

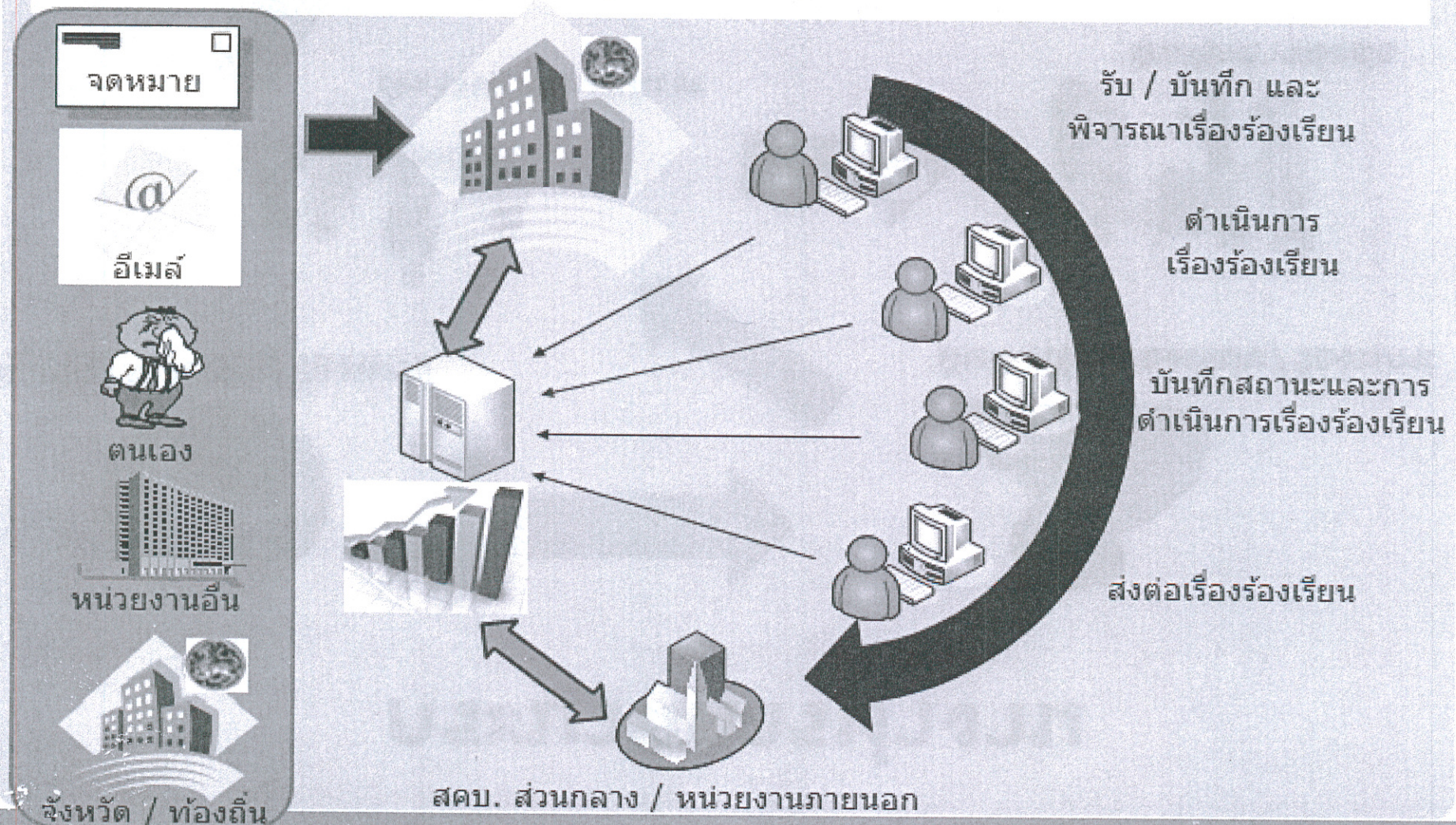


เรื่องราวห้องทุกซ์ Smile Line 1567 Data Center

วัตถุประสงค์

เพื่อเตรียมความพร้อมให้กับผู้ใช้งานระบบ สามารถ
รายงานเรื่องราวร้องทุกข์จากหน่วยงานเข้าสู่ส่วนกลาง
ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

