



โครงการการยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑
การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เป็นจำนวนเงิน ๑๐,๗๐๐,๐๐๐ บาท

ความเป็นมา/เหตุผลความจำเป็น

จากสถิติการการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ศูนย์ดำรงธรรม ได้รับเรื่องพบว่าจำนวนผู้ร้องเรียน ร้องทุกข์มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นทุกปี แต่ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของภาครัฐ ยังขาด การเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึง ทันต่อเหตุการณ์ หรืออาจเกิด เหตุการณ์การร้องเรียน ซ้ำซ้อน ทำให้ข้อมูลรายงานไปยังผู้บริหารเกิดความผิดพลาด และอาจมี ขั้นตอนในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ใช้เวลานาน ทำให้การแก้ปัญหา ข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการร้องเรียน และสถานะ ได้อย่างถูกต้อง

ความเป็นมา/เหตุผลความจำเป็น (ต่อ)

ดังนั้น ศูนย์ดำรงธรรม จึงได้สนองตอบนโยบายรัฐบาลในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนางานให้เกิดเป็น THAILAND ๔.๐ โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์ การบูรณาการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เทคโนโลยี กระบวนการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองและสร้างคุณค่าการให้บริการ การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน จึงได้จัดทำโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลด้านการร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศ กระทรวงมหาดไทยจึงผลักดันโดยได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงร่วมกับกระทรวงยุติธรรม กระทรวงแรงงาน กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ การเป็นหน่วยงานกลางในการบูรณาการการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของประชาชนรวมถึงข้อมูลของส่วนราชการ (Population Information Linkage Center) และทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศไทย

ความเป็นมา/เหตุผลความจำเป็น (ต่อ)

ในการทำ web service กลางที่ทุกหน่วยใช้ร่วมกันเป็นแนวคิดที่ดี ควรผลักดันให้เกิดขึ้นในอนาคต แต่ต้องมีหน่วยงานที่เป็นเจ้าภาพในการของบประมาณและดำเนินการให้เป็นรูปธรรมซึ่งควรจะเป็นกระทรวงดิจิทัล ไม่ก็ สปน. เป็นเจ้าภาพ ต้องมีการหารือกันเพิ่มเติมในภายหลัง

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐเกือบทุกหน่วยงานมีการจัดระบบการร้องเรียน ทั้งระบบที่เป็นฐานข้อมูลดิจิทัล หรือระบบที่จัดเก็บด้วยเอกสาร ทั้งนี้ในการบูรณาการหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีการลงทุนเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูลของตนเองแล้ว ให้มาใช้ระบบกลางต้องใช้เวลาในการปรับเปลี่ยนแนวคิดและบูรณาการกัน ระบบเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เสนอโครงการของ ศคธ. ในปี ๒๕๖๖ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่จะปรับเปลี่ยนแนวคิดและเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลแต่ละหน่วยงานเข้าด้วยกัน ซึ่งอนาคตอาจจะเปลี่ยนเป็น web service ก็อาจเป็นไปได้

ความเป็นมา/เหตุผลความจำเป็น (ต่อ)

จัดทำระบบการเผยแพร่แลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบ web service เพิ่มเติมในอนาคต

- เชื่อมโยงระบบกับหน่วยงานที่มีความสำคัญ มีความพร้อมและเรื่องร้องเรียนปริมาณมากเป็นอันดับแรก
- เชื่อมโยงข้อมูลอะไร อย่างน้อยต้องประกอบไปด้วย เลขบัตรประชาชน ชื่อผู้ร้อง (อาจปกปิดชื่อได้)
เนื้อหาคำร้อง ผู้ถูกร้อง หลักฐานประกอบ การออกแบบฟอร์มไว้ติดตามเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ

- เพื่อเชื่อมโยงฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์ข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศ
- หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์
- เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับใช้ในการวางแผนติดตามและแก้ไขปัญหา
- แก้ไขปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ซ้ำ และลดขั้นตอนการทำงานในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชน



การวิเคราะห์ออกแบบระบบ

โครงการการยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑ การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม ได้มีการออกแบบและพัฒนาระบบจากการใช้โปรแกรมภาษา PHP ที่มีความเสถียรในการใช้งานที่มีการนำมาใช้การพัฒนาระบบบนเว็บไซต์มากที่สุดในยุคนี้และมีการใช้งานง่ายในการบำรุงรักษาและต่อยอดในการพัฒนาระบบไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์โปรแกรม PHP ที่สำคัญคือสามารถรองรับความต้องการในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

