

กระทู้ถามที่ ๘๑๙ ร.

สภาผู้แทนราษฎร

๑๙ กันยายน ๒๕๖๗

เรื่อง ขอให้พิจารณาแก้ไขและเยียวยาประชาชน จากปัญหาการขาดแคลนพื้นที่ในการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเร่งด่วน

กราบเรียน ประธานสภาผู้แทนราษฎร

ข้าพเจ้าขอตั้งกระทู้ถาม ถามรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ดังต่อไปนี้

เนื่องจากกระผมได้มอบหมายให้นางสาวนิชชญา โชคคุหาพานิช ได้ลงพื้นที่สำรวจปัญหาของประชาชน ในเขตพื้นที่ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ซึ่งประกอบด้วย ชุมชนในความรับผิดชอบ ๘ ชุมชน ได้แก่ บ้านหนาด บ้านคำแค บ้านโนนสังข์ บ้านเนินพระเนาว์ บ้านหนองแดง บ้านร่องแม่็ก บ้านนาจันทร์ และบ้านม่วงคำ มีประชากรรวม ๘,๐๘๐ คน พบปัญหาว่าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ มีเพียงแห่งเดียว คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งไม่เพียงพอต่อการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่ ตำบลโพธิ์ชัย มีความล่าช้า สวนทางกับความทุกข์ร้อนของประชาชน ที่ต้องการแนวทางในการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว แม้ว่าตามระเบียบจะกำหนดระยะเวลาต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง แต่ก็ยังสามารถขยายระยะเวลาได้อีกไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละ ๑๕ วัน แม้ในกระบวนการการร้องเรียนร้องทุกข์จะไม่มีค่าธรรมเนียม แต่ในการเดินทางมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่ละครั้งประชาชนมีค่าเดินทางและจำเป็นต้องจ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขั้นตอนการไกล่เกลี่ย ซึ่งเป็นค่าใช้จ่ายที่มากพอสมควร เมื่อเทียบกับรายได้ที่ประชาชนหาได้ แทนที่ประชาชนจะได้รับความเป็นธรรมกลับได้รับการซ้ำเติมไปโดยปริยาย จึงขอเรียนถามว่า

๑. กระทรวงมหาดไทยมีแผนงานที่จะแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพื้นที่ในการร้องเรียนร้องทุกข์ ในพื้นที่ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อย่างไร มีมาตรการในการคลี่คลายปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนอย่างไร จะดำเนินการเมื่อใด จะแล้วเสร็จเมื่อใด ขอทราบรายละเอียด

๒. กระทรวงมหาดไทยมีแผนงานที่จะจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพิ่มพื้นที่ในการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด ขอให้ตอบในราชกิจจานุเบกษา

ขอแสดงความนับถืออย่างยิ่ง
วิโรจน์ ลักขณาอดิศร
สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาชน
แบบบัญชีรายชื่อ

คำตอบกระทู้ถามที่ ๘๑๙ ร.

ของ นายวิโรจน์ ลักขณาอดิศร สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พรรคประชาชน แบบบัญชีรายชื่อ
เรื่อง ขอให้พิจารณาแก้ไขและเยียวยาประชาชน จากปัญหาการขาดแคลนพื้นที่
ในการร้องเรียนร้องทุกข์ โดยเร่งด่วน

ข้าพเจ้า นายอนุทิน ชาญวีรกูล รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ขอตอบกระทู้ถาม
ของท่านสมาชิกผู้มีความเกียรตินี้ ดังนี้

คำถามที่ ๑ กระทรวงมหาดไทยมีแผนงานที่จะแก้ไขปัญหาการขาดแคลนพื้นที่ในการ
ร้องเรียนร้องทุกข์ ในพื้นที่ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย อย่างไร
มีมาตรการในการคลี่คลายปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการ เพื่อบรรเทาค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
ของประชาชน อย่างไร จะดำเนินการเมื่อใด จะแล้วเสร็จเมื่อใด ขอทราบรายละเอียด

