



ที่ สน ๐๐๑๔.๑/ ๕๘

ถึง ที่ทำการปกครองอำเภอทุกแห่ง

ด้วยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แจ้งว่า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (อว.) ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานพัฒนาธุรกิจดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพธ.) ได้ร่วมกันดำเนินการโครงการ ยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการโดยมีมหาวิทยาลัยในพื้นที่ เป็น System Integrator เพื่อให้เกิดการจ้างงานประชาชนทั่วไป บันทึกฉบับใหม่ และนักศึกษาให้มีงานทำ และ พื้นฟูเศรษฐกิจชุมชน เพื่อให้เกิดการพัฒนาตามปัญหาและความต้องการของชุมชนและเพื่อให้เกิด การจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชน (Community Big Data) เพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และตัดสินใจ ในการแก้ไขปัญหาความยากจนแบบมีเป้าหมายชัดเจนโดยมีหน่วยงานต่าง ๆ ขอรับการสนับสนุนลูกจ้าง จำนวนหลายหน่วยงาน ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้แจ้งความประสงค์ขอรับการสนับสนุนบันทึกฉบับใหม่ ไปทำงานที่ศูนย์ดำรงธรรมส่วนกลาง (มท.) ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ซึ่งได้รับ การสนับสนุน จำนวน ๑๒๗ อัตรา ในการนี้จังหวัดสกลนครได้รับการสนับสนุนบันทึกฉบับใหม่ จำนวนทั้งสิ้น ๓๙ อัตรา โดยแยกเป็น ทำงานที่ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ๒ อัตรา และทำงานที่ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอฯ ๙ อัตรา โดยมีระยะเวลาการจ้าง จำนวน ๑๑ เดือน (เดือนกุมภาพันธ์ ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๔) โดยกำหนดส่งบันทึก ฉบับใหม่ลงไปปฏิบัติหน้าที่ ในวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

จังหวัดสกลนครพิจารณาแล้ว เห็นควรแจ้งให้อำเภอเตรียมความพร้อมเพื่อรับรองรับบันทึก ฉบับใหม่ที่จะลงไปปฏิบัติหน้าที่ ณ ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ทั้งนี้ให้อำเภอศึกษาคู่มือปฏิบัติงาน กระบวนการ จัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย อย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป



ที่ทำการปกครองจังหวัด  
กลุ่มงานปกครอง  
โทรศัพท์/โทรสาร ๐๔๒-๗๑๑๔๑

“อยู่สกล รักสกล ทำเพื่อสกลนคร”

# TOR



คู่มือปฏิบัติงาน

(Work Manual)

กระบวนการจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

(Digitizing Government Data)

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

สำหรับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

**ขั้นตอนและแนวทางการดำเนินการ**  
**โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (๑ ตำบล ๑ มหาวิทยาลัย)**  
**การจัดงานการจัดทำข้อมูลราชการในพื้นที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizing Government Data)**  
**ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย**

## ๑. ความเป็นมา

๑.๑ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๓ เห็นชอบให้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ดำเนินโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (๑ ตำบล ๑ มหาวิทยาลัย) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยมีมหาวิทยาลัยในพื้นที่เป็นหน่วยงานบูรณาการโครงการ (System Integrator) การจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชน (Community Big Data) และจ้างนักศึกษาบัณฑิตจบใหม่ และประชาชนทั่วไปร่วมพัฒนาพื้นที่ พื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมที่มีความครอบคลุมในประเด็นต่าง ๆ ตามปัญหาและความต้องการของชุมชน โดยส่วนหนึ่งได้ดำเนินการร่วมกับ ก.พ.ร. ในการจ้างเหมาบันทิตจบใหม่ ๑๘๗ คน รวม ๖,๐๐๐ คน เพื่อจัดทำข้อมูลราชการในพื้นที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizing Government Data) ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ได้เข้าร่วมโครงการดังกล่าวและได้รับการจัดสรรลูกจ้าง จำนวน ๑,๒๐๗ อัตรา โดยปฏิบัติงานที่ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๒ อัตรา ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๑๕ อัตรา และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ จำนวน ๑,๐๔๔ อัตรา จึงต้องดำเนินการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานซึ่งได้มีการกำหนดลักษณะ และขอบเขตของงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน ตลอดจนการติดตามประเมินผล เพื่อให้การดำเนินการตามโครงการดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบในหลักการการดำเนินกิจกรรม/โครงการสนับสนุนการขับเคลื่อนศูนย์ดำรงธรรม ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในการเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย โดยสำนักตรวจสอบราชการและเรื่องร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงที่ร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดทำ “โครงการปรับปรุงและพัฒนาระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม” เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศของศูนย์ดำรงธรรม และสนับสนุนให้ศูนย์ดำรงธรรม สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการในทุกรอบด้านได้อย่างดีที่สุด

