

การวิเคราะห์ ข้อมูล

MY BETTER COUNTRY HACKATHON ครั้งที่ 12 :
ส่งเสียง ออกใจเดียปรับโฉมภาครัฐให้ตอบโจทย์ตรงใจ



การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดกิจกรรม MY BETTER COUNTRY HACKATHON ครั้งที่ 12 :
ส่งเสียง ออกโอเดียปรับโฉมบริการภาครัฐให้ตอบโจทย์ตรงใจ

Empowering Older Persons

เสริมพลังคนวัยเก่า เพื่อให้รู้ทันสื่อ เข้าถึงเทคโนโลยี หรือการพัฒนาร่างกายและจิตใจ
อย่างต่อเนื่อง

สภาพปัญหา (ทั้งในมุมมองของ ประชาชน และเจ้าหน้าที่)	มุมมองของประชาชน 1. ผู้สูงอายุไม่ได้รับการดูแลและพัฒนาทางร่างกายและจิตใจอย่างถูกต้อง และต่อเนื่อง ถูกทอดทิ้งให้อยู่โดดเดี่ยวตามลำพัง อยู่ในภาวะพึ่งพิง และต้อง รับภาระดูแลลูกหลานในครอบครัวข้ามรุ่น 2. ผู้สูงอายุถูกหลอกลวงจากสื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีรูปแบบต่าง ๆ ไม่สามารถก้าวทันการใช้เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีเนื่องจากปัญหาด้านสุขภาพ และ สายตา การ หลงลืม ภาษาอังกฤษ ความกังวลเรื่องความเสี่ยงและอันตรายจากการใช้งาน ความต้องการของประชาชน 1. ผู้สูงอายุต้องการการสนับสนุนด้านการเรียนรู้ การเข้าถึงบริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวันอย่าง ถูกต้องและรู้เท่าทัน การสอนเรื่องการใช้สื่อออนไลน์ในการขายสินค้าชุมชน การสร้างเพจ หรือการผลิตเนื้อหาออนไลน์ และธุรกิจการสร้างรายได้จากสื่อ ออนไลน์ 2. มีระบบการคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชน สามารถร่วมกิจกรรมทาง สังคม เป็นพลดีพลี และมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจ มุมมองของเจ้าหน้าที่ จากการที่ประเทศไทยเข้าสู่สังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) และจะมีผู้สูงอายุเต็มเข้ามาในระบบเรื่อยๆอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันมี ผู้สูงอายุ จำนวน 12.5 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2576 ประเทศไทยจะมีประชากรสูงอายุจะเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 28 ของ ประชากรทั้งหมด ส่งผลให้ประเทศไทยจะเป็นสังคมผู้สูงอายุสุดยอด (Super Aged Society) สังคมที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง นี้จะมีผลกระทบต่อสังคมไทย โดยรวม ทั้งต่อตัวผู้สูงอายุ คนในครอบครัว ประกอบกับสถานการณ์การ เปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน “disruption” ในประเด็นต่างๆ ที่ส่งผล กระทบถึงสังคมในภาพรวม และโดยเฉพาะตัวผู้สูงอายุ ที่จำเป็นต้องปรับตัว เพื่อรับการเปลี่ยนแปลงทั้งมา หรือค่อยตามสถานการณ์ แต่จำเป็นต้องทำ ให้ผู้สูงอายุเข้าใจ ยอมรับ และเกิดการเปลี่ยนแปลงให้เท่าทันมากขึ้น โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อ การใช้ชีวิต นอกจากนี้ โครงสร้างครอบครัวไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม
---	--

	<p>อันเนื่องมาจากการเติบโตทางเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม จะพบว่ามีการครอบครัวยุคเดียว และครอบครัวข้ามรุ่นจำนวนเพิ่มมากขึ้น และครอบครัวที่มีแต่ผู้สูงอายุอยู่ตามลำพังกับคู่สมรส และอยู่โดดเดี่ยวมากขึ้นเช่นกัน</p> <p>อย่างไรก็ตาม การคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความมั่นคงปลอดภัยในการดำรงชีวิตในบ้านและชุมชนท้องถิ่นของตนเองเป็นเรื่องสำคัญที่ชุมชน ท้องถิ่น ต้องร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการวางระบบการดูแลคุ้มครองผู้สูงอายุในชุมชนของตน</p> <p>สำหรับผู้สูงอายุที่มีศักยภาพ สามารถช่วยเหลือดูแลตนเองได้ รัฐต้องส่งเสริมให้ผู้สูงอายุกลุ่มดังกล่าว สามารถดำรงชีวิตอยู่ในถิ่นที่อยู่เดิม โดยจัดให้มีบริการที่ส่งเสริมศักยภาพ การใช้ชีวิตอย่างเป็นอิสระและมีคุณภาพชีวิตที่ดีของผู้สูงอายุ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงเทคโนโลยี เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุทั้งในมิติเศรษฐกิจ สุขภาพ สังคม และสิ่งแวดล้อมในอนาคต</p> <p>นอกจากนี้การเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ตลอดช่วงชีวิตสำหรับผู้สูงอายุ ดังนั้นจึงควรพัฒนาบทเรียนการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุผ่านระบบออนไลน์ และ สนับสนุนให้เกิดการขยายผลระบบเรียนรู้ออนไลน์ไปใช้กับหน่วยงานและเครือข่าย ต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งช่องทางให้ผู้สูงอายุ และผู้สนใจเข้าถึงระบบนี้ได้มากขึ้นอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การพัฒนาพลเมืองในสังคมสูงวัยดิจิทัล ต้องเน้นการเตรียมความพร้อมให้ผู้สูงอายุสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างมีคุณภาพที่ดี และมีความมั่นคงทางรายได้ มีความสามารถในการสร้างผลผลิตชุมชนได้ โดยรัฐบาลต้องมุ่งส่งเสริมโครงการสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและคุณภาพชีวิตในสังคมสูงวัย 5G และสร้างความมั่นคงปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีแก่ผู้สูงอายุ</p>
<p>การดำเนินการในปัจจุบัน</p>	<p>กรมกิจการผู้สูงอายุ พัฒนาระบบการคุ้มครองและการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน รวมทั้งส่งเสริมการเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างมีคุณภาพ โดยมีกลไกการดูแลผ่านอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (เชี่ยวชาญด้านผู้สูงอายุ) ศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) โรงเรียนผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุ รวมทั้งการพัฒนาผู้ดูแลผู้สูงอายุให้มีมาตรฐาน สามารถดูแลผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ อย่างไรก็ตามการดำเนินการดังกล่าวยังไม่สามารถคุ้มครองดูแลผู้สูงอายุในชุมชนท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง ยังมีผู้สูงอายุจำนวนมากในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการการดูแลช่วยเหลือ และยกระดับคุณภาพชีวิตแบบองค์รวมและบูรณาการ โดยคนในชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</p> <p>ในส่วนของการเตรียมความพร้อมผู้สูงอายุให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีคุณภาพ รู้เท่าทันเทคโนโลยี สามารถเรียนรู้ตลอดชีวิต และใช้</p>