การดำเนินการเรื่องร้องเรียน



กระบวนการทำงาน



กระบวนการส่งต่อ



กระบวนการรับเรื่องที่ส่งต่อ



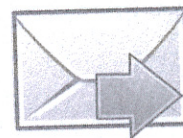
การพิจารณารับ/ส่งกลับ



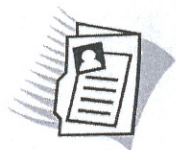
ส่งกลับ



พิจารณาดำเนินการ



ส่งต่อ



บันทึกผลการดำเนินการ

ระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

ได้มีการแบ่งระบบงานย่อยของระดับผู้ใช้งานออกเป็น ๖ ระบบงานย่อยที่เป็นหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

1. ระบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
2. ระบบรวมเรื่องราวร้องทุกข์
3. ระบบรับ/ส่งกลับเรื่องราวร้องทุกข์
4. ระบบติดตามสถานะเรื่องราวร้องทุกข์
5. ระบบเรื่องที่เกินกำหนดต้องติดตาม
6. ระบบเรื่องที่ใกล้กำหนดต้องติดตาม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

Internet Explorer browser window showing the login page for the Smile line Smile team 1567.

Address bar: <http://localhost/smileline/login/login.aspx>

Page Title: ศูนย์ดำรงธรรม นารอยยิ้มสู่ประชาชน

Page Content:

เรื่องทุกข์เรื่องเรียน Online

Login Form:

User Name :

Password :

Login

สมัครสมาชิก | เข้าสู่ระบบ

Footer:

ศูนย์ดำรงธรรม นารอยยิ้มสู่ประชาชน (Smile line Smile team 1567)

Taskbar: Windows 7, Start button, Taskbar icons, System tray (ENG, 09:56)



คู่มือการใช้งานระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์

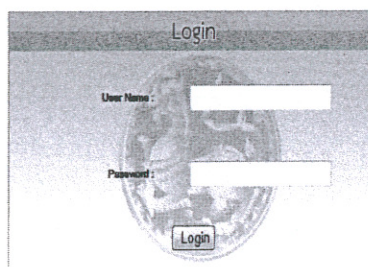
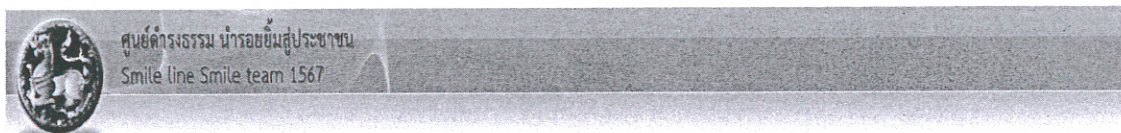
SMILE 1567 DATA CENTER

ผู้ใช้งานระบบ

ระบบสารสนเทศฐานเพื่อบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ Smile line 1567 Data Center เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนทั่วประเทศ ซึ่งสามารถเข้าใช้งานในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชันที่ www.1567.moi.go.th โดยที่ระบบสารสนเทศระบบฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ได้มีการแบ่งระบบงานย่อยของระดับผู้ใช้งานออกเป็น 6 ระบบงานย่อยที่เป็นหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

1. ระบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
2. ระบบรวมเรื่องราวร้องทุกข์
3. ระบบรับ/ส่งกลับเรื่องราวร้องทุกข์
4. ระบบติดตามสถานะเรื่องราวร้องทุกข์
5. ระบบเรื่องที่เกินกำหนดต้องติดตาม
6. ระบบเรื่องที่ใกล้กำหนดต้องติดตาม

เมื่อผู้ใช้ป้อน User Name และ Password ที่ได้รับจากส่วนกลาง ในหน้าจอLogin ดังรูปที่ 1 แล้วกดปุ่ม **Login** ระบบจะแสดงหน้าจอเมนูการใช้งานดังรูปที่ 2



รูปที่ 1

หน้าที่ 3 -1

ผู้จัดทำ : สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (TU-RAC)



ศูนย์ดำรงธรรม นำรอยยิ้มสู่ประชาชน
Smile line Smile team 1567

ระบบร้องทุกข์

- บันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน
- รวบรวมเรื่องร้องทุกข์
- รับ / ส่งกลับเรื่องร้องทุกข์
- ติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์
- แจ้งกลับถึงเจ้าของเรื่อง/ผู้เกี่ยวข้อง
- แจ้งกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- จัดการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องส่งคืน/กำหนดสถานะ

