



เอกสารคู่มือการใช้งานระบบ

สำหรับ : เจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานจังหวัดและส่วนกลาง

(Department / Province / Center) เวอร์ชัน ๑

: โครงการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม พ.ศ.๒๕๖๕

สัญญาเลขที่ ๒๖/๒๕๖๕



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การเข้าสู่ระบบ	๓
หน้าจอหลักของระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๕
การเพิ่มเรื่องร้องเรียน	๕
การระบุข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์.....	๙
การเลือกหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์	๙
การเพิ่มนิติบุคคลที่ถูกร้องทุกข์	๙
การเพิ่มบุคคลที่ถูกร้องทุกข์	๑๑
การระบุข้อมูลจุดเกิดเหตุ	๑๒
การแนบหลักฐานประกอบการร้องทุกข์	๑๔
การดูรายการร้องเรียนร้องทุกข์.....	๑๕
การดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๖
การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑๗
การค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๑๘
การค้นหาตามเลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๐
การจัดเรียงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์.....	๒๐
การรับเรื่อง - ส่งต่องาน	๒๒
การรับเรื่อง.....	๒๔
การส่งต่อเรื่อง.....	๒๕
การตรวจสอบการส่งต่อเรื่อง.....	๒๖
การตรวจสอบเรื่องผ่านช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒๖
จัดการเรื่องรับ – ส่งต่อหน่วยงาน	๒๗
รายงานสถิติข้อมูล	๓๐



แผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS).....	๓๒
ระบบจัดการข้อมูล.....	๓๔
การจัดการข้อมูล.....	๓๔
ระบบถามตอบออนไลน์	๓๖
การตอบคำถามออนไลน์.....	๓๖
การปิด - เปิด การใช้งานระบบถามตอบออนไลน์.....	๓๗
คำถามที่บ่อย (FAQ)	๓๘
การเพิ่มข้อมูลคำถามที่พบบ่อย	๓๘
เครื่องมือในการสร้างรายงาน	๔๐
การสร้างรายงาน.....	๔๐
ระบบรายงานและสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร.....	๔๔
การใช้งาน Dashboard	๔๔
เมนูข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....	๔๔
การใช้งานเมนูรายงาน	๔๗
การใช้งานเมนูรายงานที่สร้าง.....	๕๐
การใช้งานเมนูแผนที่ GIS.....	๕๑
การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว.....	๕๓
ข่าวประชาสัมพันธ์	๕๔
การเพิ่มข้อมูลข่าวสาร.....	๕๔
การแก้ไขข้อมูลข่าวสาร.....	๕๖
การออกจากระบบ	๕๗




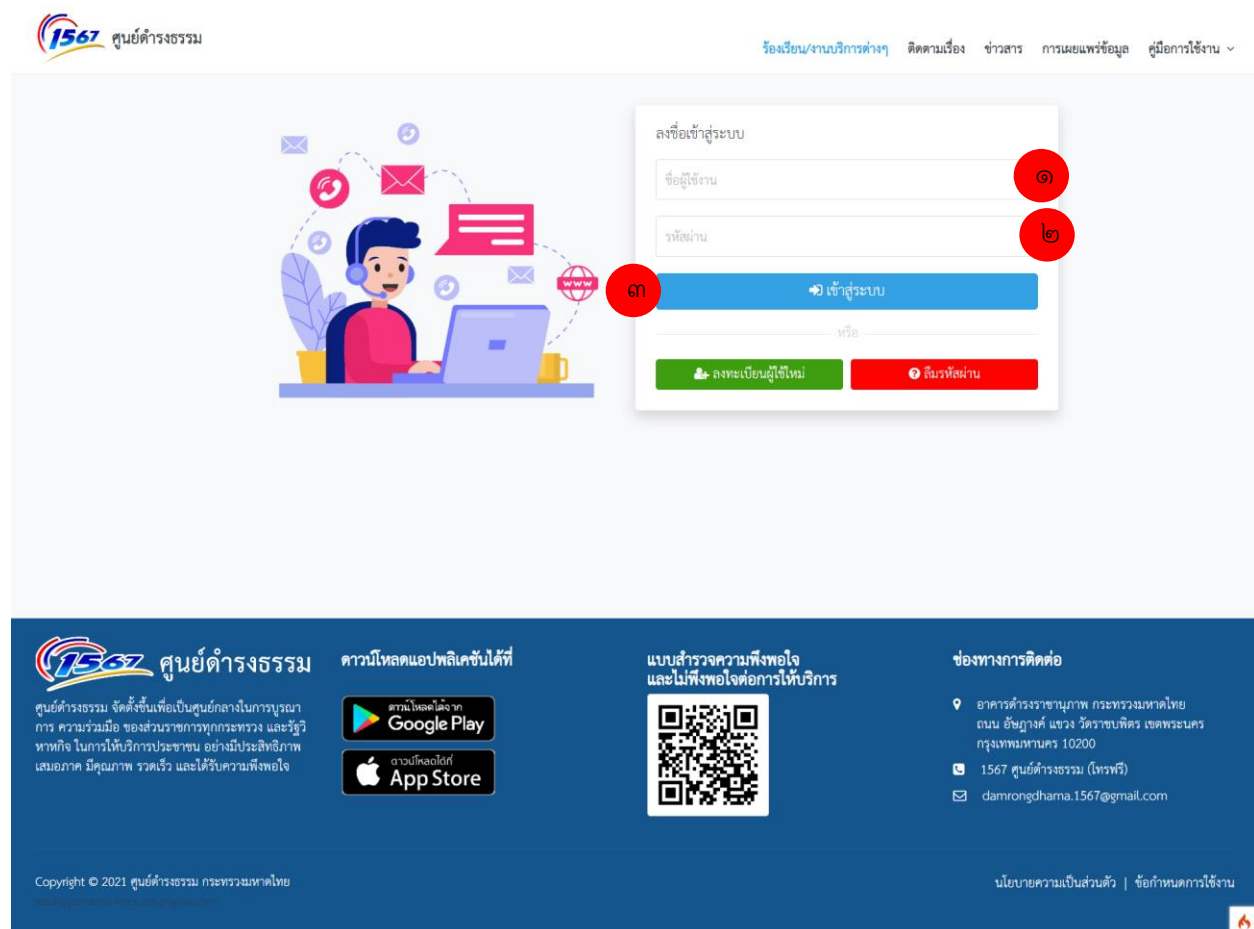
การเข้าสู่ระบบ

ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนทั่วประเทศ ซึ่งสามารถเข้าใช้งานในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชันและโมบายแอปพลิเคชันได้ที่ www.damrongdham.moi.go.th/admin โดยที่หน้าจอหลักจะแสดงดังรูปที่ ๑ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กรอกชื่อผู้ใช้ของท่านในช่อง “ชื่อผู้ใช้” ดังรูปที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๒ กรอกรหัสผ่านของท่านในช่อง “รหัสผ่าน” ดังรูปที่ ๑

ขั้นตอนที่ ๓ กดที่ปุ่ม  ดังรูปที่ ๑ เพื่อเข้าสู่ระบบ



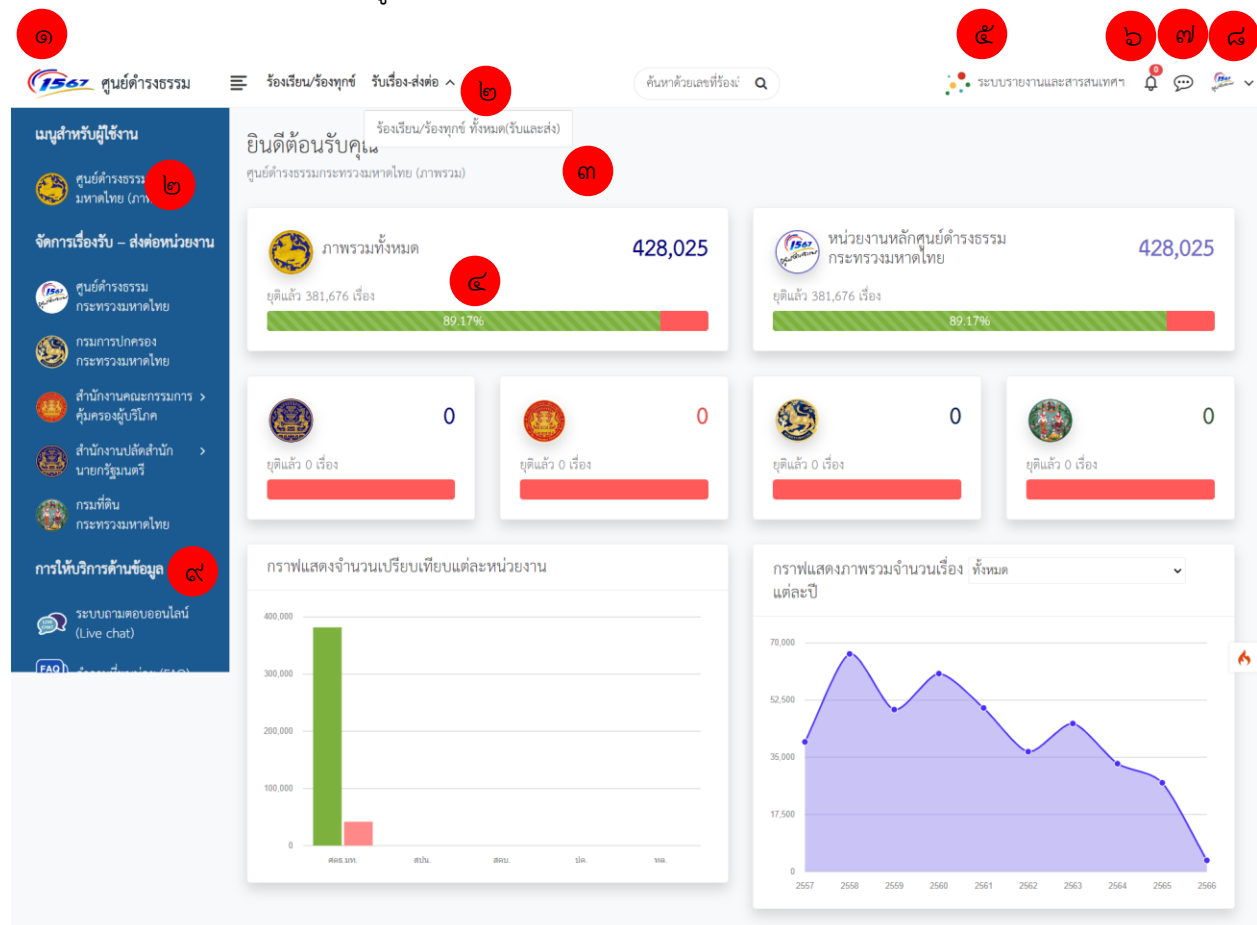
รูปที่ ๑ หน้าจอการเข้าระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



หน้าจอหลักของระบบงานรับและติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เมื่อท่านเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้วจะแสดงหน้าจอหลักดังรูปที่ ๒ ซึ่งจะมีส่วนประกอบดังนี้

- ส่วนที่ ๑ กลับสู่หน้าหลัก (Home)
- ส่วนที่ ๒ เมนูหลัก
- ส่วนที่ ๓ เมนูย่อย
- ส่วนที่ ๔ พื้นที่ Dashboard
- ส่วนที่ ๕ เมนูระบบรายงานและสารสนเทศ
- ส่วนที่ ๖ แจ้งเตือนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เข้าใหม่
- ส่วนที่ ๗ เมนูตอบออนไลน์
- ส่วนที่ ๘ ชื่อผู้ใช้งาน
- ส่วนที่ ๙ บริการด้านข้อมูล



รูปที่ ๒ หน้าจอหลักของระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

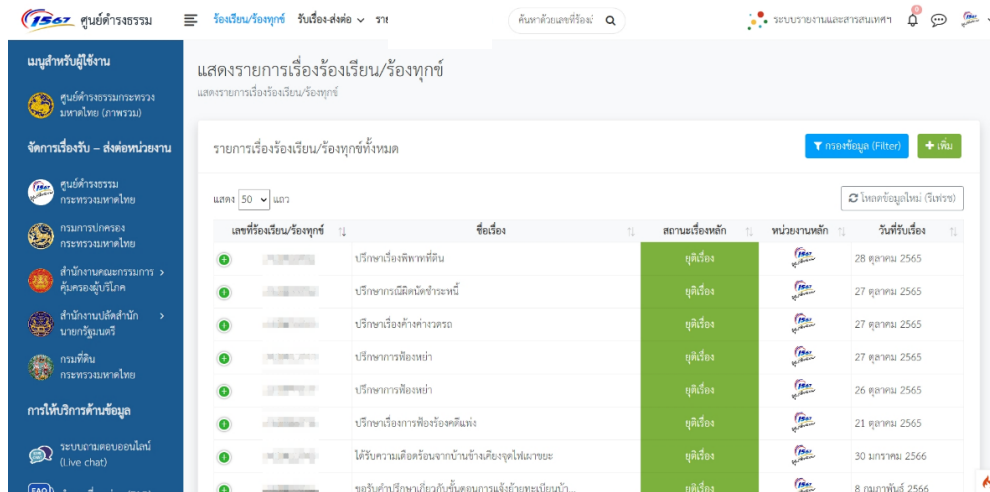


การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การเพิ่มเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ เลือกที่เมนู “เรื่องเรียน/ร้องทุกข์” ดังรูปที่ ๓

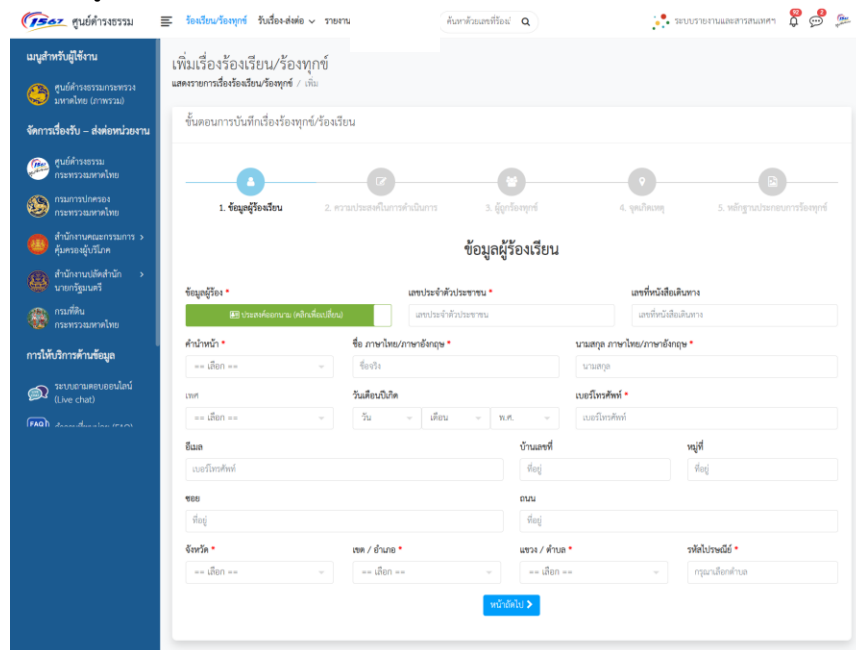
ขั้นตอนที่ ๒ คลิกปุ่ม **+ เพิ่ม** เพื่อเข้าสู่หน้าต่าง “บันทึกเรื่องเรียน/ร้องทุกข์” ดังรูปที่ ๔



รูปที่ ๓ หน้าจอเมนูบันทึกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๓ ให้ท่านทำการเพิ่มข้อมูลผู้ร้องเข้าสู่ระบบทุกช่อง โดยเฉพาะที่ช่องที่มีดอกจันหลังจากเพิ่ม

ข้อมูลเสร็จแล้วกด **หน้าถัดไป >**



รูปที่ ๔ หน้าจอ “กำลังจะสร้างเรื่องเรียน/ร้องทุกข์”



ขั้นตอนที่ ๔ เลือกประเภทงานบริการ ดังรูปที่ ๕

รูปที่ ๕ หน้าจอการเลือกประเภทงานบริการ

ขั้นตอนที่ ๕ เลือกประเภทเรื่องหลัก ดังรูปที่ ๖

รูปที่ ๖ หน้าจอการเลือกประเภทเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนที่ ๖ เลือกประเภทเรื่องย่อย ดังรูปที่ ๗

เพิ่มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ / เพิ่ม

ขั้นตอนการบันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน
2. ความประสงค์ในการดำเนินการ
3. ผู้ถูกร้องทุกข์
4. เลือก --

ประเภทงานบริการ *
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก *
ขอความช่วยเหลือ

ชื่อเรื่อง *
ชื่อเรื่อง

ลักษณะเรื่อง
ทั่วไป

รายละเอียด

เลือก --

- ทุนประกอบอาชีพ
- ทุนการศึกษา
- สงเคราะห์ผู้ป่วย/ผู้พิการ/เด็ก/คนชรา
- ขอที่ดินทำกินที่อยู่อาศัย
- การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
- == เลือก ==

< ย้อนกลับ หน้าถัดไป >

รูปที่ ๗ หน้าจอการเลือกประเภทเรื่องร้องเรียนย่อย

ขั้นตอนที่ ๗ ระบุชื่อเรื่องที่ต้องการ ดังรูปที่ ๘

เพิ่มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ / เพิ่ม

ขั้นตอนการบันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน

1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน
2. ความประสงค์ในการดำเนินการ
3. ผู้ถูกร้องทุกข์
4. จุดเกิดเหตุ
5. ระบุชื่อเรื่อง

ความประสงค์ในการดำเนินการ

ประเภทงานบริการ *
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก *
ขอความช่วยเหลือ

ประเภทเรื่องร้องเรียนย่อย *
การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

ชื่อเรื่อง *
ชื่อเรื่อง

รายละเอียด

ลักษณะเรื่อง
ทั่วไป

< ย้อนกลับ หน้าถัดไป >

รูปที่ ๘ หน้าจอการระบุหัวข้อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๘ เลือกลักษณะเรื่อง ดังรูปที่ ๙

The screenshot shows the 'Form Complaint' page. At the top, there is a navigation bar with the TSO logo and 'ศูนย์ดำรงธรรม' (TSO Center). Below it, a breadcrumb trail reads 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > รับเรื่อง-ส่งต่อ > รายงาน'. A search bar is on the right. The main content area has a title 'เพิ่มเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์' and a subtitle 'แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ / เพิ่ม'. A progress bar shows five steps: 1. ข้อมูลผู้ร้องเรียน, 2. ความประสงค์ในการดำเนินการ, 3. ผู้ถูกร้องทุกข์, 4. จุดเกิดเหตุ, and 5. หลักฐานประกอบการร้องทุกข์. Step 2 is currently active. The form fields include: 'ประเภทงานบริการ' (Service Type) dropdown, 'ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก' (Main Complaint Type) dropdown, 'ประเภทเรื่องร้องเรียนย่อย' (Sub-complaint Type) dropdown, 'ชื่อเรื่อง' (Subject) text input, 'รายละเอียด' (Details) text area, and 'ลักษณะเรื่อง' (Subject) dropdown menu, which is highlighted with a red box and contains the option 'ทั่วไป' (General). Navigation buttons 'ย้อนกลับ' (Back) and 'หน้าถัดไป' (Next) are at the bottom.