	<p>ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการดำรงชีวิตได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสนับสนุนและส่งเสริมการจัดทำสื่อออนไลน์เพื่อการเรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ เพื่อเพิ่มช่องทางการเรียนรู้และการเข้าถึงกิจกรรมของผู้สูงอายุ รวมถึงเป็นจุดเริ่มต้นในการพัฒนาช่องทางเรียนรู้ที่ทันกับยุคสมัยของการเปลี่ยนแปลง เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาตนเองและมีความมั่นคงในชีวิตอย่างยั่งยืน</p> <p>นอกจากนี้ ยังได้บูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้แผนบูรณาการเตรียมความพร้อมรองรับสังคมสูงวัย โดยเฉพาะในประเด็นการรู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ การเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการประกอบอาชีพและการทำงานทั้งในช่วงวัยแรงงานและเมื่อเป็นผู้สูงอายุ</p>
แผนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	<p>การขับเคลื่อนแผนงานบูรณาการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับสังคมสูงวัย โดยมีโครงการที่สำคัญ เช่น โครงการเสริมสร้างพัฒนากลไกเครือข่ายสร้างความมั่นคงทางสังคมรองรับสังคมผู้สูงอายุ โครงการพัฒนาระบบการคุ้มครองทางสังคมของผู้สูงอายุ โครงการ Coding เพื่อผู้สูงอายุ โครงการสร้างผู้สูงวัยและผู้ด้อยโอกาสเป็นกำลังคนดิจิทัลสู่ยุคไซเบอร์</p>
link ข้อมูลเพิ่มเติม	เว็บไซต์กรมกิจการผู้สูงอายุ www.dop.go.th

Social Welfare for All

การเข้าถึงสวัสดิการภาครัฐของคนแต่ละช่วงวัย ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง

สภาพปัญหา (ทั้งในมุมมองของประชาชน และเจ้าหน้าที่)	ประชาชน <ol style="list-style-type: none">1. ประชาชนไม่ทราบสิทธิที่ตนเองควรได้รับ2. ไม่ทราบรายละเอียดของบริการ (อาทิ เอกสารที่ต้องใช้และช่องทางการติดต่อ)3. ระบบบริการหน่วยงานเดียวกันแต่มีหลายระบบ จนไม่รู้ว่าบริการใดอยู่ในระบบใด4. การเข้าถึงต้องมีเครื่องมือ ซึ่งประชาชนกลุ่มเปราะบางบางส่วนเข้าไม่ถึง เนื่องจากไม่มีสมาร์ทโฟน หรือ PC5. บริการที่เข้าถึงผ่านช่องทางออนไลน์ยังไม่ครอบคลุม6. อยากได้บริการที่ตอบสนองอย่างรวดเร็ว7. การออกแบบการเข้าถึงบริการไม่ได้ตอบสนองต่อทุกกลุ่มเป้าหมาย8. การติดต่อขอรับบริการของหน่วยงาน กระทรวง พม. ถ้าเป็นระดับจังหวัดจะติดต่อได้ที่ สนง.พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (สนง.พมจ.) แต่ถ้าเป็นกรุงเทพมหานคร ประชาชนไม่ทราบว่าจะไปติดต่อที่ไหนดี ที่รวบรวมการบริการไว้ในจุดเดียวเหมือนไปติดต่อที่ สนง.พมจ. ซึ่งถ้าเป็นภารกิจที่นอกเหนือจากภารกิจของ พม. เจ้าหน้าที่ สนง.พมจ. จะดำเนินการประสานหน่วยงานเพื่อส่งต่อให้9. อยากให้มีระบบการจองคิวขอรับบริการ และมีการตรวจสอบเอกสารก่อนการเข้าไปติดต่อตามคิวที่จองไว้10. มีการกีดกันการติดต่อราชการต่างๆ ในสนง.พมจ. โดยประชาชนเมื่อกีดกันแล้วสามารถไปทำภารกิจอื่นๆ ได้ โดยไม่กังวลว่าจะเสียคิวไปหรือยัง (โดยบัตรคิวบอกจำนวนคนที่ระยะเวลาอย่างน้อยที่ต้องรอ) เจ้าหน้าที่ <ol style="list-style-type: none">1. ภาระงานที่มีมาก จนทำให้การลงข้อมูลการให้บริการประชาชนไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลต่อความล่าช้าในการดำเนินงาน2. หน่วยงานพัฒนาแอปพลิเคชันใหม่อยู่ตลอดเวลา จนทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความสับสน3. งานล้นมือ เนื่องจากประชาชนผู้รับบริการมีจำนวนมาก4. ปัญหาหน่วยงานที่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถควบคุมเวลาในการให้บริการได้ตามเวลาที่กำหนด5. นโยบายจากผู้บริหารในทุกระดับ มีการประชาสัมพันธ์ออกสื่อต่างๆไปแล้ว แต่ในหน่วยงานระดับภูมิภาค/พื้นที่ ยังไม่ได้รับการสื่อสารอย่างเป็นทางการ ทำให้ไม่สามารถให้บริการกับประชาชนได้ถูกต้องตามนโยบายที่กำหนด เจ้าหน้าที่มักจะโดนตำหนิจากประชาชน
--	--