## ๒. วัตถุประสงค์

๒.๓ เพื่อให้ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดทำข้อมูลราชการในพื้นที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizing Government Data) ของหน่วยงานเป็นการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดผลงานที่ได้มาตรฐาน เป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

/๒.๒ เพื่อให้เป็นแนวทาง...

๒.๒ เพื่อให้เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการระบบการจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizing Government Data) ให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมการปฏิบัติงานและผู้ถูกจ้างงาน

### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ศูนย์ดำรงธรรม หมายถึง ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดและศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๓.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดทุกจังหวัด และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๓.๓ ลูกจ้าง หมายถึง ผู้ถูกจ้างงานตามโครงการภาระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (๑ ตำบล ๑ ภูมิภาค) ในกระบวนการจัดทำข้อมูลราชการในพื้นที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizing Government Data)

๓.๔ ผู้รับผิดชอบโครงการ หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

๓.๕ หัวหน้าหน่วยงาน หมายถึง ส่วนกลาง คือปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนภูมิภาค คือ ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

### ๔. ลักษณะและขอบเขต

ศูนย์ดำรงธรรมได้กำหนดภารกิจในการจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitizing Government Data) เพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบูรณาการ การใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมและหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดลักษณะงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ เป้าหมาย ของภารกิจต่าง ๆ ดังนี้

### ขอบเขตและลักษณะของงานสำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ลำดับที่	ภารกิจ	ลักษณะงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบ	เป้าหมาย/เดือน	หมายเหตุ
๑	ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน	ข้อมูลเอกสารแบบฟอร์มคำร้อง(ตามประเภทคำร้อง) ๑.ตรวจสอบรายละเอียดความถูกต้องของข้อมูลในแบบฟอร์มคำร้อง (ตามรูปแบบมาตรฐาน) หากพบว่ามีความไม่ถูกต้อง ตรงตามกำหนดให้รายงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ข้อมูลภาพลักษณ์เอกสาร ๒.ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของภาพลักษณ์เอกสารคำร้องในระบบ		

ลำดับที่	การกิจ	ลักษณะงาน/หน้าที่ความรับผิดชอบ	เป้าหมาย/เดือน	หมายเหตุ
		คอมพิวเตอร์เทียบกับเอกสารต้นฉบับในฐานข้อมูลของจังหวัด/พื้นที่หากไม่ถูกต้องให้รายงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ		
๒	การนำเข้าข้อมูล	๑.นำเอกสารแบบฟอร์มคำร้องในรูปแบบกระดาษ และเอกสารหลักฐานของเรื่องนั้นๆ แปลงเป็นเอกสารดิจิทัลผ่านเครื่องสแกนเนอร์(คัดสำเนาดิจิทัล)ของสำนักงาน ๒.นำข้อมูลในเอกสารแบบฟอร์มกระดาษ และเอกสารหลักฐานของเรื่องนั้นๆ ดำเนินการบันทึกข้อมูลตามโปรแกรมแอพพลิเคชั่นของศูนย์ดำรงธรรม		
๓	งานด้านการตรวจสอบข้อมูล เทียบฐานข้อมูล	ศูนย์ดำรงธรรมที่มีข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลอยู่แล้วและยังไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบกระทำบความถูกต้องตามขั้นตอนเชิงคุณภาพให้ดำเนินการตรวจสอบ หากพบข้อมูลไม่ถูกต้องตรงตามมาตรฐานและเอกสารหลักฐานแบบไม่ครบถ้วนให้รายงานเจ้าหน้าที่รับผิดชอบทราบ		
๔	งานที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ เป็นครั้งคราว	งานที่รับมอบหมายต้องเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีบันทึกรายงานปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน		

#### ๕. ขั้นตอนการดำเนินการ

๕.๑ ลูกจ้างรายงานตัวปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดส่วนศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ให้กรรมการปกครองเป็นผู้พิจารณาตามความเหมาะสม

