

แบบสำรวจข้อมูล  
ประกอบการจัดทำคลังความรู้กระทรวงมหาดไทย

ชื่อหน่วยงาน เทศบาลนครนครปฐม

โครงการระบบรับฟังเสียงประชาชน  
เทศบาลนครนครปฐม

## 1. ที่มา/ความสำคัญ

เทศบาลนครนครปฐม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่จังหวัดนครปฐม มีพื้นที่อยู่ในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร มีความเจริญอย่างต่อเนื่อง และมีประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนครปฐม รวมถึงมีนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ปัจจุบันเทศบาลนครนครปฐมได้รับเรื่องจากประชาชนในการขอให้แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในเรื่องต่างๆ เช่น ไฟฟ้าสาธารณะดับ ซ่อมแซมถนน ทำความสะอาดแจ้งเหตุรำคาญ การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และเรื่องอื่นๆ จำนวนมาก จากปัญหาดังกล่าว เทศบาลนครนครปฐม เล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์จำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการภาครัฐดิจิทัล (Smart Governance) ร่วมด้วย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อเสนอแนะ การสอบถามข้อมูล และการร้องเรียนของประชาชน อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลซึ่งเป็นศูนย์กลางในทุกเรื่องที่ประชาชนแจ้งผ่านระบบรับฟังเสียงประชาชน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ก่อให้เกิดฐานข้อมูลที่ทำให้ผู้บริหาร และหน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์หรือกำหนดแนวทางการพัฒนาเมืองในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## 2. กระบวนการทำงาน

- 2.1 จัดทำ Web based application ระบบรับฟังเสียงประชาชน
- 2.2 เก็บฐานข้อมูลไฟฟ้าสาธารณะ พร้อมทำ QR Code สำหรับติดไฟฟ้าสาธารณะ
- 2.3 สรุปปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก แสดงเป็นสถิติของเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้ามาในระบบรับฟังเสียงประชาชน
- 2.4 ดำเนินการฝึกอบรมการใช้ระบบรับฟังเสียงประชาชน

## 3. แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

- เทคนิค/เครื่องมือ/นวัตกรรมที่ใช้ในการทำงาน ส่งผลให้ประสบความสำเร็จ

- 3.1 จัดทำ Web based application ระบบรับฟังเสียงประชาชน รายละเอียดดังนี้

3.1.1 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของ Web based application ซึ่งเป็น Platformที่เป็นศูนย์กลางในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การสอบถามข้อมูล การให้ข้อเสนอแนะ การร้องเรียน ของประชาชนทั้งวิถีเก่าและวิถีใหม่อย่างสมบูรณ์ โดยทำให้ประชาชนทุกวัยสามารถแสดงความคิดเห็น แจ้งปัญหาความเดือดร้อน ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

3.1.2 สามารถรวบรวมทุกความคิดเห็น และการแจ้งปัญหาความเดือดร้อนต่างๆ ทุกช่องทางได้ใน Platform เดียว โดยการสแกน QR Code หรือ Link ที่เทศบาลนครนครปฐมได้ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐมทราบ โดยเรื่องที่ได้รับจากประชาชนจะถูกคัดแยกโดยระบบ AI หากเป็นการแจ้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติและเป็นแบบ Real Time Alert

3.1.3 สามารถสร้าง Workflow อัตโนมัติ โดยระบบรับฟังเสียงประชาชนสามารถส่งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไปยังหัวหน้าหน่วยงานในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้ทันทีที่ระบบรับฟังเสียงประชาชนสามารถกำหนดระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาได้ เพื่อให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ตามกำหนดเวลาที่กำหนด

3.1.4 จัดทำ QR Code เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการเข้าสู่ระบบรับฟังเสียงประชาชน

3.2 เก็บฐานข้อมูลไฟฟ้าสาธารณะ พร้อมทำ QR Code สำหรับติดไฟฟ้าสาธารณะ รายละเอียดดังนี้

3.2.1 สำรวจไฟฟ้าสาธารณะในเขตเทศบาลฯ เพื่อให้ทราบถึงจำนวนของไฟฟ้าสาธารณะ เก็บรูปถ่าย และระบุพิกัด