- การเชื่อมโยงฐานข้อมูลทำเป็น API Gateway โดยใช้ REST API ของ Codeigniter ๔ เพื่อทำการเชื่อมโยงทั้งต้นทางและปลายทาง

- Mobile Application : Flutter

- สร้างรายงาน

รายละเอียดการจัดหาของโครงการฯ

๑. พัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส (Web Service Management) เพื่อทำการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภาครัฐ ๑๐ หน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยจัดทำเป็น Web Service การให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลศูนย์บริการข้อมูล

รายละเอียดการจัดหาของโครงการฯ (ต่อ)

- รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน

1. ผู้ร้องเรียน		2. ผู้ถูกร้องเรียน		3. เรื่องร้องเรียน	
1	คำนำหน้านาม	1	ผู้ถูกร้องทุกข์	1	วันที่แจ้งเรื่อง
2	ชื่อผู้ร้องเรียน	2	เลขนิติบุคคล/ประชาชน	2	เวลา
3	เลขบัตรประชาชน	3	ประเภทผู้ถูกร้องทุกข์	3	ช่องทางการร้องเรียน
4	เพศ	4	ที่อยู่	4	หน่วยงาน
5	ที่อยู่	5	จังหวัด	5	หัวข้อเรื่องร้องทุกข์
6	จังหวัด	6	อำเภอ	6	รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์
7	อำเภอ	7	ตำบล	7	เรื่องร้องทุกข์
8	ตำบล	8	รหัสไปรษณีย์	8	ประเภทเรื่องร้องทุกข์
9	รหัสไปรษณีย์	9	เบอร์โทรศัพท์	9	สาเหตุเรื่องร้องทุกข์
10	เบอร์โทรศัพท์	10	เบอร์โทรศัพท์มือถือ	13	เอกสารและหลักฐาน
11	เบอร์โทรศัพท์มือถือ	11	อีเมล	14	ประเภทไฟล์
12	อีเมล	12	หมายเลขโทรสาร		
13	หมายเลขโทรสาร				
14	อาชีพ				

รายการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

รายการปรับปรุงสถานะ



สถานะ

1	วันที่ดำเนินการ
2	รายการสถานะ
3	รายละเอียดเพิ่มเติม
4	หน่วยงานดำเนินการ

รายการข้อมูลที่ต้องการ

ตัวอย่าง Output



ร้องเรียนวันที่.....
ช่องทาง.....



กรมที่ดิน

ข้อมูลการร้องเรียน ร้องทุกข์

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล.....XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX..... เลขประจำตัวประชาชน.....XXXXXXXXXXXX
เพศ.....ชาย..... ที่อยู่.....XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.....
ตำบล.....บางตาเถร..... อำเภอ.....สองพี่น้อง..... จังหวัด.....สุพรรณบุรี.....
รหัสไปรษณีย์.....๗๒๑๑๐..... อาชีพ.....พนักงานบริษัท.....
เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....๐๙๙-XXXXXX..... อีเมล.....XXXXXXXXXXXX

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อผู้ถูกร้องทุกข์.....XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.....
ที่อยู่.....XXXXXXXXXXXX..... ตำบล.....บางตาเถร.....
อำเภอ.....สองพี่น้อง..... จังหวัด.....สุพรรณบุรี..... รหัสไปรษณีย์.....๗๒๑๑๐.....
เบอร์โทรศัพท์.....๐๘๕-XXXXXX..... เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....-.....
อีเมล.....XXXXXXXXXXXX

๓. ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์.....โดนคนข้างบ้านบุกรุกที่ดิน.....
วันที่แจ้งเรื่อง.....๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔..... เวลา.....๑๓.๐๐ นาที.....
ช่องทางการแจ้งเรื่อง.....https://damrongdham.moi.go.th..... หน่วยงาน.....ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย.....
รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์.....
เมื่อวันที่ ๘ ก.พ. ๖๔ ข้าพเจ้าได้พบว่าคนข้างบ้านได้บุกรุกที่ดินของฉันทันโดยการทำเพลิงปักอาศัยชั่วคราว.....
.....
.....

