



# ศูนย์ดำรงธรรม จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ที่ อย ๐๐๑๗.๑/ว๗๗๘๘

ศาลากลางจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
ถนนสายเอเชีย อย ๑๓๐๐๐

๑๖ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ที่ ๓ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

เรียน ปลัดจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดพระนครศรีอยุธยา นายอำเภอทุกอำเภอ  
นายกเทศมนตรีนครพระนครศรีอยุธยา และนายกเทศมนตรีเมืองทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนที่สุด ที่ มท ๐๒๐๕.๓/ว๗๒๙๐

ลงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยจังหวัดพระนครศรีอยุธยาได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่าปลัดกระทรวงมหาดไทย  
ได้เห็นชอบแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕  
จำนวน ๓ องค์ความรู้ โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย  
ได้รับผิดชอบองค์ความรู้ที่ ๓ คือ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
ประกอบด้วย ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)

๒. คู่มือการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์  
ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)

๓. สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม (รูปแบบเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม  
ลงเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย)

กระทรวงมหาดไทยจึงขอประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ดังกล่าวให้ทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ในส่วนของ  
ศูนย์ดำรงธรรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ ตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด  
จึงขอประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ดังกล่าวให้หน่วยงานได้รับทราบ ทั้งนี้ สามารถดาวน์โหลดข้อมูลได้ที่เว็บไซต์  
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา <https://ww2.ayutthaya.go.th/ayudamrong> หัวข้อ หนังสือเวียน/ข้อสั่งการ  
เรื่อง ขอประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ที่ ๓ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

จึงเรียนมาเพื่อทราบ สำหรับอำเภอขอให้แจ้งเทศบาลตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล  
ในพื้นที่ทราบด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายไพรัตน์ เพชรยวน)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน  
ผู้ว่าราชการจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สำนักงานจังหวัด  
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
โทร. ๐-๓๕๓๔-๕๖๘๘

“ดำรงธรรม นำไทย ไส้สะอาด”

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
รับที่ 1121 / .....  
วันที่ 4 / ๓.๑. / ๖5  
เวลา.....

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม  
รับที่ 15984  
วันที่ 30 ก.ย. 2565  
เวลา.....



ด่วนที่สุด  
ที่ มท ๐๒๐๕.๓/๖๗๖๕๐

สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
กระทรวงมหาดไทย 4670  
ถนนอิฐแก่งค์ กทม. ๑๐๒๐๐  
วันที่ 30 ก.ย. 2565  
เวลา.....

๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

เรื่อง ประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ที่ ๓ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด  
เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด

ด้วยปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้เห็นชอบแผนการจัดการความรู้ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๓ องค์ความรู้ ประกอบด้วย องค์ความรู้ที่ ๑ การขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาความยากจน องค์ความรู้ที่ ๒ การพัฒนารูปแบบการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการในจังหวัดที่มีผลสัมฤทธิ์สูง และองค์ความรู้ที่ ๓ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด โดยสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม) ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ในองค์ความรู้ที่ ๓ การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๓ เรื่อง ดังนี้

๑. การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)
๒. คู่มือการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)
๓. สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม (รูปแบบเผยแพร่การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมลงเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย)

กระทรวงมหาดไทยพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ที่ ๓ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในส่วนที่เกี่ยวข้องให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ รวมถึงให้ข้าราชการ และบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในส่วนภูมิภาคได้ทราบถึงการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จึงขอประชาสัมพันธ์องค์ความรู้ดังกล่าวให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยทราบโดยทั่วกันผ่านทาง QR code และเว็บไซต์ <http://www.damrongdhama.moi.go.th>

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ปวีณา นาคะนาท

(นางสาวปวีณา นาคะนาท)

ผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

ปฏิบัติราชการแทน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง  
สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์  
โทร. ๐ ๒๒๒๑ ๑๑๓๓  
โทรสาร ๐ ๒๒๒๒ ๖๘๓๘



