

โครงการประชาสัมพันธ์ช่องทางกรรงเรียนร้องทุกข้ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข้

### ๑. หลักการและเหตุผล

กองกฎหมายและระเบียบท้องถ้ินได้มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูล Smart Law แบบ Web Site (<https://sl.dla.go.th>) และ Mobile Application (DLA SLL) โดยเจ้าหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถ้ินส่วนกลางจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข้ที่ได้รับจากประชาชนและส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข้ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถ้ินจังหวัด เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและเสนอผู้มีอำนาจวินิจฉัยสั่งการ ซึ่งในระหว่างนี้ประชาชนผู้ร้องเรียนร้องทุกข้สามารถติดตามสอบถามความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการได้ผ่านทางระบบฐานข้อมูล Smart Law ซึ่งเป็นระบบอัตโนมัติ แทนการเดินทางไปติดต่อสอบถามกับหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข้โดยตรงหรือติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ ทำให้เกิดภาระค่าใช้จ่ายแก่ประชาชนที่ต้องเสียค่าเดินทางหรือค่าโทรศัพท์โดยไม่จำเป็น แต่เนื่องจากระบบฐานข้อมูล Smart Law ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายของประชาชนทั่วไป ประกอบกับยังเป็นนวัตกรรมชิ้นใหม่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถ้ินที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข้ยังไม่มีประสบการณ์ใช้ระบบฐานข้อมูล Smart Law มากเพียงพอที่จะสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงเป็นการสมควรที่จะประชาสัมพันธ์ช่องทางกรรงเรียนร้องทุกข้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถ้ินผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนทราบอย่างแพร่หลาย และส่งเสริมพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข้ กองกฎหมายและระเบียบท้องถ้ิน กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข้ โดยจะเริ่มจากพื้นที่นำร่องใน ๖ จังหวัดให้ครอบคลุมทุกภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถ้ินจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

### ๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อประชาสัมพันธ์ช่องทางกรรงเรียนร้องทุกข้ เกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถ้ิน การจัดทำบริการสาธารณะ ตลอดจนปัญหาด้านพฤติกรรมและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถ้ินผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนทราบอย่างแพร่หลาย

๒.๒ เพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ระหว่างเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข้ กองกฎหมายและระเบียบท้องถ้ิน กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบและเรื่องร้องทุกข้ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถ้ินจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

### ๓. เป้าหมายหลัก

๓.๑ ประชาชนผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถ้ินในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี รวมทั้งประชาชนทั่วไป

๓.๒ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข้ กองกฎหมายและระเบียบท้องถ้ิน

๓.๓ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข้ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถ้ินจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

### ๔. ผู้รับผิดชอบโครงการ

กลุ่มงานเรื่องร้องทุกข้ กองกฎหมายและระเบียบท้องถ้ิน

/ ๕. วิธีกรรง ...

## ๕. วิธีการดำเนินการ

๕.๑ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งจังหวัดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ขอความร่วมมือทดลองใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law ในเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ และกำหนดวันเริ่มรับส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แทนการรับส่งเป็นเอกสารตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ ไปจนถึงวันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ พร้อมทั้งขอให้แจ้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ประชาสัมพันธ์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการหรือสำนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เว็บไซต์ทางการ และสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕.๒ จัดทำแบบสำรวจออนไลน์ด้วย Google Forms เพื่อรับฟังความคิดเห็น/ปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law จากเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานในกลุ่มเป้าหมายเป็นเวลาอย่างน้อย ๗ วัน นับแต่วันสิ้นสุดโครงการ

๕.๓ รวบรวมปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law นำมาศึกษาวิเคราะห์ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น เพื่อพิจารณาสั่งการ

## ๖. ระยะเวลาดำเนินการ

๓ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ - ๒๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

## ๗. สถานที่

กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี

## ๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

## ๙. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ


๙.๑ ประชาชนทราบช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law อย่างแพร่หลาย


๙.๒ เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์ กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กับเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานกฎหมาย ระเบียบ และเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทรา นครปฐม ปัตตานี ราชบุรี ลำปาง และอุบลราชธานี มีความรู้ ความเข้าใจสามารถใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑๐. วิธีการประเมินผลและดัชนีชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ระดับความสำเร็จของโครงการ :

ระดับคะแนน	รายละเอียด
๑	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งจังหวัดที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย/ขอความร่วมมือ เข้าใช้งานและรับส่งหนังสือเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law แทนการรับส่งเป็นเอกสาร
๒	จังหวัดที่เป็นกลุ่มเป้าหมายมีหนังสือแจ้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ช่องทาง การร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบฐานข้อมูล Smart Law
๓	กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการจัดทำแบบสำรวจออนไลน์ด้วย Google Forms เพื่อรับฟังความคิดเห็น/ปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law จากเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้งานในกลุ่มเป้าหมาย เป็นเวลาอย่างน้อย ๗ วัน
๔	รวบรวมปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law นำมาศึกษาวิเคราะห์ และหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข
๕	มีการรายงานปัญหาอุปสรรคการใช้งานระบบฐานข้อมูล Smart Law และแนวทางปรับปรุง แก้ไขเสนอต่อผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

ลงชื่อ  ผู้เสนอโครงการ  
(นางสาวราภรณ์ ชัยยูเริน)  
ผู้อำนวยการกลุ่มงานเรื่องร้องทุกข์

ลงชื่อ  ผู้เห็นชอบโครงการ  
(นายนรศักดิ์ สุขสมบูรณ์)  
ผู้อำนวยการกองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น

บัญชีรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนประจำจังหวัด

ลำดับ	จังหวัด	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	โทร.
๑	ฉะเชิงเทรา	ศุภชัย	๐๙-๓๔๕๒-๘๙๓๕
๒	นครปฐม	ภุรินทร์	๐๘-๙๒๐๐-๕๖๘๖
๓	ปัตตานี	ดวงรัตน์	๐๙-๓๖๓๒-๙๑๘๒
๔	ราชบุรี	สุภาพรณ	๐๘-๖๙๖๕-๙๑๘๒
๕	ลำปาง	สุภาพร	๐๘-๗๕๖๘-๔๘๐๐
๖	อุบลราชธานี	วิชุดา	๐๘-๓๐๘๔-๓๘๘๗

