# คู่มือระบบเรื่องราวร้องทุกข์

**สำหรับกองตรวจราชการ : การจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนจาก สปน.**

จัดทำโดย : ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักปลัดกระทรวงคมนาคม

# สารบัญ

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกระทรวงคมนาคม ..... ๒
การล๊อคอินเข้าใช้ระบบ ..... ๓
การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์จาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ..... ๔
- การรับเรื่องร้องเรียนจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ..... ๔
- การเสนอเรื่อง ผู้อำนวยการตรวจราชการ ..... ๘
- การเสนอเรื่อง ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม ..... ๑๒

รายงานสถานะข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เชื่อมโยงจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ..... ๑๖
รายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ..... ๑๘
การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ ..... ๒๒
- การเพิ่มข้อมูลผลการดำเนินการ ..... ๒๒
- การแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการ ..... ๒๕
- การลบข้อมูลผลการดำเนินการ ..... ๒๙

การออกรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ ..... ๓๔
การออกรายงานเรื่องราวร้องทุกข์แบ่งตามเขตตรวจราชการ ..... ๓๕
การนำเข้าข้อมูลจาก Excel ..... ๓๖
การรายงานวาระการประชุม ..... ๓๗

**ระบบเรื่องราวร้องทุกข์ ของกระทรวงคมนาคม**

ระบบเรื่องราวร้องทุกข์พัฒนาขึ้น สำหรับบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม โดยรองรับการบันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของหน่วยงาน การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์รวมถึงการออกรายงานสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ การรายงานผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ และการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ จากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) โดยแบ่งผู้ใช้งานออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

๑. ผู้ตรวจราชการ กระทรวงคมนาคม
๒. กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
๓. หน่วยงานในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

ซึ่งในคู่มือฉบับนี้ จะอธิบายการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ

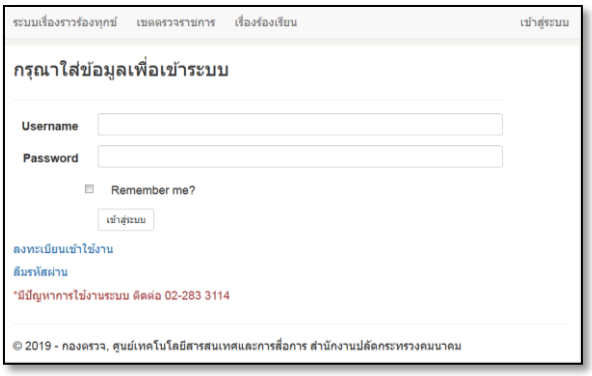
**ข้อมูลจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

ข้อมูลจากสำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง ข้อมูลที่มีการเชื่อมโงผ่าน Web Service ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ได้ปรับปรุงระบบเรื่องราวร้องทุกข์ให้รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีทั้งหมด ๗ ขั้นตอน ดังรูปที่ ๑

รูปที่ ๑ ขั้นตอนข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

## การล๊อคอินเข้าใช้ระบบ

๑. เข้าสู่ระบบผ่าน URL : https://eservice.mot.go.th/ComplainCenter จะปรากฏหน้าจอเพื่อ Login เข้าสู่ระบบ กรอกรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) และคลิกเข้าสู่ระบบ ดังรูปภาพที่ ๒




รูปที่ ๒ หน้าจอล๊อกอินเข้าใช้งานระบบ

๒. เมื่อเข้าสู่ระบบหน้าจะปรากฏหน้าจอดังรูปภาพที่ ๓

๒.๑ เมนู “ระบบเรื่องราวร้องทุกข์” แสดงข้อมูลสถิติเรื่องราวร้องทุกข์ และแสดงเรื่องร้องเรียนที่มีการดำเนินการล่าสุด

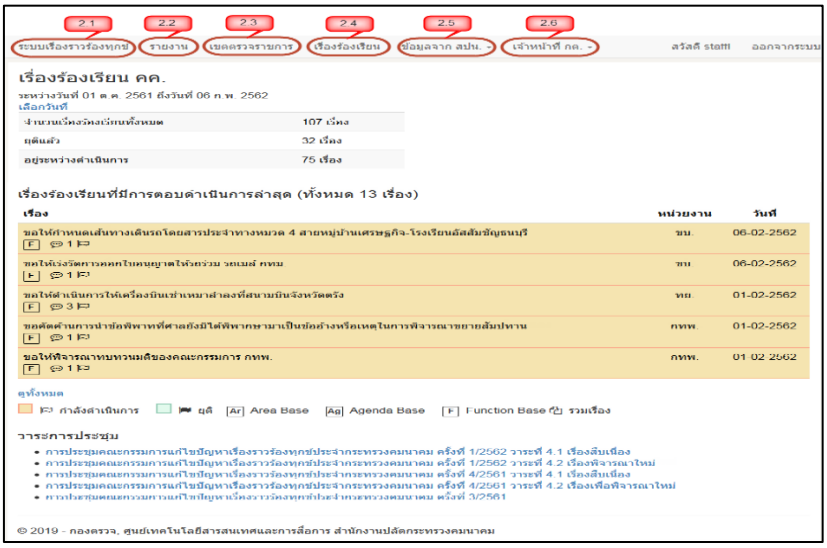
๒.๒ เมนู “รายงาน” สำหรับการออกรายงานเรื่องราวร้องทุกข์