ลงชื่อ.....XXXXXXXXXX XXXXXXXX

()



รายละเอียดการจัดหาของโครงการฯ (ต่อ)

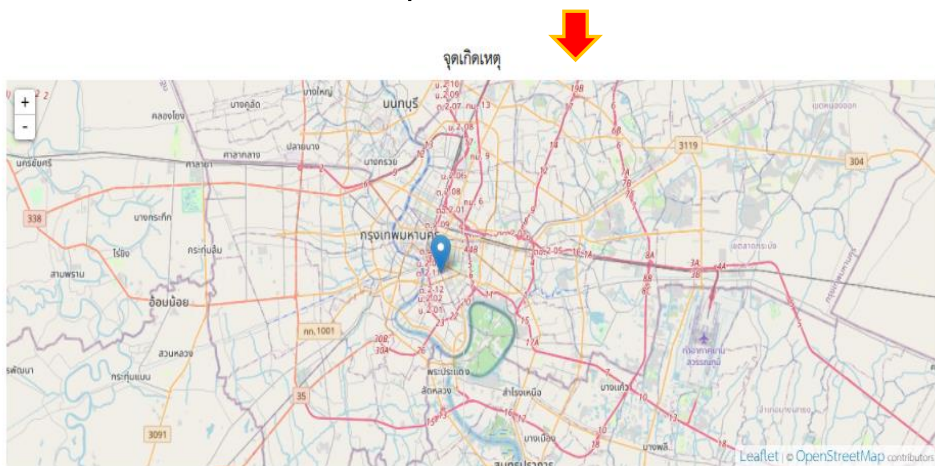
๒. พัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศผู้บริหาร

เป็นระบบงานที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบหน้าจอแสดงผล เช่น หากต้องการดูในระดับจังหวัด สามารถกดเลือกจังหวัดจากแผนที่ในหน้าจอแสดงผลกลาง ระบบจะทำการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนั้น ๆ ตามมิติของข้อมูลที่กำหนดได้ หรือสามารถเลือกดูตามมิติของข้อมูลระบบจะแสดงผลบนจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้

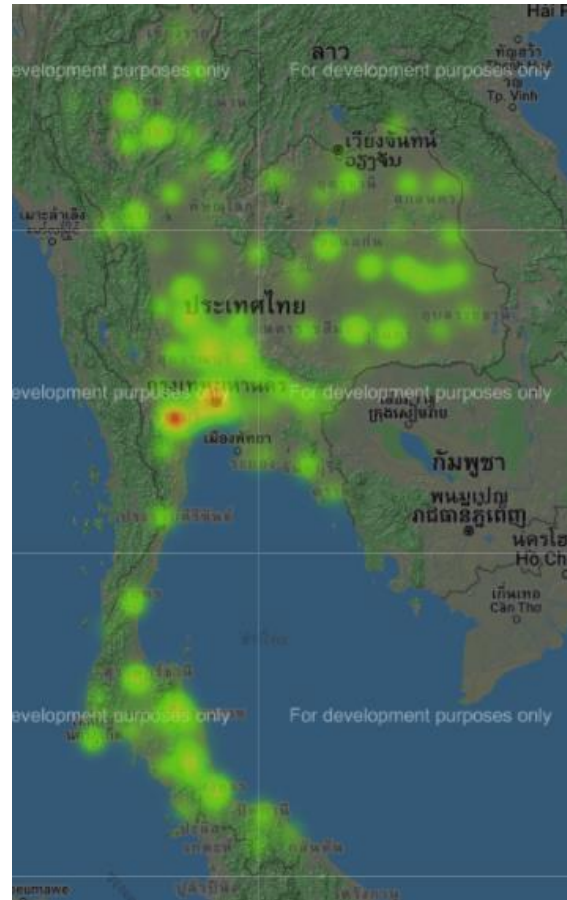
รายละเอียดการจัดการจัดหาของโครงการฯ (ต่อ)

๒. พัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศผู้บริหาร (ต่อ)

- ระบบปัจจุบันเกี่ยวกับแผนที่
 - สามารถปักหมุดได้ตั้งแต่ พ.ศ.๒๕๕๘



- แผนที่ประเทศไทย บ่งบอกถึงจุดเกิดเหตุ



- แผนที่ประเทศไทย สามารถคลิกดูจำนวนเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้แต่ละจังหวัดได้



รายละเอียดการจัดหาของโครงการฯ (ต่อ)