รูปที่ ๙ หน้าจอการเลือกลักษณะเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๙ ระบุรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของท่าน หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม

This screenshot is identical to the previous one, showing the 'Form Complaint' page. The 'รายละเอียด' (Details) text area is highlighted with a red box. A blue button labeled 'หน้าถัดไป >' (Next) is visible at the top left of the form area.

รูปที่ ๑๐ หน้าจอการระบุรายละเอียด



การระบุข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

การเลือกหน่วยงานที่ถูกร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ เลือกผู้ถูกร้องทุกข์โดยทำการเลือกกระทรวง/กรม และเลือกหน่วยงานภายในที่ท่านต้องการ ดังรูปที่ ๑๑

ขั้นตอนที่ ๒ กดที่ปุ่ม [หน้าถัดไป >](#) เพื่อไปยังขั้นตอนต่อไป หรือกดที่ปุ่ม [< ย้อนกลับ](#) ดังรูป ที่ ๑๑

รูปที่ ๑๑ หน้าจอการระบุผู้ถูกร้องทุกข์

การเพิ่มนิติบุคคลที่ถูกร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ เพิ่มบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ โดยกดที่ปุ่ม “+นิติบุคคล ” ดังรูปที่ ๑๒ หลังจากนั้นจะ ปรากฏตัวเลือกการเพิ่ม “+นิติบุคคล” ขึ้นมา ดังรูปที่ ๑๓

รูปที่ ๑๒ หน้าจอการเพิ่มนิติบุคคลที่ถูกร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๒ ระบุข้อมูลบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ ให้ครบถ้วน หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม [หน้าถัดไป >](#) ดังรูปที่ ๑๓

ขั้นตอนที่ ๓ กดที่ปุ่ม [หน้าถัดไป >](#) เพื่อไปยังขั้นตอนต่อไป หรือกดที่ปุ่ม [ย้อนกลับ <](#) เพื่อกลับไป
ยังขั้นตอนก่อนหน้า หรือกดที่ปุ่ม **X** เพื่อลบ “นิติบุคคล” ที่ไม่ ต้องการ ดังรูปที่ ๑๓

รูปที่ ๑๓ หน้าจอการเพิ่มบุคคลที่ถูกร้องทุกข์



การเพิ่มบุคคลที่ถูกร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ เพิ่มบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ โดยกดที่ปุ่ม “+บุคคลธรรมดา” ดังรูปที่ ๑๕ หลังจากนั้นจะปรากฏตัวเลือกการเพิ่มข้อมูล “บุคคลธรรมดา” ขึ้นมา ดังรูปที่ ๑๕

ขั้นตอนที่ ๒ ระบุข้อมูลบุคคลที่ถูกร้องทุกข์ ให้ครบถ้วน หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม ดังรูปที่ ๑๕

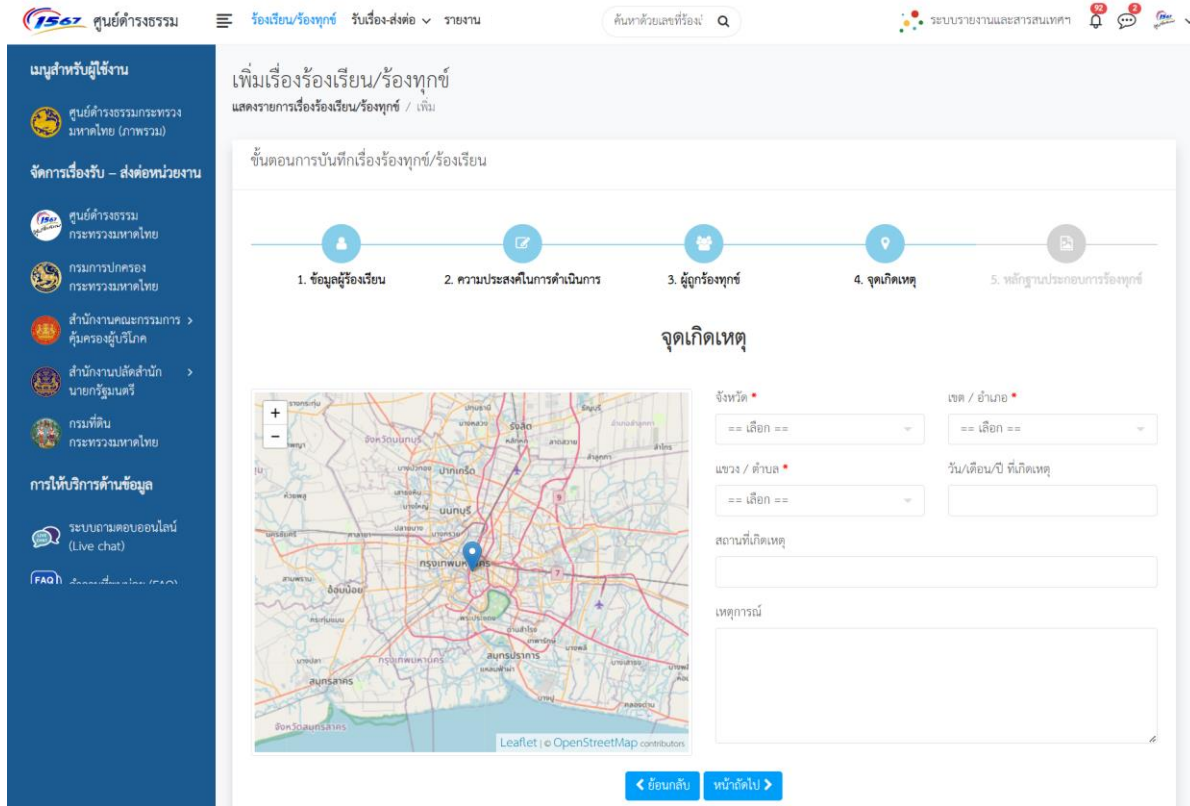
ขั้นตอนที่ ๓ กดที่ปุ่ม [หน้าถัดไป](#) เพื่อไปยังขั้นตอนต่อไป หรือกดที่ปุ่ม [ย้อนกลับ](#) เพื่อกลับไปยังขั้นตอนก่อนหน้า หรือกดที่ปุ่ม ❌ เพื่อลบ “นิติบุคคล” ที่ไม่ต้องการ ดังรูปที่ ๑๓

รูปที่ ๑๕ หน้าจอการเพิ่มบุคคลที่ถูกร้องทุกข์



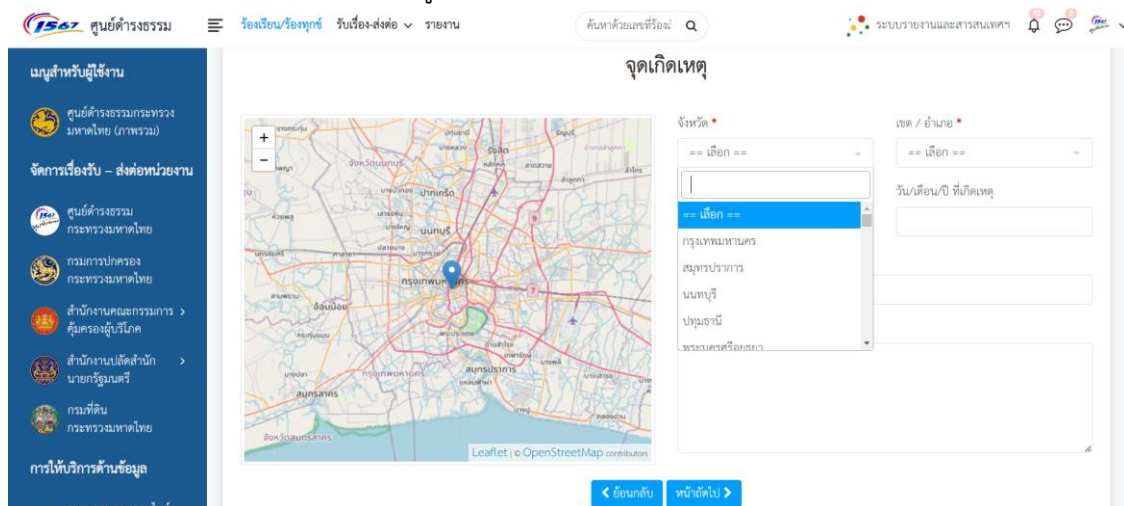
การระบุข้อมูลจุดเกิดเหตุ

หลังจากระบุข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว จะแสดงหน้าจอหลักการระบุจุดเกิดเหตุ ดังรูปที่ ๑๖



รูปที่ ๑๖ หน้าจอการระบุข้อมูลจุดเกิดเหตุ

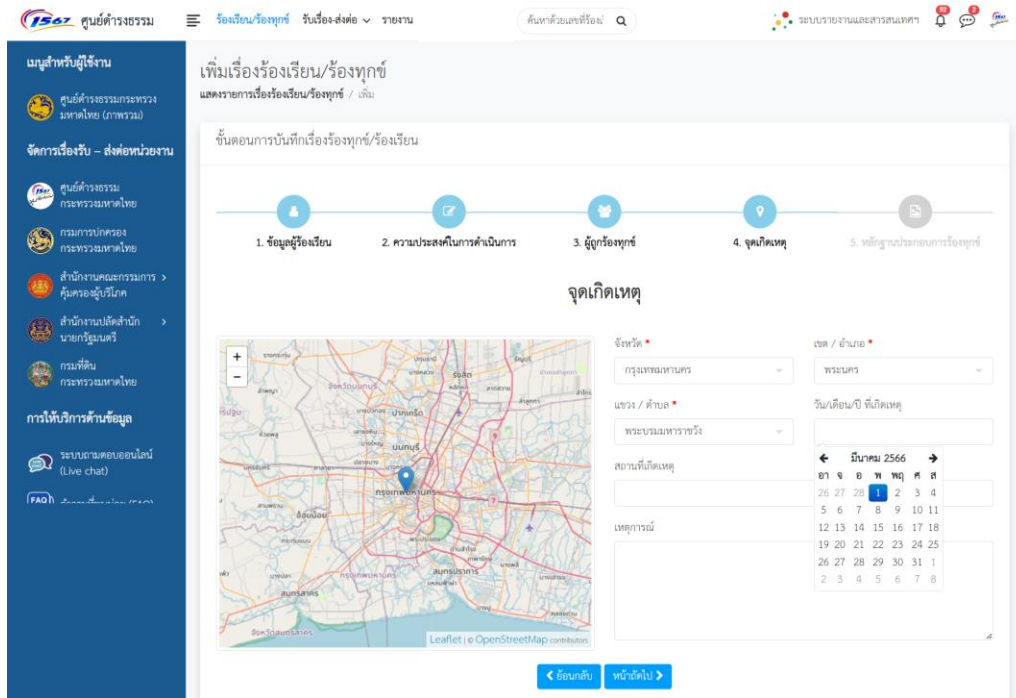
ขั้นตอนที่ ๑ ระบุสถานที่จุดเกิดเหตุที่ช่อง “ค้นหาสถานที่” หลังจากนั้นจะมีตัวเลือกขึ้นมา ให้เลือกสถานที่ที่ต้องการ ดังรูปที่ ๑๗



รูปที่ ๑๗ หน้าจอการค้นหาสถานที่จุดเกิดเหตุ

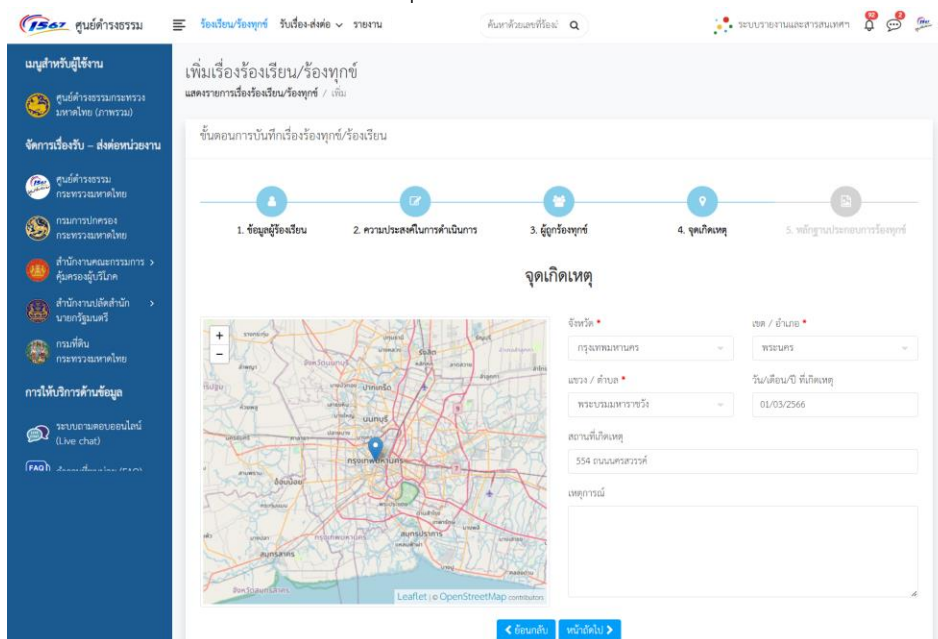


ขั้นตอนที่ ๒ ระบุวัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ ดังรูปที่ ๑๘



รูปที่ ๑๘ หน้าจอการระบุวัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ

ขั้นตอนที่ ๓ ระบุรายละเอียดเหตุการณ์ในช่อง “เหตุการณ์” หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม [หน้าถัดไป](#) เพื่อไปยังขั้นตอนต่อไปหรือกดที่ปุ่ม [ย้อนกลับ](#) เพื่อกลับไปยังขั้นตอนก่อนหน้า ดังรูปที่ ๑๙

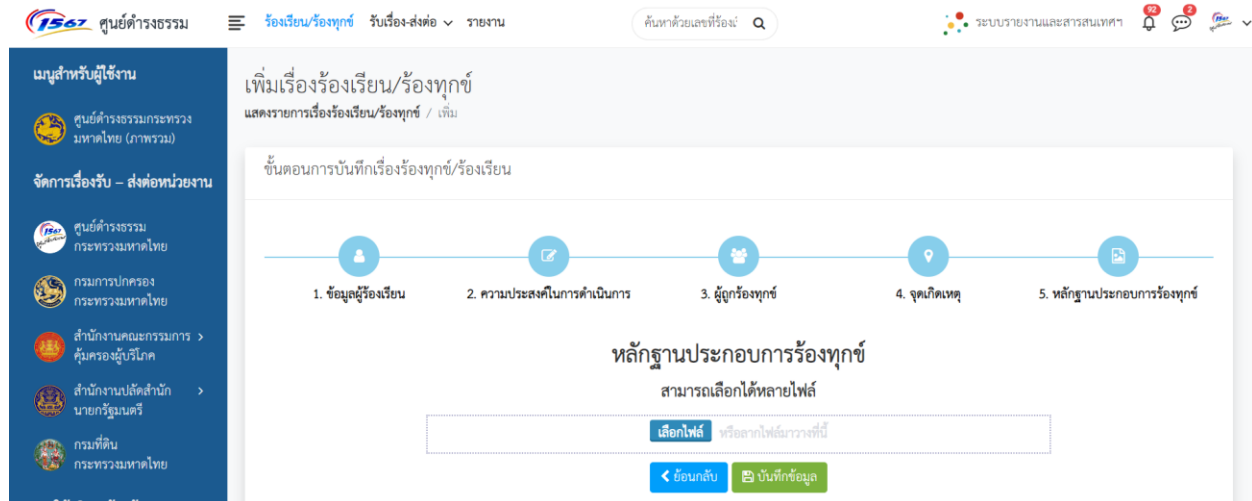


รูปที่ ๑๙ หน้าจอการระบุรายละเอียดเหตุการณ์



การแนบหลักฐานประกอบการร้องทุกข์

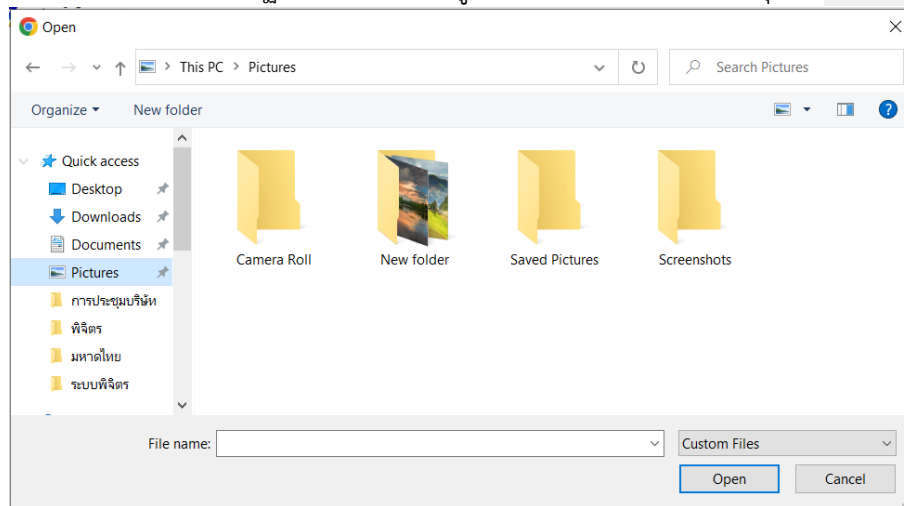
หลังจากระบุจุดเกิดเหตุเรียบร้อยแล้วทำการแนบเอกสารประกอบหลักฐานประกอบการร้องทุกข์ ดังรูปที่ ๒๐



รูปที่ ๒๐ หน้าจอการแนบหลักฐานประกอบการร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ให้กดที่ปุ่ม **เลือกไฟล์** ดังรูปที่ ๒๐ หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอ ดังรูปที่ ๒๑

ขั้นตอนที่ ๒ ให้เลือกไฟล์หลักฐานที่ต้องการ ดังรูปที่ ๒๑ หลังจากนั้นให้กดปุ่ม **Open**



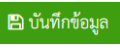
รูปที่ ๒๑ หน้าจอการเลือกไฟล์หลักฐานประกอบการร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๓ สามารถเพิ่มไฟล์หลักฐานอื่นเพิ่มเติมได้มากกว่า ๑ เอกสารในครั้งเดียวกันหรือกดที่ปุ่ม

