) เจ้าหน้าที่เข้าไปแนะแนวการฝึกอาชีพและการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากภัยสงคราม พลิกวิกฤติเป็นโอกาสแห่งการเรียนรู้ เปลี่ยนศูนย์พักพิงชั่วคราวเป็นศูนย์ฝึกอาชีพ เพิ่มเติมรายละเอียด

4) การออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (ยกตัวอย่าง การให้บริการ/สถานที่ ที่ชัดเจน)

* หน่วยงานควรอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ โดยการยกตัวอย่างประกอบที่ชัดเจน (การบริการ.....พบปัญหา.....จึงแก้ไข.....จนทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจอย่างไร .....)

เอกสารที่ต้องแนบ

1. ภาพถ่ายกิจกรรมการให้บริการประชาชนช่วงเทศกาลต่าง ๆ
2. ภาพถ่ายกิจกรรมการช่วยเหลือประชาชน
3. แผนการออกหน่วยให้บริการ (ถ้ามี)
4. สถิติ/ทะเบียน/ระบบรายงาน ผู้รับบริการตรวจสภาพรถ หรือจากการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (กรณีที่สามารถสรุปเป็นจำนวนเงินที่ช่วยให้ประชาชนสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ให้ระบุด้วย)

☺ 3.5 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ในแต่ละช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจรวมถึงระบบการร้องเรียนออนไลน์ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่ได้เปิดให้บริการไว้อย่างชัดเจนและเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ เช่น

- การติดต่อผ่านอีเมล มีการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง

- การติดต่อผ่านระบบ Chat หรือ Line มีการตอบกลับภายใน 15 นาที

- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมง

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

การตรวจประเมินอาจให้เจ้าหน้าที่สาธิตให้ชม

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.... มีการปรับปรุงการให้บริการในแต่ละช่องทางที่สอดคล้องกับผู้รับบริการโดยมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในช่องทางของระบบการให้บริการออนไลน์ และมีการกำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการให้บริการระบบออนไลน์ในแต่ละช่องทาง ดังนี้

1. การบริการผ่าน e-Service ภายใน 24 ชั่วโมง
2. การบริการทาง line ต้องดำเนินการตอบสนองผู้รับบริการภายใน 15 นาที
3. การบริการทาง Facebook ต้องดำเนินการตอบสนองผู้รับบริการภายใน 1 ชั่วโมง
4. การบริการทาง E-mail ต้องดำเนินการตอบสนองผู้รับบริการภายใน 4 ชั่วโมง
5. การให้บริการรับรองความรู้ความสามารถผ่านแอปพลิเคชัน DSD Skill ต้องดำเนินการตอบสนองผู้รับบริการภายใน 3 ชั่วโมง
6. การบริการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีเจ้าหน้าที่ประสานและติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 24 ชั่วโมง

กรณีเป็นการร้องเรียนออนไลน์

กรณีคำถามผู้ที่สอบถาม/ร้องเรียน ผ่านช่องทางออนไลน์ กำหนดให้มีการตอบกลับตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ข้างต้น ตามประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป หากเป็นการร้องเรียนผ่านช่องทางส่วนกลางจะได้รับเรื่องร้องเรียนจากส่วนกลางและดำเนินตรวจสอบและจัดประเภทจัดการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบพร้อมทั้งรายงานไปยังกรม หากเป็นเรื่องที่ไม่สามารถดำเนินการได้ในทันทีและจำเป็นต้องประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานในพื้นที่ เจ้าหน้าที่จะดำเนินการรับเรื่องไว้เพื่อติดต่อกลับ จากนั้นจะทำการประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และติดต่อกลับไปยัง

ผู้ร้องเรียนในเวลาที่กำหนด (24 ชั่วโมง) โดยใช้งานระบบบริหารเรื่องร้องเรียนเพื่อช่วยในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

เอกสารที่ต้องแนบ

***แนบหลักฐานเชิงประจักษ์ว่าหน่วยงานมีการกำหนดมาตรฐานในทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กาหนด **(มาตรฐานการให้บริการควรอยู่ในลักษณะระเบียบปฏิบัติที่ผู้บริหารเห็นชอบ)** และ มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบออนไลน์อย่างต่อเนื่อง โดยแสดงให้เห็นว่าปรับปรุงแล้วดีขึ้นอย่างไร

1. จัดทำมาตรฐานการให้บริการและตอบสนองต่อผู้ใช้บริการช่องทางต่าง ๆ ทุกช่องทางของการให้บริการระบบออนไลน์ และเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐานที่กำหนด **(มาตรฐานการให้บริการควรอยู่ในลักษณะระเบียบปฏิบัติที่ผู้บริหารเห็นชอบ)**
2. จัดทำแนวทางการรับโทรศัพท์ผู้รับบริการที่ผู้บริหารเห็นชอบ (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น เช่น Work Flow ขั้นตอนการดำเนินการ รูปแบบบทสนทนาที่เป็นมาตรฐานของหน่วยงาน อื่น ๆ เช่น การใช้น้ำเสียง)
3. FAQ สำหรับผู้ตอบคำถามประชาชน
4. คู่มือการใช้แอปพลิเคชัน DSD Skill (สำหรับเจ้าหน้าที่)
5. ภาพ Line/Facebook/E-mail การให้บริการประชาชน
6. ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน (ภูมิภาค)
7. ประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป และแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของหน่วยงาน

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 3.5 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ จากการที่เจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีทักษะในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในระบบ ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง และได้มีการปรับปรุงให้ดีขึ้นในเรื่องต่าง ๆ เช่น การที่เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานได้เร็วกว่า SLA ที่กำหนด หรือ การมีแอปพลิเคชันกลุ่มไลน์สำหรับให้คำปรึกษาในงานบริการของหน่วยงานโดยมีมาตรฐานในการให้บริการ โดยตอบกลับภายใน 10 นาที มีเฟซบุ๊ก/เพจของหน่วยงานเพื่อให้บริการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการพัฒนาฝีมือแรงงาน การต่ออายุ การยื่นรับรองหลักสูตร ภายใน 45 นาที

***ตัวอย่าง (การให้บริการที่ปรับปรุงแล้วดีขึ้น)

- มีระบบการพัฒนาการสื่อสาร (Chat Bot) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่พัฒนาการสื่อสารเบื้องต้นสามารถให้บริการประชาชนทาง Line OA , Facebook Messenger ได้อย่างรวดเร็ว ต่อเนื่อง และมีความเป็นปัจจุบัน
- มีระบบการจัดการข้อสอบถามทางโซเชียลมีเดีย โดยมีการเก็บสถิติการให้บริการและเป็นเครื่องมือให้เจ้าหน้าที่ในการให้บริการตอบข้อซักถามได้อย่างรวดเร็ว
- พัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับการประเมินความรู้ความสามารถผ่านแอปพลิเคชัน DSD Skill ที่ผู้รับบริการสามารถยื่นคำขอ แนบหลักฐานการสมัคร ชำระเงิน และติดตามสถานะการรับบริการ โดยประชาชนสามารถลงชื่อเข้าใช้ด้วย ThaiD ข้อมูลการสมัครจะส่งมายังเจ้าหน้าที่ที่หน่วยงานกำหนดให้เป็นผู้รับผิดชอบและดำเนินการรับเรื่องภายใน 6 ชั่วโมง **(หน่วยงานสามารถกำหนดระยะเวลาได้ตามมาตรฐานของหน่วยงาน)
- มีระบบการให้บริการลูกค้าและรับเรื่องร้องเรียน ทั้งการส่งข้อมูลโดยตรงให้กับเจ้าของเรื่อง การใช้ call Center 1506 กด 4 และหมายเลขโทรศัพท์ของสำนักงาน ที่มีการรวบรวมสถิติข้อมูลความต้องการของ

ผู้รับบริการและนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการให้บริการจนทำให้สามารถให้บริการให้กับผู้รับบริการได้เกินความคาดหวัง

ผลจากการดำเนินการคือมีผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์เพิ่มขึ้นจากเดิมร้อยละ ... เป็นร้อยละ ... **(การรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์เฉลี่ยในทุกช่องทาง) ที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงการรับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว โดยไม่มีข้อจำกัดในเรื่องพื้นที่และเวลาในการรับบริการ และทำให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการข้อมูลจากการเข้ามาใช้บริการออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

ภาพหลักฐานแสดงการพัฒนาการให้บริการในแต่ละช่องทาง เช่น รวดเร็วขึ้นอย่างไร ลดขั้นตอนอย่างไร

4. ด้านเทคโนโลยี
☺ **4.1 มีระบบจัดเก็บข้อมูลและระบบวิเคราะห์ข้อมูลที่มีความครอบคลุม ถูกต้อง และทันสมัย สอดคล้องกับความต้องการใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป** เกณฑ์การให้คะแนน ☐ 1 คะแนน = หน่วยงานมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ นำไปสู่การปรับปรุงบริการหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานที่ส่วนกลางเป็นผู้จัดเก็บข้อมูล จะต้องแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่ ☐ 1 คะแนน = หน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลเปิด (Open Data) เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้/ มีช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับข้อมูลภาครัฐได้

<u>ตอบ</u>

☐ **1 คะแนน= หน่วยงานมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์นำไปสู่การปรับปรุงบริการหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานที่ส่วนกลางเป็นผู้จัดเก็บข้อมูล จะต้องแสดงให้เห็นถึงการนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่**

กรมมีระบบจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการของหน่วยงาน โดยมอบหมายและกำหนดสิทธิ์ให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการผ่านระบบรายงานผลต่างๆ อาทิ ข้อมูลผู้เข้าฝึกอบรม ข้อมูลวิทยากร ข้อมูลผู้เข้ารับการทดสอบฯ ในระบบสารสนเทศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (Datacenter) เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ที่ประมวลผลโดยส่วนกลาง และมีการจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้เหมาะสมกับประเภทของการใช้งาน โดยหน่วยงานสามารถเข้าดูข้อมูลในระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) DSD Training Schedule ระบบรายงานแผน/ผล (War Room) ผลสำรวจความต้องการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฯ และมีระบบจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เป็น **Data Lake** สำหรับจัดเก็บข้อมูลดิบในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลทำให้จัดการและควบคุมข้อมูลง่ายเพื่อให้ส่วนกลางวิเคราะห์ และแสดงผลเป็น Dashboard ระบบฐานข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาฝีมือแรงงาน แบบ Real time

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... จะนำข้อมูลจาก Datacenter ไปวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลในบริบทของพื้นที่มาวิเคราะห์เชิงลึกและการคาดการณ์ในอนาคต เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาฝีมือแรงงาน และสามารถนำข้อมูลมาใช้บริหารการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการประชาชนและเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ **(ยกตัวอย่างในพื้นที่ เช่น ในพื้นที่ EEC ต้องการ

ฝึกอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีชั้นสูง หน่วยงานจึงจัดฝึกอบรมหลักสูตร...เพื่อตอบสนองความต้องการในพื้นที่หรือในพื้นที่ที่มีแรงงานภาคเกษตรเป็นจำนวนมาก จึงจัดฝึกอบรมหลักสูตรเกษตรอัจฉริยะ เป็นต้น)

ในขณะเดียวกันกรมจะนำข้อมูลที่ สถาบันฯ /สำนักงานฯ ดำเนินการ มาติดตามผลการปฏิบัติงานและใช้ประกอบการตัดสินใจ เช่น การวางแผนงาน/โครงการ การจัดสรรงบประมาณและเป้าหมาย พัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมกับความหลากหลายของผู้รับบริการ กำหนดอัตราค่าจ้างตามสาขาอาชีพ ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินการต่างๆ เพื่อความเหมาะสมและแก้ปัญหาอย่างทันท่วงที

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ระบบสารสนเทศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (Datacenter) https://datacenter.dsd.go.th/



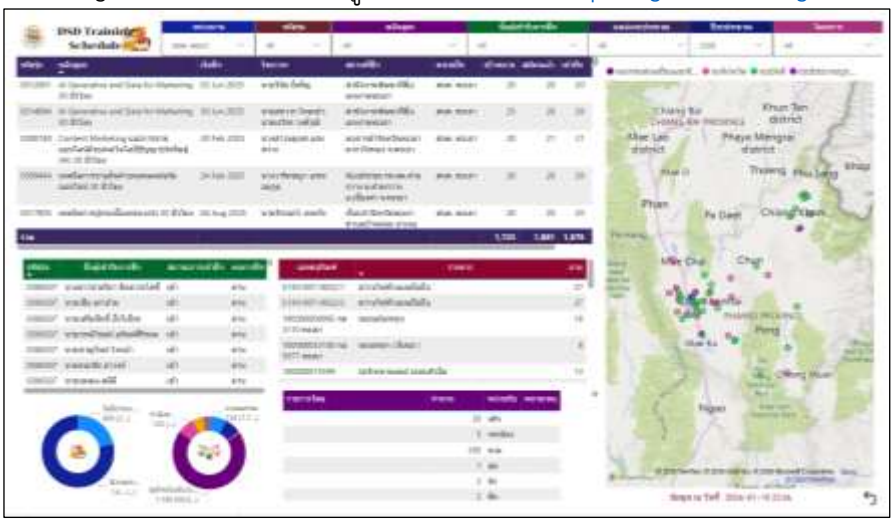
2. หลักฐาน บันทึกภาพหน้าจอ ระบบระบบรายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน Dashboard ของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... (ให้ สพร./สนพ.แนบรูปภาพ)
3. ระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse)
4. การสำรวจความต้องการฯ
   - ภาพระบบสำรวจความต้องการ (หน้าที่ประชาชนตอบ) พร้อมแนบลิงค์
   - ภาพ Dashboard แสดงผลสำรวจความต้องการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฯ

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjczNjE4OGUtMmU5MC00NTQ0LThhNzAtOTQ2ODUwZWM2NTQzIiwidCI6IjM2NmE4YTNkLTc3YzMtNGFlMC04NGJjLWI0ZWMzYzFmYzY0MyIsImMiOjEwfQ%3D%3D

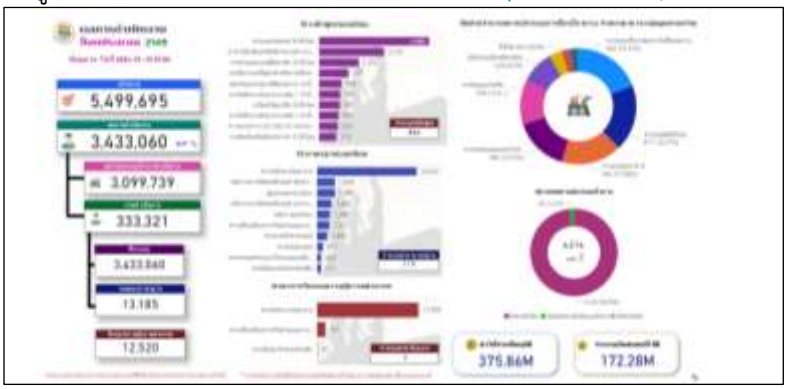


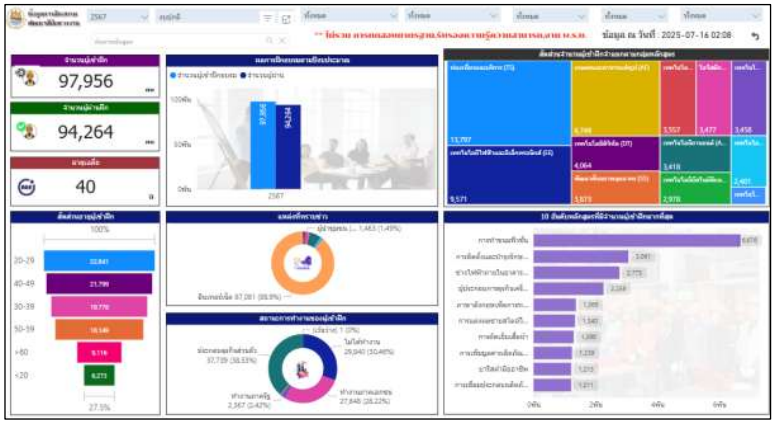


5. DSD Training Schedule (กรองข้อมูลของหน่วยงาน) https://gcloud.dsd.go.th/sandbox/



6. ระบบฐานข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาฝีมือแรงงาน https://bidsd.my.canva.site/dashboardbipc





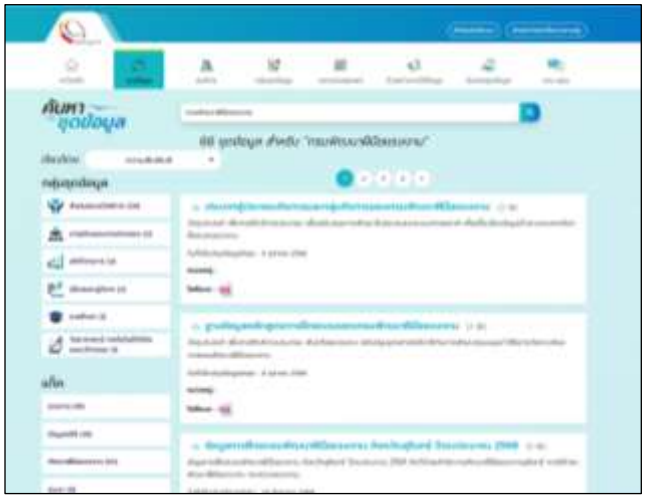


☐ **1 คะแนน= หน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลเปิด (Open Data) เพื่อให้ประชาชนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีฐานข้อมูลเปิดภาครัฐที่ประชาชนสามารถสืบค้นได้/มีช่องทางที่ประชาชนสามารถติดต่อขอรับข้อมูลภาครัฐได้**

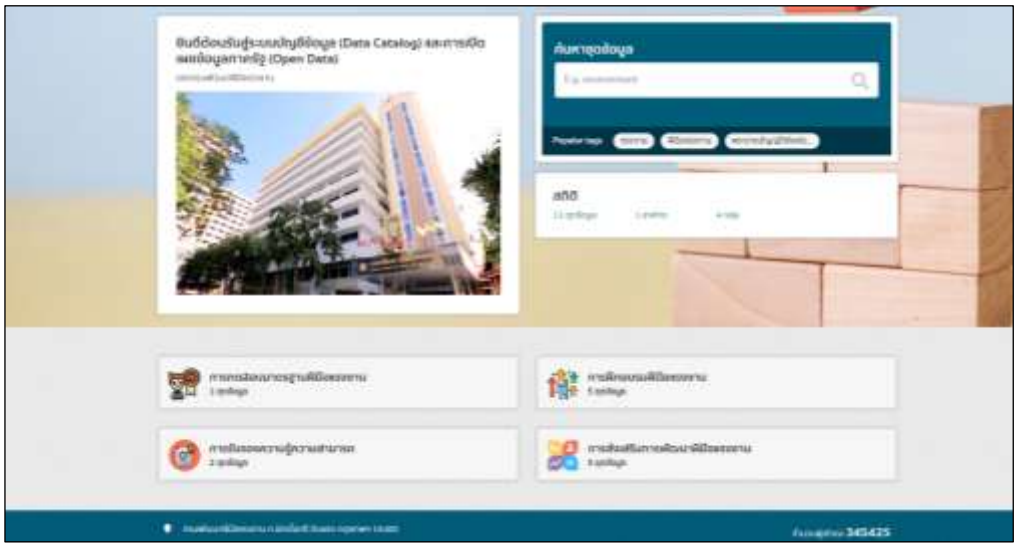
หน่วยงานให้ความสำคัญกับข้อมูลเปิด (Open Data) เช่น ชุดข้อมูลเกี่ยวกับ.....โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้ผ่านเว็บไซต์ data.go.th และ dgcatalog.go.th รวมถึงสามารถค้นหาข้อมูลเปิดที่ส่วนกลางจัดทำผ่านเว็บไซต์ https://opendata.dsd.go.th/ และหน่วยงานยกตัวอย่างเพิ่ม รวมถึงประชาชนสามารถเข้าถึงผลการดำเนินงานของหน่วยงานได้ผ่านเว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงและมีช่องทางหลายช่องทางในการให้ประชาชนติดต่อขอรับข้อมูลภาครัฐได้

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพหน้าจอเว็บไซต์และผลการค้นหาข้อมูลเปิดของหน่วยงาน data.go.th / dgcatalog.go.th และของกรม https://opendata.dsd.go.th







2. ภาพที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ (เฟซบุ๊ก เว็บหน่วยงาน บอร์ด) เกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลเปิดในเว็บไซต์ data.go.th / dgcatalog.go.th และของกรม https://opendata.dsd.go.th

☺ 4.2 มีแผนหรือระบบการจัดการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความมั่นคงปลอดภัย และน่าเชื่อถือ

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีแผนการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยง ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) และปฏิบัติตามแผนอย่างเคร่งครัด

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน <u>และ</u> มีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ(IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพ หน่วยงานสามารถกระทำได้ โดยหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอก เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

1. มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตราย ด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) รวม 4 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านเทคนิค ความเสี่ยงจากผู้ปฏิบัติงาน ความเสี่ยงจากภัยหรือสถานการณ์ฉุกเฉิน ความเสี่ยงด้านการบริหารจัดการ

2. มีแผนกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) โดยมีการวางแนวทางการป้องกัน (protect) ตรวจพบ (detect) รับมือ (respond) กู้ระบบคืนสู่สภาวะปกติ (recover) และ สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้ 1) กระบวนการควบคุมการเข้าออกห้องศูนย์คอมพิวเตอร์ 2) การควบคุมการเข้าถึงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การบริหารจัดการการเข้าถึงของผู้ใช้งานในการเข้าระบบสารสนเทศ หรือระบบเครือข่าย 4) การบริหารจัดการการเข้าถึงระบบเครือข่าย 5) การบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย 6) การบริหารจัดการการบันทึกและตรวจสอบ 7) การควบคุมการเข้าใช้งานระบบจากภายนอก 8) การพิสูจน์ตัวตนสำหรับผู้ใช้ที่อยู่ภายนอก 9) การมีมาตรการในการสำรองข้อมูลดำเนินการตามแผนบริหารจัดการความเสี่ยงด้านสารสนเทศ

ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม ไฟฟ้าดับ แผ่นดินไหว การโจรกรรม โดยจะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละด้าน และหากปรากฏพบว่าอุปกรณ์ต่างๆ ชำรุดเสียหายจะกำหนดให้รีบดำเนินการจัดซ่อมหรือจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปได้และระบบคอมพิวเตอร์กลับสู่สภาพปกติ รวมถึงการกู้คืนระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (System Recovery) โดยระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ จะต้องอยู่ในสภาพความพร้อมรองรับการให้บริการกับเครื่องลูกข่ายต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง หากไม่สามารถให้บริการต้องกู้ระบบคืนให้ได้เร็วที่สุดหรือเท่าที่จะทำได้ และนำอุปกรณ์สำรองข้อมูลที่ได้สำรองข้อมูลไว้นำกลับมา restore โดยผู้ดูแลระบบดำเนินการกู้ระบบคืนกลับมาโดยเร็วภายใน 48 ชั่วโมง ซึ่งเป็นไปตามนโยบายของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและมีความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร ทำให้ดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

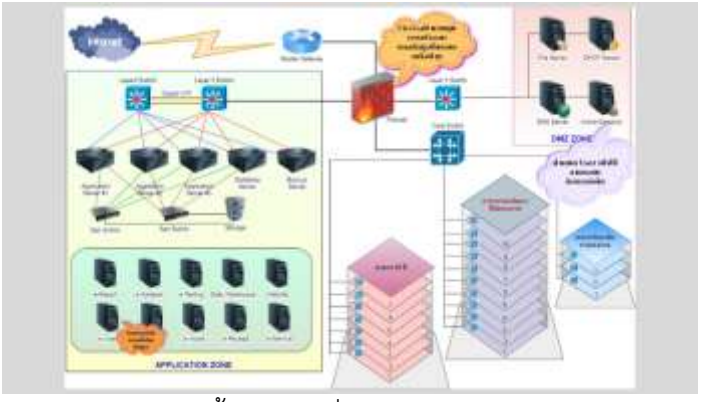
โดยสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน.....จะมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละด้าน และหากปรากฏพบว่าอุปกรณ์ต่าง ๆ ชำรุดเสียหายจะกำหนดให้รีบดำเนินการจัดซ่อมหรือจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินต่อไปได้และระบบคอมพิวเตอร์กลับสู่สภาพปกติ รวมถึงการกู้คืนระบบเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (System Recovery) โดยระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ จะต้องอยู่ในสภาพพร้อมรองรับการให้บริการกับเครื่องลูกข่ายต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทั้งนี้กรมมีการจัดทำแผนเป็นภารกิจของส่วนกลางรวมทั้งการให้ความสำคัญกับการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะ 5 ปี (พ.ศ.2566 – 2570) ที่เน้นการพัฒนาพื้นฐานการนำข้อมูลดิจิทัลมาใช้ประโยชน์สำหรับการจัดการข้อมูลสารสนเทศภายในองค์การเพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในการจัดทำกระบวนการอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการที่มีอยู่ให้พร้อมสู่การแปลงรูปองค์การสู่การประยุกต์ให้เป็นดิจิทัลอย่างสมบูรณ์เตรียมพร้อมสำหรับการปรับเปลี่ยนและการพัฒนารูปแบบการทำงานใหม่ ๆ ที่เน้นการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งปัจจุบันและอนาคต

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. แผนกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัย คุกคามไซเบอร์ (Cyber risk)

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 4.2 การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีฯ

2. รูปภาพการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (ใช้ภาพนี้ได้เลย)



3. หนังสือ/คำสั่ง มอบหมายหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบและติดตามดูแลระบบของหน่วยงาน (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน .....ดำเนินการตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีการกำหนดมาตรฐานแนวทางปฏิบัติและวิธีปฏิบัติให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และผู้ดูแลระบบ ในการเข้าถึงหรือควบคุมการใช้งานระบบสารสนเทศ การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล และการตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านสารสนเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือปัญหาภัยคุกคามในด้านต่าง ๆ เช่น การเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์ การมีแผนตรวจสอบและประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร การเตรียมพร้อมด้านการสำรองข้อมูลและระบบคอมพิวเตอร์

โดยกรมมีการประเมินประสิทธิภาพ กำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) อย่างน้อยปีละ 1 ครั้งโดยประเมินช่องโหว่ของบริการที่สำคัญของกรม เพื่อระบุจุดอ่อนด้านความมั่นคงปลอดภัย มีการทดสอบระบบ เกี่ยวกับบริการที่สำคัญรวมถึงการดำเนินการเจาะระบบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง อีกทั้งยังมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงที่เกิดขึ้นทั้งการควบคุมการเข้าถึง การทำให้ระบบมีความแข็งแกร่ง การเชื่อต่อระยะไกล การสื่อเก็บข้อมูลแบบถอดได้ และการสร้างความตระหนักรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ให้กับบุคลากรทุกระดับ

รวมทั้งหน่วยตรวจสอบภายในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเอง (IT Audit) หรือผู้ตรวจสอบภายนอกเพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการรักษาความปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน และหากตรวจพบภัยคุกคามจะดำเนินการแก้ไขเช่น การกู้คืนข้อมูลตามที่ระบุในแนวทางปฏิบัติสำหรับการรับรองและกู้คืนข้อมูล