๓. พัฒนาระบบงานบริการประชาชนบนอุปกรณ์แบบพกพา

ในรูปแบบ Flutter บนระบบปฏิบัติการ Android เวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่า

๔. การฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมาย :

- ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลา ๒ วัน ๆ ละ ๓๘ คน จำนวน ๗๖ คน
- ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ระยะเวลา ๑ วัน จำนวน ๑๕ คน
- ระดับผู้บริหารระหว่างหน่วยงาน ระยะเวลา ๑ วัน จำนวน ๓๐ คน

๕ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน ๒ เครื่อง

หมายเหตุ : เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอ้างอิงเกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานการจัดหาอุปกรณ์ และระบบคอมพิวเตอร์ ฉบับเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แผนผังการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทยกับหน่วยงาน ๑๐ หน่วยงาน



แบบสรุปโครงการเพื่อพิจารณาตามความเหมาะสมของคุณลักษณะเฉพาะและราคา (ก่อนการจัดทำ)



เสนอคณะกรรมการฯ ของ มท. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบในหลักการ



เสนอคณะกรรมการฯ ของ มท. เพื่อทราบ (ได้รับความเห็นชอบในหลักการจากคณะกรรมการของ (ระบุส่วนราชการ/รัฐวิสาหกิจ/จังหวัด ในการประชุมครั้งที่ เมื่อวันที่))

การยกระดับเป็นศูนย์ดำรงธรรมอัจฉริยะ ระยะที่ ๑การเชื่อมโยงและแบ่งปันข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

รวมวงเงินโครงการ ๑๐,๗๐๐,๐๐๐ บาท (สิบล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน)

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวจังหวัดฯ กระทรวงมหาดไทย

ส่วนที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์							
กรณีตรงตามเกณฑ์ของกระทรวงดิจิทัลฯ หรือเกณฑ์ที่ส่วนราชการอื่นประกาศกำหนด							
ลำดับ	รายการ	MDES	ราคาตามเกณฑ์	ราคาอ้างอิง	จำนวน	วงเงินรวม	หมายเหตุ
๑	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบที่ ๒ ราคา ๓๕๐,๐๐๐ บาท		๓๕๐,๐๐๐		๒	๗๐๐,๐๐๐	
			รวมจำนวนเงินตามเกณฑ์			๗๐๐,๐๐๐	

กรณีไม่มีราคาตามเกณฑ์ของกระทรวงดิจิทัลฯ หรือเกณฑ์ส่วนราชการอื่นที่กำหนด									
ลำดับ	รายการ	การสืบราคาจากท้องตลาด รวมทั้งเว็บไซต์ต่าง ๆ				ราคาอ้างอิง	จำนวน	วงเงินรวม	หมายเหตุ
		DIGI	S.A.	ait	รวมทั้งเว็บไซต์				
๑	พัฒนาระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนฐานข้อมูลของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์หน่วยงานภาครัฐ ๑๐ หน่วยงาน	๗,๖๗๖,๒๕๐	๑๐,๐๐๐,๐๐๐	๑๐,๙๐๐,๐๐๐		๗,๖๗๖,๒๕๐	๑	๗,๖๗๖,๒๕๐	
๒	พัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร	๑,๐๘๑,๖๒๕	๑,๒๔๐,๐๐๐	๑,๑๕๐,๐๐๐		๑,๐๘๑,๖๒๕	๑	๑,๐๘๑,๖๒๕	
๓	พัฒนาระบบงานบริการประชาชนบนอุปกรณ์แบบพกพา	๑,๐๘๑,๖๒๕	๑,๒๔๐,๐๐๐	๑,๑๕๐,๐๐๐		๑,๐๘๑,๖๒๕	๑	๑,๐๘๑,๖๒๕	
					รวมจำนวนเงินกรณีไม่มีราคาตามเกณฑ์			๙,๘๓๙,๕๐๐	
					รวมจำนวนเงินส่วนที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์			๑๐,๕๓๙,๕๐๐	

ส่วนที่เป็นอุปกรณ์อื่น ๆ					
ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน	จำนวน	จำนวนเงินรวม	
๑	อบรมเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ	๑๖๐,๕๐๐	๑	๑๖๐,๕๐๐	
				รวมจำนวนเงินส่วนที่เป็นอุปกรณ์อื่น ๆ	๑๖๐,๕๐๐
				รวมเงินทั้งโครงการ	๑๐,๗๐๐,๐๐๐



จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