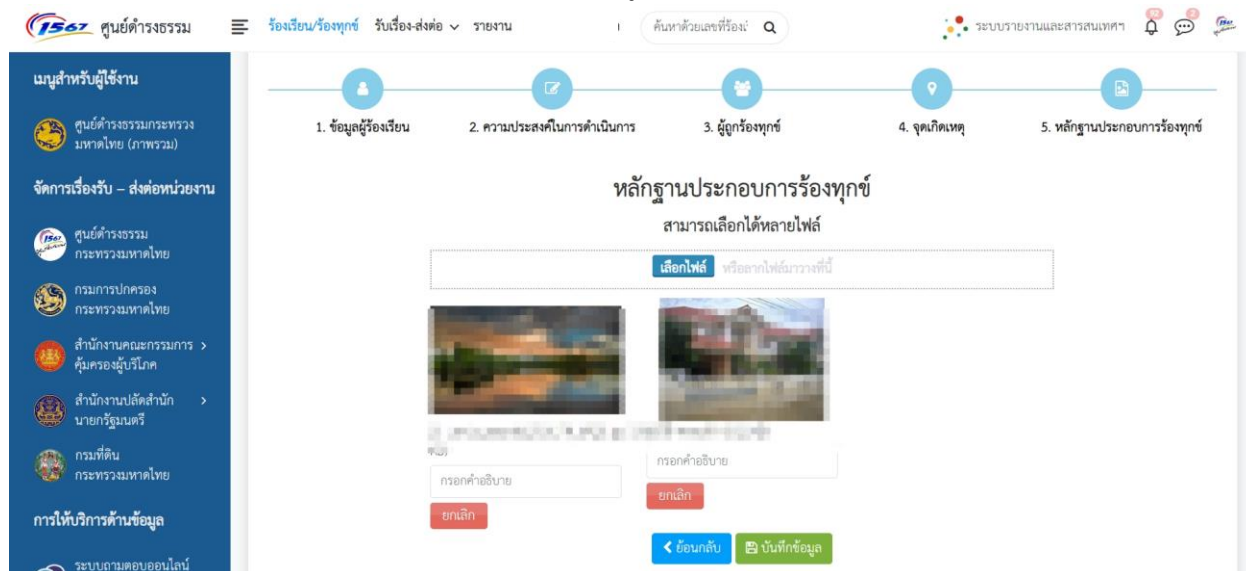
ยกเลิก

เพื่อลบไฟล์หลักฐานที่ไม่ต้องการออก

ขั้นตอนที่ ๔ หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม  บันทึกข้อมูล เพื่อไปยังขั้นตอนต่อไป หรือกดที่ปุ่ม

< ย้อนกลับ

เพื่อกลับไปยังขั้นตอนก่อนหน้า ดังรูปที่ ๒๒



รูปที่ ๒๒ หน้าจอการยืนยันการแนบหลักฐานประกอบการร้องทุกข์

การดูรายการร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ เลือกเมนู “ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หลังจากนั้นจะแสดงรายการร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดขึ้นมา ดังรูปที่ ๒๓

ส่วนประกอบหน้าจอรายการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ เครื่องมือเปลี่ยนหน้าการแสดงผลรายการร้องเรียนร้องทุกข์

ส่วนที่ ๒ แถบเลื่อนดูข้อมูล (Scroll bar) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ใช้ดูข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือเกินขนาดหน้าจอ

ส่วนที่ ๓ ชื่อข้อมูลรายการร้องเรียนร้องทุกข์

ส่วนที่ ๔ ปุ่มค้นหาข้อมูล

ส่วนที่ ๕ รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด

ส่วนที่ ๖ ปุ่มกรองข้อมูล



แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด

จำนวนต่อหน้า: 10 | เรียงตาม: เลขที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | น้อยไปมาก | หน้า: 1/1

เลขที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อเรื่อง	สถานะเรื่องหลัก	หน่วยงานหลัก	วันที่รับเรื่อง	ข้อมูลผู้ร้อง	ช่องทางรับแจ้ง
MOI16	น้ำไม่ไหล	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	7 เมษายน 2555	โพธิธร ช่อประดิษฐ์	โทรศัพท์ 15
MOI17	ไม่ได้รับเงินคชชย	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	7 เมษายน 2555	ราษฎรไม่ประสงค์ออกนาม 651/58	โทรศัพท์ 15
MOI18	ที่ดินโดนร้องครอบครองปรปักษ์	ยุติเรื่อง	ISOT	6 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 15
MOI19	เบี้ยผู้สูงอายุ	ยุติเรื่อง	ISOT	6 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 15
MOI20	การลักลอบตัดไม้	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	7 เมษายน 2555	ราษฎรไม่ประสงค์ออกนาม 651/58	โทรศัพท์ 15
MOI21	อำนาจฟ้องอุทธรณ์คดีในบัตรประจำตัวประชาชนผิด	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	8 เมษายน 2555	สมชัย วงสวัสดิ์	โทรศัพท์ 15
MOI22	แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	8 เมษายน 2555	สนั่น ทองภูมิ	โทรศัพท์ 15
MOI23	สถานประกอบการร้านเกมส์	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	8 เมษายน 2555	วิฑิตา คงจร	โทรศัพท์ 15
MOI24	ตัวแทนชุมชนเวียนเก็บเงิน	ยุติเรื่อง	ISOT	10 เมษายน 2555	ราษฎรไม่ประสงค์ออกนาม 651/58	โทรศัพท์ 15
MOI25	เงินช่วยเหลือค่าน้ำท่วม 5,000 บาท	อยู่ระหว่างประมวลผล	ISOT	10 เมษายน 2555	วิรัช ทรัพย์รังสี	โทรศัพท์ 15

รูปที่ ๒๓ หน้าจอรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด

การดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ คลิกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องการ หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าต่างรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังกล่าวขึ้นมา ดังรูปที่ ๒๔

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เลขที่เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์: MOI1654821

วันที่รับเรื่อง: 29 พฤศจิกายน 2565 เวลา 15:39:00 น.

หน่วยงานที่รับเรื่อง: ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ประเภทเรื่อง (ตามตัวชี้วัด): รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์

ลักษณะเรื่อง: รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์

ประเภทงานบริการ: เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์: ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ

ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์: กล่าวโทษเจ้าหน้าที่

ช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์: ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น

รายละเอียด: รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์

เอกสารแนบหลักฐาน: 2022-11-23_22-28-58.png.webp

รูปที่ ๒๔ หน้าจอแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



การแก้ไขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ หลังจากเปิดข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขึ้นมาเรียบร้อยแล้วให้กดที่ปุ่ม ดังรูปที่ ๒๕

The screenshot shows the 1567 system interface. On the left is a navigation menu. The main content area displays a complaint record with the following details:

- เลขที่เรื่องเรียน/ร้องทุกข์: MOI1654821
- วันที่รับเรื่อง: 55 เวลา 15:39:00 น.
- หน่วยงานที่รับเรื่อง: ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
- ประเภทเรื่อง (ตามตัวชี้วัด): รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์
- ลักษณะเรื่อง: ประเภทงานบริการ
- ประเภทเรื่องเรียนหลัก: ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- ประเภทเรื่องเรียนย่อย: กล่าวโทษเจ้าหน้าที่
- ช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์: ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่น
- รายละเอียด: รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์
- เอกสารและหลักฐาน: 2022-11-23_22-28-58.png.webp

In the top right of the table row, there are two buttons: 'แก้ไขเอกสารและหลักฐาน' and 'แก้ไข'. The 'แก้ไข' button is highlighted with a red box.

รูปที่ ๒๕ หน้าจอการสั่งแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๒ หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าต่างขึ้นมา ดังรูปที่ ๒๖ ให้ท่านแก้ไขข้อมูลที่ต้องการให้เรียบร้อย

หลังจากนั้นให้กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อบันทึกการแก้ไข

The dialog box titled 'แก้ไขรายละเอียดเรื่องเรียน/ร้องทุกข์' contains the following fields:

- ลักษณะเรื่อง: == เลือก == (Dropdown menu)
- ประเภทงานบริการ: * (Dropdown menu)
- ประเภทเรื่องเรียนหลัก: * (Dropdown menu)
- ประเภทเรื่องเรียนย่อย: (Dropdown menu)
- ชื่อเรื่อง: * (Text input field)
- รายละเอียด: (Text input field)

At the bottom right, there are two buttons: 'บันทึก' (Save) and 'ยกเลิก' (Cancel).

รูปที่ ๒๖ หน้าจอการแก้ไขข้อมูลการร้องเรียน/ร้องทุกข์



การค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สามารถกำหนดการค้นหาได้ทั้งข้อมูลที่เลือกและบางส่วนของคำหรือทั้งหมดของคำ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ต้องการค้นหา โดยที่การค้นหาสามารถระบุได้ว่า ต้องการค้นหาข้อมูลประเภทใด เช่น ค้นหาตามสถานะเรื่องร้องเรียน ค้นหาตามเลขที่ร้องเรียน ค้นหาตามประเภทบริการ ค้นหาตามข้อมูลผู้ร้องทุกข์และอื่นๆ เป็นต้น

การค้นหาตามข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๑ กดปุ่ม **กรองข้อมูล (Filter)** จากนั้นจะปรากฏแถบเครื่องมือค้นหาข้อมูล ดังภาพที่ ๒๗

แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ตัวกรอง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อเรื่อง เลขประจำตัวประชาชน ชื่อผู้ร้องเรียน

จังหวัด(จุดเกิดเหตุ) อำเภอ(จุดเกิดเหตุ) ตำบล(จุดเกิดเหตุ)

== กรุณาเลือกจังหวัด == == กรุณาเลือกอำเภอ == == กรุณาเลือกตำบล ==

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ตั้งแต่วันที่แจ้งเรื่อง ถึงวันที่แจ้งเรื่อง เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ช่องทางการร้องเรียน

ตัวอย่าง 01/03/2566 ตัวอย่าง 31/03/2566 ตัวอย่าง MOI123456 ==กรุณาเลือกช่องทางการร้องเรียน==

ประเภทเรื่องหลัก ประเภทเรื่องย่อย

== กรุณาเลือกประเภทเรื่องหลัก == == กรุณาเลือกประเภทเรื่องย่อย ==

ปิด ล้าง ค้นหา

รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด

กรองข้อมูล (Filter) + เพิ่ม

จำนวนต่อหน้า: 10 | เรียงตาม: เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ | น้อยไปมาก | หน้า: ถัดไป >


ค้นหา

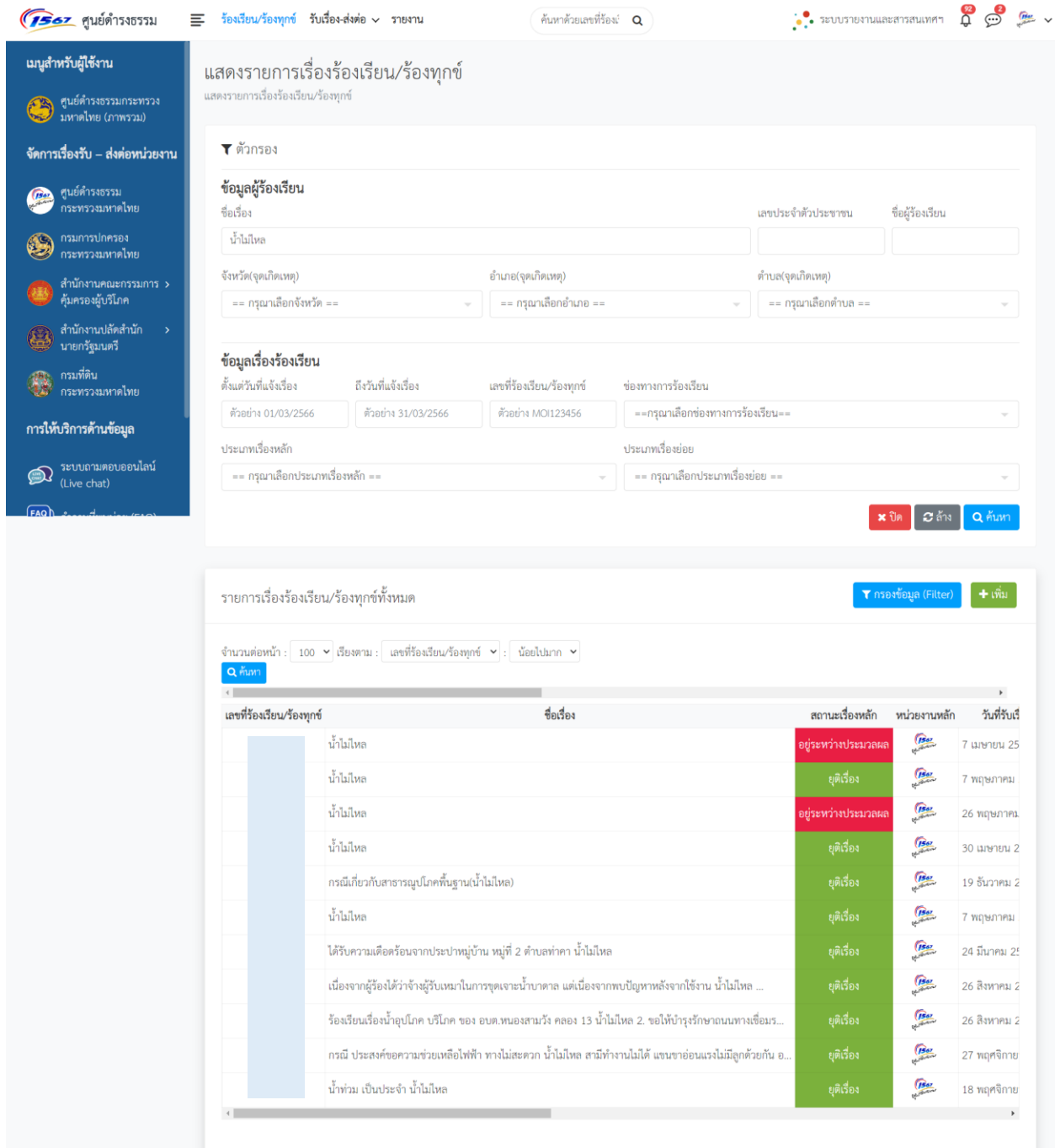
เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อเรื่อง	สถานะเรื่องหลัก	หน่วยงานหลัก	วันที่รับเรื่อง	ข้อมูลผู้ร้อง	ช่องทางรับแจ้ง
MOI16	น้ำไม่ไหล	อยู่ระหว่างประมวลผล	Fire	7 เมษายน 2555	โทจิระ ช่อประดิษฐ์	โทรศัพท์ 15
	ไม่ได้รับเงินชดเชย	อยู่ระหว่างประมวลผล	Fire	7 เมษายน 2555	ราชฎรไม่ประสงค์ออกนาม 651/58	โทรศัพท์ 15
	ที่ดินโดนร้องครอบครองปึกษ์	ยุติเรื่อง	Fire	6 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 15
	เบียดผู้สูงอายุ	ยุติเรื่อง	Fire	6 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 15
	การลักลอบตัดไม้	อยู่ระหว่างประมวลผล	Fire	7 เมษายน 2555	ราชฎรไม่ประสงค์ออกนาม 651/58	โทรศัพท์ 15
	อำเภอทุ่งใหญ่ถูกรอกข้อมูลในบัตรประจำตัวประชาชนผิด	อยู่ระหว่างประมวลผล	Fire	8 เมษายน 2555	สมชัย วงสวัสดิ์	โทรศัพท์ 15
	แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด	อยู่ระหว่างประมวลผล	Fire	8 เมษายน 2555	สนธิ์ กัญญา	โทรศัพท์ 15
	สถานประกอบการร้านแกมส์	อยู่ระหว่างประมวลผล	Fire	8 เมษายน 2555	วิภาดา นพ	โทรศัพท์ 15

รูปที่ ๒๗ หน้าจอแถบเครื่องมือค้นหาข้อมูล



ขั้นตอนที่ ๒ ให้ระบุข้อมูลที่ต้องการเพียงบางส่วน หรือทั้งหมดในช่องค้นหา ดังรูปที่ ๒๗ หลังจากนั้นให้

กด  ค้นหา รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลตามที่กำหนด จะปรากฏขึ้นมา ดังรูปที่ ๒๘



The screenshot shows the 'ศูนย์ดำรงธรรม' (Dangdang Center) web application. The search filters are set as follows:

- ชื่อเรื่อง: น้ำไม่ไหล
- เลขประจำตัวประชาชน: (empty)
- ชื่อผู้ร้องเรียน: (empty)
- จังหวัด(จุดเกิดเหตุ): == กรุณาเลือกจังหวัด ==
- อำเภอ(จุดเกิดเหตุ): == กรุณาเลือกอำเภอ ==
- ตำบล(จุดเกิดเหตุ): == กรุณาเลือกตำบล ==
- ตั้งแต่วันที่แจ้งเรื่อง: ตัวอย่าง 01/03/2566
- ถึงวันที่แจ้งเรื่อง: ตัวอย่าง 31/03/2566
- เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์: ตัวอย่าง MOI123456
- ช่องทางการร้องเรียน: == กรุณาเลือกช่องทางร้องเรียน ==
- ประเภทเรื่องหลัก: == กรุณาเลือกประเภทเรื่องหลัก ==
- ประเภทเรื่องย่อย: == กรุณาเลือกประเภทเรื่องย่อย ==

The search results table is as follows:

เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อเรื่อง	สถานะเรื่องหลัก	หน่วยงานหลัก	วันที่รับแจ้ง
	น้ำไม่ไหล	อยู่ระหว่างประมวลผล	Feas	7 เมษายน 25
	น้ำไม่ไหล	ยุติเรื่อง	Feas	7 พฤษภาคม
	น้ำไม่ไหล	อยู่ระหว่างประมวลผล	Feas	26 พฤษภาคม
	น้ำไม่ไหล	ยุติเรื่อง	Feas	30 เมษายน 2
	กรณีเกี่ยวกับสาธารณูปโภคพื้นฐาน(น้ำไม่ไหล)	ยุติเรื่อง	Feas	19 ธันวาคม 2
	น้ำไม่ไหล	ยุติเรื่อง	Feas	7 พฤษภาคม
	ได้รับความเดือดร้อนจากประปาหมู่บ้าน หมู่ที่ 2 ตำบลท่าคา น้ำไม่ไหล	ยุติเรื่อง	Feas	24 มีนาคม 2!
	เนื่องจากผู้ร้องได้ว่าจ้างผู้รับเหมามาการจุดเจาะน้ำบาดาล แต่เนื่องจากพบปัญหาหลังจากใช้งาน น้ำไม่ไหล ...	ยุติเรื่อง	Feas	26 สิงหาคม 2
	ร้องเรียนเรื่องน้ำอุปโภค บริโภค ของ อบต.หนองสามวัง คลอง 13 น้ำไม่ไหล 2. ขอให้บำรุงรักษาถนนทางเชื่อม...	ยุติเรื่อง	Feas	26 สิงหาคม 2
	กรณี ประสงค์ขอความช่วยเหลือไฟฟ้า ทางไม่สะดวก น้ำไม่ไหล สามีทำงานไม่ได้ แชนชาอ่อนแรงไม่มีลูกด้วยกิน อ...	ยุติเรื่อง	Feas	27 พฤศจิกายน
	น้ำท่วม เป็นประจำ น้ำไม่ไหล	ยุติเรื่อง	Feas	18 พฤศจิกายน

รูปที่ ๒๘ หน้าจอรายการข้อมูลผู้ร้องทุกข์ที่ค้นหา



การค้นหาตามเลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ให้ระบุเลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องการค้นหา ในช่องค้นหาด้วยเลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังรูปที่ ๒๙ หลังจากนั้นให้กด Enter รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีข้อมูลตามที่กำหนดจะปรากฏขึ้นมา ดังรูปที่ ๒๙

The screenshot shows the user interface of the complaint tracking system. At the top, there is a search bar with the text 'MOI16' and a search icon. Below the search bar, the system displays the search results for a specific complaint number. The results include the following information:

- เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ : [Redacted]
- วันที่รับเรื่อง : - น.
- หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
- สถานะเรื่องร้องเรียน : **อยู่ระหว่างประมวลผล**

Below the search results, there is a list of related links and information, including:

- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อมูลทั่วไป
- สถานที่เกิดเหตุ
- ผู้ถูกร้องเรียน
- ผู้ร้องเรียน
- ประวัติการรับเรื่องส่งต่อ
- ประวัติการดำเนินการ

The interface also features a sidebar with navigation options and a top navigation bar with the 1567 logo and the text 'ศูนย์ดำรงธรรม'.