พร้อมทั้ง สพร./สนพ. ได้ปฏิบัติตามนโยบายจากส่วนกลาง ในการกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber risk) ให้ไปในทิศทางเดียวกัน **ให้เพิ่มเติมสรุปเนื้อหาจากการรายงานผลการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ของหน่วยงาน ตามหนังสือที่ตอบกลับกลุ่มตรวจสอบภายใน

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. หนังสือกลุ่มตรวจสอบภายใน ที่ รง 0410/5095 ลงวันที่ 9 ก.ค. 2568 ให้หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบความปลอดภัยด้านเทคโนโลยี
2. แนบไฟล์ หลักฐานการตอบกลับหนังสือกลุ่มตรวจสอบภายใน (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
3. แนบไฟล์ นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

4. แผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของหน่วยงาน (ถ้ามี)
5. แนวปฏิบัติการประเมินความเสี่ยงด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของหน่วยงาน (ถ้ามี)

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 4.2 การป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีฯ

☺ **4.3 การนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาพัฒนาและแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เพื่อทำให้เกิดผลในการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ**

*** นวัตกรรม คือ การสร้างหรือพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากเดิมอย่างมีนัยสำคัญ โดยสามารถเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการ บริการ หรือแนวคิดใหม่ที่นำมาใช้เพื่อเพิ่มคุณค่า ประสิทธิภาพ หรือแก้ปัญหาเดิมอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น**

*** เทคโนโลยี คือ เครื่องมือสำคัญที่ช่วยสนับสนุนการบริการ ให้มีคุณภาพ ตอบโจทย์ยุคดิจิทัล และเพิ่มความพึงพอใจ ให้กับผู้รับบริการ เช่น Application ทางรัฐ**

*** ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) คือ เทคโนโลยีที่ทำให้คอมพิวเตอร์และเครื่องจักรสามารถจำลองการเรียนรู้ ความเข้าใจ การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และความคิดสร้างสรรค์ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = หน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยี/ปัญญาประดิษฐ์ (AI) จากส่วนกลางต้นสังกัดหรือแหล่งอื่นมาพัฒนาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของหน่วยงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน

☐ 2 คะแนน = หน่วยงานมีการพัฒนา และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

* สามารถได้ 2 คะแนน โดยไม่จำเป็นต้องผ่านเกณฑ์ 1 คะแนน

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี ในการให้บริการจากหน่วยงานส่วนกลาง มาพัฒนาปรับปรุง เพื่อออกแบบการให้บริการ โดยนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการของ สถาบันฯ /สำนักงานฯ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่

ตัวอย่าง 1 สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... นำรูปแบบการฝึกอบรมจาก DSD Online Training มาพัฒนาต่อยอดเป็นงานบริการของหน่วยงานจาก Onsite เพียงอย่างเดียว มาเป็นรูปแบบ Online หรือ มีการฝึกอบรมทั้งสองรูปแบบใน 1 หลักสูตร (Hybrid) ทำให้มีสื่อการเรียนรู้รูปแบบดิจิทัลที่ทันสมัย น่าสนใจ และเข้าถึงง่าย มีการพัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของผู้ใช้งาน ผู้อบรมสามารถเข้าถึงเนื้อหาบทเรียนและฝึกฝนทักษะได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่ขาดแคลนเวลา

ตัวอย่าง 2 นำระบบจองคิวออนไลน์จากหน่วยงานอื่นมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวของหน่วยงานเพื่อให้บริการจองคิวฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน และมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงคิวเข้ารับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Line

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. รูปภาพ การฝึก DSD Online Training (https://onlinetraining.dsd.go.th/)





2. หลักฐาน เอกสาร หรือภาพที่แสดงให้เห็นว่าหน่วยงานนำนวัตกรรม/เทคโนโลยีมาต่อยอดในการปรับปรุงและออกแบบงานบริการ

☐ **2 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... หน่วยงานมีการพัฒนา และแสวงหาวิธีการ หรือแนวทางใหม่ ๆ เช่น การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้เพื่อทำให้เกิดการปรับปรุงและออกแบบการให้บริการของหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ ยกตัวอย่าง

1. การนำ AI มาช่วยตอบคำถามผู้รับบริการทาง Chatbot
2. การนำ AI มาช่วยจัดระบบคิวในการรับบริการ
3. ตัวอย่างของ MARA นำเทคโนโลยีและเครื่องมือที่มีอยู่ เช่น Looker Studio (Dashboard แสดงผลข้อมูล), App Script และ โปรแกรมภาษา Python มาใช้ในกระบวนการสมัครฝึกอบรม

หรือยกตัวอย่างการนำเทคโนโลยีหรือปัญญาประดิษฐ์ที่หน่วยงานนำมาช่วยในการให้บริการประชาชน

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

รูปภาพแสดงถึงการสร้าง/พัฒนานวัตกรรม เทคโนโลยี หรือปัญญาประดิษฐ์ ของหน่วยงาน และอธิบายสรุป พร้อมแสดงผลที่เกิดขึ้นจากการนำมาใช้อย่างชัดเจน

☺ **4.4 มีการเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการแบบเรียลไทม์หรือภายใน ๒๔ ชั่วโมง และสามารถนำมาจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และสามารถใช้ประโยชน์ได้**

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการจัดทำฐานข้อมูลในการให้บริการเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์หรือภายใน 24 ชั่วโมง

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการวิเคราะห์ แบ่งปันข้อมูล และใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการนำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลในระบบสารสนเทศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (Datacenter) และมีการแสดงผลแบบเรียลไทม์ในรูปแบบ Dashboard อีกทั้งยังมีฐานข้อมูลจากระบบ e-Service ผ่าน www.dsd.go.th จำนวน 3 ฐานหลัก ดังนี้

1. ฐานข้อมูลการให้บริการประชาชนและกำลังแรงงาน โดยรวบรวมข้อมูลจาก 1) การสมัครฝึกอบรม DSD Online Training ซึ่งสามารถสมัครเข้าฝึกอบรม ฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์ ได้ทุกที่ทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง 2) การสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติผ่านระบบ e-Service และเข้ารับการสอบภาคความรู้ด้วยระบบ e-Testing 3) การยื่นคำขอรับรองความรู้ความสามารถ DSD Skill ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. ฐานข้อมูลการให้บริการสถานประกอบกิจการและภาคธุรกิจ (ระบบ PRB e-Service) ซึ่งรวบรวมข้อมูลจาก e-Form ในภารกิจต่าง ๆ เช่น การยื่นคำขอรับรอง หลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการ และการยื่นแบบส่งเงินสมทบ (สท. 2) เป็นต้น

3. ฐานข้อมูลผลการสำรวจความต้องการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฯ โดยจัดเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาปรับปรุง พัฒนา และยกระดับการให้บริการประชาชน

ฐานข้อมูลทั้งหมดเป็นข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แบบเรียลไทม์ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ตลอด 24 ชั่วโมง และมีการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทุกเดือนและทุกไตรมาส เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และวางแผนเพื่อปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. แคปภาพ งานการให้บริการประชาชนและกำลังแรงงาน ระบบ e – Service 4 ภารกิจหลัก ผ่านเว็บไซต์ https://e-report.dsd.go.th/eserviceweb/home



2. งานให้บริการสถานประกอบกิจการและภาคธุรกิจ ระบบ PRB e-Service และภาพหน้าแสดงสถานะ (สำหรับเจ้าหน้าที่) โดยแคปของหน่วยงานและปิดเลขที่/ข้อมูลสถานประกอบกิจการ





3. ภาพประชาสัมพันธ์และคู่มือการใช้แอปพลิเคชัน DSD Skill (สำหรับผู้รับบริการ)

* (สามารถแนบลิงค์ดาวน์โหลดคู่มือ ฯ เพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบได้ https://www.dsd.go.th/DSD/Home/showhilight/22549)



4. แคปภาพ DSD Application



5. ระบบสำรวจความต้องการฯ

- ภาพระบบสำรวจความต้องการ (หน้าที่ประชาชนตอบ) พร้อมแนบลิงค์
- ภาพ Dashboard แสดงผลสำรวจความต้องการฝึกอบรมและทดสอบมาตรฐานฯ

https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiMjczNjE4OGUtMmU5MC00NTQ0LThhNzAtOTQ2ODUwZWM2NTQzIiwidCI6IjM2NmE4YTNkLTc3YzMtNGFlMC04NGJjLWI0ZWMzYzFmYzY0MyIsImMiOjEwfQ%3D%3D



☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน...../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน..... มีการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาฝีมือแรงงาน และมีการแบ่งปันข้อมูลร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. **หน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน** มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูล ดังนี้

- กรมการจัดหางาน: ข้อมูลผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อขึ้นทะเบียนการจัดหางานให้กับผู้ผ่านการฝึกอบรมที่ประสงค์จะเปลี่ยนงานหรือหางานทำ
- สำนักงานประกันสังคม: ข้อมูลของสถานประกอบกิจการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 100 คนขึ้นไป เพื่อขับเคลื่อนให้เข้าสู่การพัฒนากำลังแรงงานตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545
- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน: ข้อมูลแรงงานที่ได้รับอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน: ข้อมูลสถิติแรงงาน และแนวโน้มของตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2. หน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนข้อมูล ดังนี้

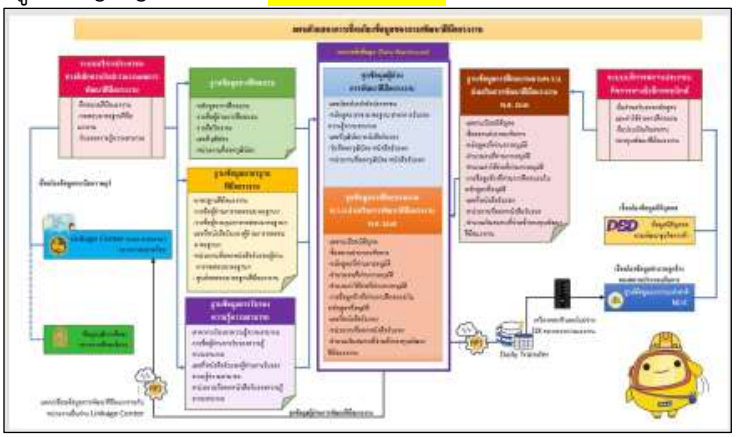
- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า: ข้อมูลสถานประกอบกิจการที่มีพนักงานตั้งแต่ 100 คนขึ้นไปเพื่อตรวจสอบข้อมูลการจดทะเบียนรับรองนิติบุคคล เป็นหลักฐานประกอบการขึ้นทะเบียนสถานประกอบกิจการตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และประกอบการยื่นขอรับรองหลักสูตรตาม พ.ร.บ. ฯ
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา: ข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านการท่องเที่ยว นำข้อมูลเข้าสู่ระบบ Tourism Intelligence Center (TIC) เพื่อให้ระบบประมวลผลและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สรุปผล ใช้คาดการณ์วางแผนการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาด้านการท่องเที่ยว
- หน่วยงานด้านการศึกษาต่างๆ เช่น กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และสถาบันการศึกษาในภูมิภาคต่าง ๆ: ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลนักเรียนนักศึกษา
- สำนักงานกิจการยุติธรรม: ข้อมูลผู้ผ่านการพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้ง ฝึกอบรมทดสอบ และรับรองความรู้ความสามารถ ผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) เพื่อสืบค้นข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านกระบวนการยุติธรรมของศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกระบวนการยุติธรรม (Data Exchange Center : DXC)
- กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ และตำรวจภูธรภาค 4: ข้อมูลผู้ผ่านการพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้ง ฝึกอบรมทดสอบ และรับรองความรู้ความสามารถ กับฐานข้อมูลประชาชนเพื่อการถวายความปลอดภัยและอำนวยความยุติธรรม เชื่อมโยงฐานข้อมูลประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) ผ่านกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย เพื่อการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ตามภารกิจที่เกี่ยวข้อง

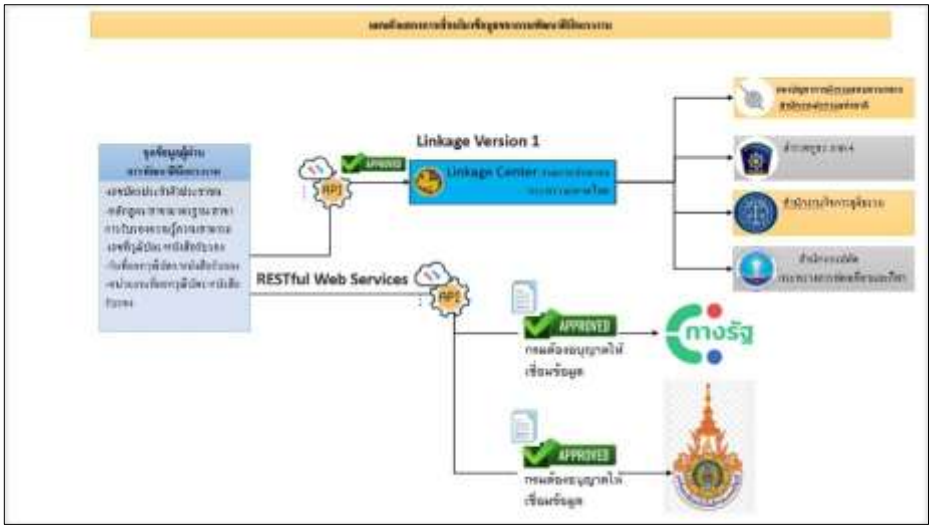
สามารถเรียกดูสถิติข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานมีการคำนึงถึงการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) โดยมีการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เช่น 1.การขอความยินยอม: ก่อนที่จะเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคล จะต้องขอความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลอย่างชัดเจนและโปร่งใส โดยต้องแจ้งจุดประสงค์ในการเก็บข้อมูล 2.การจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย: ข้อมูลส่วนบุคคลต้องถูกเก็บรักษาอย่างปลอดภัย เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การสูญหาย หรือการรั่วไหลของข้อมูล

