

บทวิทัศน์ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 เพื่อต่ออายุการรับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. 2565 (ไม่เกิน 5 นาที)

ข้อเกณฑ์	เสียง	ภาพ
เกริ่นนำ	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 มีภารกิจในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุม ร้องเรียน ณ ทำเนียบรัฐบาล โดยมีการดำเนินการเกี่ยวกับมาตรฐาน GECC ดังนี้	ภาพรวมเจ้าหน้าที่ให้บริการ ณ จุดบริการ และ ศบช. ภาพ รมต.นร. ปนร. ร.ปนร. ผอ.ศบช. รับคำร้องกลุ่ม ภาพการประชุม คกก. เพื่อแก้ไขปัญหากลุ่มมวลชน ภาพได้รับการรับรองมาตรฐาน GECC เมื่อปี 62
กายภาพ 14 ข้อ	มีการให้บริการช่วงพักเที่ยง มีรถขนส่งสาธารณะเข้าถึง มีป้ายบอกทิศทางเข้าถึงจุดให้บริการ มีการออกแบบสถานที่อยู่ชั้น 1 คำนึงถึงผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ มีระบบให้บริการชัดเจน มีพื้นที่ใช้งานสะดวก มีแจ้งจุดเตือนอันตราย มีแสงสว่างเพียงพอ มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น มีห้องน้ำถูกสุขลักษณะ มีระบบคิวบอกระยะเวลาการรอคอย มีจุดแรกรับคัดกรองเอกสาร มีการประเมินความพึงพอใจหลังรับบริการ และมีการกำหนดพื้นที่เขตปลอดบุหรี่	ขึ้นความ "ด้านกายภาพ" ตามด้วย ภาพป้ายติดไม้พักเที่ยง ภาพรถเมล์ผ่านหน้าป้ายรถเมล์ ภาพป้ายบอกไปจุดบริการ ภาพทางลาด รวบันได ที่จอดรถ ที่นั่งผู้พิการ สตรีมีครรภ์ พระ ผู้สูงอายุ และตู้ผู้พิการทางการได้ยิน ภาพผังชั้นตอนที่ติดไว้ตรงผนัง ภาพพื้นที่นั่งของ จนท. ที่เคาร์เตอร์และในห้องทำงาน ภาพสัญลักษณ์ทางต่างระดับ สติ๊กเกอร์เหลืองดำ ภาพถ่ายจุดให้บริการที่สว่าง เห็นหลอดไฟ มีค่าวัดแสงที่เนตถ่ายไว้ ภาพจุดบริการน้ำดื่ม ปากกา แวนตา ตู้ผู้พิการทางการได้ยิน ภาพด้านในห้องน้ำหญิง-ชาย ภาพตารางเวรทำความสะอาด ภาพตู้คิว ภาพคิวกระดาษที่เห็นคิวและระยะเวลาการรอคอย เนตถ่ายไว้เบื้องต้นแล้ว ภาพเจ้าหน้าที่ให้บริการจุดคัดกรองเอกสาร ภาพปุ่มประเมินความพึงพอใจ และภาพแสดงผลการประเมินหน้าจอคอมเจ้าหน้าที่ ภาพป้ายห้ามสูบบุหรี่
คุณภาพ		ขึ้นข้อความ "ด้านคุณภาพ"
1.2	มีการจัดภูมิทัศน์เอื้อต่อการพักผ่อน และสอดคล้องกับกฎกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	ภาพจุดถ่ายรูปปรับเรื่องที่มีต้นไม้สีเขียว และภาพต้นไม้ด้านเสาธง ภาพที่จอดรถคนพิการ ทางลาด รวกันตก รถเข็น ห้องน้ำผู้พิการที่เห็นราวจับ กรังกอด สัญญาณเสียงไฟ หน้าห้องน้ำ ประตูเลื่อนเข้าไปจุดบริการ ป้ายที่นั่งผู้พิการ จุดน้ำดื่ม ตู้ผู้พิการทางการได้ยิน *** โดย เขียนชื่อใต้ภาพเพื่อความหมายของภาพ
1.3	มีการคัดแยกขยะมูลฝอยออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ ขยะอินทรีย์ ขยะรีไซเคิล ขยะอันตราย และขยะทั่วไป	ภาพถังขยะ 4 สี และป้ายบอกจุดทิ้งขยะ ณ จุดบริการ และ สปน.

