



โครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

- ใช้งบประมาณจากบัญชีเงินฝากคลัง ชื่อบัญชี “ศูนย์ดำรงธรรม นำรอยยิ้มสู่ประชาชน”
- จำนวน ๑๔,๗๕๕,๕๐๐ บาท

❖ ความเป็นมา/เหตุผลความจำเป็น

จากสถิติการร้องเรียนที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่องร้องเรียนพบว่าจำนวนผู้ร้องเรียนมีปริมาณมากขึ้นทุกปี แต่ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐ ยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึง ทันทต่อเหตุการณ์ หรืออาจเกิดเหตุการณ์การร้องเรียน ซ้ำซ้อน ทำให้ ข้อมูลรายงานไปยังผู้บริหารเกิดความผิดพลาด และอาจมีขั้นตอนใช้เวลานาน ทำให้การแก้ปัญหาข้อร้องเรียน เป็นไปอย่างล่าช้า และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการร้องเรียน และสถานะได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงปรับบริบทเปิดกว้างและเชื่อมโยงเน้นความโปร่งใส ให้การบริการมีความเชื่อมโยงของระบบฐานข้อมูล เทคโนโลยี กระบวนการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองและสร้างคุณค่าการบริการกับประชาชน จึงได้จัดทำโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลด้านการร้องเรียนของประเทศ กระทรวงมหาดไทยได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับกระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ การเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของประชาชนของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูล

❖ วัตถุประสงค์

- เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศ
- หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์
- เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการร้องทุกข์สำหรับใช้ในการวางแผนติดตามและแก้ไขปัญหา





การวิเคราะห์ออกแบบระบบ

โครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้มีการออกแบบและพัฒนาระบบจากการใช้โปรแกรมภาษา PHP ที่มีความเสถียรในการทำงานที่มีการนำมาใช้การพัฒนาระบบบนเว็บไซต์มากที่สุดในยุคนี้ และมีการใช้งานง่าย ในการบำรุงรักษาและต่อยอดในการพัฒนาระบบไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์ โปรแกรม PHP ที่สำคัญคือสามารถรองรับความต้องการในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง



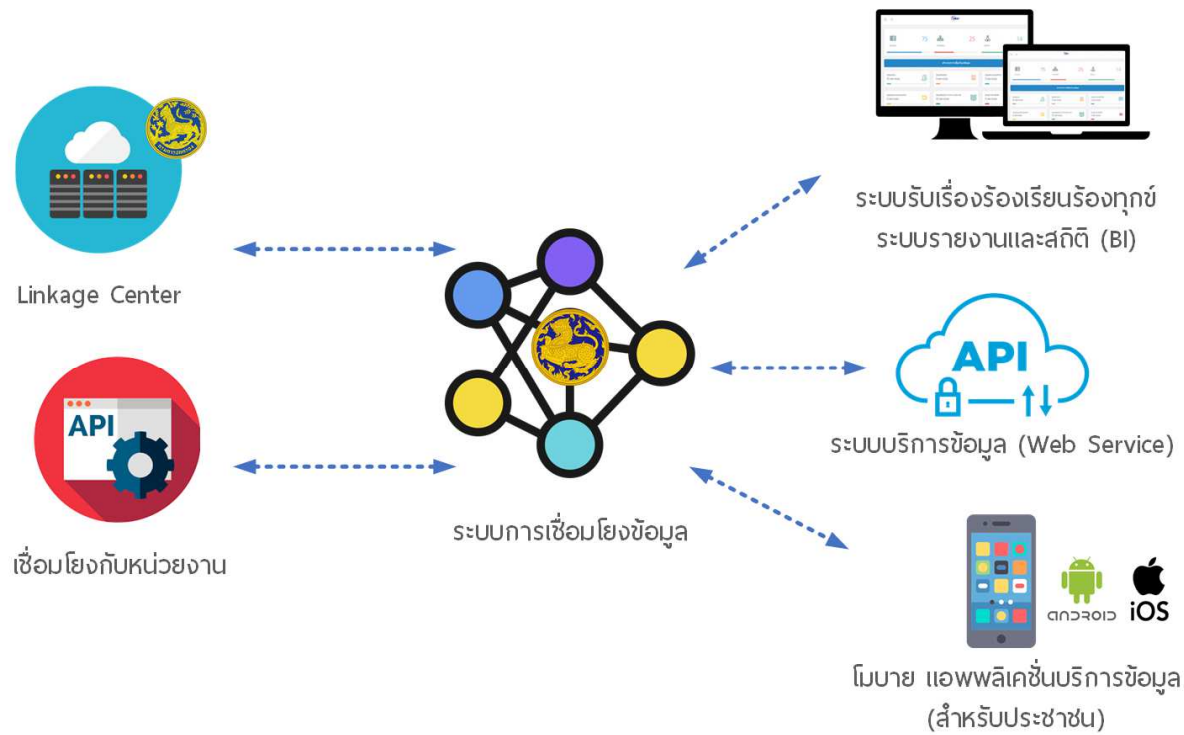
❖ รายละเอียดการจัดหาของโครงการฯ

- การพัฒนาระบบเพื่อศึกษาวิเคราะห์ พัฒนาการเชื่อมโยง ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการจัดทำข้อมูลภาครัฐแลกเปลี่ยน Linkage Center พร้อมการพัฒนาระบบงานบริการประชาชน จำนวน ๑ ระบบ โดยทำการเชื่อมโยงข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ กับ สำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมการปกครอง และกรมที่ดิน
- การพัฒนาระบบคลังข้อมูล การจัดเตรียมข้อมูลมิติต่าง ๆ และจัดหาซอฟต์แวร์ช่วยวิเคราะห์ การบริหารข้อมูล (Business Intelligent) พัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส (Web Service Management) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกระทรวงมหาดไทยกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ระบบ

