**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 ส่งถึงประชาชนได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงในทุกพื้นที่ของประเทศนำไปสู่การพัฒนาช่องทางในการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพ 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/ออกแบบระบบงาน/กระบวนงาน/บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นเรื่องการแจ้งเตือนภัย กรมมีการติดตั้งอุปกรณ์เตือนภัยให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงภัยบำรุงรักษาอุปกรณ์กรณ์เตือนภัยให้สามารถพร้อมใช้งานตลอดเวลาทดสอบสัญญาณเตือนภัยไปยังอุปกรณ์เตือนภัยในพื้นที่ทุกวันที่ 1 และ 15 ของเดือน...และแก้ไขปัญหาด้านสาธารณภัยได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง นอกจากนั้น กรมได้นำเอาข้อมูลต่างๆมาใช้ในการปรับนโยบายในการเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์และกำลังคนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่ทั้งในปัจจุบันและอนาคต... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.1.3 มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ดิจิทัล |
| [/]คือ...แอพพลิเคชัน Official Line @1784DDPM "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" การแจ้งเหตุ - แจ้งเตือนภัยประสานขอความช่วยเหลือแบบReal Time เป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนสาธารณภัย Real Time เป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยและแหล่งข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครบวงจรส่งผลให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการป้องกัน เตรียมพร้อมรับมือ การแก้ไขปัญหาและให้การช่วยเหลือด้านสาธารณภัยเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง ระบบจะทำการคัดแยกประเภทเหตุสาธารณภัยอัตโนมัติด้วยเทคโนโลยี Artificial Intelligence (AI)ซึ่งข้อมูลจะส่งตรงถึงเจ้าหน้าที่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ที่เกิดเหตุทันทีโดยประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลพร้อมภาพถ่ายและรายละเอียดต่างๆ ของเหตุการณ์ เช่น ภาพเหตุการณ์ ตำแหน่งที่เกิดเหตุ ส่งถึงเจ้าหน้าที่ ปภ.ในพื้นที่แบบ Real Timeรวมถึงยังสามารถติดตามการดำเนินงานแก้ไขปัญหาและช่วยเหลือประชาชนและแชทสอบถามความคืบหน้ากับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในพื้นที่เกิดเหตุได้...มาใช้ในการค้นหารวบรวมข้อมูลและนำมาวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ...พัฒนาระบบให้สามารถรองรับการแจ้งเหตุที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ต่างๆ ทั่วประเทศ ครอบคลุมทุกฟังก์ชั่นการแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชน รวมถึงยังเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณภัยที่ครบวงจรรวมทั้งสามารถรองรับการใช้งานแจ้งเตือนภัยได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุและรับทราบข้อมูลการแจ้งเตือนภัยที่เชื่อถือได้เจ้าหน้าที่สามารถออกปฏิบัติการเข้าช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วนำไปสู่การพัฒนาช่องทางในการสื่อสารข้อมูลด้านสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพส่งผลให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน 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 Timeเป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยและแหล่งข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครบวงจร ประสานขอความช่วยเหลือแบบ RealTime และการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (E-Volunteer)มีการติดตั้งระบบแจ้งเตือนภัยให้ครอบคลุมและเข้าถึงได้ทุกพื้นที่... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.2.2 มีการนำผลประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์ เพื่อ |
| [/]หาแนวทางมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขปัญหาเชิงรุก โดยปัญหาคือ...1. ประชาชนขาดความตระหนักถึงอันตรายจากสาธารณภัย 2.ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในการช่วยเหลือตัวเองเมื่อประสบสาธารณภัย...วิธีการแก้ไขเชิงรุกคือ...สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย โดยการสร้างจิตสำนึกให้กับเยาวชนและประชาชนผ่านช่องต่างๆ เช่น สื่อออนไลน์โปสเตอร์ แผ่นพับ เครือข่าย การฝึกอบรม และกิจกรรมต่างๆรวมทั้งมีการใช้เทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเตือนภัยให้เข้าถึงตัวบุคคล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย...โดยกำหนดแนวทางแก้ไขเชิงรุกในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ...[/]หาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยผู้รับบริการที่มีความสำคัญ 2 ลำดับแรก คือ...ลำดับที่ 1 คือ ประชาชน ลำดับที่ 2 คือ ประชาชนผู้ประสบภัย...มีความต้องการ คือ...