	<p>6. แนวทางการให้บริการ เมื่อภูมิภาค/พื้นที่ ยึดความถูกต้องตามกฎหมายระเบียบที่กำหนด แต่ประชาชนเมื่อไม่ได้ตามที่ต้องการ และไปร้องที่ส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ก็ดำเนินการให้ตามที่ร้องขอ (การให้บริการดังกล่าวอยู่ที่การวินิจฉัยของนายทะเบียนผู้อนุญาต) ทำให้เจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค/พื้นที่ ถูกดำเนิน</p>
การดำเนินการในปัจจุบัน	<p>กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ได้ดำเนินการพัฒนาบริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีงานบริการสำคัญตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 เห็นชอบแนวทางการดำเนินการเพื่อการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ Agenda จำนวน 12 งานบริการ ซึ่งกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ถูกกำหนดให้เป็นเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนในปีงบประมาณ 2565 จำนวน 1 งานบริการ คือระบบการแจ้งเตือนสิทธิและช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต เป็นระบบบริการที่ช่วยให้ประชาชนได้รับทราบเกี่ยวกับสิทธิที่พึงได้รับการแจ้งเตือนและเป็นช่องทางที่อำนวยความสะดวกในการขอรับสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ ตั้งแต่การแจ้งเตือน การยื่นเรื่อง จนกระทั่งได้รับสิทธิ โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดกรอบแนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ “ระบบแจ้งเตือนสิทธิและช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต” ระยะ 3 ปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 256๕ - ๒๕๖๗ ที่จะต้องมีการบูรณาการความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานครอบคลุมงานบริการที่เกี่ยวข้องกับสิทธิสวัสดิการประชาชนทั้งภายในและภายนอกกระทรวง จำนวน 69 งานบริการ (ที่มาจาก งานบริการของกระทรวง พม. จำนวน 29 งานบริการ และงานบริการภายนอกกระทรวง พม. จำนวน 40 งานบริการ) โดยประชาชนสามารถที่จะยื่นคำขอรับบริการและได้รับการแจ้งเตือนผ่านแอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” การขับเคลื่อนการพัฒนาระบบฯ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) การขับเคลื่อนระบบแจ้งเตือนสิทธิและช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระยะที่ 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕ ประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ คือ การกำหนดกรอบการพัฒนาและจัดทำแผนปฏิบัติการในการขับเคลื่อนระบบฯ การจัดทำพิมพ์เขียวงานบริการ พม. (Service Blueprint) การทบทวนและจัดทำบัญชีข้อมูลภาครัฐ (Data Catalog) การพัฒนาระบบแจ้งเตือนสิทธิฯ การเชื่อมโยงข้อมูลของงานบริการกับระบบพอร์ทัลกลางภาครัฐ (Citizen Portal) และการเปิดใช้งานระบบแจ้งเตือนสิทธิฯ ซึ่งในแต่ละกระบวนการมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลักและผู้สนับสนุน รวมถึงผลผลิตของกระบวนการไว้อย่างชัดเจน โดยมีกลุ่มพัฒนาระบบบริหารและศูนย์เทคโนโลยี</p>

	<p>สารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อนในนามของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์</p> <p>ผลลัพธ์การดำเนินการ สามารถดำเนินการได้ตามแผน โดยมีการเปิดให้บริการ “ระบบแจ้งเตือนสิทธิและสวัสดิการ พม.” จำนวน 19 งานบริการบนแอปพลิเคชันทางรัฐ เมื่อวันที่ 29 กันยายน พ.ศ.2565 ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและหลากหลายเลือกช่องทางที่เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้ชีวิตของตนเอง เพิ่มความสะดวกสบายของผู้รับบริการ และจากกลุ่มเป้าหมายของกระทรวงที่เป็นประชาชนตลอดทุกช่วงวัย การเข้าถึงบริการด้านสิทธิสวัสดิการของรัฐ ณ จุดเดียวยังจะทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกโดยสามารถรับทราบรายละเอียดบริการ สถานะของการยื่นคำขอรับบริการ การแจ้งเตือนสิทธิสวัสดิการและจัดการข้อมูลต่างๆได้ในคราวเดียวกันซึ่งจะช่วยให้ประชาชนเพิ่มการเข้าถึงการขอรับสิทธิ สวัสดิการต่างๆได้ดียิ่งขึ้นนอกจากนี้การยื่นบริการผ่านช่องทางออนไลน์ยังสามารถช่วยลดภาระของประชาชนการเดินทางไปติดต่อราชการณ สำนักงานต่างๆ ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางได้เป็นอันมาก</p>
แผนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	<ol style="list-style-type: none"> 1. มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 เห็นชอบแนวทางการดำเนินการเพื่อการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในปีงบประมาณ 2565 ในงานบริการ Agenda จำนวน 12 งานบริการ 2. กรอบแนวทางการขับเคลื่อนการให้บริการประชาชน ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ “ระบบแจ้งเตือนสิทธิและช่วยเหลือในการรับสวัสดิการของประชาชนตลอดช่วงชีวิต” ระยะ 3 ปี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2567 3. แผนแม่บทพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal Roadmap)
link ข้อมูลเพิ่มเติม	https://drive.google.com/drive/folders/1ekcSeJ4SWIWmQiVFWkoXFmqztRJksH8Z?usp=sharing

Government Hotline and Website 1111

ยกระดับสายด่วนและเว็บไซต์ 1111 รับเรื่องร้องเรียนและให้การช่วยเหลือประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

สภาพปัญหา (ทั้งในมุมมองของประชาชน และเจ้าหน้าที่)	มุมมองของประชาชน 1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์สรุปประเด็นเรื่องร้องทุกข์ไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามวัตถุประสงค์ของการร้องทุกข์/ การร้องเรียนของผู้ร้อง 2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ไม่สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและตอบ คำถามที่ชัดเจนได้ 4. ประชาชนต้องการให้แจ้งผลการดำเนินงานเรื่องร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบเป็น ระยะ ผ่านทาง SMS และ Website 5. ใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์นานเกินไป 6. ประชาชนต้องการทราบสถานะเรื่องร้องทุกข์หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ แก้ไขปัญหาและช่องทางในการติดตามเรื่องร้องทุกข์ของตนเอง 7. ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของภาครัฐที่ควรรู้ เช่น มาตรการ การช่วยเหลือของภาครัฐต่าง ๆ หรือการเตือนภัยสังคม เช่น แชร์ลูกโซ่ เป็น ต้น 8. ประชาชนได้ร้องทุกข์และขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานมาแล้วหลาย แห่ง และคาดหวังว่าการมายื่นเรื่องร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของ รัฐบาล 1111 จะได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ความคาดหวังของประชาชน 1. ประชาชนต้องการทราบถึงระยะเวลาแล้วเสร็จความคืบหน้าของการแก้ไข ปัญหา และหน่วยงานผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา 2. ขอให้มีการพัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ที่สะดวกและรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น 3. ขอให้มีการพัฒนาการติดตามเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการ ติดตามความคืบหน้า 4. ผู้ใช้บริการสามารถเลือกช่องทางการรับทราบรายงานผลได้ 5. ปัญหาของประชาชนได้รับการพิจารณาและการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็วและ สะดวก มุมมองของเจ้าหน้าที่ 1. บางส่วนราชการยังไม่ได้กำหนดกรอบระยะเวลาแล้วเสร็จในการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องทุกข์ 2. ขาดการบูรณาการฐานข้อมูล ทำให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์หรือใช้ ประโยชน์ในมิติอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3. ขาดการเชื่อมโยงระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในระดับภูมิภาคและ ท้องถิ่น ส่งผลให้การบูรณาการความร่วมมือเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาในเชิง พื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร
--	--