๒.๓ เมนู “เขตตรวจราชการ”

๒.๔ เมนู “เรื่องร้องเรียน” แสดงรายงานเรื่องร้องเรียน

๒.๕ เมนู “ข้อมูลจาก สปน.” สำหรับข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย ๕ เมนูย่อย คือ รับเรื่องจาก สปน. เรื่องเสนอ ผอต. เรื่อง เสนอ ตรค. รายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจาก สปน. และรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจาก สปน.

๒.๖ เมนู “เจ้าหน้าที่ กต.” ประกอบด้วย ๒ เมนูย่อย คือ นำเข้าข้อมูลจาก Excel และวาระการประชุม

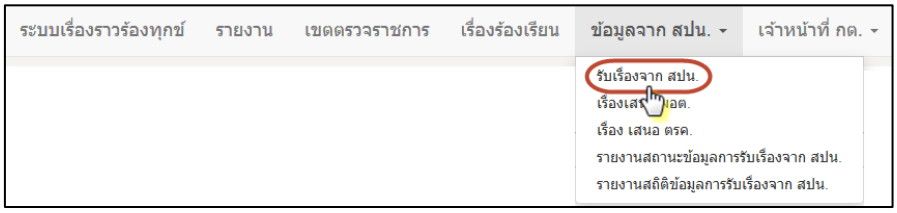



รูปที่ ๓ หน้าจอระบบเรื่องราวร้องทุกข์

## การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์จาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

- **การรับเรื่องร้องเรียนจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

๑. เลือกเมนู “ข้อมูลจาก สปน.” และเลือกรับข้อมูลเรื่องจาก สปน. ดังรูปที่ ๔




รูปที่ ๔ หน้าจอข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

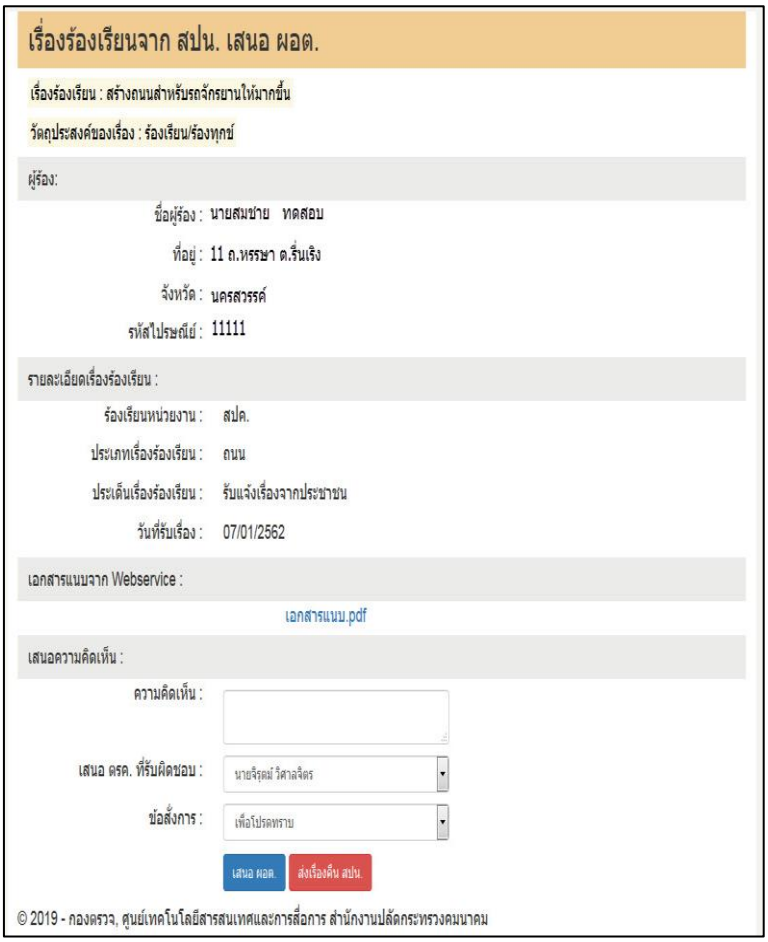
๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “รับเรื่องจาก สปน.” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๕

