



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ กลุ่มกฎหมายและคดี โทรภายใน ๑๑๕
ที่ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง การประเมินตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ การประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐)
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒

เรื่องเดิม/ข้อเท็จจริง

ตามคำสั่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ ที่ ๒๔๙/๒๕๖๖
สั่ง ณ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA ๔.๐) ตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ซึ่งกำหนดให้กลุ่มกฎหมายและคดีรับผิดชอบ ดังนี้
หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ๓.๔ กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์
โดยมีรายละเอียดที่ต้องดำเนินการตามคู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังนี้

3.4 กระบวนการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็ว และสร้างสรรค์ เพื่อตอบสนองได้ทันความต้องการ

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
Basic - มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนที่เหมาะสมกับลำดับความสำคัญของเรื่อง (<u>Service level Agreement: SLA</u>)	<input type="checkbox"/> มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนที่สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และมีประสิทธิภาพ <input type="checkbox"/> มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน (Response) ที่สอดคล้องลำดับความสำคัญของเรื่อง	ส่วนราชการต้องจัดให้มีช่องทางและระบบการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการ มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมการดำเนินการเกี่ยวกับหนังสือร้องเรียน โดยมีการแยกลำดับความสำคัญตามแหล่งที่มา มีการกำหนดระยะเวลาการตอบกลับและแก้ไขตามความสำคัญของเรื่องที่ร้องเรียน และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบตามเรื่องที่ร้องเรียน - ช่องทางที่มีประสิทธิภาพ หรือช่องทางที่เกิดการสื่อสารทั้งสองทาง ได้แก่ การให้บริการ Call Center หรือช่องทางมาตรฐานการรับเรื่องราวร้องเรียน เช่น อีเมล หรือช่องทางรับเรื่องราวร้องเรียนผ่านเว็บไซต์หน่วยงาน เป็นต้น - กรมสรรพสามิต มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน 10 ช่องทาง ได้แก่ สายด่วน 1713 หนังสือราชการ/หนังสือทั่วไป Email Facebook Line เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ของสรรพสามิตพื้นที่ ผู้รับฟังความคิดเห็นและร้องเรียนของแต่ละหน่วยงาน เว็บไซต์กรมสรรพสามิต ตู้ ปณ 10 และศูนย์บริการประชาชน เป็นต้น

คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0 | 43

ระดับ	แนวทางดำเนินการ	ตัวอย่าง
		<p>- กรมสอบสวนคดีพิเศษ มีช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน จำนวน 9 ช่องทาง โดยจัดทำมาตรฐาน (Flow Chart) และ พัฒนา “ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน แจ้งเบาะแส” และ “ระบบติดตาม สถานะเรื่องร้องเรียน” เพื่อติดตามความ คืบหน้าของเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน (tracking) ได้ผ่านทางเว็บไซต์ กสท. และ Application DSI โดยปรับลดระยะเวลา ดำเนินการ และอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน</p>
<p>Advance</p> <p>- กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนเชิงรุก อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหได้อย่างทันการณ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ</p>	<p><input type="checkbox"/> มีการตอบสนองกลับต่อข้อร้องเรียน อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ทันการณ</p> <p><input type="checkbox"/> ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงานและการแก้ปัญหาในเชิงรุก (Response and React)</p> <p><input type="checkbox"/> ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการจัดการข้อเรียนของหน่วยงาน</p>	<p>การรายงานสถิติการร้องเรียนและการบริการที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงประเด็นปัญหา รวมทั้งสถิติในการตอบข้อสงสัย และจำนวนข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไข หรือสถานะการณแก้ไขปัญหา ผ่านการแจ้งกลับโดยเครื่องมือสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงอย่างทันท่วงที มี QR code สำหรับรับเรื่องร้องเรียนทั้งในระดับอำเภอและจังหวัดที่ส่งตรงถึงผู้ว่าราชการจังหวัดผ่านทาง Facebook ของผู้ว่าราชการจังหวัด</p> <p>- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน มีการออกแบบวิธีการและช่องทางต่าง ๆ ในเชิงรุก ได้แก่ ระบบประชาพิจารณา สืบเกิดจากการตรวจแรงงาน แบบสำรวจ เป็นต้น และเชิงรับ ได้แก่ การเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นผ่านทางโทรศัพท์ E-mail Facebook และ Application line ของกลุ่มเครือข่ายแรงงานด้านต่าง ๆ แล้วนำผลการรับฟังมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำมาปรับปรุงผลผลิตและการบริการ ที่ตอบสนองความต้องการ และทำให้เหนือกว่าความคาดหวัง ผ่านการนำมากำหนดในการวางแผนยุทธศาสตร์ การให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสร้างนวัตกรรมการให้บริการ</p>