	<p>4. ข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ครบถ้วน ไม่ชัดเจน ข้อมูลไม่ถูกต้อง และเสนอแนะให้มีปรับปรุง/แก้ไขขั้นตอนและวิธีการดำเนินเรื่องร้องทุกข์</p> <p>5. การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานมีความล่าช้า</p> <p>6. หน่วยงานพัฒนาและออกแบบระบบด้วยตนเองอาจมีข้อจำกัดด้านเทคนิค หากมีความจำเป็นต้องพัฒนาและขยายผลระบบที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นสูงในระยะต่อไป รวมถึงบุคลากรที่บำรุงดูแลรักษาระบบและการบริหารจัดการข้อมูล หากเจ้าหน้าที่ผู้พัฒน้าย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งการบริหารจัดการระบบจะมีความเสี่ยงต่อการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์</p> <p>7. จำนวนปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้อัตราการล่าช้าไม่สอดคล้องกับปริมาณงาน</p> <p>ความคาดหวังของเจ้าหน้าที่</p> <p>1. ขอให้พัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. ควรผลักดันให้เกิดการขยายผลและเชื่อมโยงเครือข่ายด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ไปยังระดับภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขอย่างครอบคลุมและเป็นธรรม</p> <p>3. ขอให้มีการคัดกรองข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องทุกข์ให้ครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน และรวดเร็ว ก่อนประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4. ขอให้ สปน. จัดโครงการเสริมสร้างความสัมพันธ์เครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น</p> <p>5. ผู้บริหารของส่วนราชการต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน</p>
การดำเนินการในปัจจุบัน	<p>สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยศูนย์บริการประชาชนมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชนที่มาขอความช่วยเหลือและขอคำแนะนำ ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุมร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี และตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน ซึ่งการดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์</p>

	<p>พ.ศ. 2552 โดยศูนย์บริการประชาชนดำเนินการรับเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นผ่าน 6 ช่องทาง ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จุดบริการประชาชน 1111 2) ตู้ ป.ณ. 1111 3) สายด่วนของรัฐบาล 1111 4) เว็บไซต์ www.1111.go.th 5) โหมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 6) แอปพลิเคชันไลน์ @PSC1111 <p>2. สปน. มีระบบปฏิบัติงานที่ชื่อว่า “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศกลาง สำหรับให้ทุกหน่วยงานภาครัฐใช้ในการประสานและปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ร่วมกัน เช่น การรับเรื่องร้องทุกข์การประสานส่งเรื่อง การแจ้งหน่วยงานให้พิจารณาดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ การแจ้งรายงานผล</p> <p>การการแจ้งความคืบหน้า การดำเนินการ และการติดตามเรื่อง เป็นต้น</p> <p>ทั้งนี้ เมื่อได้รับเรื่องร้องทุกข์ที่ผ่านทั้ง 6 ช่องทางแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์จะบันทึกข้อมูลคำร้องของผู้ร้องและประสานส่งเรื่องร้องทุกข์/เสนอ</p> <p>ความคิดเห็นของประชาชนผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งกระทรวง/กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอิสระ จำนวน 330 หน่วยงาน เพื่อเข้ามารับเรื่องในระบบและดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ พร้อมรายงานผลการพิจารณาให้ผู้ร้องและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบด้วย</p> <p>3. ปัจจุบัน สปน. ได้พัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้แก่</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1) ระบบการรายงานผล (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ สำหรับใช้ในการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน 3.2) ระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา 3.3) ระบบการสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือข้อคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหา 3.4) ระบบการประเมินติดตามผลความพึงพอใจ (Satisfaction Survey)
--	---

	<p>เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานได้ทันที ผ่าน Link แบบสำรวจความพึงพอใจผ่านทางระบบ SMS ไปยังหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องในคราวเดียวกับการแจ้งรหัสเรื่องร้องทุกข์ และผลการดำเนินการเบื้องต้น รวมทั้งมีการสัมภาษณ์ความต้องการและความคาดหวังของกับประชาชนที่มาใช้บริการ ณ จุดบริการประชาชน 1111 อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) และทอตแบบสำรวจผ่านโครงการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายผู้รับบริการ (ศูนย์บริการประชาชนพบประชาชน)</p> <p>4. พัฒนาจุดบริการประชาชนให้เป็นศูนย์ราชการสะดวกโดยจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมทั้งได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนงานบริการประชาชนโดยจัดให้มีห้องประชุมจัดให้มีระบบ Teleconference ให้บริการประชาชน ณ จุดบริการประชาชน 1111 ผ่านระบบออนไลน์ ที่สามารถให้คำปรึกษาหารือ/ตรวจสอบเอกสารผ่านจอภาพกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ได้โดยตรง ทุกที่ทุกเวลา โดยที่ผู้ร้องทุกข์ไม่ต้องเดินทางมาด้วยตนเอง</p>
แผนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	แผนพัฒนาการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
link ข้อมูลเพิ่มเติม	<p>1) https://www.1111.go.th/</p> <p>2) http://www.psc.opm.go.th/</p>



DATA ANALYSIS

**FOR 12TH MY BETTER COUNTRY HACKATHON :
VOICE OUT IDEAS TO IMPROVE GOVERNMENT SERVICES TO MEET
THE CITIZENS' NEEDS AND EXPECTATION**



Data Analysis for 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON :
Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs
and Expectation

Empowering Older Persons

Pain Point	<p>people's perspective</p> <p>1. Elderly people are not receiving proper care and ongoing mental and physical development and are left alone. in a state of dependence and having to take care of offspring in a cross-generation family</p> <p>2. The elderly are deceived by social media and various forms of technology.</p> <p>Not keeping up with rapidly changing technology</p> <p>Problems using technology due to health and vision problems, forgetfulness, English, concerns about the risks and dangers of using it.</p> <p>people's needs</p> <p>1. The elderly need support for learning. Access to high speed internet service Learn to use technology in daily life correctly and knowingly. Learn how to use online media to sell community products, create pages, or produce online content. and business to generate income from online media</p> <p>2. There is a protection system for the elderly in the community. able to participate in social activities as a behavior driver and participate in driving the economy</p> <p>officer's point of view</p> <p>Due to the fact that Thailand has entered a completely aged society (Aged Society), there will be more and more elderly people entering the system continuously. which at present there are elderly of 12.5 million people, or 18.8 percent, and it is predicted that by 2033, Thailand will have an aging population that will increase to</p>
------------	--