การเชื่อมโยงระบบ  
ฐานข้อมูลฯ



คู่มือการบันทึก  
ข้อมูลเรื่องร้องเรียนฯ



สรุปผลการดำเนินงานฯ



## ถอดบทเรียนการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม

### ๑. ที่มาและหลักการ

๑.๑ คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ออกประกาศคณะรักษาความสงบแห่งชาติฉบับที่ ๙๖/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๗ ให้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรมขึ้นในจังหวัดทุกจังหวัดเพื่อทำหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ให้คำปรึกษา รับเรื่องปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชน และทำหน้าที่เป็นศูนย์บริการร่วมตามมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และนโยบายของรัฐบาล โดยมอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยมีหน้าที่กำกับดูแลและอำนวยความสะดวกให้การบริหารงานของศูนย์ดำรงธรรม และการบริหารงานของจังหวัดดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดของประชาชน กระทรวงมหาดไทยจึงได้จัดตั้งศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย ศูนย์ดำรงธรรมในส่วนกลาง แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย และศูนย์ดำรงธรรมหรือศูนย์ให้บริการประชาชนในลักษณะเดียวกับ ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ของหน่วยงานกรมและรัฐวิสาหกิจ และศูนย์ดำรงธรรมในส่วนภูมิภาค แบ่งเป็น ๒ ระดับ คือ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ตามภารกิจอำนาจหน้าที่ดังกล่าว

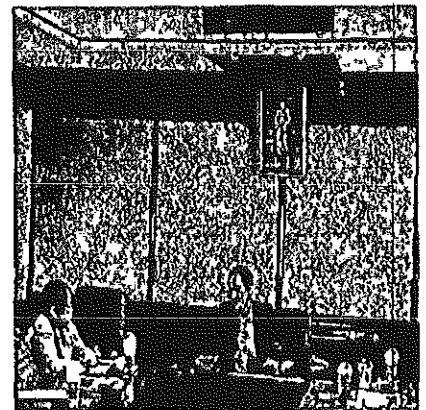
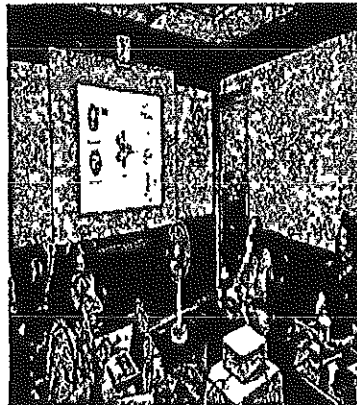
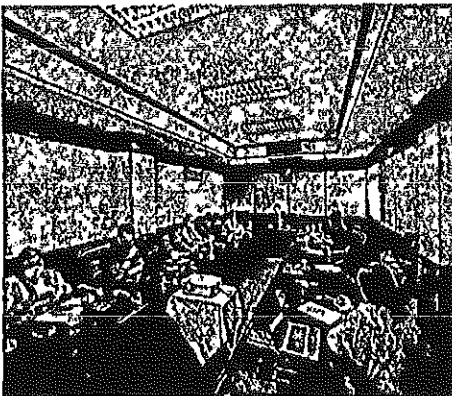
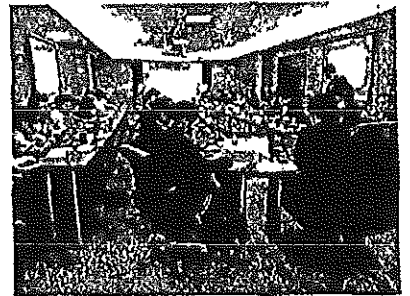
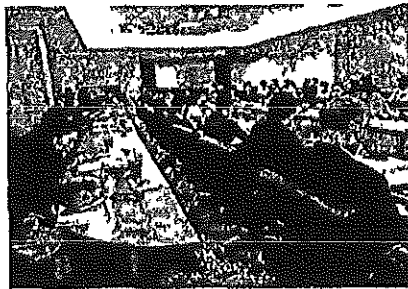
๑.๒ การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม มีภารกิจในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์บริการ ศูนย์รับบริการ ปฏิบัติเร่งด่วน ของรัฐบาล และดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีการเชื่อมโยงข้อมูลกันอย่างเป็นระบบ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ หรือการรับเรื่องและส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ไปมาระหว่างกันได้อย่างรวดเร็ว