ข่าวประชาสัมพันธ์

18 พฤศจิกายน 2555 เวลา 21:51
asof th

มีผู้เข้าชม 20 ธันวาคม 2555

แสดงระบบงานย่อย 6 หัวข้อหลัก ประกอบด้วย

1. ระบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน
2. ระบบรวมเรื่องราวร้องทุกข์
3. ระบบรับ/ส่งกลับเรื่องร้องทุกข์
4. ระบบติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์
5. ระบบเรื่องที่เกินกำหนดต้องติดตาม
6. ระบบเรื่องที่ใกล้กำหนดต้องติดตาม

แผนผังระบบงาน | ออกวางพิมพ์

ศูนย์ดำรงธรรม นำรอยยิ้มสู่ประชาชน (Smile line Smile team 1567)

รูปที่ 2

สามารถแยกอธิบายระบบงานย่อยทั้ง 6 ระบบได้ดังนี้



ระบบงานย่อยที่ 1 ระบบบันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

- เมื่อคลิกที่เมนู “บันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน” เป็นหน้าจอที่ใช้บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชน หรือราชการที่เดือดร้อนจากการกระทำของหน่วยงานราชการ หรือตัวบุคลากรของหน่วยงานราชการ จะแสดงดังรูปที่ 3

ศูนย์ดำรงธรรม นำร่องขึ้นสู่ประชาชน
Smile line Smile team 1567

บันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

วันที่ร้องทุกข์ : 08/01/2556
ผู้รับแจ้ง : Call Center

ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ : ร้องเรียน/ร้องทุกข์

หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ : โปรดพิมพ์/บรรยาย/กล่าวข้อเท็จจริงในคดี 1567

ลักษณะเรื่องร้องทุกข์ : ทัวไป

1. ผู้ร้องทุกข์ :
☐ บันทึก/แจ้งเรื่องร้องทุกข์ ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม

2. ประเภทเรื่องร้องทุกข์หลัก :
☐ แจ้งเบาะแสการทุจริต ☐ ปัญหาความเดือดร้อน ☐ ก้าวไกล จบท. ของรัฐ ☐ ปัญหาที่ดิน ☐ ขาดทุน ☐ สถานศึกษา ☐ สิ่งแวดล้อม ☐ พืชผัก ☐ เรื่องทั่วไป ☐ ทะเลาะวิวาท ☐ อาชญากรรม

3. ผู้ถูกร้องทุกข์ :
☐ ไม่ประสงค์ออกนาม ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม ☐ บุคคลธรรมดา ☐ หน่วยงานภายใน ☐ หน่วยงานภายนอก

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :
☐ หน่วยงานภายใน ☐ หน่วยงานภายนอก

5. เนื้อหาสาระ :
วันเดือนปีที่เกิดเหตุ(ถ้ามี) :
สถานที่เกิดเหตุ :
จังหวัด : -- กรุงเทพฯ -- อำเภอ : -- กรุงเทพฯ -- ตำบล :
เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น :
6. ความพึงพอใจในการดำเนินการ :
☐ ขอความช่วยเหลือ
☐ เพื่อประโยชน์ส่วนรวม
☐ ขอไม่แก้ไข
☐ ตรวจสอบข้อเท็จจริง
☐ ขอความเป็นธรรม
☐ บรรเทาความเดือดร้อน
☐ ความประสงค์เพิ่มเติม
-- ความประสงค์เพิ่มเติม --
☐ ชื่นชม
☐ เรื่องด่วนที่ต้องเร่ง
☐ สงสัย
ความประสงค์เพิ่มเติม :
7. หลักฐานประกอบเรื่องร้องทุกข์ :
เอกสารประกอบ : Browse
เอกสารแนบอื่น : Browse
บันทึกเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน

รูปที่ 3



หน้าจอบันทึกเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ประกอบไปด้วย 17 ส่วนดังนี้

1. วันที่ร้องทุกข์
2. ผู้รับแจ้ง
3. ประเภทเรื่องร้องทุกข์ โดยจะเป็น Drop Down ให้เลือกข้อมูล
4. หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ ใส่รายละเอียดพอสังเขป
5. ช่องทางร้องทุกข์
6. ลักษณะเรื่องร้องทุกข์
7. ผู้ร้องทุกข์ ซึ่งจะ เป็นข้อมูลให้เลือกบันทึกผู้ร้องทุกข์และไม่ประสงค์ออกนามซึ่งถ้าเลือกผู้ร้องทุกข์จะแสดงข้อมูลดังรูปที่ 4