	<p>28% of the total population. As a result, Thailand will become a Super Aged Society.</p> <p>Society with an increasing number of elderly people This will have an impact on Thai society as a whole. Both to the elderly, family members, as well as the changing situation of the world in the present era, "disruption" in various issues. that affect the society as a whole and especially the elderly that need to adjust</p> <p>To receive a whole lot of change or less according to the situation But it is necessary to make the elderly understand, accept, and make changes more timely. Especially the changes in technology that will play a huge role in life. In addition, the Thai family structure has changed from the original. due to economic and industrial growth will find that there is a single family and an increasing number of cross-generation families and families with only the elderly living alone with their spouses and more lonely as well</p> <p>However, the protection of the elderly to have a good quality of life Having security and safety in their homes and local communities is important for local communities to work with government agencies in establishing a care system for the protection of the elderly in their communities.</p> <p>For potential seniors can help take care of yourself The state must encourage the elderly in such groups. able to live in the original habitat by providing services that promote potential Living independently and having a good quality of life for the elderly including supporting the elderly to have access to technology To improve the quality of life of the elderly in economic, health, social and environmental in the future</p> <p>In addition, the preparation for entering an aging society with quality It is essential to foster lifelong learning for the elderly. Therefore, learning lessons for the elderly should be developed through the</p>
--	---

	<p>online system and support for the expansion of the online learning system to be used with various agencies and networks, which will be another channel for the elderly. And interested people have more access to this system as well. However, the development of power in the digital aging society Emphasis must be placed on preparing the elderly to be able to use technology in their daily lives with good quality. and have income stability have the ability to produce community products The government must focus on promoting projects to build technology foundations and quality of life in the 5G aging society and create security in the use of technology for the elderly.</p>
Present operations	<p>Department of Older Persons develop a system of protection and care for the elderly in the community as well as promoting the preparation for entering an aging society with quality. There is a mechanism of care through social development and human security volunteers. (specialize in the elderly) Quality of Life Development and Occupational Promotion Center for the Elderly (Public Organization) School for the Elderly Seniors Club including the development of carriers for the elderly to have standards able to provide quality care for the elderly However, such actions cannot provide comprehensive protection for the elderly in the local community. There are still many elderly people in the local community who need holistic and integrated care, help and improve their quality of life by people in the community and local government organizations. including other related agencies</p> <p>In terms of preparing the elderly to be able to live in a society with quality Tech-savvy can learn for life and take advantage of technology to live effectively by supporting and promoting the creation of online media for learning for the elderly To increase learning channels and access to activities for the elderly It is also a starting point for developing learning channels that keep up with the changing era. to promote learning self-development and stability in life sustainably</p>

	In addition, it has also integrated cooperation with relevant agencies under the integrated plan to prepare for the aging society. especially in the issue of social media literacy. Increasing the potential and ability to use technology for occupation and work both during the working age and when the elderly
Related action plans	Driving an integrated work plan to prepare for an aging society There are important projects such as the project to strengthen the development of social security network mechanisms to support the elderly society. Social Protection System for the Older Development Project Coding for the Elderly Project Project to build the elderly and underprivileged as digital manpower to fight cyber threats
Link for information	www.dop.go.th

Social Welfare for All

PainPoint	<p>people's perspective</p> <ol style="list-style-type: none">1. People do not know their welfare.2. Don't know service details (such as required documents and contact information)3. Service systems are in the same department, but there are many systems until people do not know which services are in which system.4. Access requires tools. Which some vulnerable people can't reach because they don't have smartphones or PCs.5. Services accessed through online channels have not been covered6. People want a service that responds quickly.7. The design of service access is unresponsive to all target groups.8. It is contacting for services from the Ministry of Social Development And Human Security. If it is at the provincial level, people can get it at the Office of Social Development and Human Security. If it is Bangkok People do not know where to go to contact. That collects services in a single point, as if to contact at Office of Social Development and Human Security if it is a mission other than the mission of the Ministry of Social Development And Human Security. the Office of Social Development and Human Security officers will coordinate with the departments to forward them9. People want to have a reservation system and there is a document check before entering the reserved queue.10. Queue cards are pressed for contacting in after pressing the queue cards, can go to other tasks without worrying about whether they have passed the queue or not. (The queue card tells the number of people who have the least amount of time to wait) <p>officer's point of view</p> <ol style="list-style-type: none">1. Heavy workload until making the posting of public service information is not up to date. resulting in delays in operations2. The office is constantly developing new applications, causing confusion among the officer
-----------	---

	<ol style="list-style-type: none"> 3. Overwhelmed work due to the large number of people receiving services 4. Various job site problems this makes it impossible to control the time of service at the specified time. 5. Policy from executives at all levels has been publicized in various media already. But in the regional/area has not yet received official media. Making it unable to provide services to the public according to the specified policies of Officials. Officers are often reprimanded by people. 6. Service guidelines when the region/area adheres to the correctness according to the specified rules. But when people do not get what they want and went to the central office was performed as requested. (This service is at the licensing registrar's decision) causing provincial/area officers to be blamed.
Present operations	<p>Ministry of Social Development And Human Security developing public services through electronic systems (e-Service) with important service tasks following the Cabinet resolution on August 3, 2021, agreeing to the implementation guidelines for driving electronic services (e-Service) in the fiscal year 2022 in the service of 12 Agenda services, which the Ministry of Social Development and Human Security is set to be the main host of the drive in the fiscal year 2022</p> <p>1 service is a system of notification of rights and assistance in receiving welfare of people throughout their lives. It is a service system that helps people to be informed about their rights to be notified and it is a channel that facilitates the application of various welfare benefits from notification filing until the right. The Ministry of Social Development and Human Security has set a framework for driving people's services through electronic systems (e-Service), Ministry of Social Development and Human Security, "a system to notify rights and help in receiving welfare of people throughout their lives" period. 3 years in the fiscal year 2022 - 2024 will require the integration of cooperation from many government agencies covering services related to the rights of people's welfare both inside and outside the Ministry of 69 services (sourced from 29 service work of</p>

