

บทพูดในการบันทึกภาพวิดีโอทัศนการณ์มอบนโยบายหรือแนวทางการพัฒนางานบริการรับเรื่องร้องทุกข์
ในการจัดกิจกรรม My Better Country Hackathon ครั้งที่ ๑๒
โดย ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ในวันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๖.๓๐ น.

ประเด็น	บทพูด
กล่าวนำ (เวลาโดยประมาณ ๑.๓๐ นาที)	<p>สวัสดีทุกท่านครับ ผม อีระพงษ์ วงศ์ศิวัชวิลาส ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ขอเชิญชวนทุกท่านมาร่วมกิจกรรม My Better Country Hackathon ครั้งที่ ๑๒ โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. จัดขึ้นเป็นธีม (Themes) ของการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์นะครับ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะที่เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีภารกิจสำคัญในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็น และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ทั้ง ๖ ช่องทาง ได้แก่ จดหมาย ตู้ ปณ. ๑๑๑๑ โทรศัพท์สายด่วน ๑๑๑๑ เว็บไซต์และโมบายแอปพลิเคชัน ๑๑๑๑ หรือติดต่อด้วยตนเองที่จุดบริการประชาชน และไลน์สร้างสุข รวมทั้งยังมีหน้าที่ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมาย และการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียน</p> <p>ในแต่ละปีมีประชาชนแจ้งเรื่องร้องทุกข์ เสนอความคิดเห็นจำนวนกว่าแสนเรื่อง ซึ่งเมื่อปริมาณจำนวนเรื่องมาก ส่งผลให้เกิดภาระงาน (Workload) แก่เจ้าหน้าที่ในการวิเคราะห์และประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการ มีความล่าช้าไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ ตรงจุดนี้ต้องเรียกว่าเป็น Pain point ของผู้ปฏิบัติงาน ในขณะที่เดียวกันประชาชนเองก็มีความต้องการให้เรื่องของตนได้รับการแก้ไขบรรเทาทุกข์โดยเร็ว ต้องการทราบระยะเวลาแล้วเสร็จของเรื่อง และอยากให้มีการแจ้งผลความคืบหน้าให้ทราบเป็นระยะ ซึ่งเป็น Pain point ของฝั่งประชาชน</p> <p>วันนี้ ผมจึงอยากเชิญชวนให้พวกเรามาช่วยกันคิด แห้ประสบการณ์ในการใช้งานหรือความคาดหวังที่อยากให้เกิดขึ้นในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มาช่วยกันสร้างอะไรใหม่ ๆ โดยผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีความยินดีที่จะนำต้นแบบที่ได้จาก Hackathon ไปขยายผลต่อยอดพัฒนางานบริการต่อไป เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว และเป็นธรรม ไปสู่การเป็นภาครัฐระบบเปิด (Open Government) มากขึ้น</p> <p>ขอเชิญชวนทุกท่านนะครับ ขอขอบคุณครับ</p>

ข้อมูลประกอบการให้สัมภาษณ์

ประเด็น	รายละเอียด
ความสำคัญของการจัด Hackathon	<p>“Hackathon” ปัจจุบันกำลังเป็นคำนิยมของโลกเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาก โดยเกิดจากคำสองคำ คือ “Hack” ที่หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ชอบคิดใหม่ ทำใหม่ และ “Marathon” หมายถึงกิจกรรมแข่งขันที่ใช้ระยะเวลานาน เมื่อนำมารวมกันแล้วจึงมีความหมายว่า <u>การสร้างสิ่งใหม่อย่างต่อเนื่อง</u> กล่าวคือ เป็นการดำเนินกิจกรรมการแข่งขันเพื่อระดมความคิดสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรมใหม่ภายใต้โจทย์ที่ได้รับ (Themes) ภายในระยะเวลาจำกัด</p> <p>ตอนนี้ทั้งภาครัฐกิจและภาครัฐได้ใช้ “Hackathon” เป็นเครื่องมือในการหาแนวทางเพื่อตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนหรือรองรับปัญหาที่เกิดขึ้นจากบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โดยเกิดจากประชาชนหรือกลุ่มที่มีแนวความคิดเชิงสร้างสรรค์เป็นผู้ออกแบบหรือวาง prototype เพื่อขยายผลสู่การพัฒนาและนำมาใช้จริงต่อไป</p> <p>ผมต้องขอขอบคุณทางสำนักงาน ก.พ.ร. มากที่ได้ให้โอกาสสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมดี ๆ แบบนี้ เพราะจะเป็นประโยชน์มากกับการทำงานของ “ศูนย์บริการประชาชน” ในฐานะการเป็น “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล” การทำกิจกรรม “Hackathon” จึงเป็นเวทีที่เรา หน่วยงานภาครัฐจะได้เห็นมุมมอง โอกาส แนวคิด และนวัตกรรมต้นแบบที่สำคัญในการนำไปใช้เป็นโจทย์ในการพัฒนางานบริการภาครัฐให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น</p>
การนำผลที่ได้จาก Hackathon มาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์	<p>ในระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีโอกาสเข้าร่วมทำ Hackathon กับภาคส่วนต่าง ๆ และได้นำมาต่อยอดเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในหลายประการ ดังนี้</p> <p>(๑) ระบบการรายงานผล (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ สำหรับใช้ในการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</p> <p>(๒) ระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา</p> <p>(๓) ระบบการสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือข้อคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหา</p> <p>(๔) ระบบการประเมินติดตามผลความพึงพอใจ Satisfaction Survey) เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการได้ทันที</p>

ส่วนแผนและประเมินผล
ศูนย์บริการประชาชน
๒๕ ตุลาคม ๒๕๖๕