ข้อมูลผู้ร้องทุกข์

ค้นหาผู้ร้องทุกข์

เพิ่ม / แก้ไข ผู้ร้องทุกข์

รายชื่อผู้ร้องทุกข์ (หน้าที่ 1 จาก 3 หน้า ทั้งหมด 58 รายการ)

เพิ่มข้อมูล

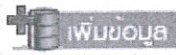
เลือก	ชื่อผู้ร้องทุกข์	แก้ไข	ลบ
☐	เทสเนอ		
☐	Testlll		
☐	นายวิรัตน์ คำประเสริฐ		
☐	นางสุนิสา มั่นสัม		
☐	นางวันดา เนินท่าย		
☐	นายอำนาจ แววกักดี		
☐	นางพเพยา ใจดี		
☐	นายกมล ชูทับทิม		
☐	นายวันชาติ เทพทอง		
☐	นายคารมปาย ชิงค์ สัจเทพ		
☐	นายภักดี ชวัลเขต		
☐	นายณัฐพงษ์ อ่อนคำ		
☐	นางสมบุญ ศักดิ์ทอง		
☐	นางสาวธามปภา กันธะวุธ		
☐	นายธีรวิภา งานชำเลิศวิริยะกุล		
☐	หัตถ์คุณญ์ ชัชวาลโชติเจริญ		
☐	อรรณณ กอบมุก		

http://192.168.2.222/smileline/(S(dpac1qwe3u0hx...)) Internet | Protected Mode: On

รูปที่ 4



ซึ่งถ้าไม่มีผู้ร้องทุกข์สามารถเพิ่มโดยคลิกที่



จะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 5

รูปที่ 5

8. ประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ จะเป็นช่องให้เลือกตามหัวข้อเมื่อเลือกแล้วจะแสดงสาเหตุเรื่องราวร้องทุกข์ที่สัมพันธ์กันให้เลือกอีกครั้งดังรูปที่ 6



2. ประเภทเรื่องร้องทุกข์หลัก :

☐ แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด	☐ ปัญหาความเดือดร้อน	☐ กล่าวโทษ จนท. ของรัฐ	☐ ปัญหาที่ดิน
☐ ขาดทุนขาด	☐ ธนาคาร/สถาบันการเงิน/เงินทุนหลักทรัพย์	☐ สถานศึกษา	☐ สิ่งแวดล้อม
☐ เรื่องทั่วไป	☐ ทะเลาะวิวาท	☐ ฟ้าผ่าไหมไฟ	☐ ทัศนคติ

ประเภทเรื่องร้องทุกข์ย่อย :

☐ ขาดผลิตภัณฑ์	☐ ผู้มีสิทธิพล	☐ สถานบริการ/จัดระเบียบสังคม/สำประเวณี	☐ การพนัน/บ่อนหวย ฯลฯ
☐ ขาดไป/ทรัพย์สิน/ทรัพย์สิน	☐ ปัญหาด้านแรงงาน	☐ ขาดผลิตภัณฑ์2	☐ ธนาคาร

รูปที่ 6

9. ผู้ถูกร้องทุกข์ ซึ่งจะเป็ข้อมูลให้เลือก เช่นหน่วยงานภายในจากนั้นจะแสดงหน่วยงานภายในที่มีทั้งหมดให้เลือกดังรูปที่7

3. ผู้ถูกร้องทุกข์ :

☒ หน่วยงานภายใน ☐ หน่วยงานภายนอก ☐ บุคคล/นิติบุคคล

หน่วยงานภายใน :

☐ จังหวัด กระบี่ ☐ กรมการปกครอง ☐ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ กรมการพัฒนาชุมชน ☐ กรมที่ดิน

☐ กรมโยธาธิการและผังเมือง ☐ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ☐ ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง ☐ ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม ☐ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

☐ การประปาส่วนภูมิภาค ☐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ☐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ☐ องค์การตลาด

☐ กลุ่มงานอำนวยการปลัดกระทรวง ☐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. ☐ กองกลาง ☐ กองการเจ้าหน้าที่ ☐ กองการต่างประเทศ

☐ กองคลัง ☐ กองสารนิเทศ ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ☐ สถาบันดำรงราชานุภาพ ☐ สำนักกฎหมาย