ข้อเกณฑ์	เสียง	ภาพ
1.4	มีการประชาสัมพันธ์เชิญชวนให้เจ้าหน้าที่ลดการใช้พลังงาน เช่น การปิดไฟฟ้าเมื่อไม่ใช้งาน ลดการใช้ขวดน้ำพลาสติก และการใช้กระดาษทั้งสองหน้า (Reuse)	ภาพป้ายประชาสัมพันธ์ปิดไฟ เปิดแอร์ 25 องศา การใช้กระดาษสองหน้า และ จนท.ถือแก้วน้ำหิ้วถุงผ้า
2.1	มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดยใช้แบบสำรวจ ระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ - มกราคม ๒๕๖๕ จำนวนประมาณ ๑๐๐ คน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของผู้รับบริการรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือนในช่วง ๓ เดือนย้อนหลัง □	ภาพแบบสำรวจความต้องการ และภาพที่ประชาชนกรอกแบบสำรวจ
2.2	โดยผลการสำรวจพบว่า 1. ด้านบริการ ต้องการพูดคุยกับเจ้าหน้าที่โดยตรงมากที่สุด จึงกำหนดมาตรการป้องกันโควิด-19 ให้กับเจ้าหน้าที่ และสร้างองค์ความรู้ให้เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 2. ด้านความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ ต้องการให้มีเจ้าหน้าที่ต้อนรับและให้คำแนะนำในการรับบริการมากที่สุด จึงได้มอบหมายเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการให้คำแนะนำและช่วยเหลือประชาชนผู้รับบริการ 3. ด้านสถานที่ ต้องการให้มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอมากที่สุด จึงได้มอบหมายเจ้าหน้าที่กำกับติดตามการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำให้ถูกสุขลักษณะ 4. ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางแอปพลิเคชัน PSC 1111 มากที่สุด จึงมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบผ่านสื่อมากขึ้น 5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ต้องการให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่เพียงพอมากที่สุด จึงเพิ่มเติมจุดบริการน้ำดื่มและมีป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนทราบจุดบริการน้ำดื่มอย่างชัดเจน 6. ด้านวันและเวลา ต้องการมารับบริการในวันศุกร์และในช่วงเวลา ๑๓.๐๐ - ๑๖.๓๐ น. มากที่สุด โดยมีได้ต้องการรับบริการนอกเวลาราชการ จึงมอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน รวมทั้งประชาชนได้ชื่นชมการให้บริการโดยไม่พักกลางวัน	ภาพบันทึกเสนอ ผอ.ศบช. พิจารณาผลการสำรวจและข้อสั่งการ ภาพประกาศมาตรการโควิดของ ศบช. และฝีกอบรม ภาพคำสั่งมอบหน้าที่ของจุดบริการที่ให้ ผอ.ศบช. ไปล่าสุด ภาพคำสั่งมอบ จนท.กำกับห้องน้ำ ภาพห้องน้ำที่สะอาด การลงนามกำกับตารางเวรทำความสะอาดห้องน้ำ ภาพการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ ภาพจุดบริการน้ำดื่ม และป้ายบอกจุดน้ำดื่ม ภาพคำสั่งมอบหน้าที่ของจุดบริการ และตารางการปฏิบัติงานรายวัน
2.9	มีระบบการให้บริการออนไลน์ ดังนี้ 1. PSC 1111 (Mobile Application) 2. www.1111.opm.go.th โดยประชาชนสามารถนำส่ง-ติดตามเรื่องร้องเรียนและแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องได้ รวมทั้งข้อมูลเดิมที่มีอยู่แล้วไม่จำเป็นต้องกรอกซ้ำในการใช้บริการครั้งต่อไป	ภาพการใช้งานระบบ PSC 1111 (Mobile Application) และwww.1111.opm.go.th