คำตอบ กระทรวงมหาดไทยขอเรียนว่า จังหวัดหนองคายมีกลไกการให้ความช่วยเหลือและ
แก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ ด้วยการรับเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมครอบคลุม
ทั้งระดับจังหวัด ระดับอำเภอ ระดับชุมชน/หมู่บ้าน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานอื่น ๆ
ของรัฐที่มีที่ตั้งในพื้นที่จังหวัดหนองคาย กรณีประชาชนในพื้นที่ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย
สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ นอกจากศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดแล้วยังสามารถยื่นเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
ได้ที่ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลเมืองหนองคาย ศูนย์ดำรงธรรม
อำเภอเมืองหนองคาย ซึ่งมีในชุมชนอยู่แล้ว ประกอบหากยื่นเรื่องที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
ก็มีระยะทางห่างจากชุมชน ประมาณ ๑ - ๒ กิโลเมตร เท่านั้น

นอกจากนี้ ยังมีช่องทางติดต่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ของประชาชน และช่องทางการติดตามผล
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายในรูปแบบไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง
จำนวน ๑๑ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) หนังสือ/ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย
ศาลากลางจังหวัดหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐ (๒) โทรศัพท์สายด่วน
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ๑๕๖๗ โทรศัพท์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง (๓) ร้องเรียนผ่านระบบจัดการ
เรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (URL) www.opm.๑๑๑๑.go.th (๔) ระบบงานรับ
และติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ www.damrongdham.moi.go.th (๕) อีเมลล์ศูนย์ดำรงธรรม
จังหวัดหนองคาย E-mail : damrong_nk@hotmail.com (๖) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น (สคบ.)
(๗) แอปพลิเคชันไลน์ ศตธ. (LINE) ID LINE : [damnk](https://www.damnk.com) (๘) เพจเฟซบุ๊ก “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย”
(๙) ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชันศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ (๑๐) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์
[damrongdham.nongkhai.go.th](https://www.damrongdham.nongkhai.go.th) และ (๑๑) ร้องเรียนผ่าน messenger live chat ของเว็บไซต์
<https://www.nongkhai.go.th>

ขณะเดียวกันจังหวัดหนองคายได้รับทราบและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยจังหวัดหนองคายมีแนวทางในการคลี่คลายปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการ รวมทั้งบรรเทาค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการดำเนินงาน และการควบคุมกำกับติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาภายใต้มาตรฐานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ลำดับ	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงานรับผิดชอบ
ขั้นตอนที่ ๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑ - ๒ วันทำการ แล้วแต่กรณี	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดหนองคาย
ขั้นตอนที่ ๒	วิเคราะห์เรื่อง		
ขั้นตอนที่ ๓	การส่งหนังสือแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์		
ขั้นตอนที่ ๔	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แล้ว รายงานให้ ศูนย์ ดำรง ธรรม จังหวัดหนองคาย	๗ - ๑๕ หรือ ๓๐ วันทำการ แล้วแต่กรณี	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๕	แจ้งเตือนครั้งที่ ๑ ให้รายงาน ภายใน ๑๕ วันทำการ	๑๕ วันทำการ	หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นตอนที่ ๖	แจ้งเตือนครั้งที่ ๒ ให้รายงาน ภายใน ๗ วันทำการ	๗ วันทำการ	
ขั้นตอนที่ ๗	หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่รายงาน ผลการดำเนินการให้รายงาน ผู้ว่าราชการจังหวัดหนองคาย เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป	๑ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดหนองคาย
ขั้นตอนที่ ๘	สรุปผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง เมื่อได้รับแจ้งผลการดำเนินการ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๗ วันทำการ	ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดหนองคาย

หมายเหตุ ระยะเวลาการตรวจสอบข้อเท็จจริงพิจารณาเป็นรายกรณี เช่น

- กรณีแจ้งเบาะแสบ่อนการพนัน/ยาเสพติด อาจใช้ระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๕ วันทำการ
- ร้องเรียนสาธารณูปโภคขัดข้อง อาจใช้ระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ
- การตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ดิน เช่นการออกเอกสารสิทธิ์ในที่ดิน อาจใช้ระยะเวลา
จำนวน ๒๐ - ๓๐ วัน ทำการแล้วแต่กรณี