☐ สำนักงาน ก.ค. ☐ สำนักงานรัฐมนตรี ☐ สำนักตรวจราชการ ☐ สำนักนโยบายและแผน ☐ สำนักพัฒนา จังหวัด

รูปที่7

10. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งจะเป็นข้อมูลให้เลือก เช่นหน่วยงานภายในจากนั้นจะแสดงหน่วยงานภายในที่มีทั้งหมดให้เลือกดังรูปที่8

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :

☒ หน่วยงานภายใน ☐ หน่วยงานภายนอก

หน่วยงานภายใน :

☐ จังหวัด กระบี่ ☐ กรมการปกครอง ☐ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ☐ กรมการพัฒนาชุมชน ☐ กรมที่ดิน

☐ กรมโยธาธิการและผังเมือง ☐ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ☐ ส่วนตรวจสอบภายในระดับกระทรวง ☐ ส่วนตรวจสอบภายในระดับกรม ☐ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

☐ การประปาส่วนภูมิภาค ☐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ☐ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ☐ องค์การตลาด

☐ กลุ่มงานอำนวยการปลัดกระทรวง ☐ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป. ☐ กองกลาง ☐ กองการเจ้าหน้าที่ ☐ กองการต่างประเทศ

☐ กองคลัง ☐ กองสารนิเทศ ☐ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ☐ สถาบันดำรงราชานุภาพ ☐ สำนักกฎหมาย

☐ สำนักงาน ก.ค. ☐ สำนักงานรัฐมนตรี ☐ สำนักตรวจราชการ ☐ สำนักนโยบายและแผน ☐ สำนักพัฒนา จังหวัด

รูปที่8

11. วันเดือนปีที่เกิดเหตุ(ถ้ามี)
12. สถานที่เกิดเหตุ
13. จังหวัด อำเภอ ตำบล ที่เกิดเหตุ
14. เหตุการณ์/พฤติการณ์
15. ความประสงค์ในการดำเนินการ ซึ่งจะเป็ Check box ให้เลือก
16. ความประสงค์เพิ่มเติม ถ้ามีความประสงค์เพิ่มเติมก็ใส่ข้อมูลเข้าไปได้
17. หลักฐานประกอบเรื่องร้องทุกข์ สามารถ Browse เพื่อเลือกไฟล์ได้



ระบบงานย่อยที่ 2 ระบบติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์

1. เมื่อคลิกที่เมนู “ติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์” เป็นหน้าจอที่แสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมดที่ผู้ใช้นั้น ๆ ได้บันทึกไว้ และเป็นหน้าจอที่ใช้บันทึกผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องทุกข์ รวมถึงการส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานหรือบุคคลอื่นภายในหน่วยงาน จะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 9

ค้นหา

เลขที่บัตรประชาชน :

เลขที่เรื่องร้องทุกข์ :

เรื่องร้องทุกข์ :

ชื่อ หรือนามสกุล ผู้ร้องทุกข์/ผู้ถูกร้องทุกข์ :

วันที่ร้องทุกข์ : ถึงวันที่

สถานะภาพเรื่องร้องทุกข์ :

ค้นหา ยกเลิก

เลขที่เรื่องร้องทุกข์	หัวข้อเรื่องร้องทุกข์	ผู้ร้องทุกข์	ผู้รับผิดชอบงาน	ผู้ถูกร้องทุกข์	สถานะภาพเรื่องร้องทุกข์	วันที่รับเรื่อง	บันทึกสถานะภาพการดำเนินการ/ส่งต่อ
39	ไม่ได้รับความเป็นธรรม				อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	08/01/2556	
38	ไม่ได้รับความเป็นธรรม				อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	08/01/2556	
37	ไม่ได้รับความเป็นธรรม				อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	08/01/2556	
17	call center smile9				อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	19/12/2555	
16	smileline9				เสนอเรื่องร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	19/12/2555	
14	ตำรวจ				อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	19/12/2555	
13	ตำรวจ				อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	19/12/2555	
2	Call Center รับเรื่อง	นางพะเยา ใจดี			อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center	15/11/2555	

รูปที่ 9

ระบบงานติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์สามารถค้นหาเรื่องร้องทุกข์ได้ดังนี้

1. เลขที่บัตรประชาชน
2. เลขที่เรื่องร้องทุกข์
3. เรื่องร้องทุกข์
4. ชื่อหรือนามสกุลผู้ร้องทุกข์/ผู้ถูกร้องทุกข์
5. วันที่ร้องทุกข์สามารถเลือกวันที่ได้
6. สถานภาพเรื่องร้องทุกข์