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. แคปรูปภาพกล่องคำถามหน้าระบบ การขอความยินยอม ก่อนที่จะเก็บหรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคล หรือแคปภาพใบสมัครที่แสดงช่องให้การยินยอมเปิดเผยข้อมูลในการสมัครเข้ารับการฝึกอบรม/ทดสอบ/ประเมิน
2. แคปภาพ แผนผังการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบฐานข้อมูลกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

แผนผังการเชื่อมโยงข้อมูล Lingkage Center (ใช้ภาพนี้ได้เลย)





3. รายละเอียดข้อมูลที่เชื่อมโยง (ใช้ภาพนี้ได้เลย)



NEW

☺ 4.5 มีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคหรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ เพื่อไม่ให้ระบบ เกิดการบริการหยุดชะงัก รวมทั้งสามารถแก้ไขระบบได้ ภายในมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบ และติดตามดูแลระบบ (Monitoring) เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก กรณีเป็นระบบที่ส่วนกลางพัฒนาจะต้องมีหน้าที่ประสานงานกับส่วนกลางให้แก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และ มีการกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาหรือมีแผนรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้มอบหมายเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบและติดตามดูแลระบบ (Monitoring) ของส่วนกลาง ที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติตามแผนกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Risk) และตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ประกอบกับแผนรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยธรรมชาติ (IT Contingency Plan) โดยดำเนินการแก้ปัญหาเพื่อให้ระบบต่างๆ สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 48 ชั่วโมง และกำกับดูแลผู้ดูแลระบบของหน่วยงานในภูมิภาคเพื่อให้หน่วยงานที่ตั้งในภูมิภาคสามารถใช้งานระบบในการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน... / สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... ได้ดำเนินการมอบหมายเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบและติดตามดูแลระบบ (Monitoring) เพื่อดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนฯ ของส่วนกลาง โดยมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ จำนวน ..... คน เพื่อประสานงานกับส่วนกลางในการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน และบริหารจัดการระบบการให้บริการต่าง ๆ ของหน่วยงานในเบื้องต้น เพื่อไม่ให้ระบบเกิดการบริการหยุดชะงัก ทั้งในส่วนสำหรับผู้รับบริการและเจ้าหน้าที่ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะได้รับการอบรมหลักสูตรการใช้งานระบบสำหรับให้บริการประชาชนและปฏิบัติงานภายใน เป็นประจำทุกปี

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. หนังสือ/คำสั่ง มอบหมายหรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบและติดตามดูแลระบบของหน่วยงาน (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
2. แผนกำกับดูแลการป้องกันความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) และความเสี่ยงด้านภัยคุกคามไซเบอร์ (Cyber Risk)
3. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
4. แผนรองรับภาวะฉุกเฉินและภัยธรรมชาติ (IT Contingency Plan)

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 4.5 มีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคฯ

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและกรมพัฒนาฝีมือแรงงานได้กำหนดมาตรฐานในการแก้ปัญหาโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในส่วนผู้รับบริการ (e-Service) และในส่วนเจ้าหน้าที่ต้องกลับมาใช้งานตามปกติได้ภายใน 48 ชั่วโมง เพื่อให้เกิดการให้บริการและการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่น ต่อเนื่อง และลดผลกระทบต่อผู้ใช้งาน โดยหน่วยงานในฐานะผู้ให้บริการประชาชนในพื้นที่และเป็นผู้ใช้งานระบบโดยตรง จึงได้จัดทำแผนเพื่อรองรับให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องที่สอดคล้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (BCP) ในด้านเทคโนโลยีของหน่วยงาน โดยกำหนดให้มีการสำรองข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ การจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ และมีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมแนวทางในการให้บริการเมื่อเกิดปัญหาจากระบบ ทั้งนี้ ได้กำหนดให้ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานจะต้องประสานไปยังส่วนกลางทันทีเมื่อพบปัญหา ภายใน 30 นาที ตามมาตรฐานระยะเวลาที่ส่วนกลางกำหนด

นอกจากนั้นระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์กระจายสัญญาณ อยู่ในสภาพพร้อมรองรับการให้บริการกับเครื่องลูกข่ายต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง หากไม่สามารถให้บริการต้องกู้ระบบคืนให้ได้เร็วที่สุดหรือเท่าที่จะทำได้ และนำอุปกรณ์สำรองข้อมูลที่ได้สำรองข้อมูลไว้นำกลับมา restore โดยผู้ดูแลระบบดำเนินการกู้ระบบคืนกลับมาเพื่อให้สามารถกลับมาให้บริการตามปกติโดยเร็วภายใน 48 ชั่วโมง

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. แผนบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต (BCP) ของหน่วยงาน (ควรมีด้านเทคโนโลยีเพื่อแสดงให้สอดคล้องตามเกณฑ์)
2. Work Flow ในการดำเนินการประสานงานกรณีที่เกิดปัญหาในระบบที่ส่วนกลางพัฒนา (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น)
3. แผนรับมือภัยคุกคามทางไซเบอร์ของหน่วยงาน (ถ้ามี)

5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (11 คะแนน)
5.1 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบ และปรับปรุงบริการ (2 คะแนน) เกณฑ์การให้คะแนน ☐ 1 คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve) เพื่อนำความคิดเห็นมาออกแบบและปรับปรุงบริการให้สะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น ☐ 1 คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล เช่น การจัดตั้งคณะทำงานฯ ของการตัดสินใจร่วมกันคิด และออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของพื้นที่

ตอบ

☐ **1 คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve) เพื่อนำความคิดเห็นมาออกแบบและปรับปรุงบริการ ให้สะดวก รวดเร็ว เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน... / สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... มีการวิเคราะห์กระบวนการจากการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มในห่วงโซ่คุณค่า โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนตามมาตรฐานสากล โดย**เปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult)** ของผู้รับบริการโดยการสำรวจความพึงพอใจและปัญหา (Pain Points) การทำ Focus Group การใช้ Social Listening และการติดตามข้อเสนอแนะใน Social Media เกี่ยวกับงานของสพร./สนพ. และการมารับบริการในภารกิจกิจหลักด้านต่าง ๆ รวมทั้งการใช้การวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในความต้องการของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประกอบกับการเพิ่มคุณค่าในด้านต่าง ๆ ข้อกำหนดด้านกฎหมาย สภาพแวดล้อมและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น ความคุ้มค่า และใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษขององค์กรที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานนำมาออกแบบกระบวนการงานที่สำคัญกับผู้รับบริการ

ตัวอย่างที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ พบว่ามีประชาชนในจังหวัดมีความต้องการฝึกอบรมในสาขายานยนต์ไฟฟ้าเป็นจำนวนมาก ไม่เพียงพอกับความต้องการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จึงมีการทำงานกับประชาชน (Involve) โดยนำประชาชน สถานประกอบกิจการ เครือข่ายภาคเอกชนเข้ามาเป็น "ที่ปรึกษา" หรือ “ผู้ออกแบบร่วม” ในการจัดทำหลักสูตร การวางแผนฝึกอบรม การสนับสนุนงบประมาณและข้อมูลการร่วมมือในการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และเทคโนโลยี เพื่อเปิดฝึกอบรมเพิ่มเติมในสาขาดังกล่าว

ตัวอย่างที่ 2 จากการวิเคราะห์สารสนเทศ พบว่าพนักงานในสถานประกอบกิจการมีภาระงานมาก นายจ้างเองไม่สามารถปล่อยให้พนักงานมาพัฒนาทักษะได้ต่อเนื่องตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด หรือหลักสูตรฝึกอบรมยังไม่ตรงกับความต้องการของสถานประกอบกิจการ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จึงมีการทำงานกับประชาชน (Involve) โดยนำประชาชน สถานประกอบกิจการ เครือข่ายภาคเอกชน เข้ามาเป็น "ที่ปรึกษา" หรือ "ผู้ออกแบบร่วม” โดยร่วมกับสถานประกอบกิจการพัฒนาหลักสูตร การปรับกระบวนการฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบ Hybrid ทั้ง Onsite และ Online เพื่อปรับกระบวนการอบรมให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับกำลังแรงงานในสถานประกอบกิจการและสภาพการทำงานในพื้นที่

ตัวอย่างที่ 3 จากการวิเคราะห์สารสนเทศ สพร./สนพ. พบว่า ในการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน เอกสารประกอบการยื่นคำขอรับรองหลักสูตรฝึกอบรม และเงินช่วยเหลือหรืออุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานมีเป็นจำนวนมาก และการดำเนินการพิจารณาค่อนข้างช้า สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จึงมีการทำงานกับประชาชน (Involve) โดยนำประชาชน สถานประกอบกิจการ เครือข่ายภาคเอกชน เข้ามาเป็น "ที่ปรึกษา" หรือ "ผู้ออกแบบร่วม" พัฒนาระบบเทคโนโลยีการให้บริการ ระบบ PRB e-Service ให้มีความเสถียร ปรับลดขั้นตอนการทำงาน ลดการกรอกแบบฟอร์มที่ซ้ำซ้อน ใช้การชำระเงินผ่านการสแกน QR Code และการปรับปรุงหลักเกณฑ์การให้เงิน ฯ รวมทั้งมีคลิปวิดีโอแนะนำขั้นตอนการยื่นเอกสารผ่านระบบ PRB e-Service

ผลจากการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการได้นำมาสู่การออกแบบ ปรับปรุง สร้างคุณค่ากระบวนการที่สำคัญ มีข้อกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การลดรอบระยะเวลา การลดต้นทุน ตัวชี้วัดกระบวนการ ตัวชี้วัดผลลัพธ์ และแนวทางการควบคุมเพื่อทำให้งานในแต่ละกระบวนการสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ตามพันธกิจของหน่วยงาน เช่นการปรับปรุงกระบวนการฝึกอบรมโดยการลดรอบระยะเวลาในการทำงาน ทำให้งานของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีความสามารถในการปรับตัว ยืดหยุ่น ตอบสนองได้อย่างรวดเร็วทันการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการที่หลากหลายตามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะรายได้มากขึ้น สร้างความประทับใจ และตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จนสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพถ่ายกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วม เช่น การประชุมร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน สถานประกอบกิจการ
2. รายงานการประชุม หรือหนังสือมอบหมายจากผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ให้ดำเนินงานตามมติต่าง ๆ หรือปรับปรุงการทำงาน ที่เป็นไปตามความเห็นหรือข้อเสนอแนะของ เครือข่ายภาคประชาชน
3. Model ที่อธิบายกระบวนการเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve)
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวอย่างที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ยกมา

☐ **1 คะแนน = มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล เช่น การจัดตั้งคณะทำงานฯ ของการตัดสินใจร่วมกันคิด และออกแบบบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของพื้นที่**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการวิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ โดยมีการตั้งคณะทำงาน.....(ควรเป็นคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่พบจากการ วิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve) ในข้อ 1

เช่น สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ตั้งคณะทำงาน.....ที่ประกอบด้วย .....(ควรเป็นภาคส่วนต่าง ๆ) เพื่อขับเคลื่อนเครือข่ายเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งมีหน้าที่..... ทำการประชุมเรื่องอะไร.....มีกระบวนการร่วมคิดอะไร.....และออกแบบงานอะไรบ้าง.....ระดมสมองร่วมกันในเรื่องอะไร..... คณะทำงานเสนอไอเดียบริการใหม่ ๆ เช่น.....นำมาออกแบบขั้นตอนการให้บริการ เช่น การลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนให้เหมาะกับพฤติกรรม/บริบทของคน

ในพื้นที่ จนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...สามารถนำมาทดลองและปรับปรุงการให้บริการจนมีผลลัพธ์อย่างไร.....

