

# การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และการใช้งานระบบดำรงธรรม Tracking ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

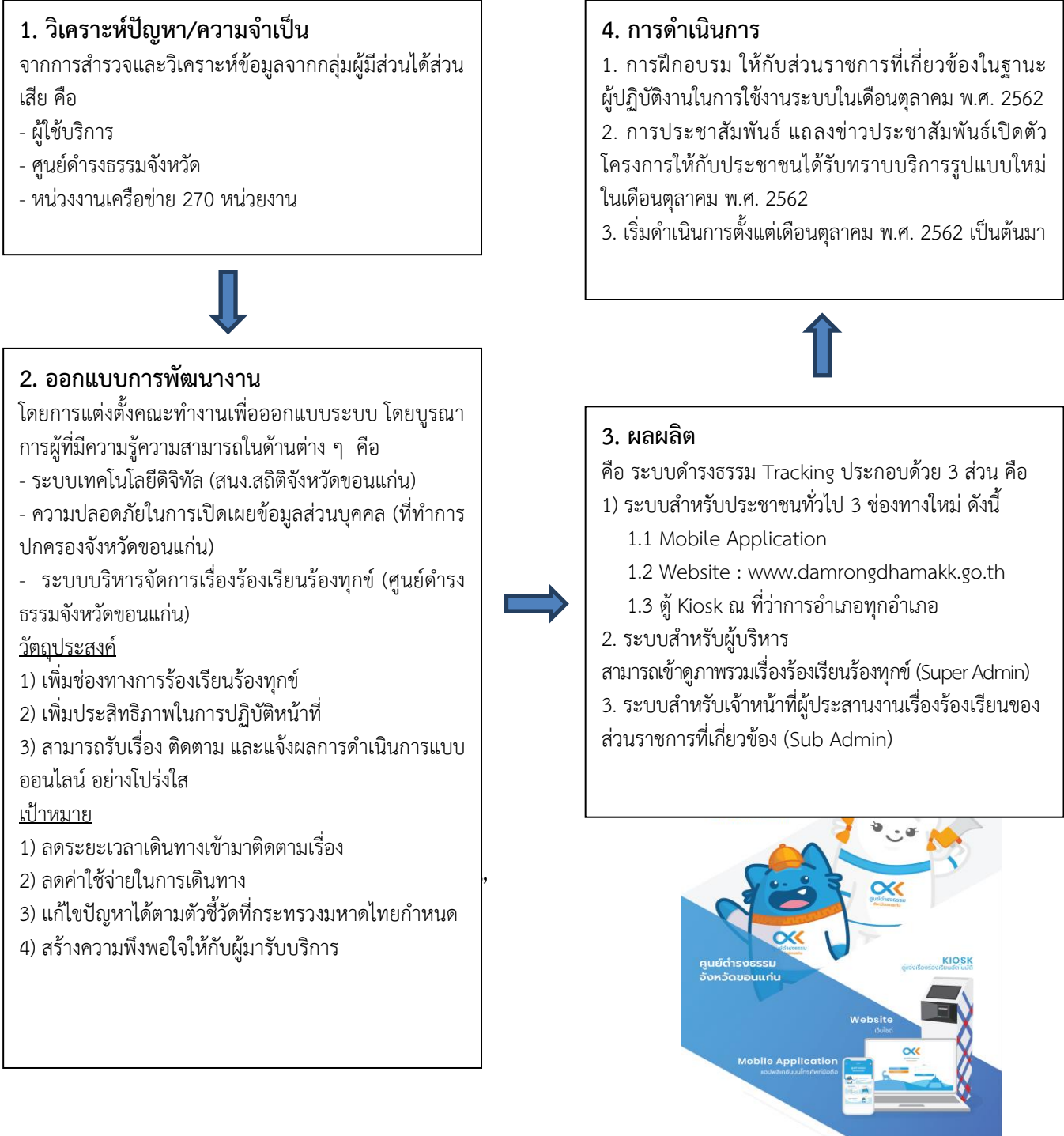
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ได้รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์รับตั้งแต่เปิดศูนย์จนถึงปัจจุบันจำนวนมากกว่า 7,000 เรื่อง แต่การจัดการเรื่องร้องเรียนก่อนดำเนินโครงการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เช่น ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในส่วนของประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการแจ้งความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการกับประชาชนที่ร้องเรียนร้องทุกข์ยังมีความล่าช้า ประกอบกับจำนวนบุคลากรยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน จึงทำให้เกิดความล่าช้า หน่วยงานปลายทางไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที และหน่วยงานที่รับเรื่องจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ไม่มีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนของตนเอง จึงทำให้เกิดปัญหาเมื่อมีการติดตาม/ทวงถามเรื่อง จะใช้เวลาค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นเวลานานหรือบางเรื่องการค้นหาค้นหาไม่พบ ทั้งนี้ จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ พบว่า ประชาชนไม่ทราบความคืบหน้าหรือไม่ทราบผลการดำเนินการจากศูนย์ดำรงธรรมฯ ตามห้วงระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ประชาชนเกิดความกังวลใจ ความไม่สบายใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น