3.2.2. จัดทำ QR Code สำหรับติดที่บริเวณเสาไฟฟ้า เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะดับโดยการสแกน QR Code เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปซ่อมแซมฯ ได้ตรงกับพื้นที่

3.2.3 แสดงรายงานข้อมูลไฟฟ้าสาธารณะ เป็นแผนที่แสดงเสาไฟฟ้าและสถิติผ่าน Dashboard รายละเอียดดังนี้

3.2.3.1 จำนวนเสาไฟฟ้าสาธารณะทั้งหมด

3.2.3.2 จำนวนเสาไฟฟ้าสาธารณะแยกรายถนน

3.2.3.3 สัดส่วนรูปแบบเสาไฟฟ้าสาธารณะและหลอดไฟ

3.2.3.4 พิกัดละติจูด ลองจิจูด รหัสเสาไฟฟ้า ภาพถ่ายเสาไฟ ภาพถ่ายหลอดไฟ และภาพถ่ายรหัสเสาไฟฟ้า

3.3 สามารถสรุปปัญหา วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก แสดงเป็นสถิติของเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้ามาในระบบรับฟังเสียงประชาชนได้ทันที แบบ Real Time โดยสามารถติดตามข้อมูลต่างๆ ผ่าน Dashboard สามารถตรวจสอบและจัดการเรื่องที่ได้รับจากประชาชน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

3.3.1 แสดงรายละเอียดของเรื่องที่ประชาชนแจ้งผ่านระบบรับฟังเสียงประชาชนโดยแยกเป็นประเภทและเจตนาของเรื่องที่แจ้ง โดยอัตโนมัติ

3.3.2 แสดงผลการปฏิบัติงานในรูปแบบต่างๆ เช่น สถิติ กราฟรายงาน และสถานะในการดำเนินงานแบบ Real Time

3.3.3 ประมวลผลและแสดงสถิติต่างๆ

3.4 ดำเนินการฝึกอบรมการใช้ระบบรับฟังเสียงประชาชน

## 4. ผลการดำเนินการ

4.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบของ Web based application เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมหรือบันทึกความคิดเห็นของประชาชนและข้อร้องเรียนต่างๆให้ทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน

4.2 มีระบบงานบริการประชาชนด้านต่างๆ ในรูปแบบดิจิทัล และระบบรายงานผู้บริหารเพื่อยกระดับการบริการภาครัฐดิจิทัล (Smart Governance) ด้วยการพัฒนาระบบงานบริการประชาชนบนแพลตฟอร์ม Web Based Application สำหรับใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครนครปฐมกับประชาชนอย่างทั่วถึง สะดวก และรวดเร็ว

4.3 มีระบบการสั่งการให้ผู้ปฏิบัติงาน (Workflow) อัตโนมัติ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ใน Platform เดียวกัน พร้อมทั้งมีระบบการติดตามการปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และประชาชนสามารถตรวจสอบผลการปฏิบัติงานผ่าน Platform ได้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ เช่น ฐานข้อมูลระบบไฟฟ้าสาธารณะ การแจ้งข้อมูล ข่าวสาร การให้ข้อเสนอแนะ การร้องเรียน ขอความช่วยเหลือ และการสอบถามข้อมูลที่ได้จากประชาชน ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานของเทศบาลนครนครปฐม มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดต่อทางราชการ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

## 5. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

5.1 ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีวิสัยทัศน์ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มุ่งเน้นให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการภาครัฐดิจิทัล (Smart Governance) ร่วมด้วย โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือช่วยในการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็ว ในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แจ้งเหตุ หรือข้อร้องเรียนต่างๆ

5.2 บุคลากรภายในหน่วยงานให้ความสำคัญและใช้ระบบการรับฟังเสียงประชาชนให้มีประสิทธิภาพจากการเชื่อมโยงฐานข้อมูลซึ่งเป็นศูนย์กลางในทุกเรื่องที่ประชาชนแจ้งผ่านระบบรับฟังเสียงประชาชน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ทำให้เข้าถึงข้อมูลที่ประชาชนแจ้งเรื่องมาได้อย่างรวดเร็ว และสามารถสั่งการเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้อย่างตรงจุดทันทั่วทั้ง