2. เมื่อคลิกที่ จะสามารถ บันทึกสถานะภาพการดำเนินงานและส่งต่อได้ดังรูปที่ 10

 **ส่งต่อเรื่องร้องทุกข์** **บันทึกการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์****ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์**

ลำดับที่	สถานภาพการดำเนินการ	เจ้าหน้าที่	วันที่ดำเนินการ	เอกสารแนบ
1	<u>อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center</u>	นายCall Center	22/2/2555 10:29:00	

รูปที่10

3. คลิกปุ่ม



เพื่อทำการบันทึกสถานภาพเรื่องร้องทุกข์จะแสดงดังรูปที่11

1	<u>อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล Call Center โดย Call Center</u>	นายCall Center	22/2/2555 10:29:00
---	---	----------------	-----------------------

ผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการ :

จำนวนเงินได้รับการชดเชย : บาท

วัน และเวลาที่ดำเนินการ : 08/01/2556 * เวลา : 11 : 09

สถานะการดำเนินการต่อ : รอรับเรื่องร้องทุกข์
รอรับเรื่องร้องทุกข์ย่อย

เอกสารแนบ

ชื่อเอกสารแนบ : -- เลือกเอกสารแนบ -- Browse...

ชื่อเอกสารแนบ : -- เลือกเอกสารแนบ -- Browse...

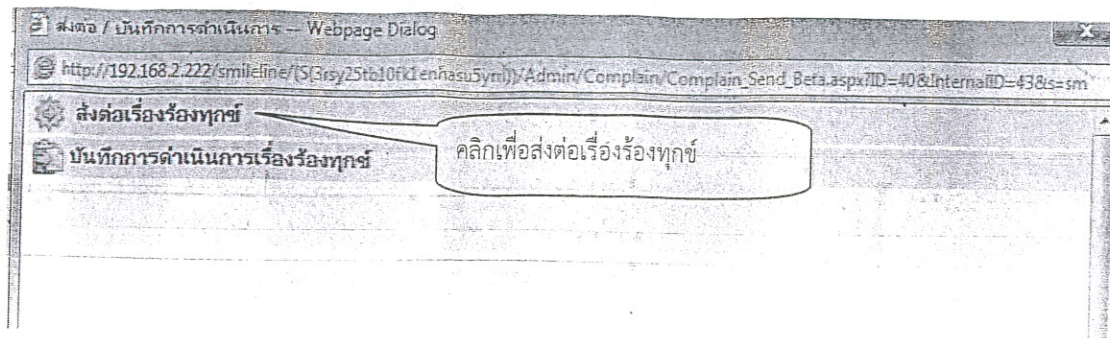
ชื่อเอกสารแนบ : -- เลือกเอกสารแนบ -- Browse...

บันทึกดำเนินการ

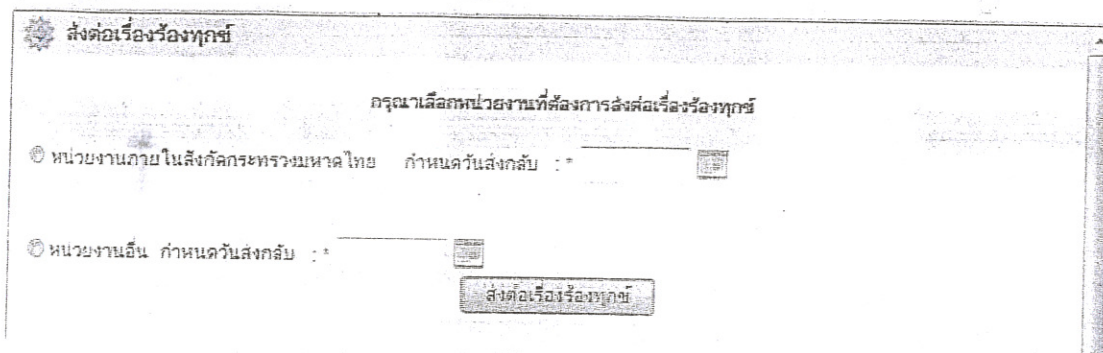
รูปที่11



4. คลิกที่ส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ เพื่อส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 12 และรูปที่ 13