	<p>the Ministry of Social Development And Human Security and external services of the Ministry of Social Development And Human Security, 40 services) by which people can apply for services and receive notifications through the application. Citizens can apply for services and receive notifications through the "TANGRAT" application, driving the development of the system. Implementation of the Action Plan, driving the right notification system and assisting in receiving welfare of the people throughout their lives of the Ministry of Social Development and Human Security, Phase 1 of the fiscal year 2022, which will be conducted between August 2021 - September 2022, consists of important processes, namely the formulation of the development framework and the preparation of an action plan to drive the system Preparation of blueprints for service work (Service Blueprint), review and preparation of government data catalog (Data Catalog), development of rights notification system Linking information of services with the central government portal system (Citizen Portal) and activation of the rights notification system. In each process, the main responsible persons and sponsors are assigned including the output of the process clearly with the Management System Development Group and the Information and Communication Technology Center It is the main driving agency on behalf of the Ministry of Social Development and Human Security. Action results can proceed according to the plan which is open for service "Rights and Welfare Alert System", 19 services on government applications on 29 September 2022, which will allow people to access the services of the agency quickly and in a variety of ways. Choose a channel that suits your lifestyle habits. Increase the convenience of service users and from the target groups of the ministry who are people of all ages A single point of access to public welfare services will also make it easier for citizens to be able to know the details of the services. Status of service requests Welfare alerts and information management at the same time will help people increase access to claims. Welfare can be better. In addition, filing services through online channels can also help reduce</p>
--	--

	the burden of people going to contact government offices various offices It helps to reduce commute expenses considerably.
Related action plans	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cabinet Resolutions on August 3, 2021 approved guidelines for the implementation of e-Service in the fiscal year 2022 in 12 Agenda services 2. Public service via electronic system (e-Service) Ministry of Social Development and Human Security “A notification system for rights and assistance in receiving welfare of the people throughout their lives”, a 3-year period in the fiscal year 2022 – 2024 3. Citizen Portal Roadmap
Link for information	https://drive.google.com/drive/folders/1ekcSeJ4SWIWmQiVFWkoXFmqztRJksH8Z?usp=sharing

Government Hotline and Website 1111

Pain Point	<p>people's perspective</p> <ol style="list-style-type: none">1. Complaint officers do not summarize the issues of complaints completely. Thus unable to resolve the problems that arise in accordance with the purpose of the complaint / complaint of the petitioner.2. There are insufficient numbers of staff working on complaints to provide services.3. The grievance officer was unable to provide accurate information and provide clear answers to questions.4. People want to notify the complainant about the results of the complaint periodically via SMS and website.5. Too long to resolve complaints.6. People want follow up the status of their complaints, agencies responsible for solving the problems and channels for tracking their complaints.7. People don't access to government information that they should know, such as measures various government assistance or social warnings such as Ponzi scheme , etc.8. People complained and asked for help from various agencies. It is expected that any complaints filed at the 1111 Government Complaint Center people hope will be resolved quickly. <p>people's expectations</p> <ol style="list-style-type: none">1. People want to know how long it takes to complete the progress of problem solving. and agencies responsible for solving problems2. Request for the development of more convenient and faster grievance channels3. Ask for a channel to follow up on complaints to make it convenient and easy to track progress4. Users can choose channels to receive reports of results.
------------	---

	<p>5. People's problems are considered and solutions are quick and convenient.</p> <p>officer's point of view</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Some government agencies have not set a time frame to complete the resolution of every complaint. 2. Lack of database integration as a result, the data cannot be analyzed or utilized in other dimensions effectively. 3. Lack of linkage to regional and local grievance management systems as a result, the integration of cooperation to solve spatial problems is not as effective as it should be. 4. The details of the complaint submitted to the relevant agencies are incomplete, unclear, and incorrect information. and suggest improvements/corrections Procedures and procedures for filing complaints 5. Communication with the coordinator is delayed. 6. The system development and design agencies themselves may have technical limitations. If there is a need to develop and expand systems that require advanced digital technology in the next phase. including personnel who maintain the system and manage information If developer staff moves or promotes system administration, there is a risk of grievance processing. 7. The number of people's troubles tends to increase continuously, causing the staff to have more workloads. As a result, the power rate is inconsistent with the workload. <p>Officers' expectations</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Request to develop the complaint management system to be up-to-date continuously 2. Should push for expansion and networking grievance management to regional and local levels to make trouble People's hardships are treated comprehensively and fairly.
--	---

	<p>3. Request that the complaint details be screened to be complete, accurate, clear and expeditious before coordinating the complaint to the relevant agencies.</p> <p>4. Ask Office of the Prime Minister to continually organize a project to strengthen the relationship of the operators' network of complaints. In order to increase the knowledge of staff working on complaints to be more effective</p> <p>5. Executives of government agencies must focus on solving people's hardships.</p>
Present operations	<p>1. The Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office. Public Service Center is responsible for handling complaints. Complaint for justice and the assistance that has been submitted to the Prime Minister Deputy Prime Minister and Minister of Prime Minister's Office Including the problems of the people, giving advice on the law and litigation to the people who come for help and seek advice. Coordinate to solve problems and facilitate the public who come to meet or gather to complain to the Prime Minister, the Deputy Prime Minister and the Minister of Prime Minister's Office. and investigate complaints in the area to resolve important issues that are urgent The operation is in accordance with the regulations of the Prime Minister's Office on the Management of Complaints B.E.2019 .The Public Service Center accepts complaints/proposes opinions through 6 channels as follows:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Public Service Point 1111 2) Mail Box 1111 3) Government hotline 1111 4) Website www.1111.go.th 5) Mobile Application : PSC 1111 <p>2. The Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office. There is an operating system called "Complaint Management System" which is a central information system for all government agencies to coordinate and perform grievance tasks together, such as receiving complaints, coordinating submissions Notifying the agency to consider taking action in accordance with its powers and duties ,results ,progress, action and follow-up, etc.</p>