5.3 ผู้ดูแลระบบได้รวบรวมฐานข้อมูลที่ทำให้ผู้บริหาร และหน่วยงานต่างๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์หรือกำหนดแนวทางการพัฒนาเมืองในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5.4 ผู้จัดทำระบบที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการดำเนินโครงการเพื่อให้เทศบาลนครปฐมมีระบบงานบริการประชาชนบนแพลตฟอร์ม Web Based Application สำหรับใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลนครนครปฐม กับประชาชนอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ยังมีฐานข้อมูล และระบบรายงาน สำหรับผู้บริหาร และหน่วยงานต่างๆ สำหรับใช้ในการตัดสินใจ วางแผน กลยุทธ์ นโยบาย รวมถึงติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนครปฐม เพื่อพัฒนาเมืองให้มีความทันสมัยต่อไป

5.5 สื่อและประชาชนให้ความสนใจและให้ความร่วมมือในการดำเนินโครงการเพื่อการพัฒนาแบบรับฟังเสียงประชาชน เพื่อก้าวสู่การเป็น Smart City

## 6. ข้อเสนอแนะ/ข้อเสนอ

### ปัญหาอุปสรรค

1. เจ้าหน้าที่ภาคสนาม เช่น ช่างปูน ช่างไม้ ช่างทำฝาท่อระบายน้ำ ช่างซ่อมแซมถนน ยังไม่สามารถปิดงานในระบบในหน่วยงานได้เนื่องจาก อยู่ภาคสนามและไม่สามารถใช้โทรศัพท์บริเวณ พื้นที่ที่ปฏิบัติงาน

2. เนื่องจากการร้องเรียนทำได้สะดวกเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงกับประชาชนมากขึ้นทำให้ประชาชน มีการแจ้งเรื่องใน ลักษณะ เหตุรำคาญ (ทะเลาะกันระหว่างบ้าน) ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณากรณีใกล้เคียงข้อพิพาท

และเป็นเรื่องอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวกับเทศบาล เช่น การจอดรถขวางถนนหรือจอดรถไม่เป็นระเบียบซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของตำรวจภูธรจังหวัดนครปฐม

3. เนื่องจากมีการใช้งานที่สะดวกมากขึ้นทำให้ประชาชนได้ส่งลิงค์หรือคิวอาร์โค้ดให้กับญาติหรือเพื่อนซึ่งอยู่นอกพื้นที่ในเขตเทศบาลนครนครปฐมทำให้มีการสแกนแจ้งเรื่องเข้ามาโดยเป็นพื้นที่นอกเขตเทศบาลเช่นให้ไปเก็บป้ายหาเสียงบริเวณพุทธมณฑลสาย 4 และกรณีแจ้งไฟฟ้าดับบริเวณหน้าศาลากลางจังหวัดขอนแก่น

### ข้อเสนอแนะ

1. พนักงานภาคสนามควรมีแอดมินในการปิดงานในระบบ หากได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้วในทันทีเนื่องจากประชาชนจะมีลิงค์ในการตรวจสอบการดำเนินการ หากสามารถปิดงานบริเวณหน้า งานได้ก็จะทำให้ประชาชนทราบถึงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของพนักงานอันที่ลงไปปฏิบัติหน้าที่ว่าดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

2 ประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจกับประชาชนถึงการแจ้งเรื่องให้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครนครปฐมเพื่อจะได้ดำเนินการได้ทันทีหากไม่ใช่งานที่เกี่ยวกับงานเทศบาล นครนครปฐมก็จำเป็นต้องส่งเรื่องไปในส่วนในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนช้าลงสาเหตุจากการผิดหน่วยงาน เช่นประชาชนมักแจ้งเรื่องเกี่ยวกับสายไฟฟ้าฟรุ้งฟริ้งทำให้ไม่น่ามองซึ่งเป็นเรื่องของการไฟฟ้าจังหวัดนครปฐมต้องดำเนินการเป็นต้น

3 ขอให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่งเสริม ช่วยเหลือ อปท ให้มีการดำเนินงานที่คล้ายกันเพื่อจะได้อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในทุกพื้นที่

ชื่อผู้ให้ข้อมูล นางสาวอังคณา จิวรัตน์พงศ์ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ

หมายเลขติดต่อ 034-966440 ต่อ 11