รูปที่ 12



รูปที่ 13



ระบบงานย่อยที่ 3 ระบบรับ/ส่งกลับเรื่องร้องทุกข์

1. คลิกที่เมนู “รับ/ส่งกลับเรื่องร้องทุกข์” จะแสดงดังรูปที่14

รหัสของกรมที่ส่งมา	เลขที่เรื่องร้องทุกข์	หัวข้อเรื่องร้องทุกข์	ผู้ส่งเรื่องร้องทุกข์	วันที่ส่งเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	รับเรื่องร้องทุกข์	วันที่ส่งกลับ
1	1965	ก่อสร้างถนน	นายadministrator admin	7/2/2556 13:02:43	06/02/2556	☐	
1	1965	รถแหงเกิน	นายadministrator admin	1/2/2556 15:03:56	31/01/2556	☐	

รับเรื่องร้องทุกข์

รูปที่14

2. ให้คลิกที่ Check box รับเรื่องร้องทุกข์เรื่องร้องทุกข์นั้นก็จะเป็นผู้รับเรื่อง โดยจะสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ได้ที่เมนูติดตามสถานะเรื่องร้องทุกข์ดังรูปที่ 15

ค้นหา

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน :

เลขที่เรื่องร้องทุกข์ :

เรื่องร้องทุกข์ :

ชื่อ หรือนามสกุล ผู้ร้องทุกข์/ผู้ถูกเรื่องร้องทุกข์ :

วันที่เรื่องร้องทุกข์ : ถึงวันที่

สถานะภาพเรื่องร้องทุกข์ :

ค้นหา ยกเลิก

เลขที่เรื่องร้องทุกข์	หัวข้อเรื่องร้องทุกข์	ผู้ร้องทุกข์	ผู้รับเรื่องร้องทุกข์	ผู้ถูกเรื่องร้องทุกข์	สถานะภาพเรื่องร้องทุกข์	วันที่รับเรื่อง	บันทึกสถานะภาพ
17	ศาล ศาลา	สมชาย			อยู่ระหว่างตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูล	19/12/2556	ผู้แจ้ง

รูปที่15

หมายเหตุ ถ้าคลิกส่งกลับเรื่องร้องทุกข์ เรื่องร้องทุกข์นั้นก็จะส่งกลับคืนผู้ที่ส่งเรื่องร้องทุกข์มาให้



รอรับเรื่องราวร้องทุกข์					
ส่งกลับเรื่องราวร้องทุกข์					
เลขที่ เรื่องราว ทุกข์	หัวข้อเรื่องราวร้องทุกข์	ผู้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์	วันที่ส่ง เรื่อง	วันที่ รับเรื่อง	ส่งกลับ เรื่องราว ทุกข์
1965	ก่อสร้างถนน	นายadministrator admin	7/2/2556 13:02:43	06/02/2556	☒
1955	รถแพงเกิน	นายadministrator admin	1/2/2556 15:03:56	31/01/2556	☐
ส่งกลับเรื่องราวร้องทุกข์					

รูปที่ 16

รอรับเรื่องราวร้องทุกข์					
ส่งกลับเรื่องราวร้องทุกข์					
เลขที่ เรื่องราว ทุกข์	หัวข้อเรื่องราวร้องทุกข์	ผู้ส่งเรื่องราวร้องทุกข์	วันที่ส่ง เรื่อง	วันที่ รับเรื่อง	ส่งกลับ เรื่องราว ทุกข์
1955	รถแพงเกิน	นายadministrator admin	1/2/2556 15:03:56	31/01/2556	☐
ส่งกลับเรื่องราวร้องทุกข์					

รูปที่ 17



1. เลขที่เรื่องร้องทุกข์
2. ชื่อหรือนามสกุลผู้ร้องทุกข์
3. เรื่องร้องทุกข์
4. วันที่รับเรื่องร้องทุกข์ สามารถเลือกวันที่ได้
5. ประเภทเรื่องร้องทุกข์

2. เมื่อค้นหาเสร็จแล้วสามารถพิมพ์รายงานเรื่องร้องทุกข์ได้ดังรูปที่19

รายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย - Windows Internet Explorer

http://192.168.1.222/smileline/(Sj0k0ma1b4h9uwsaiyqgchdg)/Reports/RPT_001/RPT_001.asp

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนผ่านศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