(คณะทำงานนี้จัดตั้งขึ้นเพื่อรับฟังความเห็น รับฟังความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการฝึกอบรมของสพร./สนพ. โดยคณะทำงานฯ ประกอบด้วยข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของสพร./สนพ. ส่วนราชการอื่น ๆ ภาคการศึกษา ภาคประชาชน สถานประกอบกิจการ โดยมีผู้อำนวยการสพร./สนพ. เป็นประธาน ซึ่งคณะทำงานดังกล่าวจะทำหน้าที่เสนอความเห็นต่างๆ และสะท้อนปัญหา รวมถึงความต้องการต่างๆ ในการฝึกอบรม และร่วมกันแก้ไข ปรับปรุงและออกแบบการให้บริการ เพื่อยกระดับการให้บริการฝึกอบรมให้ดีขึ้น รวมทั้งทำหน้าที่ติดตามประเมินผลภายหลังจากการปรับปรุงการให้บริการ)

ตัวอย่างที่ 1 วิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และประชาชนในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล ผ่านคณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ปจ.) ซึ่งคณะอนุกรรมการประกอบด้วยผู้แทนจากภาคส่วนต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน โดยมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน ซึ่งจะร่วมกันศึกษาข้อมูลด้านกำลังแรงงานวิเคราะห์ความต้องการแรงงาน และ ให้ข้อเสนอแนะ เสนอความเห็นด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานข องจังหวัด รวมทั้งติดตามการดำเนินงานตามแผนพัฒนากำลังคนของจังหวัดทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ

******ยกตัวอย่างกรณีที่ดำเนินการและเห็นผลเป็นรูปธรรม กระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงให้สะดวกรวดเร็วขึ้น จากการขับเคลื่อนของคณะทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนในพื้นที่ร่วมคิด ร่วมติดตาม ร่วมประเมินผล เช่น ในกลุ่มผู้รับบริการ ที่เป็นเกษตรกร ได้มีการออกแบบระบบรดน้ำอัตโนมัติให้กับแปลงเกษตรที่เน้นวัสดุอุปกรณ์ภายในพื้นที่เพื่อให้เกษตรกรสามารถประกอบขึ้นใช้เองได้**

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาที่พบจากการ วิเคราะห์กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ และเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve)
2. ภาพถ่ายงานบริการที่เกิดจากเปิดรับฟังความคิดเห็น (Consult) หรือร่วมทำงานกับประชาชน (Involve)
3. กรณีเป็นการประชุม กพร.ปจ. แนบเอกสารคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อน กพร.ปจ. และรายงานการประชุม และภาพถ่ายการประชุม

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 5.1 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม

5.2 มีการบริการเชิงรุก หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ (2 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ บริการเชิงรุกในเชิงป้องกันหรือปราบปราม

☐ บริการเชิงรุกออกสำรวจหรือเยี่ยมบ้าน

☐ บริการเชิงรุกในการให้บริการประชาชนตามภารกิจ เช่น การรับขึ้นทะเบียน การทำบัตร การขออนุญาต

☐ บริการเชิงรุกในเชิงให้ข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อเกิดการพัฒนาต่อยอด

* การตรวจประเมินจะพิจารณาว่า การบริการเชิงรุกเป็นภารกิจที่หน่วยงานเป็นผู้คิดริเริ่มหรือเป็นผู้มีส่วนร่วมในการคิดริเริ่มดำเนินการ โดยพิจารณาให้ 1 คะแนนในหน่วยงานที่มีบริการเชิงรุกตามภารกิจของตัวเอง และพิจารณาให้ 2 คะแนนในหน่วยงานที่มีการบริการเชิงรุกมากกว่า 1 ประเภท หรือเป็นบริการเชิงรุกที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคล

ตอบ

*****สพร./สนพ.สามารถยกตัวอย่างตามกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่**

☐ **บริการเชิงรุกในเชิงป้องกันหรือปราบปราม**

การให้บริการเชิงรุกในเชิงป้องกัน เช่น

1. การเข้าตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 และให้คำแนะนำแก่สถานประกอบกิจการให้ส่งลูกจ้างที่ปฏิบัติหน้าที่เป็นช่างไฟฟ้าภายในอาคารให้มาเข้ารับการประเมินความรู้ความสามารถ เพื่อให้ได้การรับรองฯ เพื่อไม่ให้ถูกปรับทั้งนายจ้างและลูกจ้าง
2. สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จะมีการแจ้งเตือนสถานประกอบกิจการที่ยังไม่ได้ยื่นรับรองหลักสูตรในรอบปี เพื่อป้องกันการเสียสิทธิในการลดหย่อนภาษี 100% และมีการแจ้งเตือนช่างไฟฟ้าภายในอาคารผ่านแอป DSD Skill เพื่อให้มาต่ออายุเพราะสาขาช่างไฟฟ้าภายในอาคารจะต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถเพราะเป็นอาชีพควบคุมตามกฎหมายและมีบทลงโทษปรับทั้งนายจ้างและลูกจ้าง
3. การมี Mobile Unit Service: ในการให้บริการ เช่น รับสมัครและแนะแนวการฝึกอาชีพในพื้นที่ การไปให้คำแนะนำเกี่ยวกับพรบส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ให้คำแนะนำเกี่ยวกับนิสัยอุตสาหกรรม เพื่อความปลอดภัยในการทำงานในสถานประกอบกิจการ

การให้บริการเชิงรุกในเชิงปราบปราม โดยมุ่งเน้นการตรวจสอบและดำเนินการกับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 เช่น

1. การตรวจสอบเชิงรุกในสถานประกอบกิจการ เพื่อตรวจสอบว่าผู้ปฏิบัติงานในสถานที่ดังกล่าวมีสาขาอาชีพที่อาจเป็นอันตรายต่อสาธารณะเช่น ช่างไฟฟ้าภายในอาคารหรือไม่
2. การลงพื้นที่ตรวจสอบศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อให้มีการที่ดำเนินงานอย่างโปร่งใสและเป็นไปตามมาตรฐานของกรม
3. การตรวจเยี่ยมการฝึกอบรมตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ในสถานประกอบกิจการ

เอกสารที่ต้องแนบ

1. ภาพถ่ายกิจกรรมบริการเชิงรุกในเชิงป้องกัน
2. ภาพถ่ายกิจกรรมบริการเชิงรุกในเชิงปราบปราม

☐ **บริการเชิงรุกออกสำรวจหรือเยี่ยมบ้าน**

1. ตรวจเยี่ยมบ้านแรงงาน และให้บริการเชิงรุกซ่อมแซมเครื่องใช้ฟ้า รถจักรยานยนต์ผู้ประสบอุทกภัย
2. ตรวจเยี่ยมบ้านผู้ผ่านการฝึกอบรมตามกิจกรรม เพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ
3. บริการเชิงรุกฝึกอาชีพแก่ผู้ประสบภัยสงครามไทย - กัมพูชา ณ ศูนย์อพยพ/ศูนย์พักพิงชั่วคราว

เอกสารที่ต้องแนบ

1. ภาพตรวจเยี่ยมบ้านแรงงาน และให้บริการเชิงรุกซ่อมแซมเครื่องใช้ฟ้า รถจักรยานยนต์ผู้ประสบอุทกภัย
2. ภาพตรวจเยี่ยมบ้านผู้ผ่านการฝึกอบรมตามกิจกรรม เพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อหลังจบการศึกษาภาคบังคับ

3. ภาพบริการเชิงรุกฝึกอาชีพแก่ผู้ประสบภัยสงครามไทย - กัมพูชา ณ ศูนย์อพยพ/ศูนย์พักพิงชั่วคราว

☐ **บริการเชิงรุกในการให้บริการประชาชนตามภารกิจ เช่น การรับขึ้นทะเบียน การทำบัตร การขออนุญาต**

1. การบริการรับสมัครฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐาน ยื่นรับรองหลักสูตร การขออนุญาตเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

2. การรับสมัครฝึกอาชีพ และเปิดฝึกอบรม ณ พื้นที่ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือประสบภัยพิบัติ

3. การให้บริการรับสมัครฝึกอาชีพกลุ่มเปราะบาง ณ ที่อยู่อาศัย

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพกิจกรรมการบริการรับสมัครฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐาน ยื่นรับรองหลักสูตร การขออนุญาตเป็นศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ณ ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

2. ภาพกิจกรรมการรับสมัครฝึกอาชีพ และเปิดฝึกอบรม ณ พื้นที่ที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อน หรือประสบภัยพิบัติ

3. ภาพกิจกรรมการให้บริการรับสมัครฝึกอาชีพกลุ่มเปราะบาง ณ ที่อยู่อาศัย

☐ **บริการเชิงรุกในเชิงให้ข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อเกิดการพัฒนาต่อยอด**

1. การออกหน่วยประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ เพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรฝึกอบรมต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล อำเภอต่าง ๆ

2. การจัดสัมมนาให้ความรู้แก่สถานประกอบกิจการในการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545

3. การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการต่ออายุหนังสือรับรองความรู้ความสามารถแก่สมาคมช่างไฟฟ้า

4. ประชุม/สัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานและอัตราค่าจ้างตามมาตรฐานฝีมือแรงงานแก่สถานประกอบกิจการ นิคมอุตสาหกรรม องค์กรวิชาชีพต่าง ๆ

5. ให้ความรู้เกี่ยวกับการฝึกอาชีพในสถานศึกษา

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพกิจกรรมบริการเชิงรุกในเชิงให้ข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อเกิดการพัฒนาต่อยอด ที่สพร./สนพ. มีการดำเนินการ

5.3 ขับเคลื่อนบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทั้งเป็นการนำไปใช้ในการบริการหน้าบ้านกับประชาชน และกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ (3 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีการพัฒนาระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (End to end Process) อย่างน้อย 1 งานบริการหลักที่ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง

☐ 1 คะแนน = มีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

☐ 1 คะแนน = มีการคิดค้นนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ด้วยตนเอง โดยยังไม่มีหน่วยงานไหนดำเนินการมาก่อน เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

<u>ตอบ</u>

☐ **1 คะแนน = มีการพัฒนาระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (End to end Process) อย่างน้อย 1 งานบริการหลักที่ประชาชนไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการพัฒนาระบบดิจิทัลแบบครบวงจร (End to end Process) โดยใช้เทคโนโลยีเข้าไปขับเคลื่อนในทุกกระบวนการตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในงานการให้บริการแก่สถานประกอบกิจการและภาคธุรกิจ ได้แก่ ระบบ PRB e-Service ที่เป็นระบบที่ให้บริการเกี่ยวกับการยื่นขอรับสิทธิประโยชน์จากการฝึกอบรมฝีมือแรงงานตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 อาทิ การยื่นคำขอ การยื่นแบบ การยื่นเอกสารหรือหลักฐานเกี่ยวกับการขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม และการส่งเงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องมาติดต่อด้วยตนเอง โดยมีระบบ Tracking ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถติดตามสถานะการพิจารณาได้ตลอดเวลา และนำข้อมูลการฝึกอบรมที่ผ่านการอนุมัติในระบบ PRB e-Service จะสามารถนำไปใช้เป็นหลักฐานในการลดหย่อนภาษีได้ร้อยละ 100 กับกรมสรรพากร รวมถึงมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น เช่น การเชื่อมฐานข้อมูลสถานประกอบกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าเพื่อความถูกต้องของข้อมูล และการติดต่อกับธนาคารโดยสามารถชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (e -Payment) และได้รับใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt)

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพแคปหน้าระบบ PRB e-Service
2. ภาพแคปหน้า Tracking ที่ช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถติดตามสถานะ
3. ภาพ ช่องทางชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ (e -Payment) ใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt)

☐ **1 คะแนน = มีการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้นำนวัตกรรม.....จากหน่วยงานอื่นมาต่อยอดเพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ ของสพร./สนพ. เพื่อ เพิ่มศักยภาพในการทำงานและการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น เช่น

1. นวัตกรรมสื่อการฝึกต่าง ๆ
2. รูปแบบการฝึก
3. ระบบโซลาร์เซลล์
4. ระบบ IOT ที่ใช้ทำการเกษตรอัจฉริยะ
5. ระบบการให้บริการต่างๆ

***(ในการตอบควรอธิบายปัญหาที่ต้องทำให้เกิดนวัตกรรม ซึ่งอาจใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ หรือนวัตกรรมของหน่วยงานเอง โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นใคร มีการใช้นวัตกรรมหรือเลือกใช้เทคโนโลยีอะไร สร้างมาแล้วมีประโยชน์อย่างไร ตอบโจทย์ด้านใดในพื้นที่)

ตัวอย่าง จากการที่ สพร./สนพ. มีผู้เข้ารับบริการฝึกอบรม ทดสอบมาตรฐานฯ และรับรองความรู้ความสามารถ เป็นจำนวนมาก ผู้รับบริการไม่สามารถรับทราบลำดับการเข้ารับบริการของตนเอง และต้องมารอคอย จึงมีการนำระบบจองคิวออนไลน์จากสถานประกอบกิจการมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวของหน่วยงานเพื่อให้บริการจองคิวฝึกอบรม/ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน/รับรองความรู้ความสามารถ โดยมีการแจ้งเตือนเมื่อถึงคิวเข้ารับบริการผ่านแอปพลิเคชัน Line me ทำให้ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ ผลจากการนำระบบจองคิวออนไลน์มาใช้ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการเพิ่มขึ้นร้อยละ 80

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

2. ภาพแสดงผลการให้บริการหลังจากการมีนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงานอื่นมาพัฒนาต่อยอดให้สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่

ตัวอย่าง ระบบจองคิวออนไลน์จากสถานประกอบกิจการมาเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวของหน่วยงาน **<u>ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*</u>**



☐ **1 คะแนน = มีการคิดค้นนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ด้วยตนเอง โดยยังไม่มีหน่วยงานไหนดำเนินการมาก่อน เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และบริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้คิดค้นนวัตกรรม.....เพื่อตอบโจทย์ปัญหาการบริการ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน และการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น

ตัวอย่างที่ 1 จักรยานไฟฟ้าของสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานพะเยา ที่คิดค้นขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่มารับบริการในสำนักงานฯ ที่มีบริเวณพื้นที่กว้างใหญ่ระหว่างอาคารอำนวยการและอาคารฝึกอบรมต่างๆ ได้ใช้บริการเมื่อต้องใช้บริการ

ตัวอย่างที่ 2 เครื่องกรองน้ำของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 43 ตาก คิดค้นเพื่อให้บริการน้ำดื่มสะอาดแก่ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล โดยมีการฝึกอบรมการทำเครื่องกรองน้ำให้ประชาชนที่อยู่พื้นที่ห่างไกล ได้สร้างเครื่องกรองน้ำในชุมชนได้ด้วยตนเอง

**ในการตอบควรอธิบายปัญหาที่ต้องทำให้เกิดนวัตกรรม หรือนวัตกรรมของหน่วยงานเอง โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นใคร มีการใช้นวัตกรรมหรือเลือกใช้เทคโนโลยีอะไร สร้างมาแล้วมีประโยชน์อย่างไร ตอบโจทย์ด้านใดในพื้นที่

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ภาพนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของหน่วยงาน
2. ภาพแสดงผลการให้บริการหลังจากการมีนวัตกรรม

5.4 ความเป็นต้นแบบ และการขยายผลการบริการที่เป็นเลิศ (2 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = หน่วยงานได้รับรางวัลที่แสดงให้เห็นศักยภาพ ของการบริการหรือประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศ

☐ 1 คะแนน = มีหน่วยงานอื่น/ส่วนกลางได้นำนวัตกรรม เทคโนโลยี หรือรูปแบบการบริการไปขยายผลการบริการ

* การตรวจประเมินจะพิจารณาจากรางวัลที่หน่วยงานได้รับ ซึ่งจะต้องเป็นรางวัลที่แสดงถึงศักยภาพในการบริการ/บริหารจัดการภายในพื้นที่ในระยะเวลา ๓ ปีที่ผ่านมา และไม่ใช่รางวัลที่ส่วนกลางได้รับในภาพรวมหรือประกาศที่ได้รับจากการประเมินองค์กร

ตอบ

☐ **1 คะแนน = หน่วยงานได้รับรางวัลที่แสดงให้เห็นศักยภาพ ของการบริการหรือประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศ**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้รับรางวัล.....