๑.๓ สถิติการร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมธรรมจากการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ พบว่า จำนวนผู้ร้องเรียนมีปริมาณมากขึ้นทุกปี แต่ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนของภาครัฐยังขาดการเชื่อมโยงข้อมูลเข้าด้วยกันทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทั่วถึง ทันต่อเหตุการณ์ หรืออาจเกิดเหตุการณ์การร้องเรียนซ้ำซ้อน ทำให้ข้อมูลรายงานไปยังผู้บริหารเกิดความผิดพลาด และอาจมีขั้นตอนใช้เวลานานทำให้การแก้ปัญหาข้อร้องเรียนเป็นไปอย่างล่าช้า และไม่สามารถวิเคราะห์แนวโน้มการร้องเรียนและสถานะได้อย่างถูกต้อง สำนักรวบรวมราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. โดยศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย จึงปรับบริบทเปิดกว้างและเชื่อมโยงเน้นความโปร่งใส ให้การบริการมีความเชื่อมโยงของระบบฐานข้อมูล เทคโนโลยี กระบวนการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตอบสนองและสร้างคุณค่าการบริการกับประชาชน จึงได้มีโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และได้จัดประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์โดยมีนายทรงกลด สว่างวงศ์ รองผู้ว่าราชการจังหวัดกาฬสินธุ์ ช่วยราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในขณะนั้น เป็นประธานการประชุม เมื่อวันที่ ๘ กันยายน ๒๕๖๓ และ ๑๕ ตุลาคม ๒๕๖๓ โดยที่ประชุมได้มีมติ ดังนี้

๑.๓.๑ เห็นชอบให้เชื่อมโยงระบบหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๒ หน่วยงาน คือ กรมการปกครอง และกรมที่ดิน รวมถึงส่วนราชการภายนอกของกระทรวงมหาดไทย จำนวน ๒ หน่วยงาน คือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๑ ๓.๒ ร่วมกำหนดแนวทาง/วิธีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ รวมถึงรายละเอียดฐานข้อมูลเบื้องต้นร่วมกันเกี่ยวกับ ๑) ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๒) ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ๓) ข้อมูลผู้ร้องเรียน ๔) ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ๕) รายการการปรับปรุงสถานะ รวมทั้งเห็นควรจัดประชุมติดตามความก้าวหน้าในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่จะบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเป็นระยะ

การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

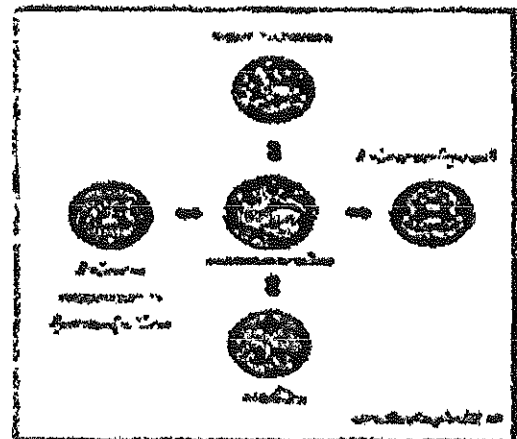


รายละเอียดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เบื้องต้น และหน่วยงานที่มีการเชื่อมโยงฐานข้อมูล

รายละเอียดข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์ ในการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน

เลขที่คดี	ชื่อผู้ร้องเรียน	วันที่รับแจ้ง
1	...	...
2	...	...
3	...	...
4	...	...
5	...	...
6	...	...
7	...	...
8	...	...
9	...	...
10	...	...
11	...	...
12	...	...

รวมทั้งหมด 12 คดี



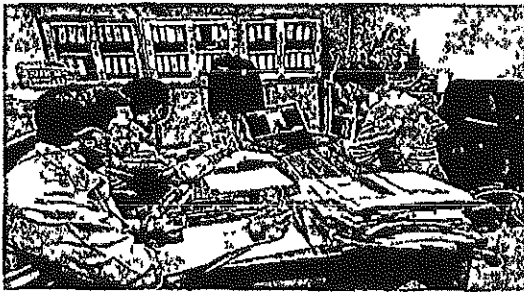
๑.๔ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยได้ประชุมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อติดตามความก้าวหน้า จำนวน ๖ ครั้ง แบ่งเป็น กรรมการปกครอง จำนวน ๒ ครั้ง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน ๓ ครั้ง และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจำนวน ๑ ครั้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑.๔.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ประชุมหารือร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เรื่องแนวทางการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