๒. วิธีการ/ขั้นตอนการติดตามเรื่องให้ได้ข้อยุติ

การติดตามเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการได้ทุกช่องทาง การร้องเรียนตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

๒.๑ การติดตามเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์จะดำเนินการในทุกกรณีที่มีการติดตามขอทราบผลจากผู้ร้องหรือติดตามภายในระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ เพื่อทราบความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรคในการดำเนินการเพื่อตอบชี้แจงผู้ร้องทราบได้ในเบื้องต้น หรือในบางกรณีอาจสามารถยุติเรื่องได้เลย

๒.๒ เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ อาจขอรับคำแนะนำและความช่วยเหลือโดยติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนโดยตรง แล้วแจ้งความประสงค์ขอทราบผลการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียนเพื่อแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๒.๓ การติดตามเรื่องโดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ได้รายงานผลการพิจารณาให้ทราบ จะดำเนินการโดยทำเป็นหนังสือ โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๗ วัน นับแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑
- เดือนครั้งที่ ๓ เสนอจัดประชุมเพื่อเร่งรัดติดตาม โดยมีผู้บริหารของจังหวัด

เป็นประธาน เพื่อทราบความคืบหน้าปัญหาหรืออุปสรรค และพิจารณาหาแนวทางการแก้ไขร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒.๔ การติดตามเรื่องโดยมีหนังสือเชิญประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อหารือร่วมกันถึงปัญหาและแนวทางการแก้ไขเพื่อให้ได้ข้อยุติ เช่น การร้องเรียนเชิงนโยบาย ปัญหากลุ่มองค์กรหรือเรื่องที่เป็นข่าวและอยู่ในความสนใจของประชาชน

๒.๕ การติดตามเรื่องโดยลงพื้นที่เพื่อรับทราบปัญหาและเป็นการกระตุ้นหน่วยงานให้เร่งรัดการดำเนินการให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว โดยมีชุดหน่วยเคลื่อนที่เร็ว (Mobile Unit) ซึ่งเป็นการสนธิกำลังกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ทหาร ตำรวจ ฝ่ายปกครอง และ อปพร. ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน

๓. แนวทางการสร้างการรับรู้แก่ประชาชนให้ทราบถึงกลไกของศูนย์ดำรงธรรมในระดับพื้นที่ โดยจังหวัดหนองคายจะมีการเน้นย้ำให้ศูนย์ดำรงธรรมในทุกระดับ สร้างการรับรู้ให้ประชาชนในเขตพื้นที่ที่แต่ละหน่วยงานรับผิดชอบได้ทราบถึงบทบาท อำนาจหน้าที่ และช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ต่อไป

๔. แนวทางการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจถึงบทบาทอำนาจหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมผ่านการประชุมสัมมนาการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมในพื้นที่จังหวัดหนองคาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งมีแผนกำหนดจัดงานในช่วงต้นปี พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อเป็นการถ่ายทอดนโยบายการบริการประชาชนแบบ One Stop Service (นโยบายรัฐมนตรีว่าการ

กระทรวงมหาดไทย) แนวคิดมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก และแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานร่วมกันของภาคีเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรม เพื่อให้แต่ละหน่วยงานสามารถนำไปสู่การปฏิบัติในเชิงพื้นที่ให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป รวมทั้งมีการเปิดเวทีแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการและแนวทางในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชน ให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี นวัตกรรม และระบบดิจิทัลในการให้บริการ ที่สะดวกทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจะเป็นการคลี่คลายปัญหาความล่าช้าในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงาน บรรเทาค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชน และลดต้นทุนการเสียโอกาสของประชาชนต่อไป

คำถามที่ ๒ กระทรวงมหาดไทยมีแผนงานที่จะจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพิ่มพื้นที่ในการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ที่ตำบลโพธิ์ชัย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย หรือไม่ อย่างไร ขอทราบรายละเอียด