(** ตอบรางวัลที่ได้รับแสดงให้เห็นศักยภาพของการบริการหรือประสิทธิภาพการทำงานที่เป็นเลิศ เช่น รางวัลองค์กรคุณธรรม รางวัลตรีเทพพิทักษ์ รางวัล Friendly Design Awards)

เอกสารที่ต้องแนบ

ภาพถ่ายรางวัลที่หน่วยงานได้รับ แสดงให้เห็นศักยภาพ ของการบริการหรือประสิทธิภาพการทำงานที่หน่วยงานได้รับ (*** อาจเป็นภาพถ่ายการขึ้นรับรางวัล เกียรติบัตร ถ้วยรางวัล โล่รางวัล ที่สลักหรือบันทึกชื่อหน่วยงาน)

☐ **1 คะแนน = มีหน่วยงานอื่น/ส่วนกลางได้นำนวัตกรรม เทคโนโลยี หรือรูปแบบการบริการไปขยายผลการบริการ**

(***ให้สพร./สนพ. ตอบ นวัตกรรมที่หน่วยงานคิดขึ้นและมีหน่วยงานอื่นนำไปต่อยอด นำไปใช้หรือขยายผลโดยอาจเป็นสื่อการฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรม หลักสูตรการฝึกอบรม)

ตัวอย่างรูปแบบการบริการขยายผล เช่น การคิด UBISD Model การนำเทคโนโลยีหุ่นยนต์ และ IoT มาใช้ในการฝึกอบรมขั้นสูงในเขตพื้นที่ EEC เพื่อสร้างแรงงานฝีมือรองรับ การติดตั้งโซลาร์เซลล์ และมีชุมชนหรือหมู่บ้าน โรงเรือนอัจฉริยะที่มีการขยายผลไปยังหมู่บ้านหรือชุมชน เป็นต้น

เอกสารที่ต้องแนบ

1. ภาพถ่ายนวัตกรรม เทคโนโลยี ของหน่วยงานที่ได้รับการขยายผล ไปใช้ในหน่วยงานอื่น (***ภาพถ่ายควรอธิบายด้วยว่านวัตกรรมนั้นคืออะไร มีประโยชน์อย่างไร และหน่วยงาน หรือใครบ้าง ใดบ้างที่นำนวัตกรรมนั้นไปใช้)

5.5 มีระบบในการป้องกันการเกิดปัญหา เพื่อไม่ให้ลุกลาม (2 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน

☐ 1 คะแนน = มีกลไกในการบริหารจัดการเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่อาจส่งผลกระทบต่อประชาชน

☐ 2 คะแนน = ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนน และมีระบบแจ้งเตือนเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายลุกลามอย่างทั่วถึง และตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ทันเวลา

ตอบ

☐ **1 คะแนน**

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีกลไกในการบริหารจัดการเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา**อาจส่งผลกระทบต่อประชาชนโดยมุ่งลดความเสี่ยงสร้างความเป็นธรรมและคุ้มครองผลประโยชน์ของประชาชน** ดังนี้

1. การมีระบบประกันคุณภาพในการฝึกอบรม การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อให้มีมาตรฐานเดียวกันทั้งระบบ

2. การมีกลไกการข้อร้องเรียนในเว็บไซต์กรม http://www.dsd.go.th ที่มีหลักปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจะมีคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนที่มีมาตรฐานเพื่อการตอบสนองและสามารถติดตามแก้ไขเรื่องร้องเรียนได้อย่างทันท่วงที และกำหนดขั้นตอนกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการทำงานและกำหนดเป็นรายกรณี ดังนี้ 1) กรณีร้องเรียนเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมฯ 2) กรณีร้องเรียนหัวหน้าหน่วยงานในสังกัดกรมฯ 3) กรณีร้องทุกข์และเสนอแนะในการให้บริการของกรมฯจะดำเนินการโดยทันทีในกรณีเรื่องไม่ซับซ้อน และใช้เวลาภายใน 7 วันทำการ โดยขอขยายเวลาได้ 1 ครั้ง ไม่เกิน 7 วันทำการ และจะมีการกำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลการร้องเรียน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และนำข้อร้องเรียนในทุก ๆ ช่องทางมาวิเคราะห์หาสาเหตุข้อเท็จจริง จัดหมวดหมู่ และแจกแจงรายละเอียดเป็นเรื่อง ๆ ประสานกับผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมถึงมีการติดตามและนำผลการแก้ไขปรับปรุงแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ และการวางมาตรการไม่ให้เกิดการทำซ้ำโดยการทบทวนปรับปรุงผลผลิตหรือการบริการที่ได้รับการร้องเรียนเพื่อเรียกความเชื่อมั่นให้กลับคืนมา

3. มีการใช้กลไกเครือข่ายภาคประชาชนสถานประกอบกิจการ สถานศึกษาและหน่วยงานในพื้นที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงานและร่วมเฝ้าระวังในปัญหาต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น เพื่อเป็นตัวแทนของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ในการช่วยแก้ไขปัญหา ข้อร้องเรียนและสร้างความเข้าใจที่ดีกับประชาชน

4. การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อป้องกันความผิดพลาดในประเด็นต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบกับประชาชน

5. การมี Mobile Unit ในการขับเคลื่อนงานด้านต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์สร้างความรู้และความเข้าใจให้ประชาชนที่เป็นผู้ใช้แรงงาน และสถานประกอบกิจการ เพื่อเผยแพร่ข้อมูลหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของแรงงานตาม skill gap เพื่อลดปัญหาความสูญเปล่าจากการฝึกทักษะฝีมือแรงงาน และสิทธิประโยชน์ที่สถานประกอบกิจการจะได้รับ ตลอดจนการต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น กรณีช่างไฟฟ้าภายในอาคารที่เป็นสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะ ผู้ประกอยอาชีพจึงต้องมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ รวมถึงการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนถึงผลเสียจากใช้บริการช่างที่ไม่ได้รับการรับรองความรู้ความสามารถ และอาจทำให้ประชาชนได้รับอันตรายหรือทรัพย์สินได้รับความเสียหายจากการใช้บริการจากช่างไฟฟ้าที่ไม่มีมาตรฐาน

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. เกณฑ์การประกันคุณภาพและภาพถ่ายการดำเนินงานในกิจกรรมการประกันคุณภาพการฝึกอบรมการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
2. แคปหน้าจอช่องทางรับเรื่องร้องเรียน www.dsd.go.th



3. คู่มือในการปฏิบัติงานด้านการร้องเรียนของหน่วยงาน (ให้ สพร./สนพ. จัดทำขึ้น สามารถจัดทำขึ้นโดยยึดตามแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน)

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 5.5 ระบบในการป้องกันการเกิดปัญหา

4. ภาพแสดงระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 5.5 ระบบในการป้องกันการเกิดปัญหา

5. ภาพถ่ายกิจกรรมเครือข่ายภาคประชาชนสถานประกอบกิจการ สถานศึกษาและหน่วยงานในพื้นที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสร้างการมีส่วนร่วมในการทำงาน

6. รายงานผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในเพื่อป้องกันความผิดพลาดในประเด็นต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบกับประชาชน

7. ภาพถ่ายกิจกรรม Mobile Unite ในการขับเคลื่อนงานด้านต่าง ๆ และประชาสัมพันธ์สร้างความรู้และความเข้าใจให้ประชาชน

☐ **2 คะแนน**

ดำเนินการตามเกณฑ์ 1 คะแนนและมีระบบแจ้งเตือนโดยนำข้อมูลสารสนเทศจากจากช่องทางต่าง ๆ มารวบรวมและนำสารสนเทศมาใช้พัฒนากระบวนการทำงาน การให้บริการ การตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนเพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น ในรูปแบบ Dashboard ที่สามารถมอนิเตอร์ผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักด้านต่าง ๆ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานทุกแห่งในพื้นที่ทั้งในภาพรวมของทุกภารกิจและรายภารกิจที่ให้บริการ ทำให้สามารถเห็นข้อบกพร่อง และแจ้งเตือนเหตุล่วงหน้า เพื่อจัดลำดับความสำคัญของแต่ละประเด็นในการตอบสนองว่า ควรดำเนินการอย่างเข้มข้นและรวดเร็วเพียงใด ประเด็นอะไร ซึ่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...จะใช้ Dashboard ในการติดตามสถานะของงานต่าง ๆ แบบ Real-time และมีการบูรณาการข้อมูลเพื่อแจ้งเตือนและจัดการปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา เช่น ในการต่ออายุหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลรายชื่อผู้ที่หนังสือรับรองใกล้หมดอายุได้ทันที โดยระบบจะ

สรุปข้อมูลในรูปแบบกราฟและตารางที่ดูง่าย แยกสถานะการหมดอายุ (1 เดือน, 2 เดือน) ทำให้เจ้าหน้าที่วางแผนการทำงานได้อย่างแม่นยำ

นอกจากนั้นสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ยังมีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนซึ่งประชาชนสามารถติดตามสถานะได้ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.dsd.go.th เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายลุกลามและตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้ทันเวลา และมีการรับฟังความคิดเห็นและความต้องการผ่านแอป Line , Facebook ซึ่งประชาชนผู้ใช้แรงงานสามารถติดต่อได้ตลอดเวลาทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

ในด้านงานตามภารกิจในด้านการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ยังมีระบบประกันคุณภาพการฝึกอบรมซึ่งถ้าผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดเท่ากับเป็นการแจ้งเตือนให้ต้องมีการแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายลุกลาม และมีการบริหารจัดการความเสี่ยง ที่มีการกำหนดดัชนีชี้วัดความเสี่ยงที่สร้างระบบเตือนภัยล่วงหน้า เพื่อเปลี่ยนสถานะจากการ ติดตามแก้ปัญหามาเป็นการป้องกันและระงับเหตุที่จะเกิดขึ้นทำให้สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน... สามารถตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทันเวลา

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. ระบบแจ้งเตือนที่สามารถมอนิเตอร์ผลการดำเนินงานตามภารกิจ

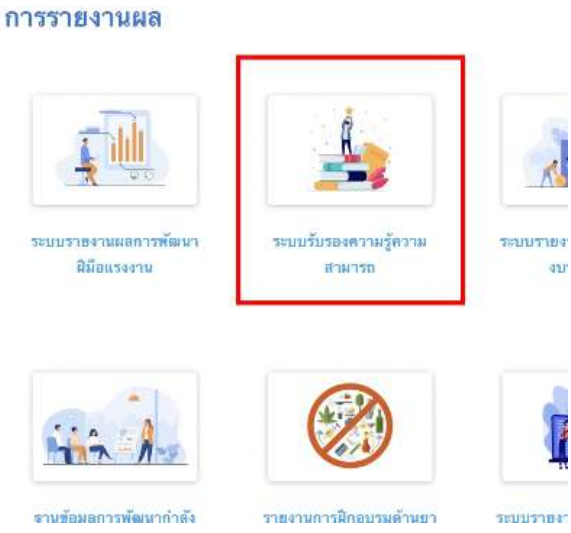
1.1 การส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงานตามพ.ร.บ.ส่งเสริม พ.ศ.2545

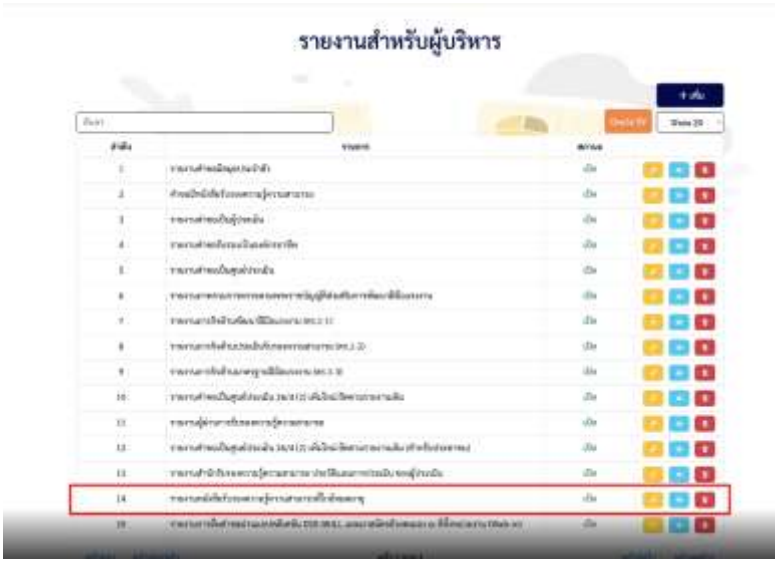
เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบรายชื่อสถานประกอบกิจการที่ยังไม่ได้ยื่นรับรองหลักสูตรฝึกอบรมตาม พ.ร.บ.ส่งเสริม พ.ศ.2545 เมื่อใกล้ระยะเวลาที่กำหนด และเผยแพร่แจ้งเตือนผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ให้เร่งดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด

การบันทึกข้อมูลยื่นรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายฯตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมฯ 2545	
1.1 ดูข้อมูลการยื่นรับรองหลักสูตรฯ รายบริษัท	คลิก
1.2 ดูบริษัทที่ไม่ได้มายื่นเลยในปฏิทิน	คลิก
1.3 ตรวจสอบชื่อที่เข้าอบรมของแต่ละบริษัท และรายชื่อที่ซ้ำ	คลิก
1.4 ตรวจสอบไฟล์ Excel ที่ใส่พิดรูปแบบ	คลิก
1.5 ตรวจสอบรุ่นการฝึกอบรมที่ไม่ได้แนบไฟล์ Excel	คลิก
1.6 ตรวจสอบรุ่นการฝึกอบรมที่จำนวนคนที่อนุมัติไม่เท่ากับจำนวนคนในไฟล์ Excel (ฝึกเอง)	คลิก
1.7 ตรวจสอบรุ่นการฝึกอบรมที่จำนวนคนที่อนุมัติไม่เท่ากับจำนวนคนในไฟล์ Excel (ส่งฝึก)	คลิก
1.8 ตรวจสอบรุ่นการฝึกอบรมที่ใส่วันที่เริ่มฝึกหรือจบฝึก เกินวันที่ปัจจุบัน (ฝึกเอง)	คลิก
1.9 ตรวจสอบรุ่นการฝึกอบรมที่ใส่วันที่เริ่มฝึกหรือจบฝึก เกินวันที่ปัจจุบัน (ส่งฝึก)	คลิก
1.10 ดูไฟล์แผนของบริษัทฯ ของแต่ละหน่วยงาน	คลิก
1.11 ผลงานของแต่ละหน่วยงาน	คลิก
1.12 รายงาน ID ที่สถานประกอบกิจการยื่นผ่าน e-Service มาแล้วเกิน 3 วัน นับจากวันนี้ และสถานะยังคงเป็นรอเจ้าหน้าที่รับเรื่อง	คลิก
1.13 รายชื่อผู้เข้าอบรม (ต่างด้าว) ที่ผ่านการอนุมัติจากนายทะเบียนแยกตามปีงบประมาณ	คลิก

1.2 การรับรองความรู้ความสามารถ

เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลรายชื่อผู้ที่หนังสือรับรองใกล้หมดอายุได้ภายในไม่กี่คลิก แทนการค้นหาแบบเดิม ลดระยะเวลาการทำงานลงมากกว่า 80% (Real-time Processing) โดยระบบจะสรุปข้อมูลในรูปแบบกราฟและตารางที่ดูง่าย แยกสถานะการหมดอายุ (1 เดือน, 2 เดือน) ทำให้เจ้าหน้าที่วางแผนการทำงานได้อย่างแม่นยำ (Data Visualization)


การรายงานผล
ระบบรายงานผลการพัฒนา
ฝีมือแรงงาน
ระบบรับรองความรู้ความ
สามารถ
ระบบรายง
งบ
รายงานการฝึกอบรมด้านยา
ระบบรายง


รายงานสำหรับผู้บริหาร



กราฟแสดงหนังสือรับรองความรู้ความสามารถที่ใกล้หมดอายุ

หน่วยงาน	หมดอายุภายใน 1 เดือน	หมดอายุภายใน 2 เดือน	หมดอายุภายใน 5 เดือน
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 10 ลำปาง			38
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 16 นครปฐม			34
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 17 ระยอง		17	
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 18 ยุทธรานี			2
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 27 สมุทรสาคร			11
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 4 ราชบุรี		12	
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 40 มุกดาหาร	26		
สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 9 พิษณุโลก			7
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตรัง	9		
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานปัตตานี	16		
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานตำพูน	9		
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสมุทรสงคราม	13		
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานสิงห์บุรี	15		
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานหนองบัวลำภู			12
สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานเลย	2		

1.3 Dashboard ในการติดตามสถานะของงานต่าง ๆ แบบ Real-time

ตัวอย่าง สรุปผลการฝึกอบรม ของ สพร./สนพ.



2. แคปหน้าจอ การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ www.dsd.go.th ที่ประชาชนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนได้

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 5.5 ระบบในการป้องกันการเกิดปัญหา

3. แนบ checklist ในการประเมินคุณภาพการฝึกอบรมของ สพร./สนพ.

https://www.dsd.go.th/oitt/Region/Doc_ShowDetails/27581

5. เงื่อนไขพิเศษเพิ่มเติม (5 คะแนน) แสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ทุกข้อที่มีการดำเนินการ
เลือก ✓ ด้านสังคมและกระบวนการยุติธรรม (ตามบัญชีการจำแนกหน่วยงานตามลักษณะการให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๙)
1. การแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม (1 คะแนน) ☐ นอกจากการดำเนินการตามกฎหมาย/บังคับใช้กฎหมาย หน่วยงานมีการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการพื้นฐาน รวมทั้งมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ต้นตอ

ตอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการช่วยเหลือประชาชนให้เข้าถึงบริการอย่างครบวงจร โดยการมีหลักสูตรการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานที่หลากหลายที่ครอบคลุมครบวงจรตั้งแต่ทักษะขั้นพื้นฐานจนถึงทักษะระดับสูง รวมถึงทักษะเฉพาะ เช่น หลักสูตรเทคโนโลยีชั้นสูงระบบอัตโนมัติและหุ่นยนต์ หลักสูตรการให้บริการทางสุขภาพ หลักสูตรช่างเชื่อมสากล เป็นต้น เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการให้บริการแก่ประชาชนที่ครอบคลุมกลุ่มประชานในสังคมทุกกลุ่มและแก้ปัญหาที่ต้นตอ เช่น กลุ่มเป้าหมายเฉพาะที่มีหลักสูตรที่ออกแบบมาเพื่อกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ คนพิการ แรงงานนอกระบบ และผู้ขาดแคลนทุนทรัพย์ กลุ่มนักเรียนนักศึกษาที่ต้องมี New, Re-UP skill เพื่อสร้างทักษะในการประกอบอาชีพ และกลุ่มแรงงานในสายอาชีพต่าง ๆ ทำให้แต่ละกลุ่มสามารถพัฒนาทักษะแรงงานได้ตามที่ตนต้องการ ซึ่งสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ได้มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อกระจายโอกาสในการเข้าถึงอาชีพ และการมีรายได้ รวมถึงการให้บริการประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบ e-Service และการมี Online Training ด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานในหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อลดช่องว่างในการเข้าถึงงานบริการ และการได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการให้บริการทุกอย่างของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงงานบริการที่สามารถแก้ปัญหาเป็นการเฉพาะตัวและสามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา

นอกจากนั้นในพื้นที่ห่างไกล ยังได้จัดจุดการให้บริการโดยไปให้บริการในพื้นที่ ในลักษณะ Mobile Unit และการจัดเจ้าหน้าที่ไปให้บริการในพื้นที่ เช่น .....พร้อมกันนั้นยังให้บริการแก่สถานประกอบกิจการเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยการให้เงินกู้ยืมเพื่อการฝึกอบรม และการให้เงินช่วยเหลืออุดหนุนแก่สถานประกอบการที่จัดฝึกอบรมให้ลูกจ้าง

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

หลักฐานการออกหน่วย Mobile Unit การให้บริการในพื้นที่/ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน

2. การบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคส่วนอื่น (1 คะแนน) ☐ มีการบูรณาการการทำงานร่วมกับ ภาคส่วนอื่น เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีภูมิคุ้มกันทางสังคม

ตอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีการทำงานแบบการบูรณาการและประสานการทำงานเป็นเครือข่าย เพื่อให้การพัฒนาฝีมือแรงงานสามารถดำเนินการได้ครอบคลุมทุกมิติตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคการศึกษา และภาคเอกชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม ผ่านคณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด" (กพร.ปจ.) ที่ประกอบไปด้วย**ผู้ว่าราชการจังหวัด.....** หัวหน้าส่วนราชการในจังหวัด นายก อบจ, ประธานสภาอุตสาหกรรมจังหวัด ประธานหอการค้าจังหวัด ประธานสมาพันธ์ SME ไทย จังหวัด ผู้ทรงคุณวุฒิของจังหวัดในด้านต่าง ๆ ทั้งการท่องเที่ยว การศึกษา การเกษตร อุตสาหกรรมและบริการเพื่อศึกษา รวบรวมข้อมูล

ด้านกำลังแรงงาน ความต้องการแรงงานและประสานแผนการพัฒนาฝีมือแรงงานและการฝึกอาชีพที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด

ในการทำงานสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ทำงานแบบเครือข่ายประชารัฐที่สร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนเป็น 3 มิติ ทั้งภาครัฐ ภาคการศึกษา และภาคเอกชน โดยบูรณาการความร่วมมือกับกระทรวงมหาดไทยผ่านผู้ว่าราชการจังหวัด อบต./เทศบาล และหน่วยงานต่าง ๆในพื้นที่เพื่อประสานความร่วมมือในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่อาศัยความเชี่ยวชาญของแต่ละหน่วยงานมาส่งเสริมศักยภาพแรงงานไทยอย่างครบวงจร เช่น กรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการการนำมาตรฐานฝีมือแรงงานไปปรับใช้ในหลักสูตรการเรียนการสอน การเพิ่มทักษะด้านอาชีพแก่นักเรียนที่ไม่ได้เรียนต่อ การจัดทำ Credit Bank กับสถานศึกษาในพื้นที่เพื่อสร้างโอกาสในการศึกษาต่อ โดยนำผลการพัฒนาทักษะฝีมือแรงงานและทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานไปใช้ต่อยอดความรู้ไปเทียบโอนเป็นหน่วยกิตทางการศึกษา ร่วมกับกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีชั้นสูง เช่น หุ่นยนต์ ร่วมกับกระทรวงเกษตรและสหกรณ์โดยบูรณาการการทำงานกับภาคีเครือข่าย เพื่อพัฒนาทักษะเกษตรอัจฉริยะให้แก่เกษตรกร ให้สามารถใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมผสมผสานภูมิปัญญาท้องถิ่นสร้างเกษตรกรสมัยใหม่ จัดฝึกอบรม Up-Skill, Re-Skill ทดลอง ค้นคว้า วิจัย และให้ความรู้เรื่องการใช้เทคโนโลยีนวัตกรรมบริหารจัดการทำเกษตรแบบแม่นยำปลอดภัย และสร้างความตระหนักรู้ความสำคัญของสิ่งแวดล้อม สร้างความตื่นตัวต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมที่โลกกำลังเผชิญ เพื่อจะนำไปสู่เครือข่ายอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน และการมีศูนย์เรียนรู้โรงเรือนเกษตร และร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ในการฝึกทักษะทางอาชีพให้กับกลุ่มเปราะบาง รวมถึงการบูรณาการความร่วมมือกับภาคเอกชน ทั้งในด้านหลักสูตรการฝึกอบรมตามความต้องการของสถานประกอบกิจการชั้นนำและสมาคมวิชาชีพต่าง และการจัดตั้งศูนย์ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานเอกชนที่มีความพร้อมเป็นที่ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน เพื่อประโยชน์กับแรงงานในพื้นที่และช่วยยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

นอกจากนั้น ผลของการพัฒนาทำให้ประชาชนมีงานทำ มีอาชีพ มีรายได้ ขจัดความยากจนและเกิดความปลอดภัยในสังคม

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. คำสั่งคณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ ที่1/2564 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ปจ.)
2. หนังสือขอความร่วมมือเสนอรายชื่อคณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ ลงวันที่ 10 ธันวาคม 2564

สามารถดูรายละเอียดได้ที่ลิงค์ https://cutt.ly/OtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ข้อ 5.1 เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม

3. **ตัวอย่าง MOU ในพื้นที่สอดคล้องกับเนื้อหาที่เขียนด้านบน
4. ภาพกิจกรรมที่แสดงให้เห็นการบูรณาการการทำงานร่วมกับหน่วยงานและภาคส่วนอื่น

3. การติดต่อหน่วยงาน และการตรวจสอบข้อมูลของผู้รับบริการด้วยตนเอง (1 คะแนน)

☐ หน่วยงานมีช่องทางการติดต่อ และการเข้าถึงที่ง่ายไม่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทันที รวมทั้งมีช่องทางที่ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้โดยง่าย

<u>ตอบ</u>

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีช่องทางการติดต่อ และการเข้าถึงที่ง่ายไม่ซับซ้อน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ทันที โดยมีการกำหนดและพัฒนาช่องทางการติดต่อ