Significance

- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
ตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหา
เพื่อสร้างสรรค์ และเรียกความ
เชื่อมั่นและสร้างความผูกพันของ
ผู้รับบริการ

- ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการ
รับข้อร้องเรียน และการ
ตอบสนองข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- การใช้กระบวนการในการ
แก้ปัญหาในเชิงสร้างสรรค์

ในการแก้ไขปัญหาให้ทันการณ์และสร้าง
ความเชื่อมั่นให้กลับคืนมาต้องอยู่บน
พื้นฐานของการสื่อสารและสร้างความ
เข้าใจในปัญหาและข้อร้องเรียนของ
ผู้รับบริการ กระบวนการการแก้ไขข้อ
ร้องเรียนอาศัยความร่วมมือ และการ
ค้นหาหนทางแก้ไขร่วมกัน และการ
สื่อสารที่ทันการณ์

- กรมสรรพากรมีวิธีการบริหารจัดการ
ข้อร้องเรียนเชิงรุก โดยนำข้อมูลมา
วิเคราะห์เพื่อจัดกลุ่มสรุปปัญหาและเร่ง
แก้ไขดำเนินการ และปรับปรุงเว็บไซต์
กรมฯ ใหม่ ในการอำนวยความสะดวก
ให้กับผู้เสียภาษีและผู้รับบริการผ่าน
แนวคิด “เข้าถึงง่าย สบายตา เป็น
สากล” สามารถตรวจสอบสถานะการขอ
คืนภาษีโดยไม่ต้องรอให้เรียกตรวจ
เอกสาร ลดข้อร้องเรียน โดยการใช้
เทคโนโลยี AI ในการตอบสนอง เช่น
Chatbot ตอบคำถามเบื้องต้น เกิด
Engage Citizen เช่น กรมสรรพากร
พัฒนาน้องอารี Chatbot ในการ
ให้บริการตอบปัญหาด้านภาษีอากร
ออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นต้น
- การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน
ภายนอกเพื่อนำไปสู่การแก้ไขร้องเรียน
อย่างยั่งยืนและสร้างสรรค์ เช่น ความ
ร่วมมือกับคณะกรรมการสิทธิมนุษยชน
แห่งชาติในการออกกฎหมายยกเว้นภาษี

เงินได้ที่ผู้มีเงินได้เป็นผู้พิการซึ่งเป็นคน
ต่างด้าวที่มีหนังสือรับรองความพิการ
จากกรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต
คนพิการ และอำนวยความสะดวกในการ
ขอคัดแบบแสดงรายการภาษี ของ
ชาวต่างชาติเพื่อขอต่อวีซ่าในประเทศ
ไทยกับ สตม. สะดวก และรวดเร็วขึ้น

ข้อกำหนดหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง

๑. หนังสือกลุ่มอำนาจการ ที่ – ลงวันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๖ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการ
จัดทำรายงานการประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ (PMQA) ฯ
๒. คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ ๔.๐ ฉบับปรับปรุง

พ.ศ. ๒๕๖๖