คำตอบ กระทรวงมหาดไทย โดยจังหวัดหนองคาย ขอเรียนว่า ประเด็นคำถามเกี่ยวกับจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม เพิ่มพื้นที่ในการร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการดำเนินการร้องเรียนร้องทุกข์ จังหวัดหนองคายพิจารณาแล้วเห็นว่า ปัจจุบันมีกลไกของศูนย์ดำรงธรรมครอบคลุมตั้งแต่ระดับจังหวัด อำเภอ จนถึงระดับหมู่บ้าน/ชุมชน ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอเมืองหนองคาย ศูนย์ดำรงธรรมเทศบาลตำบลโพธิ์ชัย และศูนย์ดำรงธรรมหมู่บ้าน รวมทั้งมีศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชน ในลักษณะเดียวกับศูนย์ดำรงธรรมของกระทรวงมหาดไทยที่อยู่ในสังกัดของส่วนราชการส่วนกลาง ส่วนราชการส่วนภูมิภาค และหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่ตั้งอยู่ในพื้นที่จังหวัดหนองคาย ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะเดียวกันในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจของหน่วยงานนั้น ๆ ด้วยอีกทางหนึ่ง

นอกจากนี้ จากผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายที่ผ่านมา มีข้อมูลเชิงสถิติผลการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ตั้งแต่เปิดศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายระหว่าง วันที่ ๓๐ กรกฎาคม ๒๕๕๗ - วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ มีเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมด จำนวน ๒,๗๐๙ เรื่อง ยุติแล้ว จำนวน ๒,๖๗๙ เรื่อง (ร้อยละ ๙๘.๘๙) และคงเหลือ จำนวน ๓๐ เรื่อง (ร้อยละ ๑.๑๑) สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ขณะเดียวกันจังหวัดหนองคายได้เล็งเห็นถึงปัญหาด้านการเดินทางมาที่ศูนย์ดำรงธรรมแต่ละครั้ง ประชาชนมีค่าเดินทางและที่จำเป็นต้องจ่าย ซึ่งมีความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ด้านการบริการประชาชนแบบ One Stop Service มุ่งหน้าสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จึงได้นำนโยบายดังกล่าวแปลงไปสู่การปฏิบัติในเชิงพื้นที่ ผ่านการผสมผสานเข้ากับบทบาทและหน้าที่ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” และแนวคิดมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ที่มุ่งเน้น

ให้บริการแก่ประชาชน ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย รวมถึงการนำนวัตกรรมเทคโนโลยี และระบบดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการที่สะดวกทุกที่ทุกเวลา และได้กำหนดเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ที่มีอยู่เดิมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ที่ผ่านมา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ได้มีการเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และช่องทางสำหรับการติดตามผลการร้องเรียน/ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ครอบคลุมทั้งทางกายภาพและทางระบบออนไลน์ จำนวน ๑๖ ช่องทาง ดังนี้

๑) เดินทางเข้ามาใช้บริการด้วยตนเอง ณ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ชั้น ๑ ศาลากลาง จังหวัดหนองคาย

๒) หนังสือ/ส่งจดหมายมาที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ศาลากลาง จังหวัดหนองคาย อำเภอเมืองหนองคาย จังหวัดหนองคาย ๔๓๐๐๐

๓) โทรศัพท์สายด่วนศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ๑๕๖๗ โทรฟรี ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔) โทรศัพท์ ๐ ๔๒๔๒ ๓๙๒๓ มือถือ ๐๙ ๕๖๗๒ ๗๕๖๕

๕) ร้องเรียนผ่านระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (URL) www.opm.๑๑๑๑.go.th

๖) ระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ www.damrongdham.moi.go.th

๗) อีเมลล์ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย E-mail : damrong_nk@hotmail.com

๘) ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น (สคบ.)

๙) แอปพลิเคชันไลน์ ศคธ. (LINE) ID LINE คือ [damnk](https://www.damnk.com)

๑๐) เพจเฟซบุ๊ก “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย”

๑๑) ร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน ศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗

๑๒) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ damrongdham.nongkhai.go.th

๑๓) ร้องเรียนผ่าน messenger live chat ของเว็บไซต์ <https://www.nongkhai.go.th>

๑๔) ร้องเรียนผ่านระบบจอบจิวปรึกษาปัญหาออนไลน์กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ผ่านเว็บไซต์ damrongdham.nongkhai.go.th