รูปที่ ๒๙ หน้าจอรายการเลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ค้นหา

การจัดเรียงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

โดยปกติแล้วรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะมีการจัดเรียงลำดับตามวันและเวลาที่มีการสร้างเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ครั้งล่าสุดไปถึงหลังสุด อย่างไรก็ตามท่านยังสามารถจัดเรียงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ตามที่ต้องการได้ โดยสามารถกำหนดการจัดเรียงตามลำดับเลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้อย่างง่ายดาย

การจัดเรียงเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ ๑ ให้คลิกที่ชื่อข้อมูลที่ต้องการจัดเรียง เช่น ต้องการจัดเรียงเลขเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามลำดับน้อยไปหามาก จะปรากฏเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่มีการเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ดังรูปที่ ๓๐



ศูนย์ดำรงธรรม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่อง-ส่งต่อ รายงาน ค้นหาด้วยเลขที่เรื่อง ระบบรายงานและสารสนเทศ

เมนูสำหรับผู้ใช้งาน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม) จัดการเรื่องรับ - ส่งต่อหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย การให้บริการด้านข้อมูล ระบบถามตอบออนไลน์ (Live chat) FAQ

แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด กรองข้อมูล (Filter) + เพิ่ม

จำนวนต่อหน้า: 10 เรียงตาม: วันที่รับเรื่องร้องทุกข์ น้อยไปมาก ค้นหา

เลขที่เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อเรื่อง	สถานะเรื่องหลัก	หน่วยงานหลัก	วันที่รับเรื่อง
	ขอความช่วยเหลือ	ยุติเรื่อง		
	สคบ017 6509 002	ยุติเรื่อง		
	ร้องเรียนร้องทุกข์	อยู่ระหว่างประมวลผล		
	ขอรับคำปรึกษาเรื่องขอเงินค่าประกันห้องเช่าคืน	ยุติเรื่อง		
	รายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ยุติเรื่อง		
	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีฉ้อโกง	ยุติเรื่อง		
	แจ้งผลการแจ้งวัดติดตามผลคดี	ยุติเรื่อง		
	ร้องเรียนนายอำเภอวกเหล็ก	อยู่ระหว่างประมวลผล		
	ขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ	ยุติเรื่อง		
	อุทธรณ์คำสั่งและเรื่องขอความเป็นธรรมขอให้พิจารณาลดค่าสิ่งปลูกถอนวิชาการอยู่ในราชอาณาจักรของนายอ...	อยู่ระหว่างประมวลผล		

หน้า: 1/1

รูปที่ ๓๐ หน้าจอการเรียงลำดับข้อมูลจากน้อยไปมาก

ขั้นตอนที่ ๒ ให้คลิกที่ชื่อข้อมูลที่ต้องการจัดเรียง เช่น ต้องการจัดเรียงชุดข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จะปรากฏเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามที่มีคันทา ดังรูปที่ ๓๑

ศูนย์ดำรงธรรม ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รับเรื่อง-ส่งต่อ รายงาน ค้นหาด้วยเลขที่เรื่อง ระบบรายงานและสารสนเทศ

เมนูสำหรับผู้ใช้งาน ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม) จัดการเรื่องรับ - ส่งต่อหน่วยงาน ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย การให้บริการด้านข้อมูล ระบบถามตอบออนไลน์ (Live chat) FAQ

แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด กรองข้อมูล (Filter) + เพิ่ม

จำนวนต่อหน้า: 10 เรียงตาม: ชื่อเรื่อง น้อยไปมาก ค้นหา

เลขที่เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ชื่อเรื่อง	สถานะเรื่องหลัก	หน่วยงานหลัก	วันที่รับเรื่อง	ข้อมูลผู้ร้อง
	ขอความช่วยเหลืออื่นๆ	ยุติเรื่อง		11 สิงหาคม 2559	เข้ามาฟรี
	ยาเสพติด	ยุติเรื่อง		13 กันยายน 2559	เข้ามาฟรี
	ยาเสพติด	ยุติเรื่อง		5 มกราคม 2558	เข้ามาฟรี
	ขอความช่วยเหลือ	ยุติเรื่อง		15 กุมภาพันธ์ 2558	เข้ามาฟรี
	ขอความช่วยเหลือ	ยุติเรื่อง		15 กุมภาพันธ์ 2558	เข้ามาฟรี
	เรื่องทั่วไป ขอข้อมูล บริการ ความคิดเห็นอื่นๆ	ยุติเรื่อง		30 มิถุนายน 2559	เข้ามาฟรี
	แจ้งเบาะแสการกระทำผิดชุดเคลื่อนที่เร็ว (Mobile service)	ยุติเรื่อง		27 มิถุนายน 2559	โทรศัพท์
	ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง	ยุติเรื่อง		13 มกราคม 2558	ร้องเรียน
		ยุติเรื่อง		11 สิงหาคม 2551	เข้ามาฟรี
		ยุติเรื่อง		24 มิถุนายน 2552	เข้ามาฟรี

หน้า: 1/1

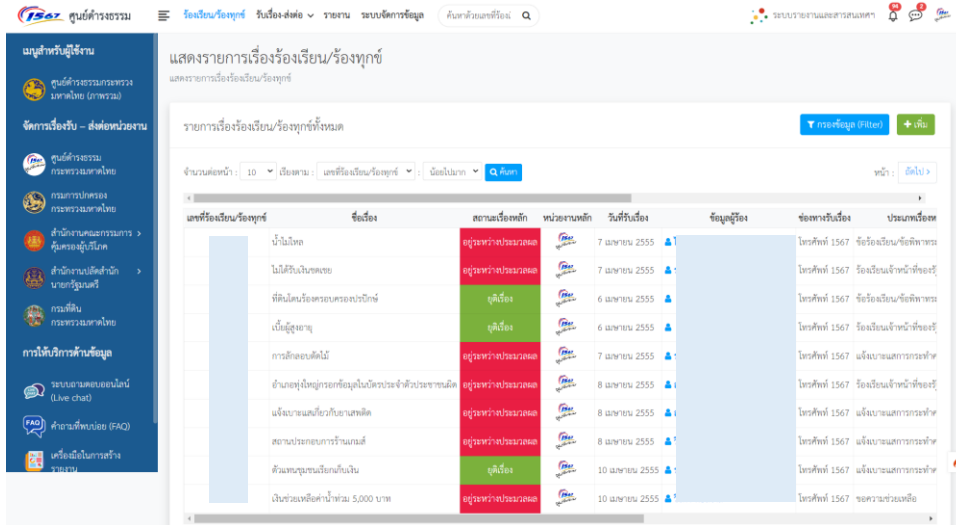
รูปที่ ๓๑ หน้าจอการเรียงลำดับตามการค้นหาคัดข้อมูล



การรับเรื่อง - ส่งต่องาน

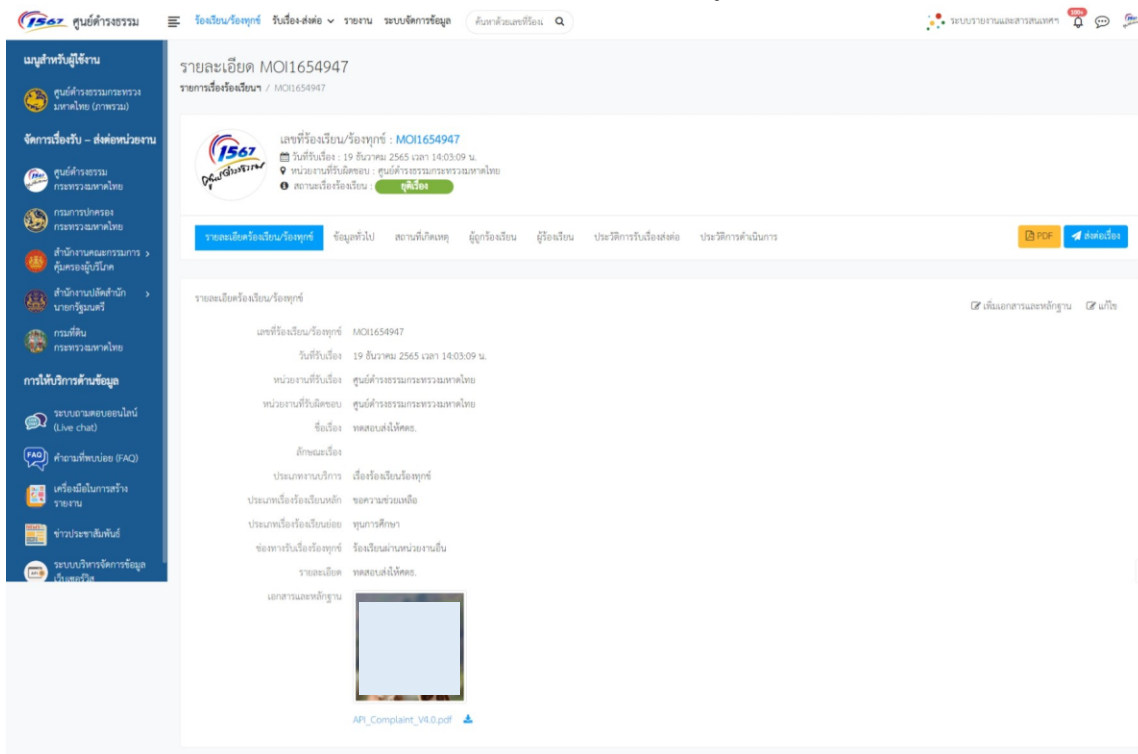
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าไปยังเมนู “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

ขั้นตอนที่ ๒ หลังจากนั้นกด “ร้องเรียน/ร้องทุกข์” ดังแสดงในรูปที่ ๓๒



รูปที่ ๓๒ หน้าจอร้องเรียน/ร้องทุกข์

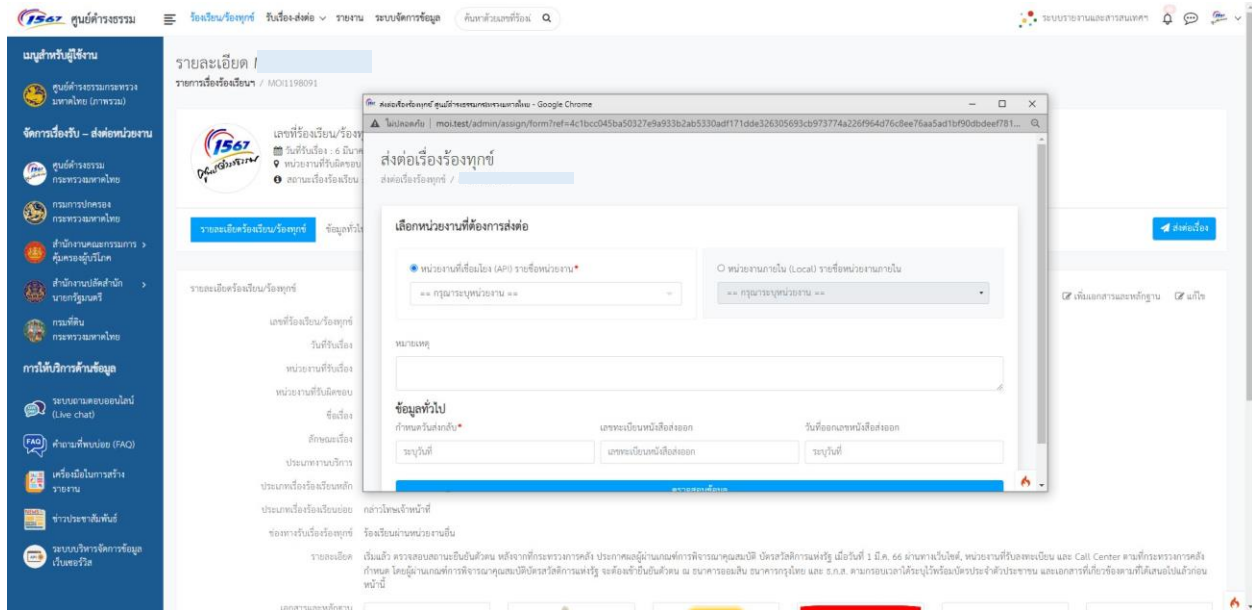
ขั้นตอนที่ ๓ ทำการกดเลือกรายการที่ต้องการส่งต่อเรื่อง ดังรูปที่ ๓๓



รูปที่ ๓๓ หน้าจอรายการที่ต้องการส่งต่อเรื่อง



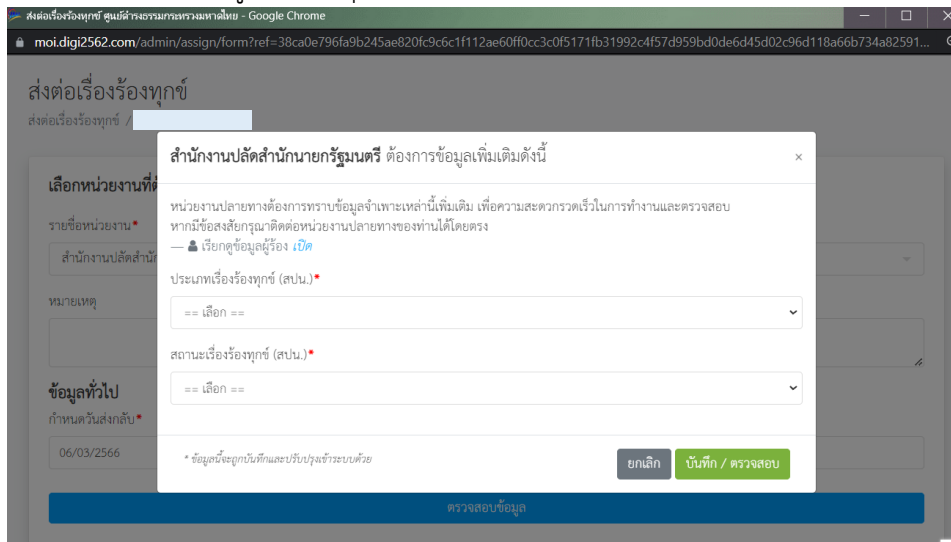
ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อเข้ามาที่รายการเรื่องร้องทุกข์ให้กด [ส่งต่อเรื่อง](#) จะปรากฏหน้าจอให้ทำการเพิ่มข้อมูลเกี่ยวกับการส่งต่อเรื่องขึ้นมาดังรูปที่ ๓๔



รูปที่ ๓๔ หน้าจอเพิ่มข้อมูลการส่งต่อเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๕ ให้เจ้าหน้าที่ทำการเลือกรายชื่อหน่วยงานที่ต้องการส่งข้อมูล ดังรูปที่ ๓๔ หลังจากนั้นเพิ่มข้อมูลหมายเหตุ ตลอดจนครบทุกช่องหลังจากนั้นกด [ตรวจสอบข้อมูล](#)

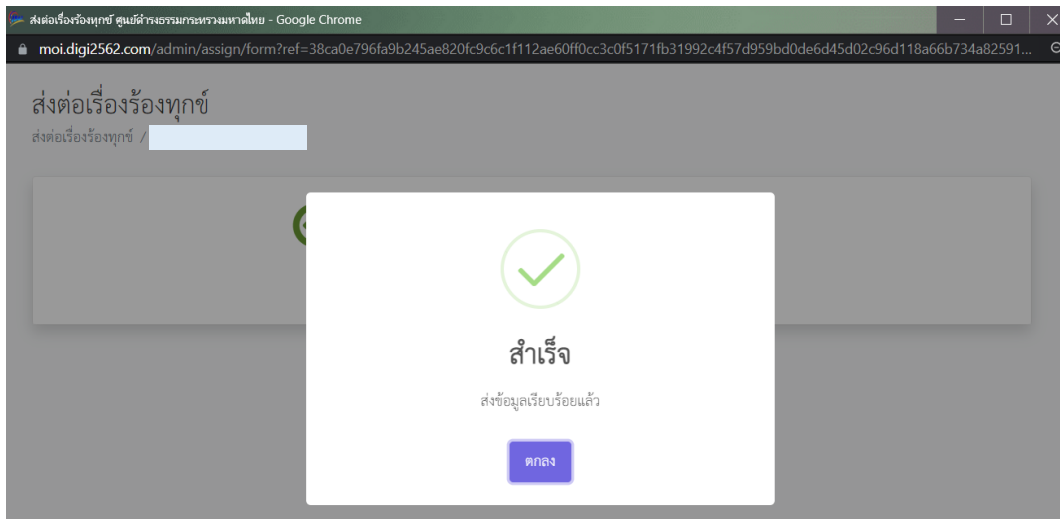
ขั้นตอนที่ ๖ เมื่อทำการกด [ตรวจสอบข้อมูล](#) แล้วยังมีข้อมูลที่ขาดระบบจะทำการแจ้งเตือนเพื่อให้ท่านทำการเพิ่มข้อมูลให้ครบทุกช่อง ดังภาพที่ ๓๕



รูปที่ ๓๕ หน้าจอเพิ่มข้อมูลการส่งต่อเรื่อง



ขั้นตอนที่ ๖ เมื่อทำการเพิ่มข้อมูลส่วนที่ขาดไปแล้วกด **บันทึก / ตรวจสอบ** แล้วจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๓๖ เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการส่งต่อเรื่อง



