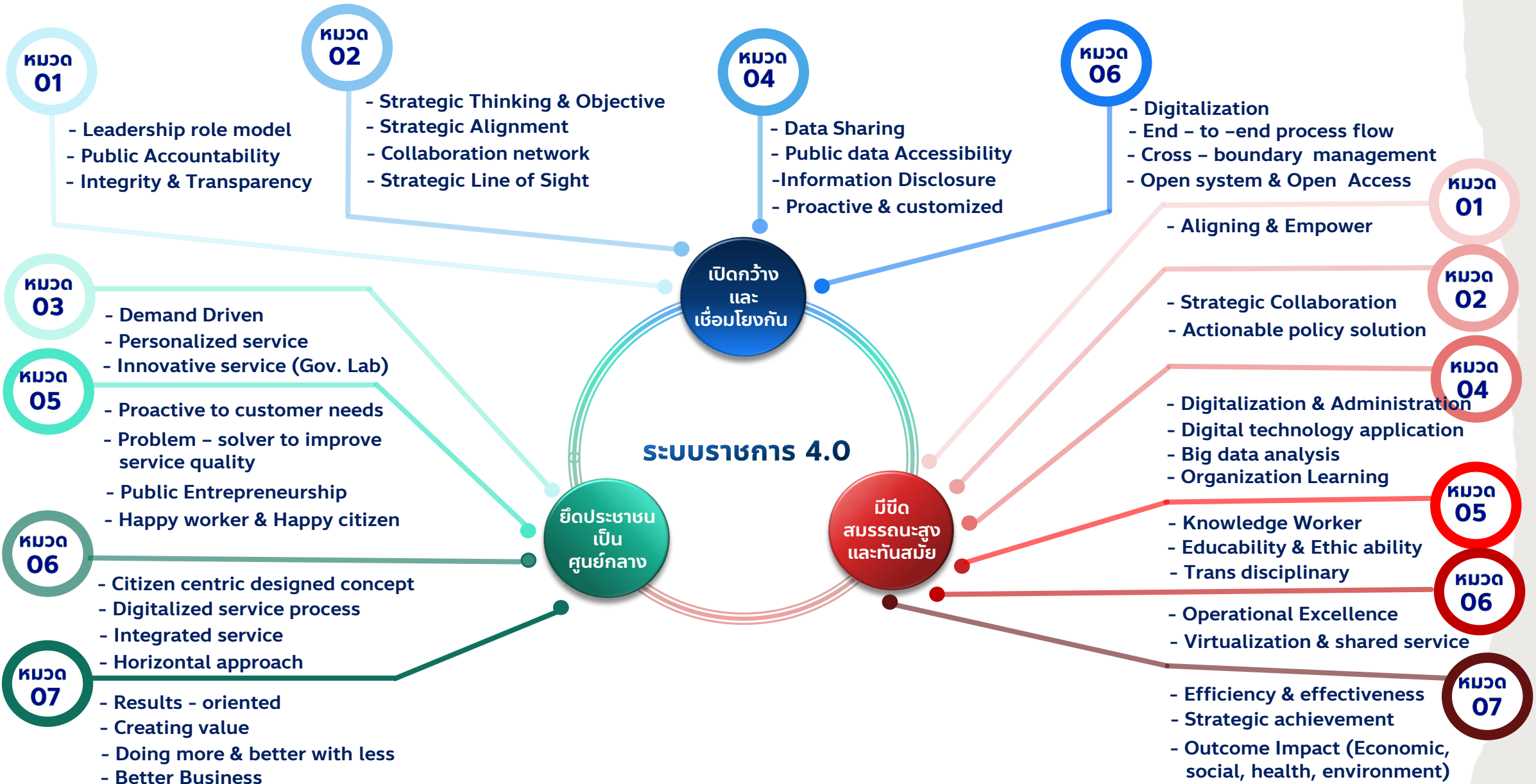




หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



ความเชื่อมโยง PMQA กับระบบราชการ 4.0



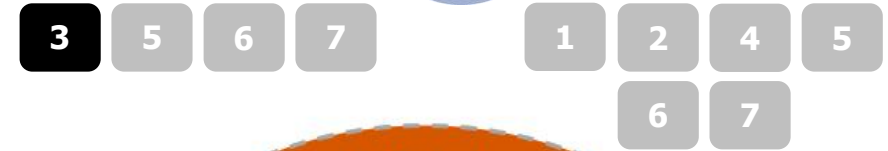
แนวคิดการพัฒนาตามเกณฑ์ PMQA 4.0



หมวด 3 การให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ❑ การให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าใจความเปลี่ยนแปลง ความต้องการของประชาชน ที่มีการปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วและหลากหลายตามลักษณะเฉพาะ
- ❑ การบริการเชิงรุกที่ร่วมคิดกับผู้รับบริการ
- ❑ การสร้างนวัตกรรมบริการ โดยใช้กระบวนการความคิดเชิงออกแบบในลักษณะที่ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

- ❑ Demand Driven
- ❑ Personalized service
- ❑ Innovative service
- ❑ Government Innovation Lab
- ❑ Design Thinking





หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เจตนารมณ์

เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึง นำมาใช้ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง วางแผนเชิงรุกในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของกลุ่มต่าง ๆ ทั้งปัจจุบันและอนาคต มีกระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และ สร้างสรรค์โดยปฏิบัติงานบนพื้นฐานของข้อมูลความต้องการของประชาชน

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัย เพื่อการบริการและการเข้าถึง

- การใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการค้นหา รวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
- การนำสารสนเทศมาทบทวนและปรับปรุง วิเคราะห์ คาดการณ์ เพื่อแก้ปัญหาและวางนโยบายเชิงรุก



3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- การใช้เทคโนโลยี/สร้างนวัตกรรมในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ
- มีการจัดการเชิงรุกเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียน/ป้องกันการเกิดการร้องเรียนซ้ำ

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน

- มีการสำรวจ ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ อย่างสม่ำเสมอ
- นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาและสื่อสาร ถ้อยทอดแนวทาง/ทัศนคติไปยังทุกหน่วยงานในทุกพื้นที่เพื่อให้สามารถปฏิบัติต่อผู้รับบริการและประชาชน ด้วยมาตรฐานเดียวกัน

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม

- การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อพัฒนาการบริการ อำนวยความสะดวก สร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งในภาพรวม เฉพาะบุคคล