๑๕) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ หน่วยรับเรื่องร้องเรียนเคลื่อนที่ในกิจกรรมโครงการบริการ จังหวัดเคลื่อนที่แบบบูรณาการ และหน่วยบำบัดทุกข์ บำรุงสุข จังหวัดหนองคาย

๑๖) การจัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมส่วนหน้า เพื่อรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในพื้นที่จังหวัดหนองคาย จากผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายดังกล่าวข้างต้น เป็นผลให้สำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีได้แจ้งผลการพิจารณาการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๗ ว่า ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ได้รับรองมาตรฐาน GECC ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ ระดับก้าวหน้า (๑ ใน ๒ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดที่ได้รับมาตรฐานระดับก้าวหน้าในปี ๒๕๖๗, จังหวัดศรีสะเกษ)

หมายเหตุ : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายได้รับการรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ในปี ๒๕๖๑ - ๒๕๖๓ และได้รับการรับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) อย่างต่อเนื่องในปี ๒๕๖๔ - ๒๕๖๖ ในระดับก้าวหน้า

สำหรับประเด็นปัญหาข้างต้นนั้น ผู้บริหารของจังหวัดหนองคายได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ว่า ก้าวต่อไปของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย นอกจากจะขจัดปัญหาของประชาชนผู้มาใช้บริการให้ได้รับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนแล้ว จะต้องนำเทคโนโลยีและระบบดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อลดต้นทุนการเสียโอกาสของประชาชน ด้านการเดินทาง ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการช่วยให้พี่น้องประชาชนได้ใช้ต้นทุนดังกล่าว ไปต่อยอดในการประกอบอาชีพ และใช้ในการดำรงชีพ อย่างมีคุณภาพต่อไป

จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย จำนวน ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านสถานที่ มีความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย ไม่สร้างภาระให้แก่ประชาชน
๒. ด้านการให้บริการ มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีมาตรฐานในการให้บริการ
๓. ด้านบุคลากร มีจิตบริการ (Service Mind) ให้บริการด้วยคุณภาพ และสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

๔. มิติด้านเทคโนโลยี มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี ใช้สำหรับให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลที่สะดวกทุกที่ทุกเวลา และลดต้นทุนการเสียโอกาสของประชาชน

สำหรับผลความก้าวหน้าการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย ได้นำแนวทางการพัฒนาของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายแปลงไปสู่การปฏิบัติในมิติด้านเทคโนโลยีด้วยแนวทางการทำงานสู่การเป็นผู้ให้บริการสาธารณะบนระบบดิจิทัล ผ่านระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เว็บไซต์ damrongdham.nongkhai.go.th ประกอบด้วยระบบการให้บริการ จำนวน ๕ ระบบ ดังนี้

๑. บริการรับเรื่องร้องเรียนผ่าน live chat (เชื่อมโยงสู่ facebook, line ของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย)

๒. หน้าจอที่สรุปข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Dashboard)

๓. ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Online)

๔. ระบบติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Tracking System)

๕. ปรึกษาปัญหาออนไลน์กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย

ทั้งนี้ เนื่องจากระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เว็บไซต์ damrongdham.nongkhai.go.th เป็นการพัฒนาโดยบุคลากรในสังกัดของสำนักงานจังหวัดหนองคาย

ซึ่งไม่เสียค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบ จึงยังมีข้อจำกัดในเรื่องความเสถียรของระบบดังกล่าว จึงเป็นเหตุผลสำคัญ ให้ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคายได้มีแนวคิดต่อยอดระบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ดังกล่าว สามารถรับรองการให้บริการแก่กลุ่มเปราะบาง กลุ่มผู้สูงอายุ และผู้พิการ ซึ่งจะต้องพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมมากยิ่งขึ้น เพื่อขยายผลให้สามารถรองรับกลุ่มคนทุกกลุ่มในสังคมได้อย่างแท้จริง จึงได้จัดทำคำของบประมาณเพื่อเสนอขอรับการสนับสนุนงบประมาณตามแผนปฏิบัติการประจำปีของจังหวัดหนองคาย พ.ศ. ๒๕๖๙ ภายใต้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์ดำรงธรรมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดหนองคาย งบประมาณ ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)