	<p>However, complaint has been received all 6 channels, the Complaint Operator will record the information of the Complainant and coordinate the submission of the complaint/propose a public opinion through the Complaint Management System to the Operator Network. Contact Point from various departments, including ministries / departments, provinces, state enterprises, and independent agencies, amount to 330 agencies to come in to receive the matter in the system and act according to the authority along with reporting the results of the consideration to the petitioner and the Office of the Permanent Secretary for the Prime Minister's Office</p> <p>3. Present, The Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office ,has developed a platform of complaint management system as follows:</p> <p>3.1) Reporting system (Dashboard) that can show information about complaint for use in monitoring and formulating a resolution people's suffering policy</p> <p>3.2) Tracking System for people to follow up on the progress of complaints by themselves anywhere, anytime.</p> <p>3.3) Social Monitoring Tool, which is a tool to track people's needs or opinions from various social media for use as information for policy-making or plan to support problem solving</p> <p>3.4) Satisfaction Survey to assess satisfaction after the service. The public can assess the satisfaction of the agency immediately via the satisfaction survey link SMS system to the complainant's phone number at the same time as notifying the complaint code and preliminary results Including interviewing the needs and expectations of people who come to use the service at the public service point 1111, the NSO Office Building (formerly) and conduct a survey through the project to build relationships with the service recipient network. (Public Service Center)</p> <p>4. Develop public service points to be convenient government centers by providing facilities for people. including bringing digital technology to support the event provide services to the public by</p>
--	--

	<p>providing a meeting room to provide a system Teleconference.</p> <p>Providing services to the public at the public service point 1111 via online system who can consult/consult documents through the screen with the staff working on complaints directly anytime, anywhere where the complainant doesn't to travel</p>
Related action plans	Complaint Management Development Plan
Link for information	<p>1) https://www.1111.go.th/</p> <p>2) http://www.psc.opm.go.th/</p>



PREPARATION WORKSHOPS AND 12TH MY BETTER COUNTRY HACKATHON:

VOICE OUT IDEAS TO IMPROVE GOVERNMENT
SERVICES TO MEET THE CITIZENS' NEEDS AND
EXPECTATION AND POLICY RECOMMENDATIONS



Preparation Workshops and 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON : Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation and Policy Recommendations

The meeting to discuss the preparation of the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON with the Ministry of Social Development and Human Security

7 October 2022, Mrs. Areepan Charoensuk, Deputy Secretary-General of the OPDC attended the meeting to discuss the preparation of the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON with the Ministry of Social Development and Human Security, led by Ms. Angkana Jaikitsuwan, Deputy Permanent Secretary for Ministry of Social Development and Human Security Ms. Busaya Jaisawang, Deputy Director-General of the Department of Older Persons and relevant staff at the meeting room SorPor.1, 8th floor, Ministry of Social Development and Human Security

From the discussions of the Ministry of Social Development and Human Security and the Department of Older Persons. It interested in opening the public to participate in the development of government related. In the issue of innovation to improve the quality of life for the elderly and a system of notification of rights and receiving welfare of the people throughout their lives. The format of the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON will be held in early November 2022 in an onsite, outstanding works will be selected. And there is a possibility to drive to achieve results within the next fiscal year 2023.

Finally, Cooperation Received funding from the foundation Konrad-Adenauer-Stiftung (KAS) in promoting the development of open government in Thailand.

12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON: Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation (Hack Day)

Opening for people to participate in the development of government work again. This time is a brainstorming session and presenting guidelines for improving the quality of life of the elderly. with the Office of the Permanent Secretary for Social Development and Human Security Department of Older Persons and the Office of the Permanent Secretary, Office of the Prime Minister in collaboration with the OPDC , to bring cool ideas to implement concrete results.

On November 6, 2022, The OPDC ,cooperate with the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security Department of Older Persons and the Office of the Permanent Secretary, Office of the Prime Minister arranged the 12th

MY BETTER COUNTRY HACKATHON : Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation at True Digital Park, Bangkok, which gathers over 80 active citizens from various fields, whether students, Social Enterprise, Civil Society, Private Sector, government agencies, etc. from all over the country. 8 hours were spent to brainstorm, gave opinions and present ideas to improve the efficiency of government services to meet people needs and expectations.

Open remark by Ms. Onfa Vejajiva, Secretary-General of the OPDC, chairman of the activity informed about previous MY BETTER COUNTRY HACKATHON since 2019. In addition, the executives of the 3 government agencies involved discussed the missions of the agencies and distributed problems to the participants participated designing of government services, including (1) Mr. Teerapong Wongsivawilas Permanent Secretary of the Prime Minister's Office Invited interested parties to participate thinking and designing in order to improve complaint handling in the issue of "Government Hotline and Website 1111 "(2) Mr. Anukul Peedkaew, Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security Invited interested people to participate thinking and designing to improve service access to public welfare under the theme "Social Welfare for All" and (3) Ms. Bussaya Jaisawang, Deputy Director-General of the Department of Older Persons invited those interested to participate in thinking and designing to enhance services on improving elder quality of life under the theme "Empowering Older Persons". Finally, Ms. Naphajaree Jiwananthaprawat, Senior Project Manager from KONRAD ADENAUER STIFTUNG Thailand Foundation, which is the financial support organization for this event, mentioned the importance of this activity as well.

For the pitching session, 6 experts were honored, including Ms. Onfa Vejajiva, Secretary-General of OPDC, Mrs. Areepan Charoensuk, Deputy Secretary-General of OPDC, Ms. Angkana Jaikitsuwan, Deputy Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security, Ms. Busaya Jaisawang, Deputy Director-General of the Department of Older Persons, Ms. Nalinee Mahakhan, Director of the People's Service Center and Ms. Orapan Suwanwattanakul, Project Manager, KONRAD ADENAUER STIFTUNG Foundation, Thailand, joined as commentators to give opinions and recommendations to ideas pitching for applicable solutions further.

6 applicable solutions as follow:

1. Development of offline and online platforms to reach all groups of people by creating an official line (online) and organizing workshops through community leaders (offline), the Children's Council, and village health volunteers to communicate relevant information such as rights that should be received, various news activities and linking information between online and offline together, as well as raising the power of older persons. Moreover, more

opportunities of increase income and career knowledge and experience sharing with other ages will be provided.

2. Counselling for the elderly can carry out what they want to do after retirement or let them to reskill and upskill themselves in order to develop their careers and continue to earn their own income. And there is a path to recruit seniors who have reskill and upskill to work in the private sector that needs experienced resources.

3. Developing the One Stop Service for disabilities since they birth by having local action to provide access to both online and offline rights such as disability cards, pension, etc. know right away including education, etc. without having to re-register after leaving the hospital. Because at present, one stop service in this manner is only under the supervision of Bangkok, therefore, this concept needs to be expanded throughout the country and to provide thorough care which may allow volunteers to develop social and human security to look after them in the area and coordinate with the Provincial Social Development and Human Security Office.