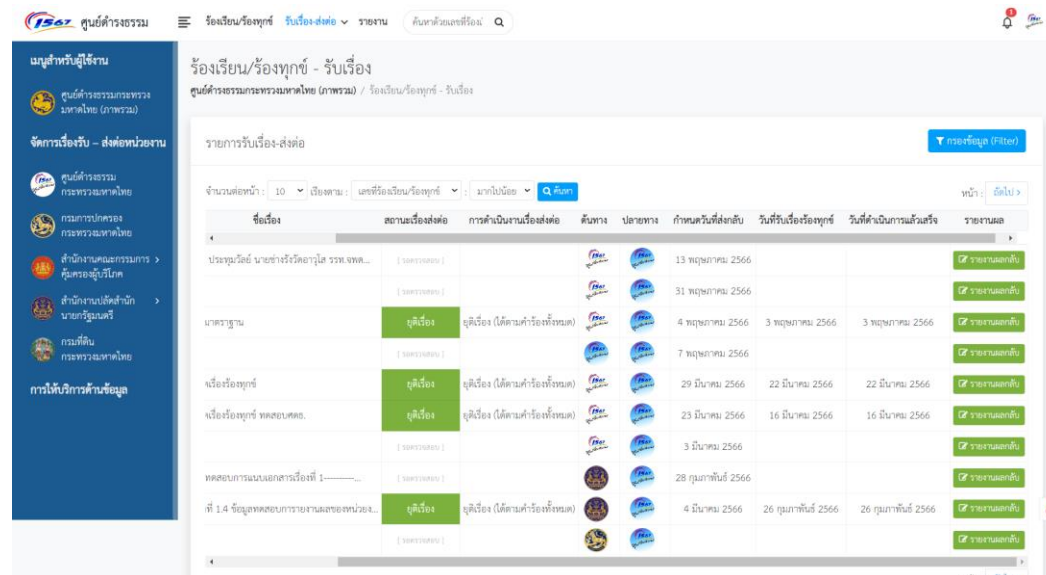
รูปที่ ๓๖ หน้าจอเสร็จสิ้นขั้นตอนการส่งต่อเรื่อง

การรับเรื่อง

การรับเรื่องเป็นช่องทางรายงานผลกลับไปยังหน่วยงานต้นทางที่ทำการส่งเรื่องเข้าสู่ระบบ โดยมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าที่เมนู “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

ขั้นตอนที่ ๒ เข้าที่เมนูย่อย “ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - รับเรื่อง” จะปรากฏรายการเรื่องเรื่องร้องเรียนที่ส่งเข้าสู่ระบบทั้งหมด หลังจากนั้นเลื่อนตารางไปทางขวามือจนสุด จะเจอปุ่มรายงานผล ดังรูปที่ ๓๗



รูปที่ ๓๗ หน้าจอรายงานผล



ขั้นตอนที่ ๓ กด [รายงานผลกลับ](#) จะปรากฏหน้าจอให้เจ้าหน้าที่ทำการรายงานผลการดำเนินงานเรื่อง
หลังจากนั้นกด [ส่งทันที](#) ดังรูปที่ ๓๘

รูปที่ ๓๘ หน้าจอรายงานผลการดำเนินงาน

การส่งต่อเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าที่เมนู “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

ขั้นตอนที่ ๒ เข้าที่เมนูย่อย “ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - ส่งต่อเรื่อง” จะปรากฏรายการเรื่องเรื่องร้องเรียนที่ส่งไป
ยัง หน่วยงานต่างๆ ทั้งหมดหลังจากนั้นเลื่อนตารางไปทางขวามือจนสุดจะเจอปุ่ม

[ติดตามผล / อัปเดตสถานะ](#) ดังรูปที่ ๓๙

สถานะเรื่องส่งต่อ	การดำเนินงานเรื่องส่งต่อ	ค้นหา	กำหนดวันที่ส่งกลับ	วันที่รับเรื่องร้องทุกข์	วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	รายงานผล
รอด	[รอตรวจสอบ]		31 พฤษภาคม 2566			ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
อยู่ระหว่างประมวลผล	ส่งต่อหน่วยงานอื่น		31 พฤษภาคม 2566	11 พฤษภาคม 2566	11 พฤษภาคม 2566	ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
[รอตรวจสอบ]	[รอตรวจสอบ]		7 พฤษภาคม 2566			ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
ยุติเรื่อง	ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)		10 พฤษภาคม 2566		2 พฤษภาคม 2566	ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
ยุติเรื่อง	ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)		6 พฤษภาคม 2566	2 พฤษภาคม 2566	2 พฤษภาคม 2566	ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
ยุติเรื่อง	ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)		26 พฤษภาคม 2566	2 พฤษภาคม 2566	2 พฤษภาคม 2566	ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
อยู่ระหว่างประมวลผล	รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา		31 พฤษภาคม 2566	2 พฤษภาคม 2566	2 พฤษภาคม 2566	ติดตามผล / อัปเดตสถานะ
วางเพื่อนบ้านถูกล้ำ พ...	[รอตรวจสอบ]		17 มีนาคม 2566			ติดตามผล / อัปเดตสถานะ

รูปที่ ๓๙ หน้าจอติดตามผล/อัปเดตสถานะ



ขั้นตอนที่ ๓ กด [ติดตามผล / ↑ อัปเดตสถานะ](#) จะปรากฏหน้าจอให้เจ้าหน้าที่ทำการรายงานผลการดำเนินงานจากหน่วยงานปลายทาง หลังจากนั้นกด [ส่งทันที](#) ดังรูปที่ ๔๐

เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ - MOI1654950

ติดตามผล

ผลการดำเนินการจากหน่วยงานปลายทาง

รหัสเรื่องร้องทุกข์	MOI1654950
สถานะเรื่องร้องเรียน	รอผลการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
การดำเนินงาน	
รายละเอียดการดำเนินงาน	
ผู้รับเรื่อง	
วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	2023-05-11
อัปเดตล่าสุด	11 พฤษภาคม 2566 เวลา 23:12:27

อัปเดตผลการดำเนินงานลงระบบ ศตธ.มท.

สถานะเรื่องร้องเรียนหลัก

== เลือก ==

สถานะเรื่องร้องเรียนย่อย

== เลือกสถานะเรื่องร้องเรียนหลัก ==

รายละเอียดการดำเนินงาน

รูปที่ ๔๐ หน้าจอผลการดำเนินงานจากหน่วยงานปลายทาง

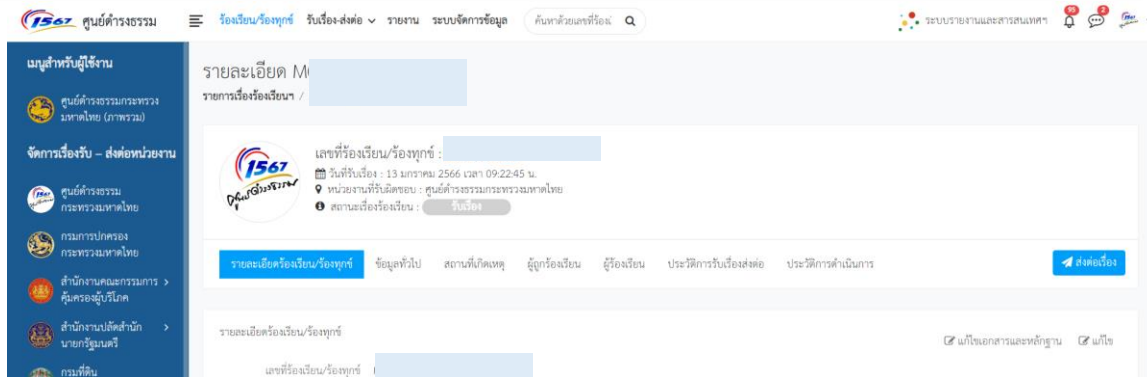
การตรวจสอบการส่งต่อเรื่อง

การตรวจสอบการส่งต่อเรื่องสามารถตรวจสอบเรื่องที่ทำการส่งต่อเรื่องไปยังหน่วยงานอื่นๆได้ โดยสามารถตรวจสอบได้ ๒ ทาง

การตรวจสอบเรื่องผ่านช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

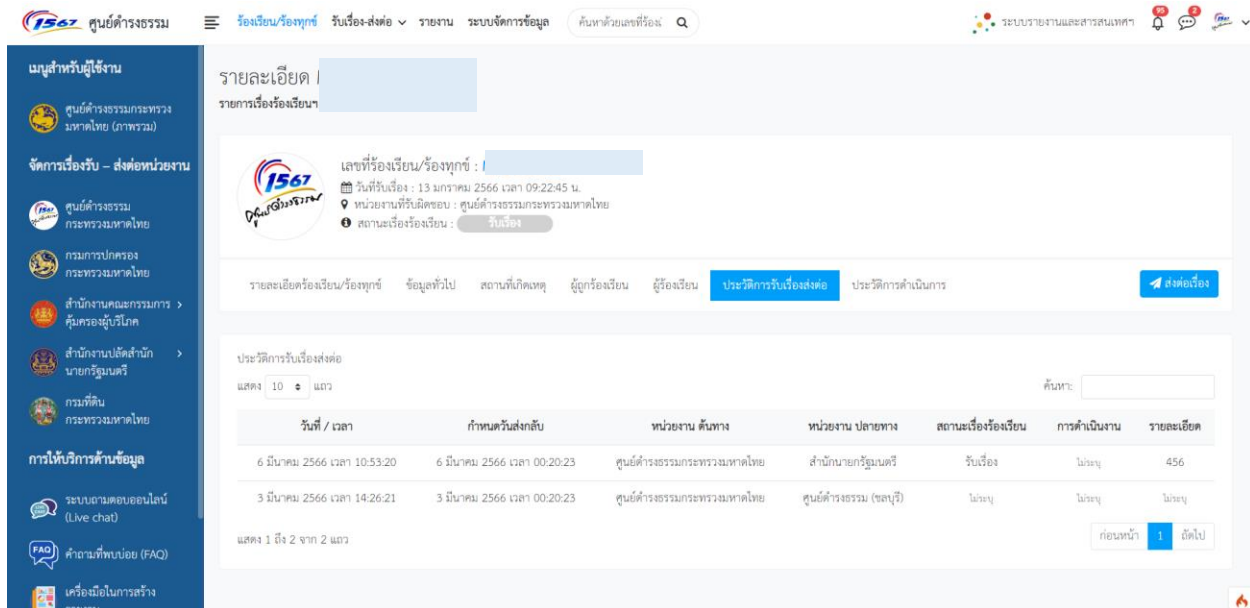
ขั้นตอนที่ ๑ เข้าที่เมนู “ร้องเรียน/ร้องทุกข์”

ขั้นตอนที่ ๒ กดเข้าไปในเรื่องร้องเรียนที่ต้องการตรวจสอบการส่งต่อเรื่องดังภาพที่ ๔๑



รูปที่ ๔๑ หน้าจอช่องทางการเข้าตรวจสอบการส่งเรื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ กต “ประวัติการรับเรื่องส่งต่อ” หลังจากนั้นระบบจะปรากฏหน้าจอรายการรับเรื่องส่งต่อ



รูปที่ ๔๒ หน้าจอรายการประวัติการรับเรื่องส่งต่อ

จัดการเรื่องรับ – ส่งต่อหน่วยงาน

เมนูจัดการเรื่องรับ – ส่งต่อหน่วยงานเป็นช่องทางการแยกเรื่องร้องเรียนออกเป็นของแต่ละหน่วยงาน โดยอำนวยความสะดวกกับเจ้าหน้าที่ในการค้นหาเรื่องร้องเรียน โดยจะมีหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่เจ้าหน้าที่จะต้องมาทำการรับเรื่องเข้าระบบฯ มีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

ขั้นตอนที่ ๑ กตชื่อหน่วยงานที่ต้องการเข้าจัดการเรื่องดังกล่าวที่ ๔๓ หากเป็น ๒ หน่วยงานข้างต้นจะมีตัวเลือกย่อย คือ เรื่องเข้าใหม่ และ เรื่องรับงานแล้ว



ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม) / ข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมด

จำนวนต่อหน้า: 10 | เรียงตาม: เลขที่เรื่อง/ร้องทุกข์ | น้อยไปมาก | ค้นหา

เลขที่เรื่อง/ร้องทุกข์	ชื่อเรื่อง	สถานะเรื่องหลัก	หน่วยงานหลัก	วันที่รับเรื่อง	ข้อมูลผู้ร้อง	ช่องทางรับเรื่อง	ประเภทเรื่อง
	น้ำไม่ไหล	อยู่ระหว่างประมวลผล		7 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาท
	ไม่ได้รับเงินชดเชย	อยู่ระหว่างประมวลผล		7 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
	ที่ดินโดนร้องขอครอบครองปึกภัย	ยุติเรื่อง		6 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	ข้อร้องเรียน/ข้อพิพาท
	เชื้อผู้สูงอายุ	ยุติเรื่อง		6 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
	การลักลอบตัดไม้	อยู่ระหว่างประมวลผล		7 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด
	อำเภอทุ่งใหญ่ถูกรอกขโมยในบัตรประจำตัวประชาชนผิด	อยู่ระหว่างประมวลผล		8 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐ
	แจ้งเบาะแสเกี่ยวกับยาเสพติด	อยู่ระหว่างประมวลผล		8 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด
	สถานประกอบการร้านเกมส์	อยู่ระหว่างประมวลผล		8 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด
	ตัวแทนชุมชนเรียกเก็บเงิน	ยุติเรื่อง		10 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด
	เงินช่วยเหลือค่าน้ำท่วม 5,000 บาท	อยู่ระหว่างประมวลผล		10 เมษายน 2555		โทรศัพท์ 1567	ขอความช่วยเหลือ

รูปที่ ๔๓ หน้าจอเข้าเมนูจัดการเรื่องรับ - ส่งต่อหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ ๒ กดรับเรื่องเข้าใหม่และจะปรากฏหน้าจอแสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ส่งต่อมาเข้าระบบฯ ดังรูปที่ ๔๔

เรื่องเข้าใหม่ - สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม) / เรื่องเข้าใหม่ - สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

รายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งหมด

จำนวนต่อหน้า: 50 | โหมดข้อมูลใหม่ (สีเขียว)

สถานะ	รหัสเรื่อง	ช่องทางร้องทุกข์	เลขสารบัญชี	วันที่และเวลาเรื่องทุกข์	รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์	ชื่อผู้ถูกร้องทุกข์	รายชื่อผู้ถูกร้องทุกข์	รายละเอียดผู้ถูกร้องทุกข์
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5954	19 ธ.ค. 2565 14:28:52				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5953	19 ธ.ค. 2565 14:25:44				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5952	19 ธ.ค. 2565 14:21:21				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5950	19 ธ.ค. 2565 14:15:30				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5949	19 ธ.ค. 2565 14:13:10				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5945	19 ธ.ค. 2565 13:54:51				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5946	19 ธ.ค. 2565 14:03:09				
รอดตรวจ		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5929	25 พ.ย. 2565 13:34:51				
รับเรื่องแล้ว		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/27	13 ม.ค. 2566 9:22:45				
รับเรื่องแล้ว		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5948	19 ธ.ค. 2565 14:10:53				
รับเรื่องแล้ว		ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์	0313/5932	29 พ.ย. 2565 15:39:00				

แสดง 1 ถึง 11 จาก 11 แถว

รูปที่ ๔๔ หน้าจอแสดงรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ขั้นตอนที่ ๓ กดเข้าไปในรายการที่ต้องการรับเข้าระบบ ดังรูปที่ ๔๕ จะปรากฏหน้าจอให้รับเรื่องหรือไม่ อยู่ในอำนาจหน้าที่

The screenshot shows the system interface for handling reports. The top navigation bar includes the IS67 logo, user information, and search options. The main content area displays a list of reports with columns for status, report title, report number, date, and reporter. A detailed view of a report is shown below the list, including the report number, date, and reporter information.

สถานะ	รหัสเรื่อง	ช่องทางร้องทุกข์	เลขสารบัญ	วันที่และเวลาเรื่องทุกข์	รายละเอียดเรื่องร้องทุกข์	ชื่อผู้ร้องทุกข์	รายชื่อผู้ถูกร้องทุกข์	รายละเอียดผู้ถูกร้องทุกข์
รับเรื่อง		ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	0313/5954	19 ต.ค. 2565 14:28:52				
รับเรื่อง		ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	0313/5953	19 ต.ค. 2565 14:25:44				
รับเรื่อง		ศูนย์รับเรื่องราວร้องทุกข์	0313/5952	19 ต.ค. 2565 14:21:21				

วันที่และเวลาคดีเรื่อง
ผู้ร้องทุกข์: 476.บริษัท โจดอสถอ 3 จำกัด, 3นางสาวภริษา หาญประภาท
จังหวัด: ปทุมธานี
สถานะการดำเนินงาน: ยืนยันกระบวนการดำเนินงาน
รายละเอียดการดำเนินงาน: รอหน่วยงานตรวจสอบข้อมูล

รูปที่ ๔๕ หน้าจอรับเรื่องเข้าระบบ

ขั้นตอนที่ ๔ เมื่อทำการกด **รับเรื่อง** จะปรากฏหน้าจอกำหนดข้อมูลการรับเรื่อง ทั้งในส่วนของประเภท เรื่องตลอดถึงกำหนดวันส่งกลับ ดังรูปที่ ๔๕

ขั้นตอนที่ ๕ เมื่อกรอกข้อมูลรายงานตอบกลับเรียบร้อยแล้วหลังจากนั้นกด **บันทึกข้อมูล** เป็นการเสร็จสิ้น การรับเรื่องส่งต่อ

The screenshot shows the 'Form for receiving reports' interface. It includes fields for report type, status, and date. The form is titled 'สำหรับรับเข้าศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (รับเรื่อง)'. Below the form, there is a section for 'รายงานผลการปฏิบัติงาน' (Report on Work Performance) with fields for status and report details.