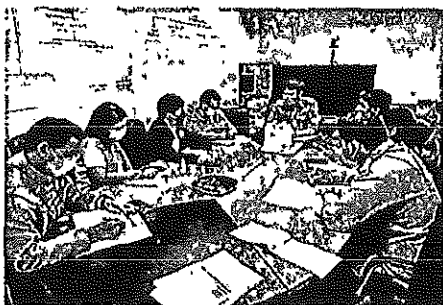
๑) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดทำแผนการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์กับกระทรวงมหาดไทยภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดประชุมหารือกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Meeting) เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. เพื่อหารือประเภทเนื้อหาและประเภทเรื่องร้องเรียนในการเชื่อมโยง รวมถึงเทคนิค ในการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจัดประชุมหารือกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Zoom Meeting) เมื่อวันที่ ๒ กันยายน ๒๕๖๕ เวลา ๑๕.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ขอให้ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ดำเนินการเร่งรัดเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายในสิ้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



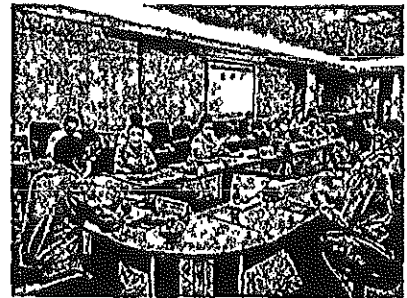
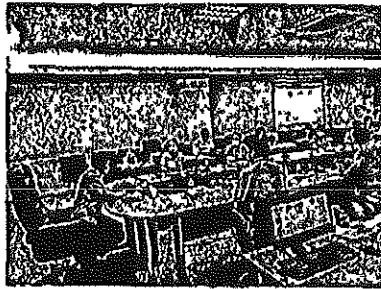
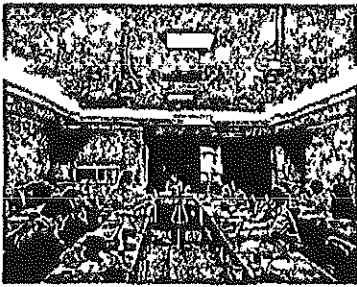
๑.๔.๒ กรรมการปกครอง ได้จัดประชุมร่วมกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยและกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อหารือ เรื่อง การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ระหว่างศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด และศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ เมื่อวันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๔.๐๐ น. เป็นต้นไป ซึ่งสอดคล้องกับมติคณะกรรมการตรวจสอบ และประเมินผล ประจำปีกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ที่มีนายวิบูลย์ สงวนพงศ์ อดีตปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประธาน ขอให้เชื่อมโยงกับกรรมการปกครองเป็นหน่วยงานแรก เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล ครอบคลุมทุกพื้นที่ตั้งแต่ระดับกระทรวงถึงระดับอำเภอภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ทั้งนี้ กรรมการปกครองพร้อมที่จะเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย แต่อาจต้องมีการทำความเข้าใจ ในเชิงเทคนิค รวมถึงเนื้อหาและรูปแบบประเภทที่จะเชื่อมโยง



๑.๔.๓ ประชุมหารือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค และกรมการปกครอง เมื่อวันที่ ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เวลา ๑๐.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป. ชั้น ๕ อาคารดำรงราชานุภาพ โดยปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มอบหมายให้นายโสภณ สุวรรณรัตน์ รองหัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย เป็นประธานในการประชุม โดยมีประเด็นสำคัญ ดังนี้

๑) สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ขอความอนุเคราะห์ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครองเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย และกรมการปกครอง ได้มีการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และมีประเด็นที่ช่วยอธิบายข้อจำกัดในเรื่องเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงประชาชนสามารถตรวจสอบสถานะ และนำข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์มาวิเคราะห์แนวโน้มเพื่อสรุปปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อีกด้วย