ข้อเกณฑ์	เสียง	ภาพ
2.12	มีกลไกการรับฟังและระบบการติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของประชาชน โดยกำหนดเป็น SLA ประกาศให้ประชาชนทราบผ่านระบบออนไลน์อย่างชัดเจน รวมทั้งการแต่งตั้งคณะกรรมการกลาง และคณะกรรมการระดับกระทรวงเพื่อแก้ไขปัญหา กลุ่มมวลชนที่สำคัญๆ เช่น ปัญหาขบวนการเพื่อสังคมที่เป็นธรรม สมัชชาคนจน บางกลอย จะอนุรักษ์ถิ่น	ภาพ SLA กระบวนการทำงานทั้ง 5 ช่องทาง ภาพแคปหน้าจอหน้าเว็บไซต์พันธ์ที่ประกาศ SLA ไว้ ภาพคำสั่งตั้งคณะกรรมการของ สปอ. และภาพการประชุมแก้ไขปัญหาที่มวลชนด้วย
2.16	มีระบบการติดตามปัญหาที่ชัดเจนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และการติดตามตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ เพื่อรับฟังปัญหาจากประชาชนและประสานหน่วยงานแก้ไขอย่างใกล้ชิด	ภาพระบบการรายงานผล ภาพการลงพื้นที่ของ ปนร. ร.ปนร. และ ผอ.ศบช. ร่วมกับทีม รมต. เช่น ขปส. บางกลอย จะนะ
2.17	ในการประสานแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้กับประชาชน ที่ผ่านมามีพบว่า 1. ประชาชนไม่ทราบระยะเวลาการแก้ไขปัญหาที่แน่นอน 2. ไม่ทราบว่าติดตามเรื่องจากหน่วยงานใด 3. หน่วยงานมีแก้ไขปัญหาดแตกต่างกัน 4. ไม่มีผู้รับผิดชอบระดับนโยบาย 5. การกระจายกระจายของช่างทางการร้องทุกข์ ดังนั้น จึงได้พัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานให้ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จากทั่วประเทศถูกจัดไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดตามและรายงานผลการแก้ไขปัญหา	ภาพการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ภาพ Roadmap การพัฒนาระบบ ภาพการใช้งานระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
2.19	มีการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรกับกรมการปกครอง และเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์กับ 330 หน่วยงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความผิดพลาดในการกรอกข้อมูล	ภาพการเชื่อมโยงทะเบียนราษฎร ภาพการเชื่อมโยงข้อมูลกับ Contact point
2.26	มีการทบทวนแผนบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำทุกปี โดยปี พ.ศ. 2564 ได้มีการซ้อมแผนกรณีเมื่อเกิดเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมือง เมื่อวันที่ 23 กันยายน 2564	ภาพแผนการบริหารความเสี่ยงด้านเทคโนโลยีปี 64 ภาพการซ้อมแผนเมื่อ 23 กันยายน 2564
3.1	มีการประชุมทบทวนความต้องการด้านกำลังคนและจัดสรรบุคลากรให้บริการในช่วงพักเที่ยง	ภาพคำสั่งแบ่งโครงสร้าง อัตรากำลัง ภาพคำสั่งอยู่เวรพักเที่ยงที่จุดบริการ

ข้อเกณฑ์	เสียง	ภาพ
4.3	มีการคิดค้นวิธีการและแนวทางการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เช่น การปรับเปลี่ยนแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติแบบใหม่ เพื่อลดขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการ ไม่เกิดปัญหางานค้างสะสมที่ส่วนกลาง และการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลและสถานะเรื่องราวทุกข์ (Tracking System) ได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา กับผู้บริหารสามารถทราบการรายงานผล (Dashboard) ได้ทันที	ภาพเปรียบเทียบกระบวนเดิม - กระบวนใหม่กับ สตช. ประโยชน์ที่จะได้รับ ภาพการเชื่อมระบบติดตามผล และระบบรายงานผล การนำไปใช้ประโยชน์กับประชาชนและผู้บริหาร
5.1	มีการพัฒนาศูนย์ราชการสะดวกสู่ความเป็นเลิศดังนี้ 1. มีการจัดเก็บข้อมูลเรื่องราวเรียนของประชาชนไว้ในระบบด้วยรูปแบบดิจิทัล สามารถสืบค้นให้บริการผ่านระบบได้โดยตรง 2. มีการเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการด้วยระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล ไม่ว่าจะร้องเรียนผ่านช่องทางใดก็สามารถติดตามได้ทุกช่องทาง 3. มีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ภาพฐานข้อมูลในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ภาพการเชื่อมโยงฐานข้อมูล 5 ช่องทาง ภาพการปรับปรุงกระบวนงานระบบ และตำรวจ

