

แบบรายงานข้อมูลองค์ความรู้ เพื่อจัดทำคลังความรู้กระทรวงมหาดไทย

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยา

๑. ชื่อองค์ความรู้

การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านระบบแพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดพะเยา

๒. ที่มาและความสำคัญขององค์ความรู้ เช่น เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาล หรือ นโยบายสำคัญของกระทรวงมหาดไทย/ปัญหาสำคัญของพื้นที่/เป็นความท้าทายหรือเหตุการณ์เร่งด่วนเฉพาะหน้า

ระบบแพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ของจังหวัดพะเยา เพื่อให้สามารถจัดการเรื่องร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขด้วยความรวดเร็วขึ้น ประหยัดเวลาและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนในจังหวัดพะเยา เป็นการตอบสนองนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลในด้าน Smart City โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการเมืองโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม โดยการใช้ Traffy Fondue ทำให้จังหวัดพะเยาได้ประโยชน์ ๓ อย่าง (๑) ประโยชน์ต่อสังคม (๒) ประโยชน์ต่อชุมชน และ (๓) ประโยชน์ต่อสิ่งแวดล้อม และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพ ๔ อย่าง (๑) เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ (๒) เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรและใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงาน (๓) ลดความเสี่ยงต่อความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน และ (๔) ลดค่าใช้จ่ายในการแจ้งปัญหาและติดตาม

๓. ผลความสำเร็จที่เป็นรูปแบบจากการดำเนินงานของหน่วยงาน

การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ผ่านระบบแพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue จังหวัดพะเยาได้กำหนดนโยบายให้ใช้แพลตฟอร์มการบริหารจัดการปัญหาเมือง Traffy Fondue เพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆ ภายในจังหวัดให้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชน โดยแจ้งส่วนราชการ/หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง สมัครเข้าใช้งานแพลตฟอร์มดังกล่าว ปัจจุบันมีหน่วยงานที่ใช้ระบบนี้ จำนวน ๑๖๐ หน่วยงาน โดยตั้งแต่วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖ มีเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue ทั้งสิ้น ๑,๐๒๐ เรื่อง โดยสามารถดำเนินการเสร็จสิ้น จำนวน ๘๗๘ เรื่อง (คิดเป็น ๘๖.๐๘ %) สำหรับเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมากที่สุดได้แก่เรื่อง ไฟฟ้า จำนวน ๓๕๓ เรื่อง (คิดเป็น ๓๔.๖๐ %) ผลการประเมินความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา ๔.๕๑ คะแนน (คะแนนเต็ม ๕ คะแนน)



ข้อมูล ณ วันที่ ๙ มิถุนายน ๒๕๖๖

๔. แนวทางการบริหารจัดการที่หน่วยงานได้ดำเนินการจนสามารถเป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) และเป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่นได้ (สามารถอธิบายโดยใช้แผนภาพหรือโมเดลประกอบเพิ่มเติมได้)

๑. จังหวัดพะเยาได้เชิญเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลระบบฯ ของหน่วยงานต่างๆ จำนวน ๑๕๐ หน่วยงาน เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue เมื่อวันที่ ๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๕ ระหว่างเวลา ๑๒.๓๐ - ๑๖.๐๐ น. ณ ห้องประชุมภูมิกาย ชั้น ๕ ศาลากลางจังหวัดพะเยา

๒. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพะเยาร่วมกับสำนักงานสถิติจังหวัดพะเยา ได้ร่วมลงพื้นที่เพื่อชี้แจงการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ให้กับนายอำเภอทุกอำเภอ หัวหน้าส่วนราชการระดับอำเภอ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน ในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการ และประชุมกำนัน / ผู้ใหญ่บ้านของแต่ละอำเภอ

๓. จัดการประชุมติดตามการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖ เวลา ๑๓.๓๐ น. ณ ห้องประชุมภูมิกาย ชั้น ๕ ศาลากลางจังหวัดพะเยา

๔. จังหวัดพะเยาได้มอบเกียรติบัตรให้กับหน่วยงาน ๓ ลำดับแรกที่สามารถจัดการปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพผ่านระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ได้แก่ ๑. เทศบาลตำบลท่าวังทอง ๒. เทศบาลตำบลเชียงม่วน และ ๓. เทศบาลตำบลสบง เมื่อวันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๖ เพื่อให้เป็นกรณีตัวอย่างที่ดี (Best Practice) แก่หน่วยงานอื่นและได้เชิญผู้บริหาร/ผู้แทน จากทั้ง ๓ หน่วยงานมาให้ข้อมูลแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการทำงานจัดการปัญหาร้องเรียนผ่านระบบ Traffy Fondue ให้หน่วยงานในจังหวัดพะเยารับฟัง

๕. จังหวัดพะเยาได้มีคำสั่งที่ ๑๙๗๖/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๖๖ แต่งตั้งคณะทำงานแต่งตั้งคณะทำงานขับเคลื่อนการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ในพื้นที่จังหวัดพะเยา เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue จังหวัดพะเยา เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีรองผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยาที่ได้รับมอบหมาย เป็นประธานคณะทำงาน และผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สำนักงานจังหวัดพะเยา เป็นคณะทำงานและเลขานุการ โดยคณะทำงาน ฯ มีหน้าที่

๑. กำหนดมาตรการ แนวทาง ในการขับเคลื่อนการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ในพื้นที่จังหวัดพะเยา

๒. บูรณาการทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องในการขับเคลื่อนการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ในพื้นที่จังหวัดพะเยา

๓. กำกับ ติดตาม และให้คำแนะนำในการขับเคลื่อนการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ในพื้นที่จังหวัดพะเยา ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๔. ดำเนินการอื่นใดตามที่ผู้ว่าราชการจังหวัดพะเยามอบหมาย

๖. จากการรายงานของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) จังหวัดพะเยา เป็นอันดับที่ ๔ ของประเทศ ที่หน่วยงานมีการนำระบบ Traffy Fondue ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนในพื้นที่

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญการจัดการระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ในทุกระดับ ตั้งแต่ผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด หัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัด หัวหน้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ นายอำเภอ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ตลอดจนผู้นำชุมชน กำนัน / ผู้ใหญ่บ้าน

๒. การบูรณาการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จังหวัดพะเยา

๓. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทั่วไปได้ใช้งานการจัการระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา Traffy Fondue ผ่าน Website / Line / Facebook