นายสมศักดิ์ จังตระกุล ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น จึงได้มีนโยบายในการพัฒนาระบบจัดการและติดตามเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาและพัฒนาางานดังกล่าว ซึ่งเป็นการสร้างเครื่องมือในการจัดการและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอในระบบออนไลน์ให้สามารถรับเรื่อง ติดตาม และแจ้งผลการดำเนินการระหว่างศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตามปัจจัยความสำเร็จ CID คือ Collaboration = การเชื่อมโยงกันของหน่วยงาน, Innovation = นวัตกรรม และ Digitization = การทำงานแบบดิจิทัล และให้เป็นไปตามแผนพัฒนาจังหวัดขอนแก่น และหลักการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) และมุ่งขับเคลื่อนการพัฒนาด้วยนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ ตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 สอดคล้องตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และสอดคล้องตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ที่ 6 การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย

## แนวคิดในการแก้ไขปัญหา

ระบบดำรงธรรม Tracking เป็นระบบที่ได้รับแรงบันดาลใจมาจาก ระบบ Track And Trace : EMS : Thailand Post ของการไปรษณีย์ไทยที่สามารถเช็คสถานะของพัสดุได้ จึงมีการนำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนาเป็นการแก้ไขปัญหาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น เพื่อลดปัญหาการเสียเวลาเดินทางเข้ามาติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของประชาชน ณ ศาลากลางจังหวัด สามารถแจ้งผลการดำเนินการทุกขั้นตอนจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่น ด้วยระบบ “Tracking” อย่างโปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งจะมีการแจ้งเตือนสถานะเรื่องหลังจากร้องเรียน คือ รอเจ้าหน้าที่รับเรื่อง, กำลังตรวจสอบคำร้อง, เสนอผู้อำนวยการกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดขอนแก่นพิจารณา, เสนอหัวหน้าสำนักงานจังหวัดขอนแก่นพิจารณา, เสนอรอผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่น/ผู้ว่าราชการจังหวัดขอนแก่นพิจารณา, สั่งการให้หน่วยงานตรวจสอบข้อเท็จจริง, อยู่ระหว่างการดำเนินการของหน่วยงานหรือจังหวัด, รายละเอียดคำร้องไม่ชัดเจน และยุติเรื่อง ทั้งนี้ ยังสามารถแจ้งเตือน

ประชาชนเมื่อมีการเพิ่มชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนฯ และชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน นอกจากนี้ ระบบดังกล่าว สามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้กับหน่วยงานในจังหวัดขอนแก่นจำนวน 270 หน่วยงานแบบออนไลน์ เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบออนไลน์ มีกระบวนการทำงาน ดังนี้



ที่	ช่องทาง	จำนวน (เรื่อง)	ลดระยะทาง มาติดตามเรื่อง (กม.)	ลดระยะเวลาดำเนินการ (ชม.)	ลดค่าใช้จ่าย เดินทางมา ติดตามเรื่อง (บาท)	การลดเวลา ส่งต่อเรื่อง ได้เร็วขึ้น เฉลี่ย (วัน)
-----	---------	----------------	--------------------------------	---------------------------	---	---

1	การนำเข้าข้อมูลจากช่องทางการร้องเรียนอื่นๆ โดยเจ้าหน้าที่ ศดธ.ชก. เพื่อให้ประชาชนติดตามเรื่อง	2,224	151,562.94	4,954.42	962,673.76	5
2	ประชาชนร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.damrongdhamakk.go.th">www.damrongdhamakk.go.th</a>	583	32,916.80	1,113.94	235,336.00	5
3	ประชาชนร้องเรียนผ่าน Application “ดำรงธรรม Tracking”	140	25,307.80	426.02	172,820.80	5
4	ประชาชนร้องเรียนผ่านตู้ kiosk รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	37	2,398.20	510.38	19,185.60	5
	รวม	2,984	212,185.74	7,004.76	1,697,485.92	5

หมายเหตุ เริ่มนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ Tracking ตั้งแต่วันที่ 11 พฤศจิกายน 2562 – ปัจจุบัน (18 เม.ย. 66) และการคำนวณโดยวิธีประมาณการ

## (2) แพลตฟอร์ม Traffy Fondue