Q&A



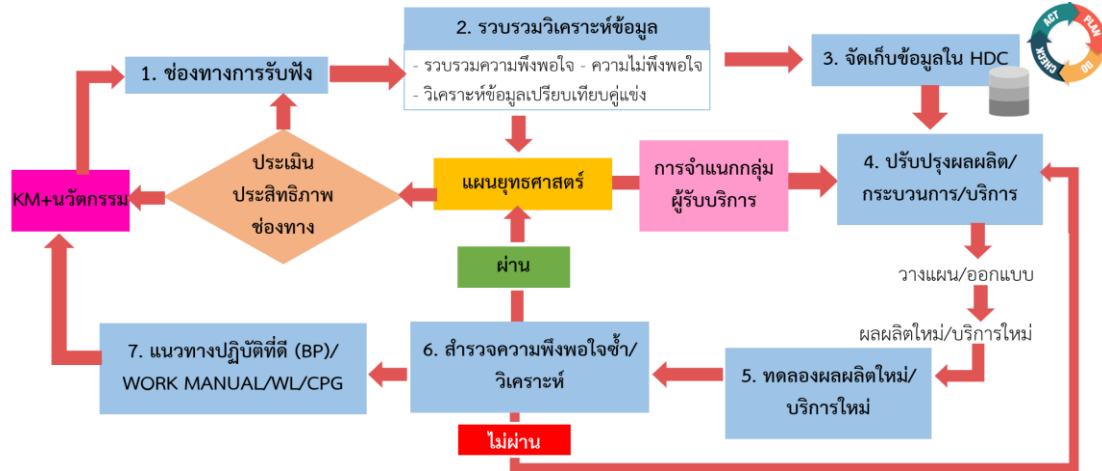


เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการรับฟังและเข้าถึง

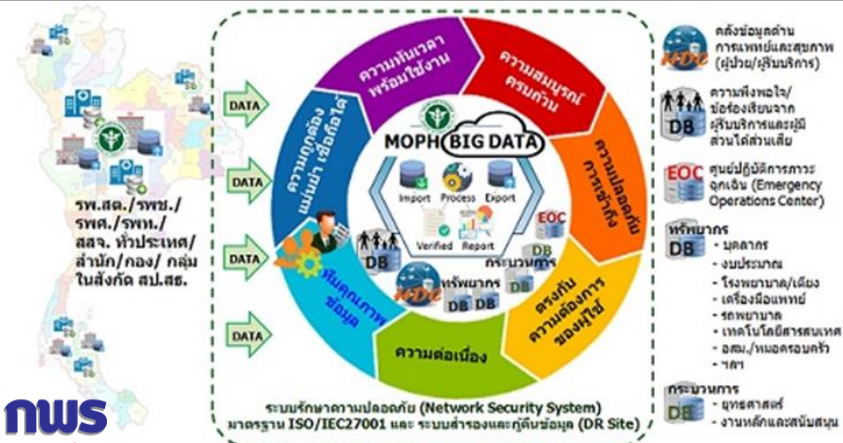


สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ระบบการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



NYC public hearings go digital during coronavirus pandemic



สำนักงานเมืองนิวยอร์กแก้ไขอุปสรรคในการรับฟังความคิดเห็นของเมืองในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ด้วยวิธีการรับฟังความคิดเห็นของเมือง (Public Hearing) ผ่านช่องทางออนไลน์ (Digital Stated