❖ รายละเอียดการจัดหาของโครงการฯ (ต่อ)

- การพัฒนา Mobile app ทั้ง iOS รองรับเวอร์ชัน ๑๐ หรือสูงกว่าและ Android เวอร์ชัน ๕ หรือสูงกว่า และนำแอปขึ้น Apple store และ Google Play และพัฒนาระบบ Chat bot เพื่อเป็นผู้ช่วยการตอบข้อซักถามและให้บริการข่าวสารแก่ผู้บริโภคนที่ใช้งานช่องทางต่าง ๆ ด้วยภาษาไทย
- การนำเข้าระบบฐานข้อมูล/โอนย้ายข้อมูล/การชำระข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำนวน ๑ ระบบงาน
- การฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมาย : ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลา ๒ วัน จำนวน ๗๖ คน
ระดับผู้บริหารระหว่างหน่วยงาน ระยะเวลา ๑ วัน จำนวน ๓๐ คน
ระดับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ระยะเวลา ๑ วัน จำนวน ๑๕ คน

❖ แผนผังแสดงโครงสร้างการติดตั้งและเชื่อมต่ออุปกรณ์ของระบบ



เสนอขอจดทะเบียนการค้า หรือ เสนอขอจดทะเบียนการค้าเพิ่มเติม
 ขอแก้ไขข้อมูลการจดทะเบียนการค้า
 เลขที่จดทะเบียนการค้า หรือ เลข ที่ยื่นขอ / เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____
 เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____
 เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____
 เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____

เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____
 เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____
 เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____
 เลขที่ขอแก้ไขการจดทะเบียนการค้า: _____

| ประเภท | MDES | ประเภทเทคโนโลยี | จำนวน | ชนิดสินค้า | จำนวน | ชนิดสินค้า | จำนวน |
|--------|------|-----------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| รวม | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

| ประเภท | มูลค่า | มูลค่ารวม | | มูลค่ารวม | มูลค่ารวม | มูลค่ารวม | มูลค่ารวม |
|--------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| | | มูลค่ารวม | มูลค่ารวม | | | | |
| 1 | 100,000 | 100,000 | 100,000 | 100,000 | 100,000 | 100,000 | 100,000 |
| 2 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 | 200,000 |
| 3 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 | 300,000 |
| 4 | 400,000 | 400,000 | 400,000 | 400,000 | 400,000 | 400,000 | 400,000 |
| 5 | 500,000 | 500,000 | 500,000 | 500,000 | 500,000 | 500,000 | 500,000 |
| รวม | | | | | | | |

รวมมูลค่ารวม: _____

การฝึกอบรมหลักสูตรวิธีการฝึกอบรมระยะเวลาค่าใช้จ่ายจำนวนผู้ฝึกอบรมและวิทยากร

| ลำดับ | รายการ | บจก.ไอซูซึนส์ ศิริพัทธ์ | บจก. โปรเอ็น คอร์ป | บจก. เอ็ด วานชี อีวัน โนเวชั่น เทคโนโลยี | บจก. เอ็ด วานชี อีวัน โนเวชั่น เทคโนโลยี | รวมทั้งสิ้น | รวมทั้งสิ้น | ราคาอ้างอิง | จำนวน | วงเงินรวม | หมายเหตุ |
|-------|------------|----------------------------|-----------------------|---|---|-------------|-------------|--|-------|-----------|-----------------------------|
| ๑ | ค่าฝึกอบรม | ๑๖๐,๕๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑ | ๑๖๐,๕๐๐ | ราคาประมาณการ อ้างอิงตาม |
| | | | | | | ๑๖๐,๕๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | รวมจำนวนเงินส่วนที่ไม่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | | | |
| | | | | | | ๑๖๐,๕๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | รวมจำนวนเงินส่วนที่ไม่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | | | |

ราคารวมทั้งโครงการ

| ลำดับ | รายการ | บจก.ไอซูซึนส์ ศิริพัทธ์ | บจก. โปรเอ็น คอร์ป | บจก. เอ็ด วานชี อีวัน โนเวชั่น เทคโนโลยี | บจก. เอ็ด วานชี อีวัน โนเวชั่น เทคโนโลยี | รวมทั้งสิ้น | รวมทั้งสิ้น | ราคาอ้างอิง | จำนวน | วงเงินรวม | หมายเหตุ |
|-------|--|----------------------------|-----------------------|---|---|-------------|-------------|--|-------|-----------|-----------------------------|
| ๑ | รายการที่หนึ่งเป็นรายการราคาทั้งหมดรวมที่เป็น คอมพิวเตอร์ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑ | ๑๖๐,๕๐๐ | ราคาประมาณการ อ้างอิงตาม |
| ๒ | รวมจำนวนเงินส่วนที่ไม่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑๖๐,๕๐๐ | ๑ | ๑๖๐,๕๐๐ | |
| | | | | | | ๑๖๐,๕๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | รวมจำนวนเงินส่วนที่ไม่เป็นราคาตามเกณฑ์ | | | |
| | | | | | | ๑๖๐,๕๐๐ | ๒๒๓,๐๐๐ | รวมจำนวนเงินส่วนที่ไม่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ | | | |

ลงชื่อ ผู้รับชมฯ

(.....)



จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