๒) ในการประชุมได้มีการพูดคุยเกี่ยวกับวิธีการเชื่อมโยงทางเทคนิคร่วมกับการทำงานของแต่ละหน่วยงานให้ตรงกับความต้องการและความเข้าใจของแต่ละหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันในการเชื่อมโยงข้อมูล รวมทั้งควรให้มีการแสดงเจตนารมณ์ร่วมกันในการเชื่อมโยงข้อมูลซึ่งเป็นในรูปแบบของบันทึกความร่วมมือ หรือรูปแบบอื่น ๆ ร่วมกัน เพื่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ



## ๒. วัตถุประสงค์การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๒.๑ เพื่อเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลการร้องเรียนร้องทุกข์เป็นศูนย์กลางข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประเทศ

๒.๒ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องสามารถใช้ประโยชน์ข้อมูลร่วมกัน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์

๒.๓ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับใช้ในการวางแผนติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

### ๓. แนวทางการพัฒนาเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๑ พัฒนาระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของระบบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส (Web Service Management) เพื่อทำการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมการปกครอง และกรมที่ดิน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้มาขอรับบริการ โดยจัดทำเป็น Web Service การให้บริการการเชื่อมโยงข้อมูลกับศูนย์บริการข้อมูล

๓.๒ พัฒนาระบบรายงานและสารสนเทศผู้บริหาร เป็นระบบงานที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบหน้าจอแสดงผล สามารถแสดงผลและโต้ตอบการค้นหาได้ตามที่ผู้บริหารต้องการ เช่น หากต้องการค้นหาข้อมูลในระดับจังหวัด สามารถกดเลือกจังหวัดจากแผนที่ในหน้าจอแสดงผลกลาง ระบบจะทำการแสดงผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดนั้น ๆ ตามมิติของข้อมูลที่กำหนดได้ หรือสามารถเลือกค้นหาตามมิติของข้อมูลระบบจะแสดงผลบนจังหวัดที่เกี่ยวข้องได้

๓.๓ พัฒนาระบบงานบริการประชาชนบนอุปกรณ์แบบพกพาในรูปแบบ Flutter บนระบบปฏิบัติการ IOS เวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่า และระบบปฏิบัติการ Android เวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่า พร้อมประสานงานกับผู้ให้บริการดาวเทียมโพลด์ซอฟต์แวร์ดังกล่าวอย่างเป็นทางการ สำหรับระบบปฏิบัติการทั้ง ๒ ระบบเพื่อให้ระบบ Mobile Application สามารถดาวเทียมโพลด์ได้จากผู้ให้บริการ

๓.๔ พัฒนาระบบถามตอบออนไลน์ เพื่อตอบข้อซักถามและการให้บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนที่ใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ

๓.๕ จัดหาโปรแกรมเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงาน (Business Intelligent) เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ให้กับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พร้อมทั้งทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงาน เพื่อนำเสนอผลการวิเคราะห์ให้กับผู้บริหารใช้ในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

๓.๖ พัฒนาระบบสนับสนุนและรองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Personal Data Protection Act: PDPA) ,

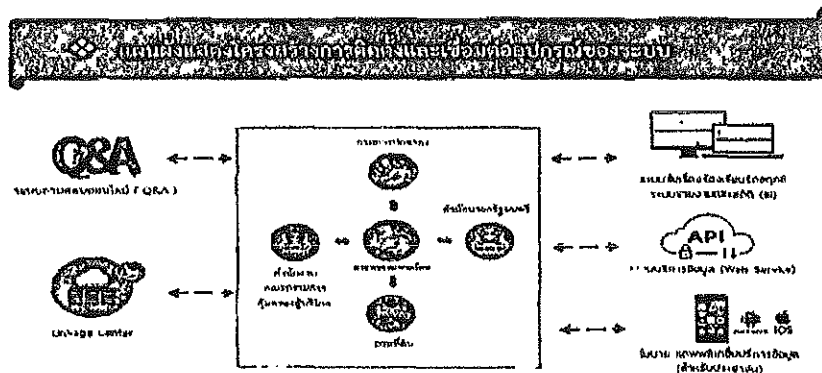
๓.๗ การฝึกอบรมกลุ่มเป้าหมาย :

- |   |             |
|---|-------------|
| - ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ระยะเวลา ๒ วัน ๆ ละ ๓๘ คน | จำนวน ๗๖ คน |
| - ระดับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ระยะเวลา ๑ วัน              | จำนวน ๑๕ คน |
| - ระดับผู้บริหารระหว่างหน่วยงาน ระยะเวลา ๑ วัน            | จำนวน ๓๐ คน |