Meeting) สำหรับการดำเนินงานต่างๆ ที่ต้องการความเห็นของชาวเมืองนิวยอร์ก จึงทำให้ชาวเมืองนิวยอร์กไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่สำนักงานเมืองนิวยอร์กเพื่อแสดงความคิดเห็น เช่น การรับฟังความเห็นสำหรับข้อเสนอการปรับปรุงสถานที่สำคัญของเมืองของคณะกรรมการอนุรักษ์สถานที่สำคัญ (Landmark Preservation Commission)

ที่มา: <https://ny.curbed.com/2020/4/16/21222743/nyc-coronavirus-city-council-public-hearings>

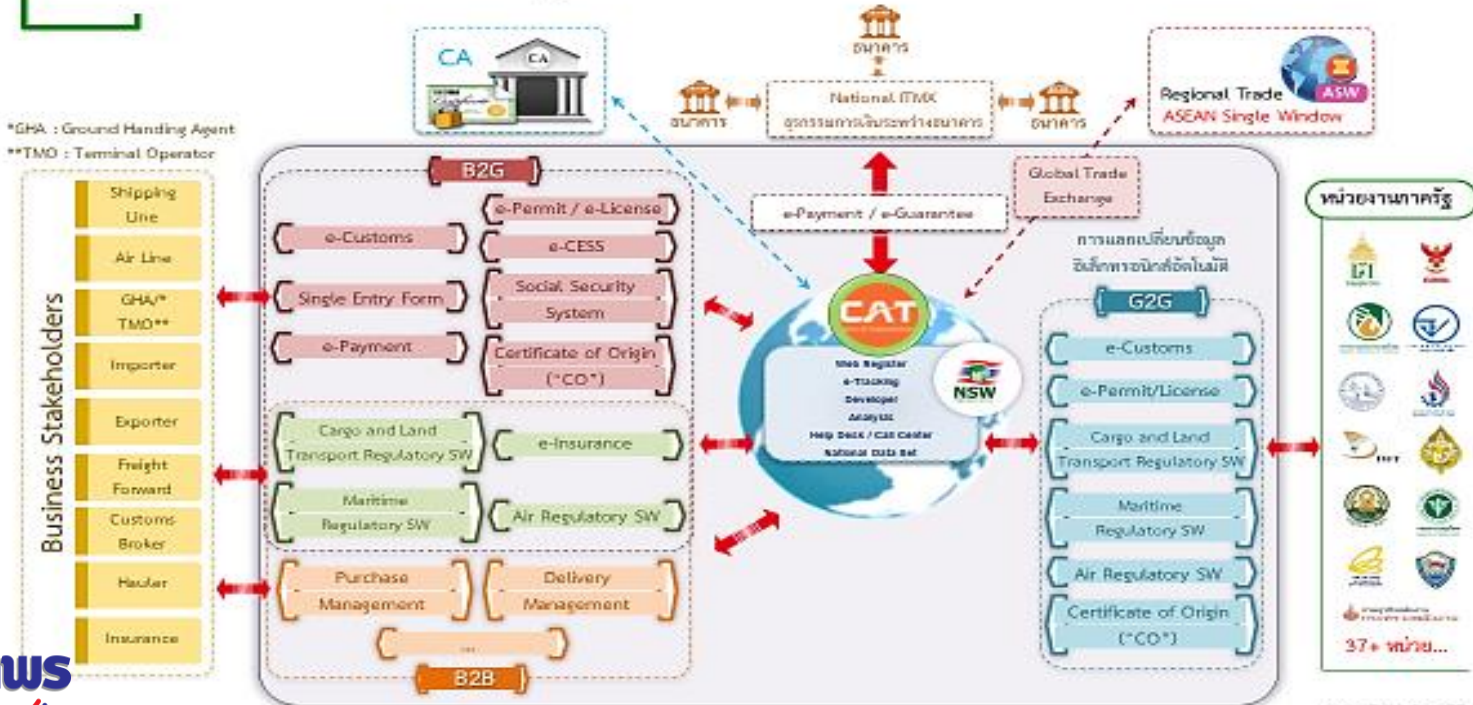
เชื่อมโยงข้อมูลเครือข่าย และสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