ข้อเกณฑ์	เสียง	ภาพ
5.2	<p>มีการยกระดับตามแนวปฏิบัติที่ดี ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. มีการให้บริการเชิงรุกรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ มีระบบการให้บริการ Call Center 1111 ที่สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชม</li> <li>2. มีเครือข่ายความร่วมมือบูรณาการให้บริการทั้งระดับนโยบาย (CCEO) และระดับปฏิบัติงาน (Contact point)</li> <li>3. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานจะใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเจ้าหน้าที่ประกอบการพิจารณาเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการมากที่สุด</li> <li>4. การพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นการพัฒนานวัตกรรมและนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อลดภาระให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชน ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 ประชาชนสามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกที่ทุกหน่วยงาน</li> <li>4.2 ติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองตลอดเวลา</li> <li>4.3 ลดขั้นตอน ระยะเวลา และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน</li> <li>4.4 รู้ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา</li> <li>4.5 เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์อยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน</li> <li>4.6 ตรวจสอบความซ้ำซ้อนของข้อมูลร้องทุกข์</li> <li>4.7 ทุกหน่วยงานสามารถเข้าร่วมใช้ระบบได้ซึ่งเป็นระบบกลาง</li> <li>4.8 ลดค่าใช้จ่ายในการพัฒนาและดูแลระบบ</li> <li>4.9 มีข้อมูลกำกับติดตามเพื่อตัดสินใจเชิงนโยบาย</li> </ol> </li> </ol>	<p>ภาพระบบรับส่ง-ติดตามสถานะการให้บริการ</p> <p>ภาพการเชื่อมโยงข้อมูลของ CCEO และ Contact point</p> <p>ภาพการ PPT การพัฒนาระบบของป่าเจต</p>
ผลลัพธ์		ขึ้นข้อความ "ด้านผลลัพธ์"
1.1	<p>การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ประชาชน) จำนวน 786 คน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หน่วยงาน) จำนวน 71 คน ประจำปี พ.ศ. 2564 โดยใช้รูปแบบสำรวจและส่ง link ผ่านระบบ SMS พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.80 และพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการประสานงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81</p>	<p>ภาพบันทึกเสนอสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจปี 64</p>
2.1	<p>มีมาตรฐานการให้บริการ จำนวน 5 ช่องทาง โดยเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการได้ตามมาตรฐานของแต่ละช่องทางที่กำหนดไว้</p>	<p>ภาพมาตรฐานการให้บริการทั้ง 5 ช่องทาง</p>

ข้อเกณฑ์	เสียง	ภาพ
2.2	มีช่องทางการให้บริการ จำนวน 5 ช่องทาง และมีการให้บริการเชิงรุกในการรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่	ภาพการให้บริการทั้ง 6 ช่องทาง 1. ช่องทางสายด่วนรัฐบาล โทร. 1111 2. ช่องทางจุดบริการประชาชน 1111 3. ช่องทาง www.1111.go.th 4. ช่องทางตู้ ปณ. 1111 5. ช่องทาง PSC1111 6. มีการให้บริการเชิงรุกในการรับเรื่องร้องเรียนในพื้นที่
3.1	มีระบบเพื่อให้บริการได้จากทุกที่ ได้แก่ ระบบ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง Application PSC1111 และ www.1111.go.th ประชาชนสามารถติดตามสถานะการให้บริการได้	ภาพการให้บริการของระบบ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง Application PSC1111 และ www.1111.go.th
3.2	มีผู้ใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 จำนวน 9,568 คน คิดเป็นร้อยละ 5.71 จากจำนวนผู้บริการทั้งหมดทุกช่องทาง จำนวน 167,703 คน โดยมีอัตราเพิ่มขึ้นจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 คิดเป็นร้อยละ 66.84 และในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ไตรมาสที่ 2 เพิ่มขึ้นคิดเป็นร้อยละ 7.52	ภาพผลการใช้ระบบออนไลน์ App PSC1111 และ www.1111