4. Opening statistic data on successful cases which children affected by domestic violence problems would be solved. to make people ensure and trust that they can actually help children by using infographics of helping steps and document used for easy contact with government agencies, strengthening service skills for children who come for help and increase professional personnel such as psychologists and social workers who are needed for some areas (create trusts to encourage children to ask for help from the Ministry of Social Development and Human Security).

5. Developing the back-end system of government agencies to link data both inside and outside unit to facilitate public service for people to fill in the information only as necessary as possible and when notified, they will receive tracking numbers to follow up their cases.

6. Using AI to screen completeness and sorts of complaints moreover using line application to update and track complaint status. However, each issue will have different details in terms of difficulties and complexities, such as land plots, which usually are complex and have a large number of details therefore the system needs to be well developed. To help support the screening of complaints for officers to be able to work quickly respond to the public in timely manner which will affect the image of the government especially the Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office which is the main organization that operates in this matter.

End of the activity, the executive from all 3 departments have emphasized that they will bring the ideas of the participants in this event. The KONRAD ADENAUER STIFTUNG Foundation Thailand spoke about the direction of cooperation that will continue to support this kind of activity continuously. Ending with the OPDC, said thank you to all participants and representatives of related agencies for being part of the public sector development, as well as inviting everyone to Join the next MY BETTER COUNTRY HACKATHON.

The meeting to discuss approaches to drive policy recommendations from the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON: Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation with the Ministry of Social Development and Human Security

21 November 2022, Mrs. Areepan Charoensuk, Deputy Secretary-General of the OPDC attended the meeting to discuss approaches to drive policy recommendations from the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON: Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation with the Ministry of Social Development and Human Security, led by Ms. Angkana Jaikitsuwan, Deputy Permanent Secretary of Ministry of Social Development and Human Security and relevant officials from the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security Department of Older Department of Empowerment of Persons with Disabilities Department of Children and Youth Including Ms. Oraphan Suwanwatanakul, Project Manager, Konrad Adenauer Foundation and representatives from 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON discussed about implementation of 4 recommendations at the Champee Sirindhorn Meeting Room, 19th floor, Ministry of Social Development and Human Security. The workshop summaries are as follows:

1. Developing offline and online platforms to reach all groups of people by creating an official line (online) and organizing workshops (offline) through community leaders, children's councils, village health volunteers to communicate information on the subject. Rights that should be received, such as rights that should be received, various news activities by linking information between online and offline together as well as drawing the power of the old age to reduce channels of inaccessibility of the rights of the elderly Including being a way to generate income and career Share knowledge and experience with people of other ages. Representative of Department of Older Persons would discuss with representatives from 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON to link existing channels as well as apply the concept to educate about the vocabulary of each age especially teenagers and the older persons to reduce the generation gaps and could also promote family relationships.

2. Counselling for the older persons be able to do what you want to do after retirement or let them reskill and upskill each other to generate more income. And there is a route to accept the upskill and reskill older persons to work in the private sector that requires experienced personnel. Department of Older Persons will apply concept of enhancing older persons quality of life in terms of society, health, economy, environment and technology. Moreover, both the older persons who are outside the system retired and those who are still in the system, not yet retire, they can prepare themselves to be qualified senior citizens further.

3. Developing of the One Stop Service for disabilities since birth in the hospital by having local or local action to have access to rights both online and offline, such as issuing a disabled card, living allowance, and knowing rights away Including education and others without having to re-register after leaving the hospital which may allow volunteers for Social Development and Human Security to take care of the disabled in the area and submit the matter to the Provincial Social Development and Human Security Office. This recommendation is aligned with Department of Empowerment and Development of the Life of Persons with Disabilities policies so registration system would be improved to auto approve newborn disabilities by parents' confirm their rights at the hospital right away.

4. Opening statistic on data cases that have been successful in resolving children suffering from domestic violence to gain confidence and trust in government that able to really help children by creating an infographic, steps to help and simple documents for contacting government agencies, enhancing service skills for children seeking help and increasing professional personnel such as psychologists and social workers who are lacking in some areas (creating a trust for children to dare to come and ask for help from the Ministry of Social Development and Human Security) by the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security would discuss more details and exchange mechanism with the HACKATHON representatives later.

The meeting to discuss ways to drive proposals from the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON: Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation with the Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office

21 November 2022, Mrs. Areepan Charoensuk, Deputy Secretary-General of the OPDC attended the meeting to discuss ways to drive proposals from the 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON: Voice out Ideas to Improve Government Services to Meet the Citizens' Needs and Expectation with the Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office led by Mr.

Teeraphong Wongsiwawilas, Permanent Secretary of the Prime Minister's Office and related officials including representatives from 12th MY BETTER COUNTRY HACKATHON discussed about implementation of 2 recommendations at Meeting Room 201, Office of the Permanent Secretary, Office of the Prime Minister. The workshop summaries are as follows:

1. Developing the back-end system of government agencies to link data both inside and outside unit to facilitate public service for people to fill in the information only as necessary as possible and when notified, they will receive tracking numbers to follow up their cases.

2. Using AI to screen completeness and sorts of complaints moreover using line application to update and track complaint status. However, each issue will have different details in terms of difficulties and complexities, such as land plots, which usually are complex and have a large number of details therefore the system needs to be well developed. To help support the screening of complaints for officers to be able to work quickly respond to the public in timely manner which will affect the image of the government especially the Office of the Permanent Secretary, the Prime Minister's Office which is the main organization that operates in this matter.

The Permanent Secretary of the Prime Minister's Office accepted both recommendations to further develop the complaint handling system and complaint management system by letting HACKATHON representatives to empathize both systems and proof of concept (POC) of these systems before expand to overall systems later.



Photograph Compilation

Meeting to discuss guidelines MY BETTER COUNTRY HACKATHON #12 Under the KAS-OPDC Cooperation Project of Workshop Series on Open and Innovative Government in Thailand. 7th October, 2022 at Ministry of Social Development and Human Security.

URL : <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1ab2Z9gKStukh1j5REZTokAkOW9cwFKGt>

HACKATHON DAY 6th November, 2022 at TRUE DIGITAL PARK

URL : <https://drive.google.com/drive/folders/1JnOUfj5kTDwyja2ZqEl3w41HZ7Zn0rha>

Meeting to discuss about driving MY BETTER COUNTRY HACKATHON #12 solutions Under the KAS-OPDC Cooperation Project of Workshop Series on Open and Innovative Government in Thailand. 21st November, 2022 at Ministry of Social Development and Human Security and Office of the Permanent Secretary, Prime Minister's Office.

URL: <https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1Br0yO67cZSmAUN8egizHgYZgO5vuUS6D>