กรมศุลกากร

ระบบ National Single Window (NSW) ของประเทศไทย

ภาพรวมระบบ National Single Window ในปี พ.ศ. 2564



การเชื่อมโยงข้อมูลแบบบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการค้าระหว่างประเทศ โดยผู้ประกอบการจะจัดทำข้อมูลแค่เพียงครั้งเดียว หรือจัดเตรียมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพียงหนึ่งชุดส่งเข้าสู่ระบบ NSW จากนั้น ระบบ NSW จะทำหน้าที่ส่งข้อมูลให้กับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงการทำธุรกรรมการชำระเงินได้โดยอัตโนมัติ ซึ่ง NSW จะทำหน้าที่เป็น National Gateway สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในประเทศ สมาชิกอาเซียนและประเทศอื่น ๆ นอกภูมิภาคอาเซียน



มีการใช้สารสนเทศผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุก



กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน

กระบวนการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



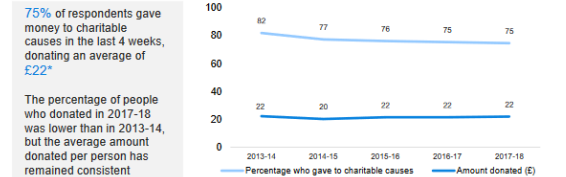
มีการออกแบบวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ (1) เชิงรุก ได้แก่ ระบบประชาพิจารณ์ สืบเกิดจากการตรวจแรงงาน แบบสำรวจ เป็นต้น (2) เชิงรับ ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ E - mail Facebook และ Application line ของกลุ่มเครือข่ายแรงงานด้านต่าง ๆ แล้วนำผลการรับฟังมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงผลผลิตและการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง ผ่านการนำมากำหนดในการวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการ



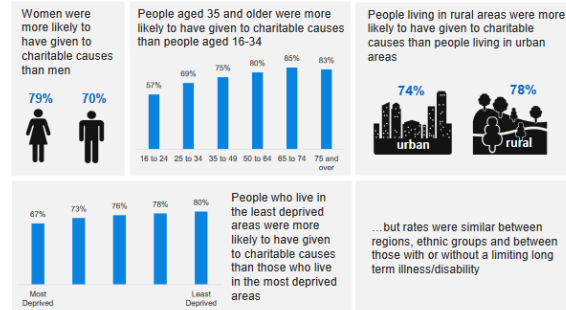
ประเทศอังกฤษ



Community Life Survey: Charitable Giving
This factsheet summarises official statistics on charitable giving by adults (16+) in England, based on data from the 2017-18 Community Life Survey



Who was more likely to have given to charitable causes in the last 4 weeks?