มีการแจ้งเตือนภัย สร้างความรู้ผ่านการฝึกอบรม สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการกู้ภัยการจัดตั้งทีมกู้ชีพกู้ภัย การสนับสนุนด้านวิชาการ และงบประมาณ การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย (DisasterRisk Management: DRM) ระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management)และการช่วยเหลือ/บรรเทาและการฟื้นฟูหลังเกิดสาธารณภัยให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Betterand Safer) การปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง การฟื้นฟูบูรณะหลังเกิดภัยพิบัติการพัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้ทั่วถึง 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/คู่เทียบเพื่อให้รู้ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากข้อมูลการรายงานสถานการณ์การลงพื้นที่ติดตาม การสำรวจความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการให้บริการ Website, Application, SocialNetwork (Facebook, Group Line) ศูนย์ดำรงธรรม, และเครือข่ายรวมทั้งการค้นหาข่าวที่เกี่ยวข้องกับกรมฯจากสื่อโทรทัศน์ วิทยุ เว็บไซต์ เป็นประจำทุกวัน เป็นต้นโดยนำมาออกแบบระบบงาน/กระบวนงาน นโยบาย เครื่องมือ ผลิตภัณฑ์นวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบายแผนงาน ระดับกรม กระทรวง และระดับประเทศ... | [] ไม่ผ่าน...ควรมีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสรุปเป็นปัญหาสำคัญโดยกำหนดแนวทางแก้ไขเชิงรุกในการป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ... |  |  |
| 3.3 การสร้างนวัตกรรมการบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ |
| 3.3.1 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เฉพาะกลุ่ม |
| [/]คือ...ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (E - Volunteer)เพื่อการบริหารจัดการกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)โดยมีข้อมูลอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้แก่ผู้บริหารสำหรับใช้ในการสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยผ่านระบบ Internetพร้อมทั้งเชื่อมโยงฐานข้อมูลอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเข้ากับระบบฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.3.2 มีการสร้างนวัตกรรมที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ภาพรวม |
| [/]คือ...แอพพลิเคชัน Official Line "ปภ.รับแจ้งเหตุ 1784" เป็นช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุด่วนสาธารณภัยReal Time เป็นช่องทางการแจ้งเตือนภัยและแหล่งข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครบวงจรประสานขอความช่วยเหลือแบบ Real Time และแอพพลิเคชั่น "DPM Reporter"ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณภัยและแจ้งเตือนภัยแก่ประชาชนในรูปแบบโมบายแอปพลิเคชั่นโดยแสดงข้อมูลด้านสาธารณภัยที่ครอบคลุมทุกด้านแบบเรียลไทม์ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณภัยที่ทันต่อเหตุการณ์ ส่งผลให้สามารถนำไปใช้ในการวางแผน เตรียมพร้อมรับมือและแก้ไขปัญหาด้านสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ... | [/] ผ่าน |  |  |
| 3.3.3 มีการสร้างนวัตกรรมที่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถออกแบบการรับบริการได้เฉพาะบุคคล |
| [/]คือ...ผู้ประสบภัยในภาวะฉุกเฉินมี ความต้องการอาหารสำเร็จรูปที่ไม่สร้างความยุ่งยากในการจัดเตรียม และได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ และสะดวก สะอาด ปลอดภัย ปภ. จึงค้นหาและกำหนดเมนูอาหารจากความต้องการอาหารของประชาชนโดยใช้ Google form และนำไปออกแบบและพัฒนาให้เป็นอาหารสำเร็จรูปที่ถูกสุขลักษณะ มีคุณค่าทางโภชนาการจากสถาบันอาหาร กระทรวงอุตสาหกรรม และขอการรับรองจากสำนักงานอาหารและยา ... | [] ไม่ผ่าน...ไม่ชัดเจนว่าเป็นนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อความต้องการระดับบุคคลอย่างไร เกิดประโยชน์ต่อรายบุคคลอย่างไรและพัฒนาขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับบุคคลอย่างไร 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 ให้สำนักงานเลขานุการกรมวิเคราะห์และนำเสนออธิบดีเพื่อขอความเห็นชอบในหลักการต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ภายใน 2 วันทำการ 3.การดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติ ให้หน่วยงาน หรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายหรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับเรื่อง 4.การจำหน่ายเรื่องออกจากระบบเมื่อสำนักงานเลขานุการกรมได้รับแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนร้องทุกข์จนได้ข้อยุติสำนักงานเลขานุการกรมจำหน่ายเรื่องที่ยุติแล้วออกจากระบบ...เพื่อสร้างความมั่นใจในการแก้ไขข้อร้องเรียน และเกิดความพึงพอใจ | [/] 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. โดยตรงจะตอบบกลับผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสะดวกและถูกต้องตามระเบียบที่เกี่ยวข้อง เช่นกรณีการร้องเรียนเกี่ยวกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจะดำเนินการตอบกลับผ่านทางหนังสือราชการเนื่องจากเกี่ยวข้องกับข้อกำหนด กฎหมายต่างๆ ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถโทรสอบถามติดตามข้อร้องเรียนได้ตลอดเวลาทำการราชการหรือผ่านทาง Application อาสาสู้ภัย 2.กรณีที่ร้องเรียนเรื่องที่เกี่ยวกับ กรม ปภ.ผ่านสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีสามารถโทรสอบถามหรือติดตามผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือ1111... | [/] 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... |  |  |