รูปที่ ๔๖ หน้าจอการระบุข้อกำหนดการรับเรื่อง



รายงาน

รายงานแบ่งเป็น ๒ ส่วน คือ ๑. รายงานสถิติข้อมูล ๒. แผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ได้ ดังรูปที่ ๔๗

รูปที่ ๔๗ รายการรายงานสถิติข้อมูลและแผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

รายงานสถิติข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๑ กดที่รายงานที่ต้องการ ระบบจะแสดงกดปุ่ม [กรองข้อมูล \(Filter\)](#) และให้เลือกรูปแบบการแสดงผลของข้อมูลดังรูปที่ ๔๘

รูปที่ ๔๘ หน้าจอกรองข้อมูลรายการรายงานสถิติข้อมูล



ขั้นตอนที่ ๒ ให้ท่านทำการกรอกข้อมูลสำหรับการค้นหาในช่อง กรองข้อมูล (Filter) เช่นประเภทเรื่อง หรือช่วงวันที่ใช้ในการค้นหาข้อมูล ดังรูปที่ ๔๙

รูปที่ ๔๙ หน้าจอค้นหาข้อมูลตั้งรายการ

ขั้นตอนที่ ๓ หลังจากที่ทำกรเลือกชุดข้อมูลสำหรับตั้งรายการแล้ว ให้กด ค้นหา ระบบจะแสดงข้อมูลตารางด้านล่างและสามารถเลือกการแสดงผลข้อมูลได้ในรูปแบบ รายการ กราฟแท่ง กราฟเส้นและกราฟวงกลม ดังรูปที่ ๕๐

รูปที่ ๕๐ หน้าจอแสดงผลข้อมูล



แผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

ขั้นตอนที่ ๑ กดเลือกรายงานที่ต้องการแสดงข้อมูลและกดปุ่ม
เครื่องมือค้นหาข้อมูลดังภาพที่ ๕๑

กรองข้อมูล (Filter)

จากนั้นจะปรากฏแถบ

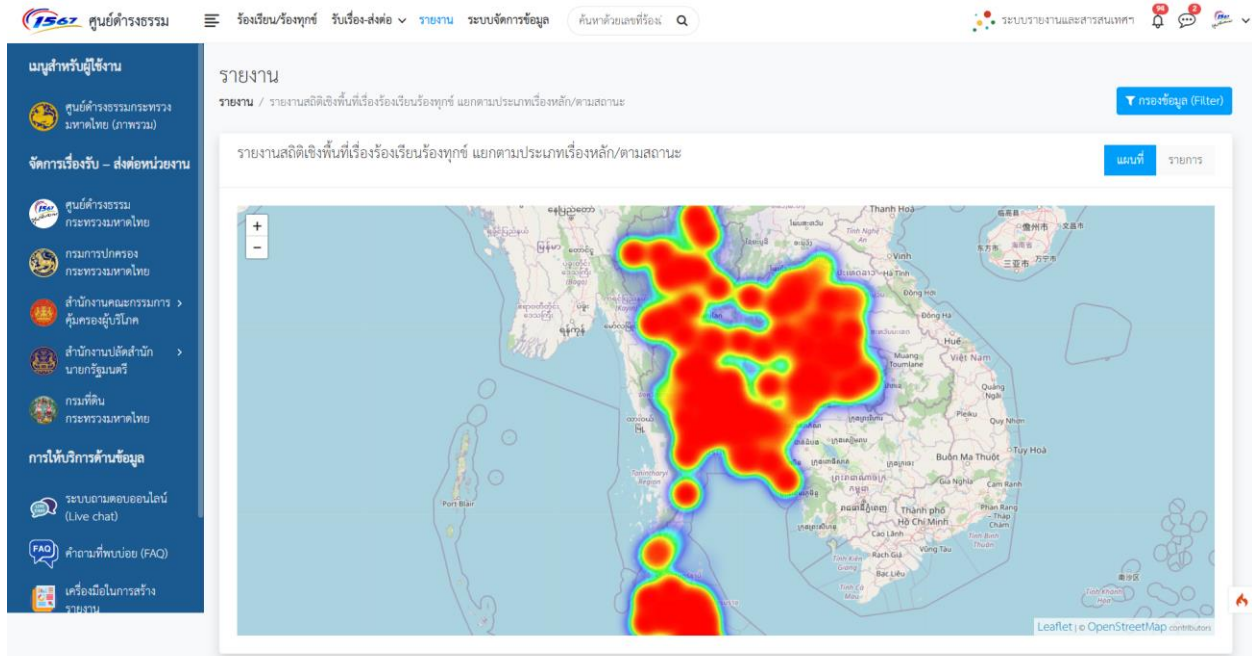
The screenshot displays the GIS application interface. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Ministry of Interior and various menu options. Below this, a search filter section is visible, containing several input fields for filtering data by province, district, and date. A search button is located at the bottom right of this section. Below the filter section, there is a map of Vietnam with a search bar and a 'แผนที่' (Map) button. The map shows the geographical outline of Vietnam with various provinces and cities labeled.

รูปที่ ๕๑ หน้าจอกรองข้อมูลรายการรายงานสถิติข้อมูลแผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)



ขั้นตอนที่ ๒ ให้ระบุข้อมูลที่ต้องการค้นหา หรือทั้งหมดในช่องค้นหา ดังรูปที่ ๕๑ หลังจากนั้นให้กด

ค้นหา รายงานแสดงตามข้อมูลตามที่กำหนด จะปรากฏขึ้นมา ดังรูป ที่ ๕๒ และสามารถเลือกการแสดงผลข้อมูลในรูปแบบรายการ ดังรูป ที่ ๕๓



รูปที่ ๕๒ แสดงข้อมูลรายงานแผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)

จังหวัด	รวม	แจ้งเบาะแสการกระทำผิด	นโยบาย	ผลงานสำคัญของรัฐบาล	การประกอบอาชีพ	ระเบียบกฎหมาย/หลักเกณฑ์การบริหารภาครัฐ	คดีความ/กฎหมาย	หนี้นอกระบบ
ปทุมธานี	531	9	1	0	1	3	1	
กรุงเทพมหานคร	2,143	78	2	3	5	335	109	
ชัยภูมิ	828	42	1	0	1	27	2	
สมุทรปราการ	821	72	1	0	0	5	2	
ขอนแก่น	3,534	533	0	0	0	2	75	
นนทบุรี	7,136	2,644	0	2	1	18	0	
ราชบุรี	1,340	78	0	0	0	8	1	
กาฬสินธุ์	1,034	82	0	0	0	2	0	
ระยอง	358	41	0	0	0	1	0	
พระนครศรีอยุธยา	934	154	1	0	1	6	0	

รูปที่ ๕๓ หน้าจอแสดงผลข้อมูลรายงานแผนที่สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS)



ระบบจัดการข้อมูล

ระบบจัดการข้อมูลเป็นระบบที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้ามาแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูลพื้นฐานเช่น ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ ข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการร้องเรียน ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งาน และเจ้าหน้าที่จะทำการดังกล่าวได้โดยคลิกที่เมนู “ระบบจัดการข้อมูล” ดังภาพที่ ๕๔ ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

ส่วนที่ ๑ เมนูระบบจัดการข้อมูล

ส่วนที่ ๒ หัวข้อข้อมูลพื้นฐานในระบบ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๓ หมวดหมู่

๑. ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Master GIS)
๒. ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Master Complaint)
๓. ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลย่อยของแต่ละหมวดหมู่

The screenshot shows a web application interface for system management. At the top, there is a navigation bar with the IS67 logo, user information, and search options. The main content area is titled 'ระบบจัดการข้อมูล' (System Management) and is divided into three columns. The first column, 'ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Master GIS)', includes 'จังหวัด/อำเภอ/ตำบล' and 'เขตการปกครอง'. The second column, 'ข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (Master Complaint)', includes 'ความประสงค์ในการดำเนินการ', 'ประเภทงานบริการ', 'ประเภทเรื่องร้องเรียน', 'ช่องทางรับเรื่องร้องทุกข์', 'ลักษณะเรื่อง', 'ประเภทเรื่อง (ตามตัวชี้วัด)', and 'สถานะเรื่องร้องเรียน'. The third column, 'ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ (Master User System)', includes 'หน่วยงาน', 'ตำแหน่งชื่อ', 'เจ้าหน้าที่', 'รายชื่อผู้แจ้งเหตุ', and 'สิทธิ์การใช้งาน'. Red circles are placed over the 'ระบบจัดการข้อมูล' title, the 'ข้อมูลผู้ใช้งานระบบ' category, and the 'เขตการปกครอง' item.

รูปที่ ๕๔ หน้าจอเมนูระบบจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูล

การจัดการข้อมูลเจ้าหน้าที่สามารถทำการลบ และแก้ไขข้อมูลได้โดยข้อมูลมีแบ่งออกเป็น ๓ หมวดหมู่ และมีขั้นตอนการจัดการข้อมูลในลักษณะเดียวกันทั้งหมดดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เลือกที่เมนูหรือชุดข้อมูลที่ต้องการทำการแก้ไขหลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอลักษณะดัง


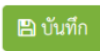
รูปที่ ๕๕



The screenshot shows the 'ข้อมูลจังหวัด' (Province Information) section. It features a table with columns for 'ลำดับ' (Serial Number), 'จังหวัด' (Province), 'อำเภอ' (District), and 'ดำเนินการ' (Action). The table lists 8 provinces, with 'ขอนแก่น' (Khon Kaen) highlighted in blue. The 'ดำเนินการ' column contains 'แก้ไข' (Edit) and 'ลบ' (Delete) buttons for each row. A search bar and a 'โหลดข้อมูลใหม่ (รีเฟรช)' button are also visible.


ลำดับ	จังหวัด	อำเภอ	ดำเนินการ
1	กระบี่	8 รายการ	แก้ไข ลบ
2	กรุงเทพมหานคร	51 รายการ	แก้ไข ลบ
3	กาญจนบุรี	15 รายการ	แก้ไข ลบ
4	กาฬสินธุ์	18 รายการ	แก้ไข ลบ
5	กำแพงเพชร	11 รายการ	แก้ไข ลบ
6	ขอนแก่น	28 รายการ	แก้ไข ลบ
7	จันทบุรี	11 รายการ	แก้ไข ลบ
8	ฉะเชิงเทรา	11 รายการ	แก้ไข ลบ

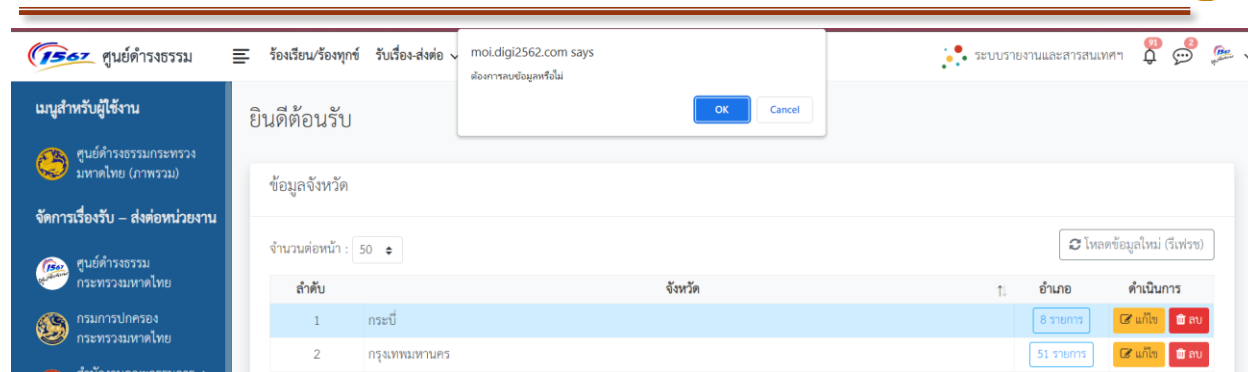
รูปที่ ๕๕ ภาพหน้าจอจัดการข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๒ ทำการแก้ไข “ข้อมูล” เลือกข้อมูลที่ต้องการแก้ไขหลังจากนั้นกด  ดังรูปที่ ๕๖
หลังจากที่ทำการแก้ไขข้อมูลตามที่ต้องการแล้วกด 

The screenshot shows the 'แก้ไขข้อมูลจังหวัด' (Edit Province Information) form. It includes fields for 'รหัสจังหวัด' (Province Code: 81), 'ชื่อจังหวัด (ภาษาไทย)' (Province Name: กระบี่), 'ชื่อจังหวัด (ภาษาอังกฤษ)' (Province Name: Krabi), 'ละติจูด' (Latitude: 8.174169), and 'ลองจิจูด' (Longitude: 99.013616). There are 'ยกเลิก' (Cancel) and 'บันทึก' (Save) buttons.

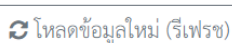
รูปที่ ๕๖ หน้าจอแก้ไขข้อมูล

ขั้นตอนที่ ๓ ทำการเลือกจังหวัดที่ต้องการลบข้อมูลหลังจากนั้นกด  เพื่อทำการลบข้อมูลโดยจะมีป๊อปอัพแจ้งเตือนให้ยืนยันการลบอีกครั้ง ดังรูปที่ ๕๗



รูปที่ ๕๗ หน้าจอยืนยันการลบ

ขั้นตอนที่ ๔ ทำการกด



เพื่อทำการเรียกชุดข้อมูลใหม่อีกครั้ง

ระบบถามตอบออนไลน์

การใช้งานระบบถามตอบออนไลน์ เป็นระบบสำหรับให้เจ้าหน้าที่ทำการพูดคุยหรือตอบคำถามสำหรับประชาชนในลักษณะการ Chat พูดคุย โดยประชาชนสามารถส่งข้อความเข้ามาเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำการตอบข้อสงสัยได้แบบเรียลไทม์ และขั้นตอนในการตอบคำถามออนไลน์มีดังต่อไปนี้

การตอบคำถามออนไลน์

ขั้นตอนที่ ๑ ทำการเข้าที่เมนู “ระบบถามตอบออนไลน์(Live chat)” หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอตั้งรูป

ที่ ๕๕ มีส่วนประกอบของหน้าจอตั้งต่อไปนี้

ส่วนที่ ๑ เรื่องสอบถามที่เข้าใหม่

ส่วนที่ ๒ ตั้งค่าระบบสนทนา (ปิด - เปิด)

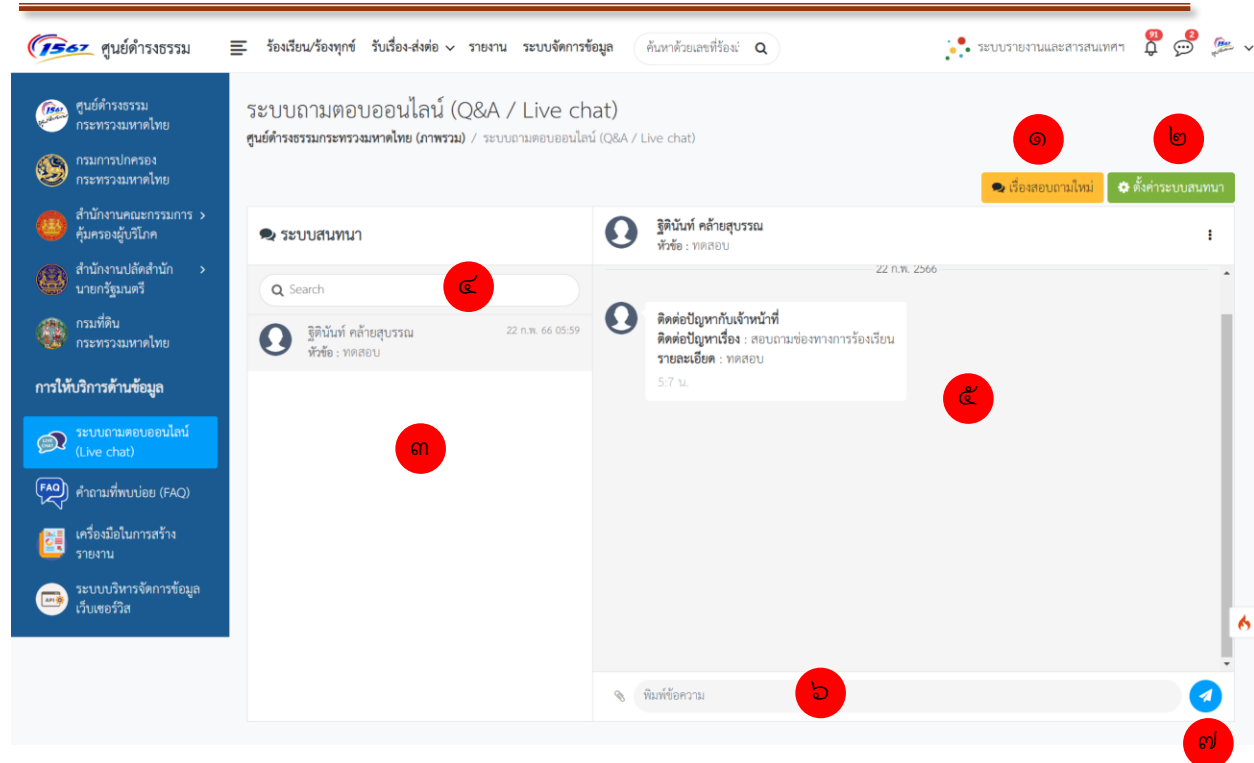
ส่วนที่ ๓ รายชื่อผู้ที่ทำการสนทนา

ส่วนที่ ๔ ช่องค้นหารายชื่อผู้สนทนา


ส่วนที่ ๕ ห้องแชทสำหรับสนทนา


ส่วนที่ ๖ ช่องกรอกข้อมูลสนทนา

ส่วนที่ ๗ ปุ่มส่งข้อมูลสนทนา





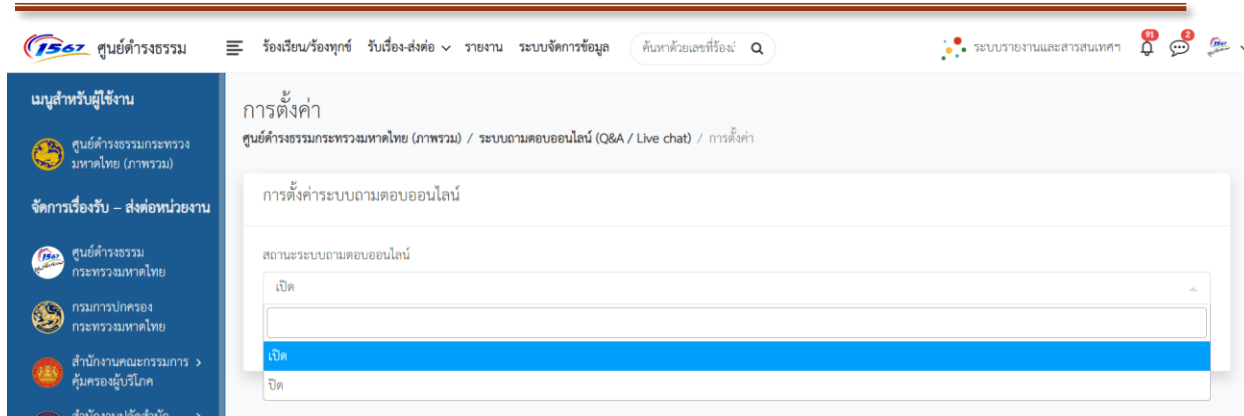
รูปที่ ๕๘ หน้าจอระบบถามตอบออนไลน์(Live chat)

ขั้นตอนที่ ๒ กด  เพื่อทำการเปิดการสนทนาระหว่างประชาชน หรือเปิดการสนทนาที่มีการสนทนาค้างอยู่ในช่องระบบสนทนาดังรูปที่ ๕๘

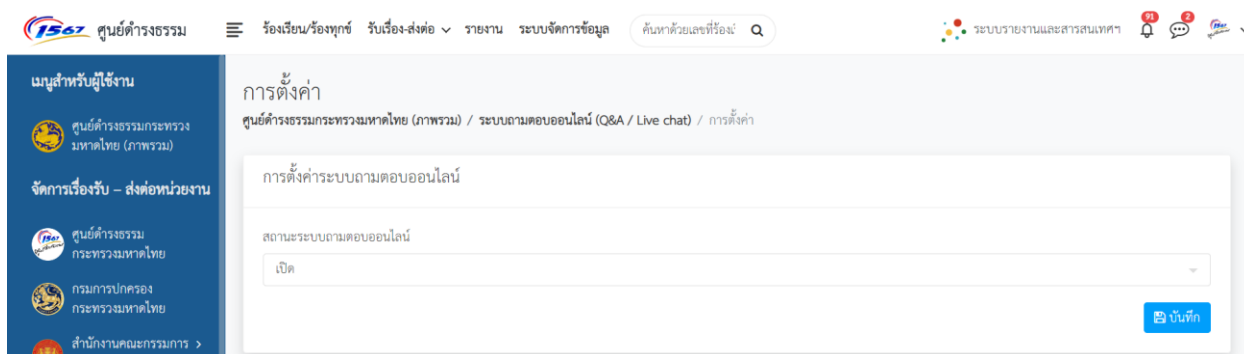
ขั้นตอนที่ ๓ หลังจากที่เจ้าหน้าที่ทำการเปิดหน้าสนทนาเรียบร้อยแล้วให้ทำการกรอกข้อมูลการตอบคำถามของประชาชนลงในช่องกรอกข้อมูลสนทนา หลังจากนั้นกด  เพื่อส่งข้อมูลสนทนาให้ประชาชน

