**ตารางการวิเคราะห์การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

**หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ประเด็น | ข้อเสนอแนะ ก.พ.ร. | แนวทาง/วิธิการ ปรับปรุงแก้ไข | หน่วยงานรับผิดชอบ |
| 3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง | | | |
| 3.1.1 มีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น | | | |
| [/]โดยแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงนั้น คือ  ...ปภ.ได้ขับเคลื่อนเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศที่สอดรับกับพฤติกรรมการเปิดรับข้อมูลข่าวสารในยุคปัจจุบันที่นิยมสื่อสารผ่านทางสมาร์ทโฟน โดยได้ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec) เปิดแอปพลิเคชันไลน์ทางการ Official Line @1784DDPM "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" เพื่อเป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนสาธารณภัย ขอความช่วยเหลือ และเป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยที่เข้าถึงประชาชนอย่างรวดเร็ว โดยการทำงานของระบบ Line "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" แบ่งเป็น 2 ส่วน ทั้งการรับแจ้งเหตุ และการส่งข้อมูลแก่ประชาชน.เพื่อนำไปสู่การวางนโยบายเชิงรุก คือ เร่งพัฒนา Line "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" ให้สามารถรองรับการใช้งานแจ้งเตือนภัยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ซึ่งในอนาคต Line "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" จะเป็นช่องทางการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครบวงจร ส่งถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงในทุกพื้นที่ของประเทศ  นำไปสู่การพัฒนาช่องทางในการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน เตรียมพร้อมรับมือ และแก้ไขปัญหาด้านสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนี้ กรมได้นำเอาข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการปรับนโยบายในการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ และกำลังคนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ส่งผลให้สามารถนำไปใช้ในการป้องกัน เตรียมพร้อมรับมือ การแก้ไขปัญหา และให้การช่วยเหลือด้านสาธารณภัยเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง และผลการวิเคราะข้อมูลของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อวางนโยบายเชิงรุกที่มุ่งเน้นตอบสนองความต้อง | [] ไม่ผ่าน  ...ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศมาวิเคราะห์แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างไร หรือไม่ได้ระบุว่ามีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีมารวบรวามความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปวิเคราะห์กำหนดแนวทางตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วอย่างไร... |  |  |
| 3.1.2 มีการค้นหาและรวบรวมข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | |
| [/]โดยใช้ข้อมูลและสารสนเทศ ได้แก่  ...1) สำรวจความต้องการ/ความคาดหวังและความคิดเห็น โดยใช้วิธีการ ดังนี้ - แบบสอบถาม -  ลงพื้นที่รับฟังความคิดเห็น - ติดตามข้อมูลจากรายงาน 2) การสนทนากลุ่ม - จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ –  จัดอบรมสัมมนา - workshop 3) ข้อร้องเรียน แจ้งเหตุโดยใช้วิธีการ ดังนี้ - สายด่วน 192 และ 1784 - Line  "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" - ช่องทางรับข้อร้องเรียน - สื่อสังคมออนไลน์ - สื่อโทรทัศน์/วิทยุ...  นำมาตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ  ...มีการส่งมอบข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ความต้องการ/ความคาดหวังมาวางแผนการปฏิบัติงาน/ออกแบบระบบงา  น/กระบวนงาน/บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น  เรื่องการแจ้งเตือนภัย กรมมีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงภัย  บำรุงรักษาอุปกรณ์กรณ์เตือนภัยให้สามารถพร้อมใช้งานตลอดเวลาทดสอบสัญญาณเตือนภัยไปยังอุปกรณ์เตือนภัยในพื้นที่ทุกวันที่ 1 และ 15 ของเดือน...  และแก้ไขปัญหาด้านสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนั้น กรมได้นำเอาข้อมูลต่างๆ  มาใช้ในการปรับนโยบายในการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์  และกำลังคนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ทั้งในปัจจุบันและอนาคต... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล | | | |
| [/]คือ  ...แอพพลิเคชัน Official Line @1784DDPM "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" การแจ้งเหตุ - แจ้งเตือนภัยประสานขอความช่วยเหลือแบบReal Time เป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนสาธารณภัย Real Time เป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยและแหล่งข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครบวงจรส่งผลให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการป้องกัน เตรียมพร้อมรับมือ การแก้ไขปัญหา  และให้การช่วยเหลือด้านสาธารณภัยเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ระบบจะทำการคัดแยกประเภทเหตุสาธารณภัยอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI)  ซึ่งข้อมูลจะส่งตรงถึงเจ้าหน้าที่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ที่เกิดเหตุทันที  โดยประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลพร้อมภาพถ่ายและรายละเอียดต่างๆ ของเหตุการณ์ เช่น ภาพเหตุการณ์ ตำแหน่งที่  เกิดเหตุ ส่งถึงเจ้าหน้าที่ ปภ.ในพื้นที่แบบ Real Time  รวมถึงยังสามารถติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือประชาชน  และแชทสอบถามความคืบหน้ากับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในพื้นที่เกิดเหตุได้...  มาใช้ในการค้นหารวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ  ...พัฒนาระบบให้สามารถรองรับการแจ้งเหตุที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ครอบคลุมทุกฟังก์ชั่น  การแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชน รวมถึงยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณภัยที่ครบวงจรรวมทั้งสามารถรองรับการใช้งานแจ้งเตือนภัยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและรับทราบข้อมูลการแจ้งเตือนภัยที่เชื่อถือได้เจ้าหน้าที่สามารถออกปฏิบัติการเข้าช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วนำไปสู่การพัฒนาช่องทางในการสื่อสารข้อมูล ด้านสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน เตรียมพร้อมรับมือ | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ | | | |
| 3.2.1 มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันและมีการรวบรวมข้อมูลความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากฐานข้อมูลแหล่งอื่นๆ | | | |
| [/]ฐานข้อมูลนั้น ได้แก่  ...แอปพลิเคชั่น "DPM Reporter" แอพพลิเคชัน Official Line @1784DDPM "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784"  แบบประเมินความพึงพอใจแบบสอบถาม ข้อเสนอแนะ การรับฟังความคิดเห็นผ่านโครงการต่างๆ...  [/]มาใช้เพื่อวางแผนยุทธศาสตร์การให้บริการ หรือ สร้างนวัตกรรมการให้บริการ คือ  ...การพัฒนาแอปพลิเคชั่น "DPM Reporter" แอพพลิเคชัน Official Line @1784DDPM "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784"  เป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนสาธารณภัย Real Time  เป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยและแหล่งข้อมูลด้านสาธารณภัย ที่ครบวงจร ประสานขอความช่วยเหลือแบบ Real  Time และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (E-Volunteer)  มีการติดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยให้ครอบคลุมและเข้าถึงได้ทุกพื้นที่... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ | | | |
| [/]หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ  ...1. ประชาชนขาดความตระหนักถึงอันตรายจากสาธารณภัย  2.ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการช่วยเหลือตัวเองเมื่อประสบสาธารณภัย...  วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ  ...สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย โดยการสร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนและประชาชนผ่านช่องต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์  โปสเตอร์ แผ่นพับ เครือข่าย การฝึกอบรม และกิจกรรมต่างๆ  รวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนภัยให้เข้าถึงตัวบุคคล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...  โดยกำหนดแนวทางแก้ไขเชิงรุกในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ...  [/]หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ  ...ลำดับที่ 1 คือ ประชาชน ลำดับที่ 2 คือ ประชาชนผู้ประสบภัย...  มีความต้องการ คือ  ...มีการแจ้งเตือนภัย สร้างความรู้ผ่านการฝึกอบรม สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการกู้ภัย  การจัดตั้งทีมกู้ชีพกู้ภัย การสนับสนุนด้านวิชาการ และงบประมาณ การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย (Disaster  Risk Management: DRM) ระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)  และการช่วยเหลือ/บรรเทาและการฟื้นฟูหลังเกิดสาธารณภัยให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better  and Safer) การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง การฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภัยพิบัติ  การพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ทั่วถึง รวดเร็วและเป็นธรรม...  และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ  ...ลำดับที่ 1 คือ ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัย ลำดับที่ 2 คือ เครือข่าย...  มีความต้องการ คือ  ...การลดความรุนแรง สูญเสียชีวิตและทรัพย์สินจากภัยพิบัติ  การแจ้งเตือนภัย ความร่วมมือและสนับสนุนในการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนด้านวิชาการและงบประมาณ การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย (Disaster Risk Management : DRM)  ระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) และการช่วยเหลือ/บรรเทาและการฟื้นฟูหลังเกิดสาธารณภัยให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better and Safer)  มีการแจ้งเตือนภัยสร้างความรู้ผ่านการฝึกอบรม สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการกู้ภัย การจัดตั้งทีมกู้ชีพกู้ภัย การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง การฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภัยพิบัติ การพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือ...  [/]หาแนวทางการปรับปรุงกระบวนการทำงาน คือ  ...ค้นหาข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในอดีต อนาคตและของคู่แข่ง/คู่เทียบ  เพื่อให้รู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากข้อมูลการรายงานสถานการณ์  การลงพื้นที่ติดตาม การสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ Website, Application, Social  Network (Facebook, Group Line) ศูนย์ดำรงธรรม, และเครือข่ายรวมทั้งการค้นหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรมฯจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นประจำทุกวัน เป็นต้น  โดยนำมาออกแบบระบบงาน/กระบวนงาน นโยบาย เครื่องมือ ผลิตภัณฑ์  นวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบาย  แผนงาน ระดับกรม กระทรวง และระดับประเทศ... | [] ไม่ผ่าน  ...ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสรุปเป็นปัญหาสำคัญโดยกำหนดแนวทางแก้ไขเชิงรุกในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ... |  |  |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ | | | |
| 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม | | | |
| [/]คือ  ...ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (E - Volunteer)  เพื่อการบริหารจัดการกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)  โดยมีข้อมูลอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้แก่ผู้บริหารสำหรับใช้ในการสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือผู้ประส  บภัยผ่านระบบ Internet  พร้อมทั้งเชื่อมโยงฐานข้อมูลอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเข้ากับระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม | | | |
| [/]คือ  ...แอพพลิเคชัน Official Line "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" เป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนสาธารณภัย  Real Time เป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยและแหล่งข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครบวงจร  ประสานขอความช่วยเหลือแบบ Real Time และแอพพลิเคชั่น "DPM Reporter"  ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณภัยและแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชนในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชั่น  โดยแสดงข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครอบคลุมทุกด้านแบบเรียลไทม์ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณภัยที่ทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน เตรียมพร้อมรับมือและแก้ไขปัญหาด้านสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล | | | |
| [/]คือ  ...ผู้ประสบภัยในภาวะฉุกเฉินมี ความต้องการอาหารสำเร็จรูปที่ไม่สร้างความยุ่งยากในการจัดเตรียม และได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ และสะดวก สะอาด ปลอดภัย ปภ. จึงค้นหาและกำหนดเมนูอาหารจากความต้องการอาหารของประชาชนโดยใช้ Google form และนำไปออกแบบและพัฒนาให้เป็นอาหารสำเร็จรูปที่ถูกสุขลักษณะ มีคุณค่าทางโภชนาการจากสถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม และขอการรับรองจากสำนักงานอาหารและยา ... | [] ไม่ผ่าน  ...ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับบุคคลอย่างไร เกิดประโยชน์ต่อรายบุคคลอย่างไร  และพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับบุคคลอย่างไร หรือมีการออกแบบการให้บริการใหม่ๆตามความต้องการเฉพาะบุคคลในการเข้าถึงบริการอย่างไร มีผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ... |  |  |
| 3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ | | | |
| 3.4.1 มีการตอบสนองกลับและแก้ปัญหาเบื้องต้นอย่างรวดเร็ว ทันกาล | | | |
| [/]โดย  ...ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีดังนี้ 1)Internet และ Social Media 2) ติดต่อด้วยตนเอง 3)ทางไปรษณีย์ 4) โทรศัพท์ 5) ตู้รับฟังความคิดเห็น 6) รายงานผู้บังคับบัญชาได้โดยตรง 7) หนังสือผ่านหน่วยงาน 8)สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ 9) อื่น ๆ โดยมีขั้นตอน ดังนี้1. การรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องและลงทะเบียนในระบบให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการนับแต่ได้รับเรื่อง 2. การเสนอผู้บังคับบัญชาสั่งการตรวจสอบ ให้สำนักงานเลขานุการกรมวิเคราะห์และนำเสนออธิบดี  เพื่อขอความเห็นชอบในหลักการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน 2 วันทำการ 3.การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้หน่วยงาน หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง  4.การจำหน่ายเรื่องออกจากระบบเมื่อสำนักงานเลขานุการกรมได้รับแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ  สำนักงานเลขานุการกรมจำหน่ายเรื่องที่ยุติแล้วออกจากระบบ...  เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความ พึงพอใจ | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.4.2 มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน | | | |
| [/]มีช่องทางหลักของการรับเรื่องร้องเรียน  [/]ระบุขั้นตอนและผู้รับผิดชอบการรับเรื่องร้องเรียน  [/]กำหนดระยะเวลาการจัดการข้อร้องเรียน ตามลักษณะความสำคัญของข้อร้องเรียน  [/]การติดตาม และประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียน | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.4.3 มีการรวบรวมข้อมูล สถิติข้อร้องเรียนมาเรียนรู้ และวิเคราะห์หาทางแก้ไขเพื่อลดอัตราข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ ตอบสนองข้อร้องเรียน โดยข้อร้องเรียนที่พบบ่อย/ร้องเรียนซ้ำ | | | |
| [/]คือ  ...มีการรวบรวมผลการดำเนินงานรับเรื่องราวร้องทุกข์ ประจำปี พ.ศ. 2564 ดังนี้  (1) เรื่องร้องเรียนพฤติกรรมข้าราชการและเจ้าหน้าที่ จำนวน 2 เรื่อง  (2) เรื่องร้องทุกข์การช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำนวน 5 เรื่อง ผ่านช่องทางทางไปรษณีย์ 1 เรื่อง ทางอินเตอร์เน็ต 3 เรื่อง และหนังสือผ่านหน่วยงาน 3 เรื่อง และมีแนวทางในการแก้ไข คือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขเพื่อให้ข้อร้องเรียนได้ข้อยุติ และนำสาเหตุที่เกิดข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหาต่อไป... | [] ไม่ผ่าน  ...ควรแสดงให้เห็นว่า แนวทางดังกล่าว สามารถลดข้อร้องเรียนซ้ำได้ และแสดงสถิติของข้อร้องเรียนซ้ำที่ลดลง... |  |  |
| 3.4.4 มีช่องทางการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | |
| [/]โดยวิธี  ...1. กรณีร้องเรียนผ่านกรม ปภ. โดยตรง  จะตอบบกลับผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวกและถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่น  กรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจะดำเนินการตอบกลับผ่านทางหนังสือราชการเนื่องจากเกี่ยวข้อ  งกับข้อกำหนด กฎหมายต่างๆ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถโทรสอบถามติดตามข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลาทำการราชการ  หรือผ่านทาง Application อาสาสู้ภัย 2.กรณีที่ร้องเรียนเรื่องที่เกี่ยวกับ กรม ปภ.  ผ่านสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถโทรสอบถามหรือติดตามผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือ  1111... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.4.5 มีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ | | | |
| [/] คือ  ...การเพิ่มช่องทางการร้องเรียนได้แก่ สายด่วนนิรภัย 1784 Application DPM Reporter เว็บไซต์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย Social Network (Facebook, Line) ตู้รับฟังความคิดเห็น และมาติดต่อร้องเรียนด้วยตนเอง พัฒนาระบบการประเมินความพึงใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมมาอย่างต่อเนื่อง โดยนำผลจากการสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ประกอบกับความต้องการและความคาดหวังใหม่ มาทบทวน ปรับปรุง ออกแบบเครื่องมือ นวัตกรรมเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์และบริการให้ดีขึ้น... | [] ไม่ผ่าน  ...ควรแสดงให้เห็นว่ามีการใช้เทคโนโลยีในการสนับสนุนระบบการจัดการข้อร้องเรียนที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างไร หรือมีระบบการรายงานสถานนะข้อร้องเรียนโดยที่ผู้ร้องเรียนไม่ต้องร้องขออย่างไร มีการจัดการข้อร้องเรียนอย่างจริงจังแค่ไหน เพื่อไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำ ผู้ร้องเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน... |  |  |