๔. รูปแบบการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานทั้งหมด ๔ หน่วยงาน ได้แก่ กรมการปกครอง กรมที่ดิน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กับ ๔ หน่วยงาน คือ กรมการปกครอง กรมที่ดิน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยได้กำหนดรูปแบบการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูล ดังนี้

๔.๑ ศูนย์ดำรงธรรมได้จัดทำแผนผังโครงสร้างการติดตั้งและเชื่อมต่ออุปกรณ์ระบบ เพื่อพัฒนาเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานทั้งหมด ๔ หน่วยงานในการให้บริการ



๔.๒ จัดทำระบบปฏิบัติการ (Operating System) ที่เหมาะสมกับการให้บริการประเด็นคุณภาพการแชร์ที่ต้องระบุในเชิงนโยบาย ซึ่งศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทยได้มีการออกแบบและพัฒนาระบบจากการใช้โปรแกรมภาษา PHP ที่มีความเสถียรในการใช้งานที่มีการนำมาใช้การพัฒนาในระบบบนเว็บไซต์มากที่สุดในยุคนี้ และมีการใช้งานง่าย ในการบำรุงรักษาและต่อยอดในการพัฒนาระบบไม่ต้องเสียค่าลิขสิทธิ์โปรแกรม PHP ที่สำคัญคือ สามารถรองรับความต้องการในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการ ดังนี้

๔.๒.๑ ใช้ยูบุนตุ (Ubuntu) เป็นระบบปฏิบัติการ

๔.๒.๒ เชื่อมโยงฐานข้อมูลทำเป็น API Gateway โดยใช้ REST API ของ Codeigniter ทั้ง ๔ หน่วยงาน เพื่อทำการเชื่อมโยงทั้งต้นทางและปลายทาง

๔.๒.๓ จัดทำโปรแกรมเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงาน ( Business Intelligent) เป็นโปรแกรมเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างรายงาน (Kool report)

๔.๓ กำหนด File Format - เช่น CSV, XLSX, JSON, XML, ซึ่งศูนย์ดำรงธรรมได้กำหนดพัฒนาระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังนี้

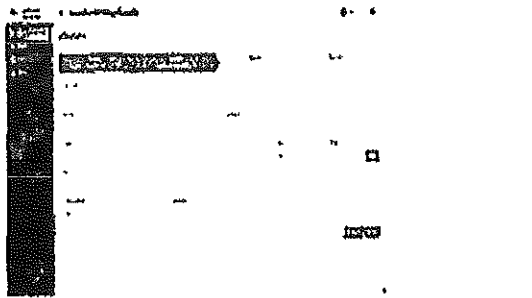
๔.๓.๑ ระบบมีการใช้ JSON Web Token

๔.๓.๒ ดำเนินการพัฒนาการดึงข้อมูลจากเว็บไซต์ที่ได้รับอนุญาตตามแหล่งข้อมูลที่ต้องการ โดยข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลอาจมีรูปแบบ RSS Service ที่มีการส่งผ่านข้อมูลแบบ JSON, XML, CSV, RDF และ Xlsx และต้องรองรับการจัดการข้อมูลโดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

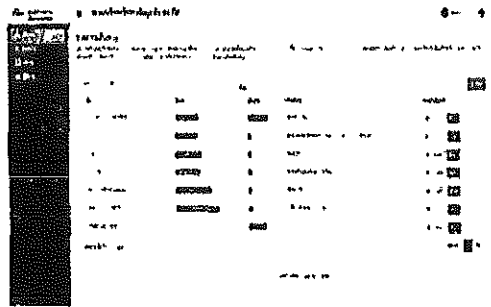
- ๑) สามารถกำหนดหัวข้อของ Service ที่จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลได้
- ๒) สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบ JSON, XML, CSV, RDF และ Xlsx
- ๓) สามารถให้บริการข้อมูลแก่หน่วยงานสนใจที่จะนำข้อมูลในเว็บไซต์ไปแสดงผลในหน้าเว็บไซต์ได้