การปิด - เปิด การใช้งานระบบถามตอบออนไลน์

ขั้นตอนที่ ๑ กดที่ปุ่ม  เพื่อไปยังหน้าการตั้งค่าดังรูปที่ ๕๘ หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอเลือกสถานะการใช้งานของระบบถามตอบออนไลน์ดังรูปที่ ๕๙ หลังจากเลือกสถานะการใช้งานได้แล้วนั้นกด  ดังรูปที่ ๖๐



รูปที่ ๕๙ หน้าจอเลือกสถานะการใช้งานของระบบถามตอบออนไลน์



รูปที่ ๖๐ หน้าจอบันทึกสถานะการใช้งานของระบบถามตอบออนไลน์

คำถามที่บ่อย (FAQ)

คำถามที่พบบ่อย (FAQ) เป็นช่องทางการนำคำถามที่ประชาชนสอบถามมาเป็นประจำ มารวบรวมไว้พร้อมคำตอบมาเรียบเรียงเพื่ออำนวยความสะดวกต่อประชาชนในการหาข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์ดำรงธรรมโดยมีขั้นตอนการใช้งานดังนี้

การเพิ่มข้อมูลคำถามที่พบบ่อย

ขั้นตอนที่ ๑ ทำการเข้าที่เมนู “คำถามที่พบบ่อย (FAQ)” หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๑



หัวข้อ	รายละเอียด	เอกสารแนบ	วันที่สร้าง	จัดการข้อมูล
การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดำเนินการในรูปแบบ...	1. แจ้งเรื่องร้องเี่...	ไม่มีเอกสารแนบ	2023-03-03 09:30:47	+ เพิ่มข้อมูล แก้ไข ลบ
การรักษาข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนร้...	ในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ยู่...	ไม่มีเอกสารแนบ	2023-03-03 11:46:25	แก้ไข ลบ
ศูนย์ดำรงธรรมมีภารกิจอย่างไร...	การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์กา...	ไม่มีเอกสารแนบ	2023-03-03 11:46:54	แก้ไข ลบ
ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างไร...	ได้รับความเป็นธรรมเสมอภาคได้รับกา...	ไม่มีเอกสารแนบ	2023-03-03 11:47:21	แก้ไข ลบ

รูปที่ ๖๑ หน้าจอคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

ขั้นตอนที่ ๒ หลังจากนั้นกด [+ เพิ่มข้อมูล](#) ระบบจะนำท่านไปสู่หน้าเพิ่มข้อมูลคำถามที่พบบ่อย ให้ท่านทำการเพิ่มหัวข้อ และรายละเอียดข้อมูลที่ต้องการหลังจากนั้นกด [บันทึก](#) เพื่อเพิ่มข้อมูลเข้าสู่ระบบ ดังรูปที่ ๖๒

แก้ไขคลังข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQ)

แก้ไขคลังข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQ) / แก้ไขคลังข้อมูลคำถามที่พบบ่อย

หัวข้อ: ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างไร

รายละเอียด:

1. ได้รับความเป็นธรรมเสมอภาค
2. ได้รับการแก้ไขปัญหาทันทีรวดเร็ว
3. มีช่องทางในการร้องทุกข์/ร้องเรียน
4. ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
5. เสริมสร้างความเชื่อมั่นในสังคม

เอกสารแนบ: มีเอกสารแนบ ไม่มีเอกสารแนบ

[บันทึก](#)

รูปที่ ๖๒ หน้าจอเพิ่มข้อมูลคำถามที่พบบ่อย



เครื่องมือในการสร้างรายงาน

เมนูเครื่องมือในการสร้างรายงานเป็นเมนูสำหรับให้เจ้าหน้าที่สร้างรายงานที่ต้องการตามใช้งาน เพื่ออำนวยความสะดวกในการดึงข้อมูลโดยสามารถกำหนดลักษณะการดึงข้อมูลได้หลากหลายรูปแบบ พร้อมทั้งยังสามารถกำหนดการเข้าถึงของรายงานที่สร้างได้

การสร้างรายงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ทำการเข้าที่เมนู “เครื่องมือในการสร้างรายงาน” หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๓

The screenshot shows the 'เครื่องมือในการสร้างรายงาน' (Report Creation Tool) interface. It features a sidebar with navigation options and a main content area with a table of reports. The table has columns for report ID, title, status, and actions. The status column shows 'ส่วนตัว' (Private), 'หน่วยงาน' (Agency), and 'สาธารณะ' (Public). The actions column includes 'แก้ไข' (Edit), 'เพิ่มรายงาน' (Add Report), and 'ลบ' (Delete).

#	รหัสรายงาน	หัวข้อรายงาน	การเผยแพร่	การป้องกัน	ผู้สร้าง	ปรับปรุงล่าสุด	ดำเนินการ
+	RE00012	รายงานประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก (1)	ส่วนตัว	🔒		27 กุมภาพันธ์ 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00011	จำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละหน่วยงาน (2)	หน่วยงาน	🔒		22 กุมภาพันธ์ 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00010	รายงานสถิติเชิงพื้นที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์2 (3)	สาธารณะ	🔒		6 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00009	รายงานสถิติเชิงพื้นที่เรื่องร้องเรียน999 ร้องทุกข์ (3)	หน่วยงาน	🔒		5 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00008	รายงานสถิติเชิงพื้นที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (2)	สาธารณะ	🔒		9 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00007	รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์000 (3)	หน่วยงาน	🔒		6 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00006	รายงานช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (2)	สาธารณะ	🔒		5 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00005	รายงานสถิติเชิงพื้นที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ (2)	สาธารณะ	🔒		5 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00002	รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ (ส่งต่อ) (1)	ส่วนตัว	🔒		5 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ
+	RE00001	รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ (2)	สาธารณะ	🔒		5 มกราคม 2566	แก้ไข, เพิ่มรายงาน, ลบ

รูปที่ ๖๓ หน้าจอเครื่องมือในการสร้างรายงาน

ขั้นตอนที่ ๒ หลังจากนั้นกด **+ สร้างรายงาน (Create)** จะปรากฏหน้าจอให้สร้างรายงานดังรูปที่ ๖๔

ขั้นตอนที่ ๓ หลังจากทำการเพิ่มข้อมูลและข้อกำหนดของรายงานเรียบร้อยแล้วนั้นกด **บันทึก (Save)**



The screenshot shows the 'เครื่องมือในการสร้างรายงาน' (Report Building Tool) interface. It includes a sidebar with navigation options and a main workspace with the following sections:

- ส่วนที่ ๑ หัวเรื่องรายงาน (1):** Title of the report, report type (e.g., Report, Section, Summary), and a 'Save' button.
- ส่วนที่ ๒ รายงานย่อย (2):** Sub-report name and display format (e.g., Table, Chart).
- ส่วนที่ ๓ สร้าง Crosstab (3):** Section for creating crosstabs with fields for 'การทำงาน' (Work), 'คอลัมน์การทำงาน' (Work Column), 'คอลัมน์' (Column), and 'แถว' (Row).
- ส่วนที่ ๔ สร้างเงื่อนไข (4):** Section for defining report conditions with options for Tables, Filters, Groups, Sorts, and Limit.
- ส่วนที่ ๕ คำสั่ง SQL (5):** Section for entering custom SQL queries, including a 'Preview' button.
- ส่วนที่ ๖ ผลลัพธ์ (6):** Section for the final report output, currently showing a message: 'กรุณาเลือกรูปแบบการแสดงผลก่อน!!' (Please select a display format first!!).

รูปที่ ๖๔ หน้าจอสร้างรายงาน

ส่วนประกอบของ “หน้าจอสร้างรายงาน” ดังรูปที่ ๖๔ มีดังนี้

ส่วนที่ ๑ หัวเรื่องรายงาน

ส่วนที่ ๒ รายงานย่อย

ส่วนที่ ๓ สร้าง Crosstab



ส่วนที่ ๔ สร้างเงื่อนไข

ส่วนที่ ๕ คำสั่ง SQL

ส่วนที่ ๖ ผลลัพธ์

กรอกข้อมูลหัวเรื่องรายงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ระบุหัวข้อรายงาน

ขั้นตอนที่ ๒ เลือกลักษณะของการเผยแพร่รายงาน

ขั้นตอนที่ ๓ เลือกลักษณะรูปแบบการป้องกันของรายงาน

ขั้นตอนที่ ๔ ระบุคำอธิบายเพิ่มเติม

หัวเรื่องรายงาน

บันทึก (Save)

หัวเรื่องรายงาน * ๑

คำอธิบาย

การเผยแพร่ *

สาธารณะ ๒

หน่วยงาน

ส่วนตัว

การป้องกัน *

สาธารณะ ๓

ต้องลงชื่อผู้ใช้

รูปที่ ๖๕ หน้าจอกรอกข้อมูลหัวข้อรายงาน

กรอกข้อมูลรายงานย่อย

ขั้นตอนที่ ๑ ระบุชื่อรายงาน

ขั้นตอนที่ ๒ เลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานสามารถเลือกได้ทั้ง Bar chat แผนที่ GIS และอีกหลายรูปแบบ

ขั้นตอนที่ ๓ ระบุหมายเหตุ

ขั้นตอนที่ ๔ เลือกรูปแบบการส่งออกข้อมูล

รายงานย่อย

ชื่อรายงาน * รูปแบบการแสดงผล *

== เลือก ==

หมายเหตุ

รูปแบบการส่งออก *

JSON XML CSV RDF RSS XLSX PDF

รูปที่ ๖๖ หน้าจอกรอกข้อมูลรายงานย่อย



กรอกข้อมูลสร้าง crosstab

ส่วนที่ ๑ เลือกการทำงานของรายงานในรูปแบบ SUM COUNT หรือแค่แสดงข้อมูลอย่างเดียว

ส่วนที่ ๒ ระบุคอลัมน์การทำงาน

ส่วนที่ ๓ ระบุคอลัมน์

ส่วนที่ ๔ ระบุแถวการทำงาน

สร้าง Crosstab

การทำงาน	คอลัมน์การทำงาน	คอลัมน์	แถว
ไม่ Crosstab			

รูปที่ ๖๗ หน้าจอกรอกข้อมูลสร้าง Crosstab

เลือกข้อมูลการสร้างเงื่อนไข

ขั้นตอนที่ ๑ เลือกตารางที่ต้องการจะดึงข้อมูล หลังจากนั้นทำการกำหนดเงื่อนไขของการดึงข้อมูลพร้อมกำหนดการแสดงผลข้อมูลในตาราง

สร้างเงื่อนไข

Tables Filters Groups Sorts Limit

Select and join tables here

Add table Reset

Select distinct

รูปที่ ๖๘ หน้าจอกรอกเงื่อนไข

แสดงข้อมูลคำสั่ง SQL และผลลัพธ์ตามเงื่อนไขที่เลือกข้างต้น

คำสั่ง SQL

Select query:
select '' AS blank

Query with parameters:
select '' AS blank

Parameters:
[]

▶ ประมวลผล

ผลลัพธ์

กรุณาเลือกรูปแบบการแสดงผลก่อน!!

รูปที่ ๖๙ หน้าจอข้อมูลคำสั่ง SQL และผลลัพธ์ตามเงื่อนไขที่เลือก



ระบบรายงานและสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

การใช้งาน Dashboard

Dashboard คือหน้าจอที่ใช้สำหรับดูรายงาน หรือกราฟรายงานต่าง ๆ เพื่อง่ายต่อการดูภาพรวม และพร้อมในการดำเนินการขั้นถัดไป โดยจะมีลักษณะหน้าต่างแตกต่างกันออกไป ตามนโยบาย และสิทธิ์การใช้งาน เช่น Dashboard สำหรับผู้บริหาร จะปรากฏกราฟรายงาน ดังแสดงในรูปที่ ๖๙ ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้

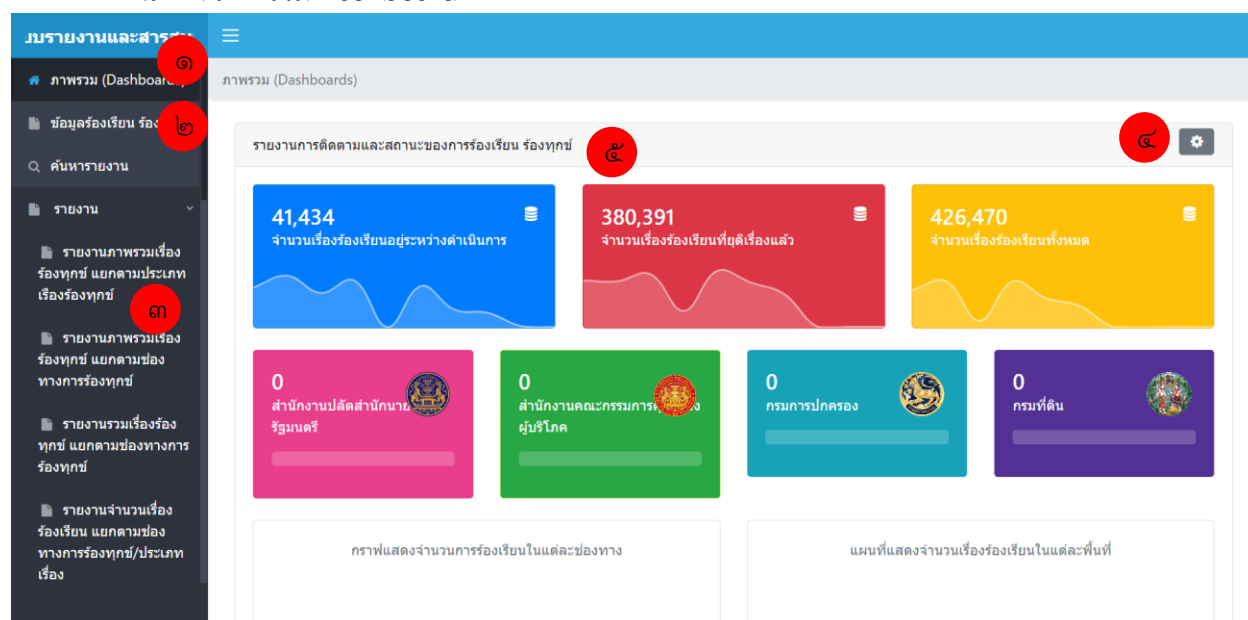
ส่วนที่ ๑ เมฆกลับหน้าหลัก

ส่วนที่ ๒ เมนูหลัก

ส่วนที่ ๓ เมนูย่อย

ส่วนที่ ๔ เมนูตั้งค่า Dashboard

ส่วนที่ ๕ ภาพรวม Dashboard



รูปที่ ๗๐ หน้าจอระบบรายงานและสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

เมนูข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ผู้บริหารสามารถดูรายงานเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ ทั้งหมดภายในระบบได้ และยังสามารถดึงข้อมูลมาประกอบการทำรายงานอื่นๆ ต่อไปได้การใช้งานมีดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าที่เมนู “ระบบรายงานสารสนเทศฯ”

ขั้นตอนที่ ๒ กดที่เมนูหลัก “ข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์” จะปรากฏหน้าจอดังภาพที่ ๗๐ มีส่วน



ประกอบดังต่อไปนี้

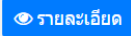
ส่วนที่ ๑ ตัวเลือกการพิมพ์/ส่งออก รายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- บันทึกเป็น Excel
- บันทึกเป็น PDF

ส่วนที่ ๒ ตัวกรองข้อมูลที่ต้องการจะแสดงในรายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- จังหวัด
- อำเภอ
- ตำบล
- เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สถานะดำเนินการ
- แจ้งเรื่องตั้งแต่วันที่
- ถึงวันที่

ส่วนที่ ๓ ปุ่มค้นหาเพื่อสั่งให้แสดงรายงานที่ต้องการ

ส่วนที่ ๔ ปุ่มรายละเอียดของเรื่อง เมื่อทำการกดปุ่ม  จะปรากฏหน้าจอแสดง
ข้อมูลรายละเอียดของเรื่อง ดังภาพที่ ๗๑

ส่วนที่ ๕ ตัวเลือกการพิมพ์/ส่งออก รายงาน โดยการพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์

ส่วนที่ ๖ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



ระบบรายงาน

ภาพรวม (Dashboards) | ข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์ | ค้นหารายงาน | รายงาน | รายงานที่สร้าง | แผนที่ GIS | รายงานแสดงปริมาณการรับ-ส่งข้อมูล | รายงาน Log

ข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงานข้อมูลร้องเรียน ร้องทุกข์

ดาวน์โหลด PDF | Excel | ตัวกรอง

ตัวกรอง

จังหวัด: ===กรุณาเลือกจังหวัด=== | อำเภอ: ===กรุณาเลือกอำเภอ=== | ตำบล: ===กรุณาเลือกตำบล===

เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์: | สถานะดำเนินการ: ===กรุณาเลือกสถานะดำเนินการ===

แจ้งเบื้องต้นเสร็จวันที่: 01/01/2566 | ถึงวันที่: 31/12/2566

ค้นหา

ลำดับ	เลขที่เรื่องร้องทุกข์	หัวข้อเรื่อง	ผู้ร้องเรียน	รายละเอียด
31	MOI427167	ขอให้ออกใบมีงูหนำป่าไม่ไหล		รายละเอียด
32	MOI427168	ขอให้ออกใบมีงูหนำท่วมขัง		รายละเอียด
33	MOI427169	ขอให้นำคนแรรอนเข้ารับการศึกษา		รายละเอียด
34	MOI427170	ขอให้ออกใบ มีงูหนำกลับเหม็นจากการจุดไฟเผาหญ้า และพางข้าว เพื่อไล่มด ในการเลี้ยงวัว		รายละเอียด
35	MOI427173	ขอความช่วยเหลือ		รายละเอียด
36	MOI427177	ป่วยไม่สามารถทำงานได้		รายละเอียด
37	MOI427181	ปรึกษากรณีพิพาทจำนองที่ดิน		รายละเอียด
38	MOI427182	ขอให้ออกใบมีงูหนำและถนนทรุดจากเหตุน้ำกัดเซาะ (คู่มือ 1/2566)		รายละเอียด
39	MOI427183	ปรึกษากรณีพิพาทเงินทด.		รายละเอียด
40	MOI427185	ติดต่อศตธ.ปล.		รายละเอียด

ย้อนกลับ 1 2 3 4 5 6 7 ถัดไป หน้าสุดท้าย

Copyright © 2022 | ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย | Developed by Solutions Digital Co., Ltd.