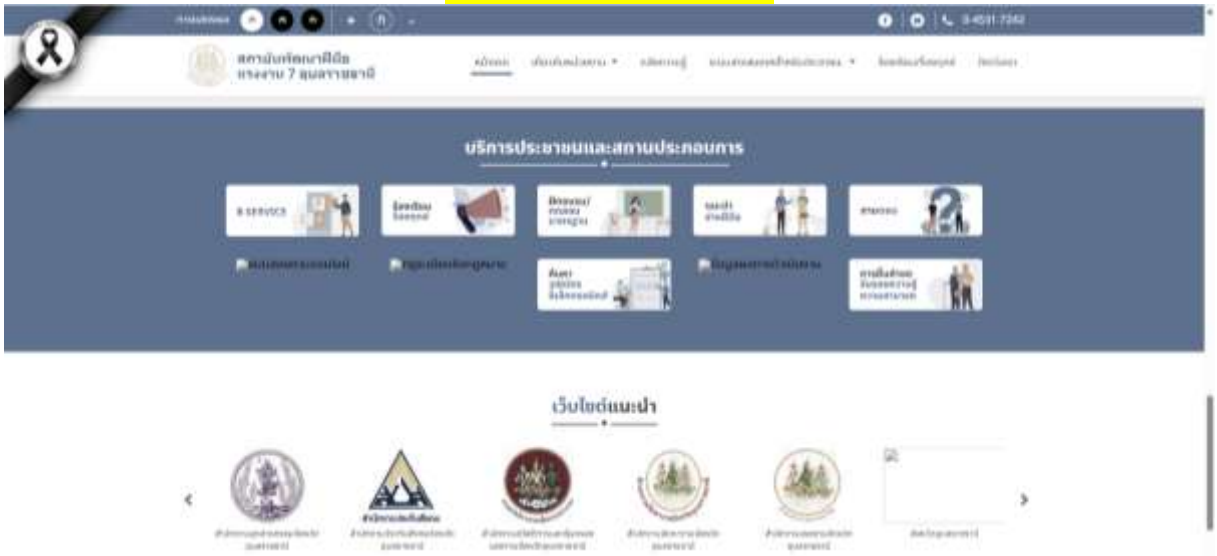
ที่หลากหลายโดยคำนึงถึงความเหมาะสมในแต่ละช่องทางและความแตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมายทั้งก่อนมีความสัมพันธ์ เมื่อมีการรับบริการต่าง ๆ และหลังจากการใช้บริการทั้ง **1.เชิงรุก** เช่น ระบบประชาพิจารณ์ การสังเกต การตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ การสำรวจการตอบแบบสอบถาม (Google form) **2. เชิงรับ** เช่น การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ และมีการใช้ช่องทางให้เหมาะสมโดยใช้ความถี่ที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย และมีการวิเคราะห์สารสนเทศเพื่อนำไปใช้จำแนก ดังนี้ **1.กลุ่มผู้รับบริการ** จะใช้ช่องทางติดต่อโดยตรงจากการประชุมชี้แจง สำรวจ จดหมาย การรับฟังความคิดเห็น ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน การประชาสัมพันธ์ DSD Application Facebook .Line, E-mail, TikTok, YouTube, Website **2.กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** จะใช้ช่องทางคณะกรรมการ การจัดประชุม/สัมมนา Focus Group โทรศัพท์/ แบบสอบถามการตรวจเยี่ยมสถานประกอบกิจการ Facebook .Line, E-mail, TikTok, YouTube, Website

นอกจากนั้นสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...ยังมีระบบบริการออนไลน์เพื่อให้ประชาชนและสถานประกอบกิจการสามารถ**ติดต่อและตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง 24 ชั่วโมง** ผ่านช่องทาง Mobile Application: DSD Application ที่จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนและสถานประกอบกิจการ ให้ได้รับบริการอันเป็นประโยชน์ที่ส่งตรงจากภาครัฐถึงมือประชาชน เ ช่น ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรม/ข้อมูลมาตรฐานฝีมือแรงงานการตรวจสอบสถานะการยื่นรับรองหลักสูตร และค่าใช้จ่ายตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 การตรวจสอบผลการพิจารณาอนุมัติเงินกู้ยืมและเงินอุดหนุน กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานและการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ และ www.dsd.go.th ในหน้าบริการประชาชน ซึ่งประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะและข้อมูลของตนเองในการได้รับบริการจากกรมได้โดยง่าย

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. Mobile Application: DSD Application
2. แคปหน้าจอเว็ปไซต์ สพร./สนพ. ไอคอนบริการประชาชน

<u>ภาพตัวอย่าง *ห้ามนำไปใช้*</u>



3. แคปหน้าจอ การสื่อสารกับประชาชน

4. องค์ความรู้ของบุคลากรและการสื่อสารมีความชัดเจน (ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เกิดขึ้น) (1 คะแนน)

☐ บุคลากรมีองค์ความรู้ด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่สามารถ ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ

ตอบ

บุคลากรของสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีองค์ความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานทั้งในด้านกฎหมายเฉพาะ ได้แก่ พระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ที่เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ขับเคลื่อนการพัฒนาฝีมือแรงงาน และฎหมายรองและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พ.ร.บ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. ๒๕๔๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฯลฯ ซึ่งบุคลากรจะมีการสื่อสารให้เห็นประโยชน์ของการปฏิบัติตามกฎหมายที่ยกระดับทักษะฝีมือของกำลังคนตาม พ.ร.บ. ฯ และการขอรับการรับรองความรู้ความสามารถในสาขาอาชีพที่เป็นอันตรายต่อสาธารณะซึ่งหากมีการฝ่าฝืนจะมีโทษปรับทั้งนายจ้างและลูกจ้าง (นายจ้างจะมีโทษปรับไม่เกิน 30,000 บาท และลูกจ้างจะมีโทษปรับไม่เกิน 5,000 บาท) รวมทั้งการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการ

ตัวอย่างของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น

1. บุคลากรจะให้คำแนะนำแก่สถานประกอบกิจการหรือบริษัทรับเหมาก่อสร้างที่มีช่างไฟฟ้าภายในอาคารในกลุ่มอาชีพช่างไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ว่า ควรตรวจสอบช่างเพื่อดูว่ามีช่างคนใดบ้างที่มีเพียงวุฒิการศึกษาแต่ไม่มีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ และแนะนำให้สมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...

2. กรณีสถานประกอบกิจการลืมส่ง "แบบ สท. 2" (สถานประกอบกิจการมีลูกจ้าง 100 คนขึ้นไปต้องมีการจัดฝึกอบรมพนักงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของลูกจ้างเฉลี่ยในรอบปี) บุคลากรจะแนะนำขั้นตอนให้สถานประกอบกิจการเข้าระบบ PRB e-Service เพื่อตรวจสอบจำนวนลูกจ้างเฉลี่ยรายปีที่ผ่านการรับรองหลักสูตรและลดข้อผิดพลาดในการคำนวณหากฝึกอบรมไม่ครบทำให้ต้องจ่ายเงินสมทบส่วนที่ขาดเข้ากองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน และบางสถานประกอบกิจการที่มีปัญหาในการฝึกอบรมพนักงานในเวลาทำการ บุคลากรก็จะแนะนำการฝึกอบรมแบบ e-Learning อย่างเต็มรูปแบบ โดยนับชั่วโมงเป็นรายบุคคลแทนการอบรมกลุ่มใหญ่เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายของสถานประกอบกิจการ

เอกสารที่ต้องแนบ

ภาพถ่ายกิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงการนำองค์ความรู้ไปใช้

5. การพัฒนาระบบดิจิทัลในงานบริการที่สำคัญของหน่วยงาน (1 คะแนน)

****หน่วยงานจะต้องดำเนินการให้ครบถ้วน****

☐ มีระบบตรวจสอบสิทธิ์
☐ มีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะให้บริการ
☐ มีระบบยื่นคำขอ
☐ มีระบบส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์
☐ มีระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล

ตอบ

สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน.../สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน...มีงานบริการที่สำคัญของหน่วยงานผ่านหน้าเว็บกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน www.dsd.go.th ที่ประกอบด้วยงานบริการ งานการให้บริการประชาชน เช่น การยื่นสมัครฝึกอบรม การยื่นสมัครทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การยื่นคำขอรับรองความรู้ความสามารถ เป็นต้น และงานบริการสถานประกอบกิจการจะมีระบบ PRB e-Service เช่น การยื่นคำขอรับรองหลักสูตร

และค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของสถานประกอบกิจการ และการยื่นแบบส่งเงินสมทบ (สท. 2) ซึ่งภายในจะมีระบบที่สำคัญ ดังนี้

☐ **มีระบบตรวจสอบสิทธิ์** การสถานะการสมัครเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือเช็คตารางเรียนที่เปิดรับสมัครทั่วประเทศ ประวัติการฝึกอบรม สิทธิ์การทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน การตรวจวุฒิบัตรและการขอมีหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ในส่วนของสถานประกอบกิจการ สามารถตรวจสอบความคืบหน้าของการพิจารณาหลักสูตรแบบ Real-time จากค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงานและตรวจสอบสิทธิ์ขอรับเงินอุดหนุนจากกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงานเของสถานประกอบกิจการ

☐ **มีระบบแจ้งเตือนและติดตามสถานะให้บริการ** ในงานด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะจะมีการแจ้งผลการฝึกอบรม การiค้นหาประวัติการฝึกและวุฒิบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) ในด้านสถานประกอบกิจการจะมีการแสดงผลการส่งเงินสมทบและการติดตามสถานะ การอนุมัติเงินกู้/เงินอุดหนุนว่าอยู่ในขั้นตอนใด

☐ **มีระบบยื่นคำขอ** ยื่นคำขอสมัครฝึกอบรมที่สามารถเลือกหลักสูตรที่สนใจตามจังหวัดหรือสาขาอาชีพ ยื่นคำขอทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน/คำขอรับรองความรู้ความสามารถ คำขอรับรองหลักสูตรและค่าใช้จ่ายการยื่นขอรับเงินอุดหนุน ยื่นรายงานการฝึกอบรมประจำปีเพื่อไม่ต้องจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุน ฯ (สท.2)

☐ **มีระบบส่งเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์** ทั้งรายชื่อผู้เข้าอบรม ใบเสร็จรับเงิน หรือกำหนดการฝึก การส่งวุฒิบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (e-Certificate) หลังการฝึกอบรม

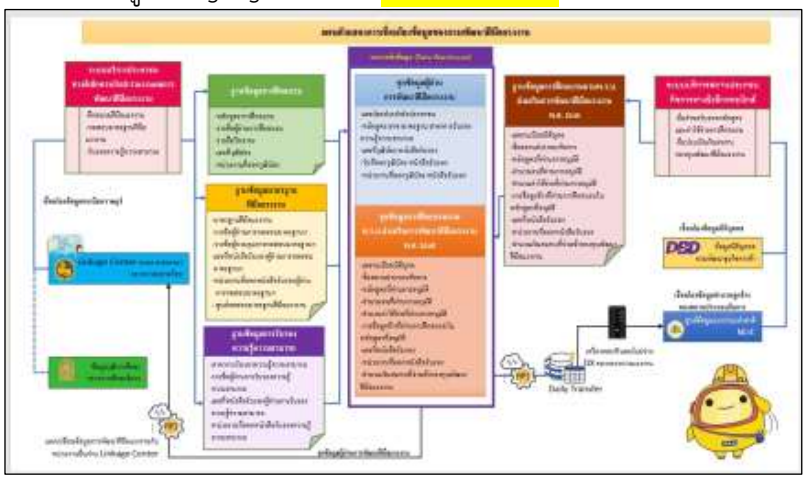
☐ **มีระบบเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล** กับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

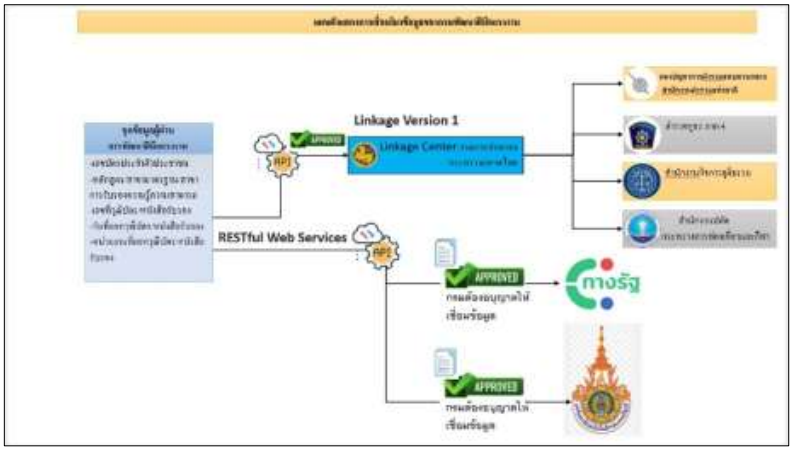
1. การเชื่อมโยงข้อมูลเลขประจำตัวบัตรประชาชน เพื่อเป็นการยืนยันตัวบุคคลกับกรมการปกครอง
2. การเชื่อมโยงข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
3. การเชื่อมโยงข้อมูลด้านแรงงานกับสำนักงานสถิติแห่งชาติ
4. การเชื่อมโยงข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานทั้งระบบกับศูนย์ข้อมูลแรงงานแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

นอกจากนั้นยังมีการแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงาน ข้อมูลการทดสอบฝีมือแรงงานและข้อมูลการรับรองความรู้ความสามารถกับกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานกิจการยุติธรรม ข้อมูลผลการตรวจเลือกทหารกองเกินเข้ารับราชการทหารกองประจำการ (สด.43) กับกระทรวงกลาโหม ข้อมูลเกี่ยวกับวุฒิการศึกษากับสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้พิการกับกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ ข้อมูลเกี่ยวกับผู้เสียภาษี ข้อมูลผู้เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20) กับกรมสรรพากร และหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในพื้นที่ (ถ้ามี)

<u>เอกสารที่ต้องแนบ</u>

1. แคปภาพ แผนผังการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบฐานข้อมูลกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
   แผนผังการเชื่อมโยงข้อมูล Lingkage Center (ใช้ภาพนี้ได้เลย)







เกณฑ์ที่ 3 เกณฑ์ด้านผลลัพธ์

*****ให้หน่วยงานตอบตามการดำเนินงานและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และแนบเอกสารประกอบในทุกข้อ โดยดู<u>ตัวอย่าง</u>การแนบเอกสารได้จากหน่วยงานที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน GECC ปี 2568** ได้ที่ลิงค์ https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pZ33RTZjI_i593Rjk3LorqZGXjtbkUmw และที่ลิงค์ https://cutt.ly/QtknoAtC โฟลเดอร์เอกสารแนบในคู่มือสมัคร GECC 2569 ในโฟลเดอร์**ตัวอย่างแนบเอกสารเกณฑ์ด้านผลลัพธ์*****