๔.๔ กำหนดโครงสร้างข้อมูลจัดให้อยู่ในรูปแบบสามารถนำไปให้เครื่องอ่าน/ใช้ประโยชน์ (Machine Readable) ซึ่งทางศูนย์ดำรงธรรมให้ความสำคัญต่อโครงสร้างข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ (Data Catalog) ในการจัดทำโครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมได้เน้นย้ำการแลกเปลี่ยนข้อมูลผ่าน Platform

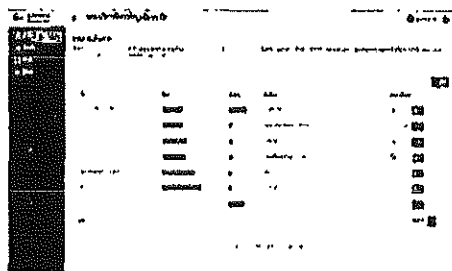
๔.๕ กำหนด Location - ปลายทางรู้ว่าข้อมูลอยู่ที่ path ไດ URL อะไรเพื่อให้ปลายทางเข้า ไปจัดการข้อมูลได้เลย โดยไม่ต้องติดต่อสอบถามเพิ่มเติม โดยดำเนินการกำหนดเส้นทางการเชื่อมต่อข้อมูล กำหนดระบบการจัดเส้นทางรับ-ส่งข้อมูลทั้งระบบ และระบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส



รูปการกำหนดเส้นทางการเชื่อมต่อข้อมูล



รูประบบการจัดการเส้นทางรับ-ส่งข้อมูลทั้งระบบ



รูประบบบริหารจัดการข้อมูลเว็บเซอร์วิส

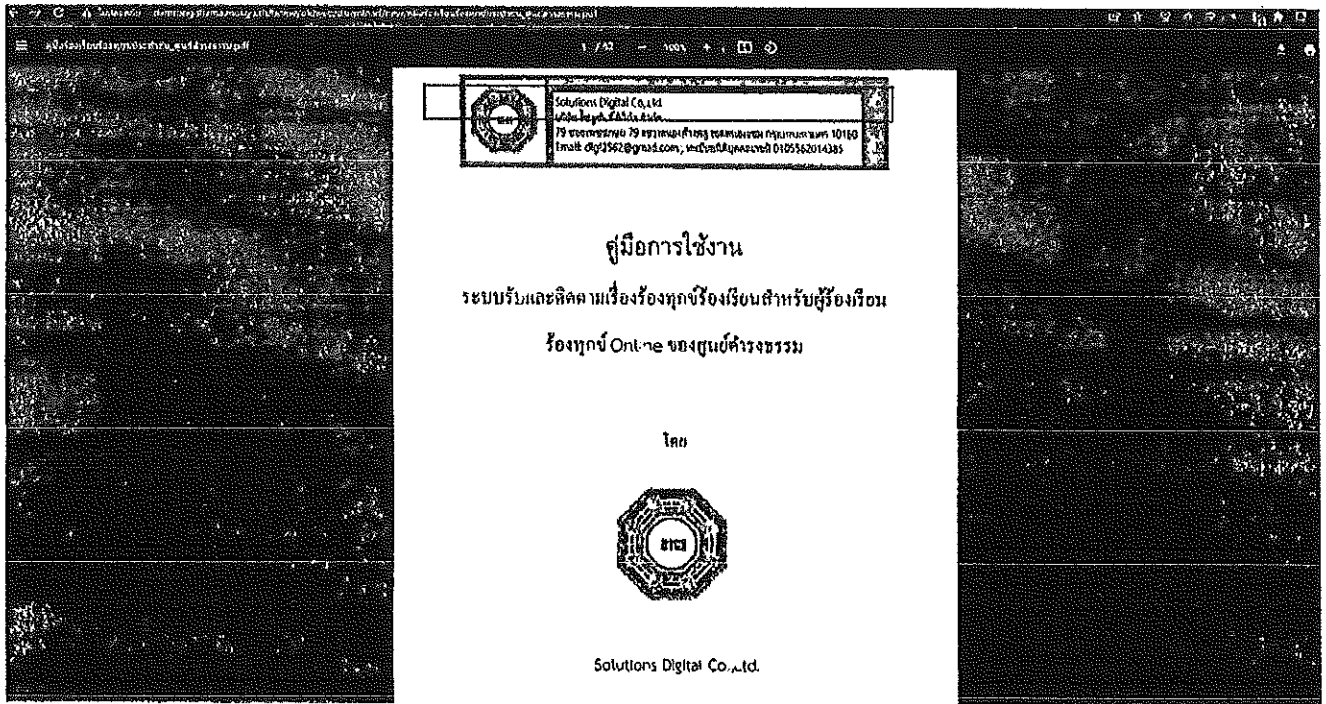
## ๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๕.๑ มีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงและให้บริการข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ระหว่างศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค กรมการปกครอง และกรมที่ดิน