ภาพที่ ๗๑ หน้าจอเมนูข้อมูลเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์



ภาพที่ ๗๒ หน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การใช้งานเมนูรายงาน

สามารถเข้าใช้งานระบบรายงานได้โดยการคลิกที่เมนูหลัก “รายงาน” หลังจากนั้นให้เลือก รูปแบบรายงานที่ต้องการที่เมนูย่อย ดังแสดงในรูปที่ ๗๓ ซึ่งระบบรายงานมีรายงานย่อย ดังนี้

๑. รายงานภาพรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามประเภทเรื่องร้องทุกข์
๒. รายงานภาพรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางการร้องทุกข์
๓. รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางการร้องทุกข์
๔. รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางการร้องทุกข์/ประเภทเรื่อง
๕. รายงานจำนวนเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทางการร้อง/ตามหน่วยงาน
๖. รายงานภาพรวมสถิติเรื่องร้องทุกข์ (สถานะ)
๗. รายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์ (สถานะ)
๘. รายงานภาพรวมสถิติเรื่องร้องทุกข์ (รายจังหวัด)
๙. รายงานภาพรวมสถิติเปรียบเทียบเรื่องร้องทุกข์
๑๐. รายงานสถิติเปรียบเทียบเรื่องร้องทุกข์



๑๑. รายงานสถิติเปรียบเทียบเรื่องร้องทุกข์ (รายวัน)
๑๒. รายงานจำนวนเรื่องร้องทุกข์แต่ละหน่วยงาน (รายวัน)
๑๓. รายงานภาพรวมจำนวนการส่งออกเรื่องร้องทุกข์
๑๔. รายงานจำนวนการส่งออกเรื่องร้องทุกข์
๑๕. รายงานจำนวนการส่งออกเรื่องร้องทุกข์ (รายวัน)
๑๖. รายงานภาพรวมจำนวนผู้ร้องเรียนที่ประสงค์ออกนาม/ไม่ประสงค์ออกนาม
๑๗. รายงานจำนวนผู้ร้องเรียนที่ประสงค์ออกนาม/ไม่ประสงค์ออกนาม
๑๘. รายงานจำนวนผู้ร้อง
๑๙. รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน จำแนกตามผู้ร้องเรียน
๒๐. รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน จำแนกตามผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งมีส่วนประกอบในหน้ารายงานดังนี้

ส่วนที่ ๑ ชุดข้อมูลในรูปแบบกราฟ

ส่วนที่ ๒ ตัวเลือกการพิมพ์/ส่งออก รายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- บันทึกเป็น Excel
- บันทึกเป็น PDF

ส่วนที่ ๓ ตัวกรองข้อมูลที่ต้องการจะแสดงในรายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- จังหวัด
- อำเภอ
- ตำบล
- เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สถานะดำเนินการ
- แจ้งเรื่องตั้งแต่วันที่
- ถึงวันที่

ส่วนที่ ๔ ปุ่มค้นหาเพื่อสั่งให้แสดงรายงานที่ต้องการ

ส่วนที่ ๕ ปุ่มปิดการค้นหา

ส่วนที่ ๖ ชุดข้อมูลในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ ๗ แถบแสดงข้อมูลจำนวนหน้าของข้อมูล



ระบบรายงาน

ภาพรวม (Dashboards) | รายงาน / รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางร้องทุกข์

ข้อมูลเรื่องเรียน ร้องทุกข์ | ค้นหารายงาน | รายงาน

- รายงานภาพรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามประเภทเรื่องร้องทุกข์
- รายงานภาพรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางร้องทุกข์
- รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางร้องทุกข์
- รายงานจำนวนเรื่องร้องเรียน แยกตามช่องทางร้องทุกข์/ประเภทเรื่อง
- รายงานจำนวนเรื่องร้องทุกข์ตามช่องทาง

รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางร้องทุกข์

ดาวน์โหลด PDF | Excel | ตัวกรอง

ตัวกรอง

รหัสเรื่องเรียน | หัวข้อเรื่อง

ผู้ร้องเรียน | ผู้ประกอบการที่ถูกร้องเรียน

หน่วยงานที่ส่งเรื่อง | ประเภทเรื่องร้องทุกข์ | ช่องทางการร้องทุกข์

หน่วยงานปลายทาง

จังหวัด | อำเภอ | ตำบล

ตั้งแต่วันที่ | ถึงวันที่

จำนวนเรื่อง

ขอความช่วยเหลือ 1435

แสดง 10 แถว

ประเภทเรื่องร้องเรียน	T1	จำนวน	T2
การประกอบอาชีพ		4	
การประกอบอาชีพ		0	
ขอขึ้นทะเบียนนายจ้างและประกันตน (ประกันสังคม) ฯลฯ		0	
ขอความช่วยเหลือ		1,435	
ขอติดตั้งน้ำประปา		0	
ขอติดตั้งไฟฟ้า		0	
ขออนุญาตสิ่งปลูกสร้างอาคาร		0	
ขอเข้ารับการบำบัดรักษาและฟื้นฟูสมรรถภาพ (ผู้มีขสมัครใจบำบัด)		0	
ขอเปิดสถานประกอบการ		0	
ขอใบอนุญาตประกอบกิจการร้านวิดีทัศน์		0	
รวมทั้งรวม		3,231	

แสดง 1 ถึง 10 จาก 64 แถว

ก่อนหน้า | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | ถัดไป

Copyright © 2022 | ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย | Developed by Solutions Digital Co.

ภาพที่ ๓๓ หน้าจอระบบรายงาน



การใช้งานเมนูรายงานที่สร้าง

สามารถเข้าใช้งานระบบรายงานได้โดยการคลิกที่เมนูหลัก “รายงานที่สร้าง” หลังจากนั้นให้เลือกรูปแบบรายงานที่ต้องการที่เมนูย่อย ดังแสดงในรูปที่ ๗๔ ซึ่งระบบรายงานมีรายงานย่อย ดังนี้

๑. รายงานภาพรวมเรื่องร้องทุกข์
๒. รายงานภาพรวมเรื่องร้องทุกข์ (ส่ง - ต่อ)
๓. รายงานสถิติเชิงพื้นที่เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ซึ่งมีส่วนประกอบในหน้ารายงานดังนี้

ส่วนที่ ๑ ชุดข้อมูลในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ ๒ ตัวเลือกการพิมพ์/ส่งออก รายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- บันทึกเป็น Excel
- บันทึกเป็น PDF

ส่วนที่ ๓ ตัวกรองข้อมูลที่ต้องการจะแสดงในรายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- จังหวัด
- อำเภอ
- ตำบล
- เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สถานะดำเนินการ
- แจ้งเรื่องตั้งแต่วันที่
- ถึงวันที่

ส่วนที่ ๔ ปุ่มค้นหาเพื่อสั่งให้แสดงรายงานที่ต้องการ

ส่วนที่ ๕ ปุ่มปิดการค้นหา

ส่วนที่ ๖ แถบแสดงข้อมูลจำนวนหน้าของข้อมูล



ผู้บริหาร

ภาพรวม (Dashboards) รายงานที่สร้าง / รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์

ข้อมูลเรื่องเรียน ร้องทุกข์

ค้นหารายงาน

รายงาน

รายงานที่สร้าง

แผนที่ GIS

รายงานแสดงปริมาณการรับ-ส่งข้อมูล

รายงาน Log

รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์

รายงานรวมเรื่องร้องทุกข์ แยกตามช่องทางกรร้องทุกข์

แสดง 10 แถว

รหัสแถว	เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ผู้บันทึกข้อมูล	0=ไม่ประสงค์ 1=ประสงค์	ชื่อเรื่อง
179,154	MOI16		-	น้ำไม่ไหล
179,155	MOI17		-	ไม่ได้รับเงินชดเชย
179,156	MOI18		-	ที่ดินโคกหนองครกของปริมักษ์
179,157	MOI19		-	เบียดผู้สูงอายุ
179,158	MOI20		-	การลักลอบตัดไม้
179,159	MOI21		-	อำเภอทุ่งใหญ่กรอกข้อมูลใบไม้ครบประจำตัวประชาชนคิด
179,160	MOI22		-	แจ้งนายแสบเกี่ยวกับยาเสพติด
179,161	MOI23		-	สถานประกอบการร้านเกมส์
179,162	MOI24		-	ตัวแทนชุมชนเรียกเก็บเงิน
179,163	MOI25		-	เงินช่วยเหลือค่าน้ำท่วม 5,000 บาท

แสดง 1 ถึง 10 จาก 100 แถว

ก่อนหน้า 1 2 3 4 5 ... 10 ถัดไป

ภาพที่ ๗๔ หน้าจอระบบรายงานที่สร้าง

การใช้งานเมนูแผนที่ GIS

สามารถเข้าใช้งานระบบรายงานได้โดยการคลิกที่เมนูหลัก “แผนที่ GIS ” หลังจากนั้นให้เลือกรูปแบบรายงานที่ต้องการที่เมนูย่อย ดังแสดงในรูปที่ ๗๕ ซึ่งระบบรายงานมีรายงานย่อย ส่วนประกอบในหน้ารายงานดังนี้

ส่วนที่ ๑ ชุดข้อมูลในรูปแผนที่ประเทศไทย

ส่วนที่ ๒ ตัวเลือกการพิมพ์/ส่งออก รายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- บันทึกเป็น Excel
- บันทึกเป็น PDF

ส่วนที่ ๓ ตัวกรองข้อมูลที่ต้องการจะแสดงในรายงาน โดยมีตัวเลือกดังนี้

- จังหวัด
- อำเภอ
- ตำบล
- เลขที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สถานะดำเนินการ
- แจ้งเรื่องตั้งแต่วันที่



- ถึงวันที่

ส่วนที่ ๔ ปุ่มค้นหาเพื่อสั่งให้แสดงรายงานที่ต้องการ

ส่วนที่ ๕ ปุ่มปิดการค้นหา

ส่วนที่ ๖ แถบเลือกการแสดงผลข้อมูล โดยเลือกได้ ๒ แบบคือ แผนที่ดังรูปที่ ๗๕ และรายการดังรูปที่

๗๖

The screenshot shows a web application interface for reporting and tracking. The interface includes a sidebar menu with options like 'Dashboard', 'Report', and 'Map'. The main content area has a search bar and several filter dropdowns. A map is displayed at the bottom, showing a geographical area with a red circle highlighting a specific location. The interface is in Thai and includes various UI elements like buttons and dropdown menus.

ภาพที่ ๗๕ หน้าจอแผนที่ GIS รูปแบบแผนที่



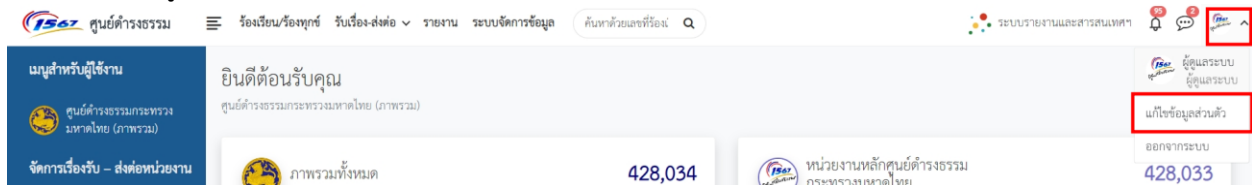
จังหวัด	จำนวน
กรุงเทพมหานคร	2,586
สมุทรปราการ	9,294
นนทบุรี	7,513
ปทุมธานี	875
พระนครศรีอยุธยา	9,431
อ่างทอง	5,757
ลพบุรี	5,829
สิงห์บุรี	7,641
ชัยนาท	465

ภาพที่ ๗๖ หน้าจอแผนที่ GIS รูปแบบรายการ

การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

ขั้นตอนที่ ๑ หลังจากท่านเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว จะปรากฏ ชื่อ - นามสกุล ของท่าน

ขั้นตอนที่ ๒ ท่านสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของท่านได้ โดยกดที่รูปโปรไฟล์ หลังจากนั้นกด “แก้ไขข้อมูลส่วนตัว” ตาม รูปที่ ๗๗



รูปที่ ๗๗ แสดงข้อมูล “ชื่อ-นามสกุล” ผู้ใช้ และเมนูแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

ขั้นตอนที่ ๓ หลังจากนั้น ท่านจะเข้าสู่หน้าจอการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว ให้ท่านแก้ไขข้อมูลที่ท่าน ต้องการ หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม **บันทึก** ดังแสดงในรูปที่ ๗๘ หลังจากนั้นจะ ปรากฏข้อความจากระบบแจ้งว่า “แก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว” ให้ท่านกด “ตกลง” การ แก้ไขข้อมูลของท่านก็จะแล้วเสร็จ



รูปที่ ๓๘ หน้าจอการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

ข่าวประชาสัมพันธ์

การเพิ่มข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนที่ ๑ กดที่เมนู “ข่าวประชาสัมพันธ์” จะปรากฏหน้าจอให้เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มข้อมูลข่าวสารเข้าสู่ระบบเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนสามารถทราบได้

ขั้นตอนที่ ๒ กด [+ เพิ่มข้อมูล](#) ระบบจะนำท่านไปยังหน้าเพิ่มข้อมูลข่าวสารดังรูปที่ ๓๙



รูปที่ ๗๙ หน้าจอข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนที่ ๓ กรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง หากต้องการปิดหมวดข่าวเลือก ปิดหมวด หลังจากนั้นก็กด





เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการเพิ่มข้อมูล

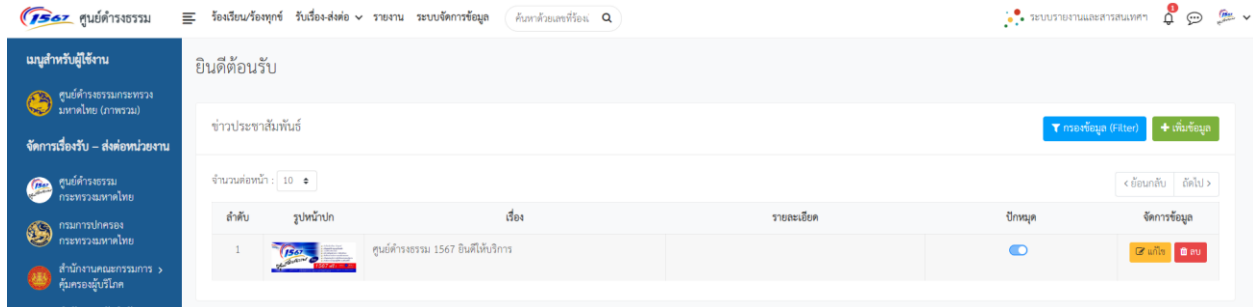
รูปที่ ๘๐ หน้าจอเพิ่มข้อมูลข่าวสาร



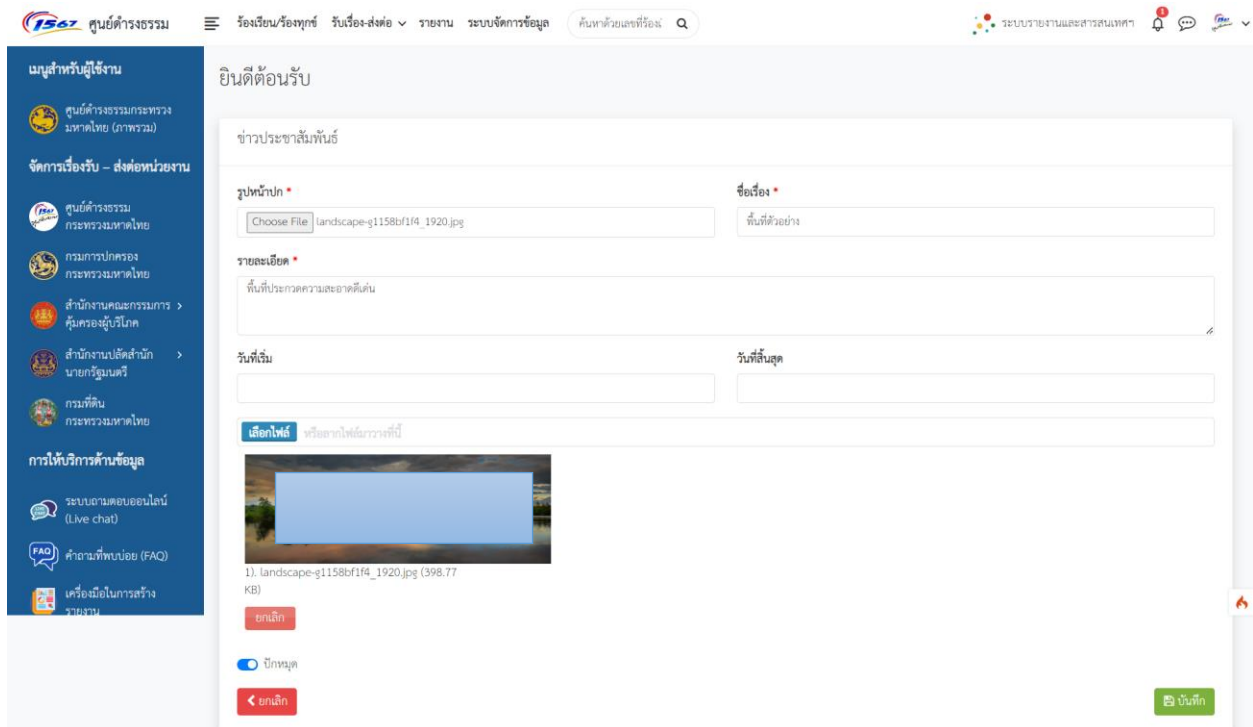
การแก้ไขข้อมูลข่าวสาร

ขั้นตอนที่ ๑ กดที่เมนู “ข่าวประชาสัมพันธ์” จะปรากฏหน้าจอให้เจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มข้อมูลข่าวสารเข้าระบบเพื่อเผยแพร่ให้ประชาชนสามารถทราบได้

ขั้นตอนที่ ๒ กด  รายการที่ต้องการ ดังรูปที่ ๘๑ จะปรากฏหน้าจอสำหรับทำการแก้ไขข้อมูลดังรูปที่ ๘๒ หลังจากนั้นกด  เป็นการเสร็จสิ้นขั้นตอนการแก้ไขข้อมูล



รูปที่ ๘๑ หน้าจอข้อมูลข่าวสาร



รูปที่ ๘๒ หน้าจอแก้ไขข้อมูลข่าวสาร



การออกจากระบบ

ขั้นตอนที่ ๑ เมื่อท่านเข้าสู่หน้าจอหลักของเว็บไซต์แล้วให้กดเลือกที่ “ออกจากระบบ” ดังรูปที่ ๘๓

The screenshot shows the main dashboard of the system. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Ministry of Interior and various menu items. Below the navigation bar, there are several data cards. The card for 'ภาพรวมทั้งหมด' (Overall Summary) shows a value of 428,034. The card for 'หน่วยงานหลักศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย' (Main Unit of the Ministry of Interior) also shows a value of 428,033. On the right side of the dashboard, there is a user profile dropdown menu with the option 'ออกจากระบบ' (Logout) highlighted with a red box.

รูปที่ ๘๓ หน้าจอการออกจากระบบ