รัฐบาลอังกฤษจัดให้มีการสำรวจ The Community Life Survey เพื่อสำรวจข้อมูลการมีส่วนร่วมในสังคม ซึ่งผลการสำรวจนี้จะถูกนำไปใช้ในการตัดสินใจกำหนดนโยบายต่างๆ โดยการสำรวจนี้สามารถใช้ได้กับนโยบายระดับประเทศไปจนถึงการปรับปรุงงานบริการในท้องถิ่น

ที่มา : <https://www.gov.uk/government/statistics/community-life-survey-201920-civic-engagement-and-social-action>





นวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง



ประเทศเอสโตเนีย



ในประเทศเอสโตเนีย มีการพัฒนาแอปพลิเคชัน Lympto ที่ทำการเก็บข้อมูลฟิตเนสของผู้ใช้ สามารถทำการตรวจสอบได้ว่าประชากรอายุแต่ละช่วงปี ได้มีพฤติกรรมการทานอาหาร และดูแลสุขภาพอย่างไร ซึ่งจะช่วยรัฐในการช่วยเหลือประชาชนในด้านสาธารณสุขได้อย่างตรงจุด

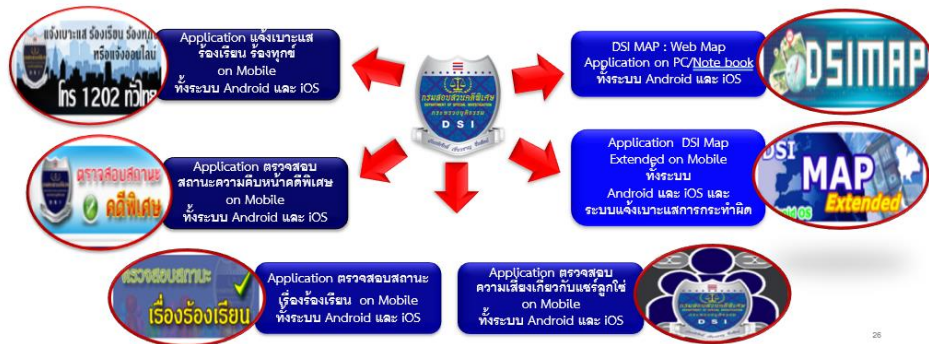


มีกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว



กรมสอบสวนคดีพิเศษ (DSI)

การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการบริการประชาชน (DSI Mobile Application)



กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีการพัฒนาเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องทุกข์/ ร้องเรียนของกรมสอบสวนคดีพิเศษ โดยมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้จำนวน 9 ช่องทาง โดยมีการจัดทำมาตรฐาน (Flow Chart) และพัฒนา "ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส" และ "ระบบติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน" เพื่อติดตามความคืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (tracking) ที่สามารถเข้าสู่ระบบฯ ได้ผ่านทางเว็บไซต์ กสพ. และทาง Application DSI โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก สำหรับขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินงานในการจัดการข้อร้องเรียน ร้องทุกข์ ร้องขอ แต่เดิมจะใช้ระยะเวลาภายใน 15 วันทำการ แต่นับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมาได้ปรับลดเหลือเพียง 8 วันทำการ ซึ่งลดระยะเวลาดำเนินการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน



สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินสกอตแลนด์ (Scottish Public Services Ombudsman) กำหนดมาตรฐานการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับงานบริการภาครัฐโดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานออกเป็น 2 ชั้น คือ ชั้นแรก เป็นการร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่ให้บริการ โดยหน่วยงานจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อยภายใน 5 วันทำการ ถ้าหากผลการแก้ปัญหายังไม่เป็นที่พอใจ จะไปสู่ชั้นที่สอง คือ หน่วยงานที่ให้บริการจะตรวจสอบข้อมูลอย่างละเอียดและการแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 20 วันทำการ โดยช่องทางการร้องเรียนสามารถทำได้ทั้งทางไปรษณีย์ ทางโทรศัพท์ ทางเว็บไซต์ และทางแฟกซ์

ที่มา <https://www.spsso.org.uk/how-to-complain-about-public-service>