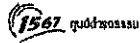
๕.๒ มีระบบฐานข้อมูลที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ส่วนราชการ/หน่วยงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ที่เข้าใช้บริการผ่านศูนย์ดำรงธรรมทุกช่องทาง รวมถึงผ่านทาง Mobile Application ทั้ง iOS รองรับเวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่า และ Android เวอร์ชัน ๑๐.x หรือสูงกว่าและมีระบบถามตอบออนไลน์เพื่อสามารถตอบคำถามสำหรับไว้บริการประชาชน

๕.๓ มีระบบรายงานและสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์แนวโน้มและทิศทางของปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์ สำหรับใช้ในการวางแผนติดตามและแก้ไขปัญหาในภาพรวมของประเทศ

องค์ความรู้ที่ ๒ : คู่มือการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)



# ความรู้ที่ ๓ : สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม



ฝ่ายฯ    ทบ.    ก.    ๕๖๖๖    ๕๖๖๖    ๕๖๖๖



## สรุปผลการดำเนินงาน ของศูนย์ดำรงธรรม

ประจำเดือนประมาณ พ.ศ. 2564 (ตั้งแต่ 18 กรกฎาคม 2557)



ประจำเดือนประมาณ พ.ศ. 2565



## สรุปผลงานสนองตามความพึงพอใจ ของศูนย์ดำรงธรรม

ประจำเดือนประมาณ พ.ศ. 2564

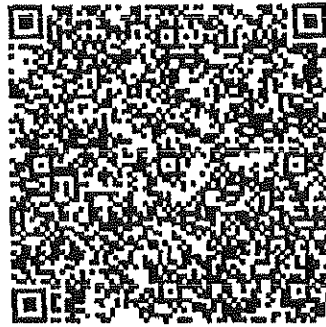


## การประชาสัมพันธ์ ราชสีปดง



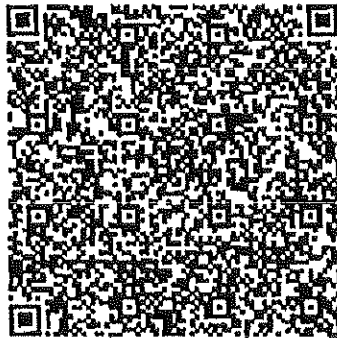
ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตาก			
วัตถุประสงค์	ติดต่อ	โทรศัพท์ติดต่อ	เว็บไซต์บริการ
การช่วยเหลือ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th
การให้บริการ	1567	075-811-1111	www.1567.go.th

องค์ความรู้ที่ ๓ : การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด



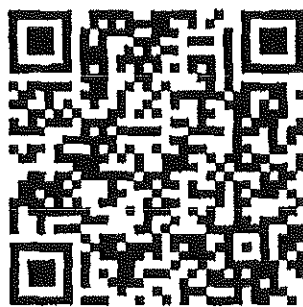
องค์ความรู้ที่ ๑ : การเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)

<http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/oldweb/download/การถอดบทเรียนเชื่อมโยงศูนย์ดำรงธรรม.pdf>



องค์ความรู้ที่ ๒ : คู่มือการบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ในระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม (E-book)

[http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/oldweb/download/new/คู่มือเรื่องเรียนร้องทุกข์ประชาชน\\_ศูนย์ดำรงธรรม.pdf](http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/oldweb/download/new/คู่มือเรื่องเรียนร้องทุกข์ประชาชน_ศูนย์ดำรงธรรม.pdf)



องค์ความรู้ที่ ๓ : สรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ดำรงธรรม

เว็บไซต์ : <http://www.damrongdhama.moi.go.th/home/sumup>