ลำดับที่	เลขที่ เรื่องร้องทุกข์	วันที่รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน	ผู้ถูกร้องเรียน	ประเด็นการร้องเรียน	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	
1	37	8 มกราคม 2556		หน่วยงานภายใน (การปฏิบัติงานผิด)	ไม่ได้รับความไว้วางใจ	Call Center	ผู้ช่วยฯ
2	38	8 มกราคม 2556		หน่วยงานภายใน (การปฏิบัติงานผิด)	ไม่ได้รับความไว้วางใจ	Call Center	ผู้ช่วยฯ
3	37	8 มกราคม 2556		หน่วยงานภายใน (การปฏิบัติงานผิด)	ไม่ได้รับความไว้วางใจ	Call Center	ผู้ช่วยฯ

ศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย

รูปที่19

ระบบงานย่อยที่ 5 ระบบเรื่องที่เกิดกำหนดต้องติดตาม



- เมื่อคลิกที่เมนู “เรื่องที่เกินกำหนดต้องติดตาม” ระบบจะแสดงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกินวันกำหนดส่งจะแสดงดังรูปที่ 20

เลขที่เรื่องร้องทุกข์	ตำแหน่งเรื่องร้องทุกข์	ผู้ร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	นายแพทย์ประจำตัวเรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์
3027	มกราคม	นาง ทองดีเรืองเกษม	นายแพทย์หญิงลาดไหม	รณเจ้าหน้ารับเรื่องร้องทุกข์	12/03/2556	13/03/2556	3	เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน
3026	กุมภาพันธ์	นาย ศุภมิตรเทพารักษ์	นายแพทย์นายโน	รณเจ้าหน้ารับเรื่องร้องทุกข์	12/03/2556	20/03/2556	1	เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

รูปที่ 20

ระบบงานย่อยที่ 6 ระบบเรื่องที่ใกล้กำหนดต้องติดตาม

- เมื่อคลิกที่เมนู “เรื่องที่ใกล้กำหนดต้องติดตาม” ระบบจะแสดงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่ใกล้วันกำหนดส่งภายในระยะเวลา 5 วัน จะแสดงดังรูปที่ 21

เลขที่เรื่องร้องทุกข์	ตำแหน่งเรื่องร้องทุกข์	ผู้ร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	นายแพทย์ประจำตัวเรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์	วันที่เรื่องร้องทุกข์
3025	กุมภาพันธ์	นาย พิณวิไลดิษฐ์ประทีป	นายแพทย์นายเอก	รณเจ้าหน้ารับเรื่องร้องทุกข์	12/03/2556	25/03/2556	4	เจ้าหน้าที่รับเรื่องส่วนกลาง เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

รูปที่ 21

ที่ปรึกษา

๑. นายวิบูลย์ สงวนพงศ์ ปลัดกระทรวงมหาดไทย
๒. นายแก่นเพชร ช่วงรังษี รองปลัดกระทรวงมหาดไทย
๓. นายภาณุ อุทัยรัตน์ หัวหน้าผู้ตรวจราชการกระทรวงมหาดไทย

ผู้อำนวยการการจัดทำคู่มือ

นายบรรศักดิ์ วานิช ผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.มท.

คณะผู้จัดทำคู่มือ

๑. นายบรรจง ตรีกุล ผู้อำนวยการศูนย์ดำรงธรรม สตร.สป.มท.
๒. นายวรฤทธิ์ ยศหนัก นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๓. นายกฤษดา เจริญพิบูลย์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๔. นายธนกร หอมชื่น นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๕. นายนิคม ชูทองคำ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๖. นางจรรุภรณ์ วรณันต์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๗. น.ส.บุศรินทร์ ณ นคร นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๘. น.ส. อลิษา โสติดิธนโชติ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๙. นายณัฐพงษ์ ตันศักดิ์ดา นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สตร.สป.มท.
๑๐. นายสรนันท์ วัฒนพานิช เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ ปค. ชรก.สตร.สป.
๑๑. นายชาญชัย วีระชิงชัย นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สตร.สป.มท.
๑๒. นายสุทธิศักดิ์ ธาราศักดิ์ เจ้าพนักงานธุรการ การไฟฟ้านครหลวง ชรก.สตร.สป.
๑๓. น.ส.วิระศฯ วงศ์ประพันธ์ นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สตร.สป.มท.
๑๔. นายนพดล ศรีแสงทรัพย์ นายช่างภาพชำนาญงาน กรมที่ดิน ชรก.สตร.สป.