๕.๒ ให้ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดมอบหมายเจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน การสอนงาน และการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของลูกจ้าง

๕.๓ ให้เจ้าหน้าที่ให้ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ของลูกจ้างจัดทำบัญชีควบคุมการปฏิบัติงานของลูกจ้าง โดยให้มีการลงชื่อปฏิบัติงานในทุกวันที่มาปฏิบัติงาน ทั้งลูกจ้างผู้ปฏิบัติงานและผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน

๕.๔ ลูกจ้างต้องรายงานผลการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายเป็นรายเดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ต่อผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน

๕.๕ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จัดส่งแบบรายงานของหน่วยงานผู้ใช้ไปทั้งหมดทุกภ่ายในเวลาที่มีหารือทุกภ่ายกำหนด

๕.๗ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด รายงานผลการปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศูนย์ดำรงธรรม เป็นประจำทุกเดือน

#### ๖. มาตรฐานคุณภาพงาน

สำหรับผู้ปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

ลำดับที่	ภารกิจ	มาตรฐานคุณภาพของงาน	หมายเหตุ
๑	ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารหลักฐาน	- ความครบถ้วน ถูกต้องของข้อมูลและเอกสารที่บันทึกในระบบคอมพิวเตอร์กับเอกสารร้องเรียนร่องทุกช่อง (ต้นฉบับ)	
๒	ด้านการนำเข้าข้อมูล	- ความถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และเป็นปัจจุบันของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร่องทุกช่องที่มีการนำเข้าข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์	
๓	ด้านการตรวจสอบเอกสารร่องเรียนร่องทุกช่อง	- ความถูกต้อง ครบถ้วน ของรูปแบบเอกสารเรื่องร้องเรียนร่องทุกช่อง ในระบบคอมพิวเตอร์	
๔	งานที่ได้รับมอบหมายอื่น ๆ เป็นครั้งคราว	- ความสำเร็จของงานที่ได้รับมอบหมาย	

#### ๗. รายละเอียดของการส่งมอบงาน

๗.๑ ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในสัญญาหรือข้อตกลงให้แล้วเสร็จตามเวลาที่ผู้ว่าจ้างห้ามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างกำหนด

๗.๒ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานเป็นรายเดือนตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ณ ที่อยู่งานที่ตนปฏิบัติงาน

๗.๓ ผู้รับจ้างต้องรายงานผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างจำนวน ๒ ชุด พร้อมหลักฐานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อใช้ประกอบการตรวจรับ

#### ๘. การติดตามผลการปฏิบัติงาน

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ติดตามผลการปฏิบัติงานของลูกจ้างให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

#### ๙. การประเมินผล

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย จัดทำสรุประยงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ที่ได้รายงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของศูนย์ดำรงธรรม เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค เสนอปลัดกระทรวงมหาดไทย และ ก.พ.ร. ทราบ

#### ๑๐. ระยะเวลาการสร้าง

ด้วยมติเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง ๓๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

### ๑๑. อัตราค่าจ้างและการจ่ายเงิน

#### ๑๑.๑ อัตราค่าจ้าง

อัตราค่าจ้าง ๑๕,๐๐๐ บาท ต่อเดือน

#### ๑๑.๒ การจ่ายเงิน

จ่ายเงินค่าจ้างผ่านบัญชีธนาคาร ทุกสิ้นเดือนเริ่มจ่ายเงินเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๔ ถึง  
เดือนธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

### ๑๒. เงื่อนไขอื่น ๆ

ในระหว่างปฏิบัติงานถ้าผู้รับจ้างได้กระทำการใด ๆ อันเป็นการละเมิดต่อบุคคล หรือทรัพย์สิน  
ของผู้อื่นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดในบรรดาความเสียหายที่ได้กระทำขึ้นนั้นด้วยตัวเอง ทั้งนี้ การจ้างดำเนินงาน  
ครั้งนี้ไม่ถือเป็นการจ้างลูกจ้างของส่วนราชการและไม่ถือเป็นการจ้างแรงงานที่ผู้ว่าจ้างกับผู้รับจ้าง  
จะมีนิติสัมพันธ์ในฐานะ "นายจ้าง...ลูกจ้าง" ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

\*\*\*\*\*