รูปที่ ๕ หน้าจอรายงานข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓. กรณีเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ ต้องการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้เลือกเรื่องร้องเรียนที่ต้องการตามรูปที่ ๖

รูปที่ ๖ หน้าจอรายงานข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี : เลือกเรื่องร้องทุกข์

๔. เมื่อเลือกเรื่องร้องเรียนที่ต้องการเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๗ และรายละเอียดหน้าจอของเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ นั้นมีคำอธิบายหน้าจอตามตารางที่ ๑




รูปที่ ๗ หน้าจอดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

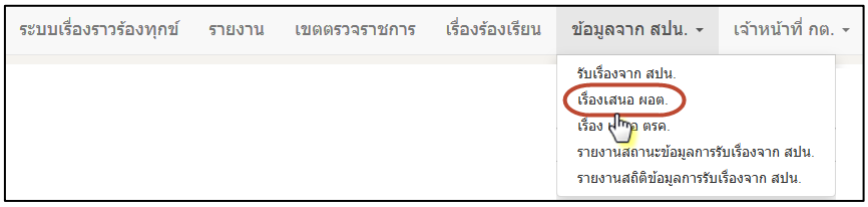
ตารางที่ ๑ อธิบายหน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

| เรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ | |
|---|---|
| เรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| วัตถุประสงค์ของเรื่อง | แสดงข้อมูลวัตถุประสงค์ของเรื่องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ผู้ร้อง | |
| ชื่อผู้ร้อง | แสดงข้อมูลชื่อผู้ร้องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ที่อยู่ | แสดงข้อมูลที่อยู่มาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| จังหวัด | แสดงข้อมูลจังหวัดมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รหัสไปรษณีย์ | แสดงข้อมูลรหัสไปรษณีย์มาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รายละเอียดเรื่องร้องเรียน | |
| ร้องเรียนหน่วยงาน | แสดงข้อมูลร้องเรียนหน่วยงานมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| วันที่รับเรื่อง | แสดงข้อมูลวันที่รับเรื่องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| เอกสารแนบจาก Web service | |
| กรณีมีเอกสารแนบ | ๑. กรณีมีเอกสารแนบจะแสดงชื่อเอกสารแนบตามรูปที่ ๘<br>เอกสารแนบจาก Webservice :<br>เอกสารแนบ.pdf<br>รูปที่ ๘ หน้าจอเอกสารแนบจาก Web Service : มีเอกสารแนบ |
| กรณีไม่มีเอกสารแนบ | ๑. กรณีไม่เอกสารแนบจะแสดงข้อความตามรูปที่ ๙<br>เอกสารแนบจาก Webservice :<br>ไม่มีเอกสารแนบ<br>รูปที่ ๙ หน้าจอเอกสารแนจาก Web Service : ไม่มีเอกสารแนบ |
| เสนอความคิดเห็น | |
| ความคิดเห็น | กรอกข้อมูลแสดงความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ |
| เสนอ ตรค. ที่รับผิดชอบ | เลือกผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมที่ต้องการ |
| ข้อสั่งการ | เลือกข้อสั่งการที่ต้องการ |
| | |
| เสนอ ผอต. | ๑. คลิกเสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการเพื่อส่งเรื่องให้ยังผู้อำนวยการกองตรวจราชการ |

| เรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ | |
|---|---|
| | ๒. เมื่อคลิกเสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการแล้วจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๑๐<br> <br><br>รูปที่ ๑๐ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการเรียบร้อยแล้ว |
| ส่งเรื่องคืน สปน. | คลิก ส่งเรื่องคืน สปน. เพื่อส่งเรื่องคืน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |

## ■ การเสนอเรื่อง ผู้อำนวยการตรวจราชการ

๑. เลือกเมนู “ข้อมูลจาก สปน.” และเลือกเรื่องเสนอ ผอต. ดังรูปที่ ๑๑




รูปที่ ๑๑ หน้าจอ ข้อมูลจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “เรื่องเสนอ ผอต.” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๑๒

รูปที่ ๑๒ หน้าจอรายงานข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

๓. กรณีผู้อำนวยการกองตรวจราชการ ต้องการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเสนอเรื่องกับผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมให้เลือกเรื่องร้องเรียนที่ต้องการตามรูปที่ ๑๓

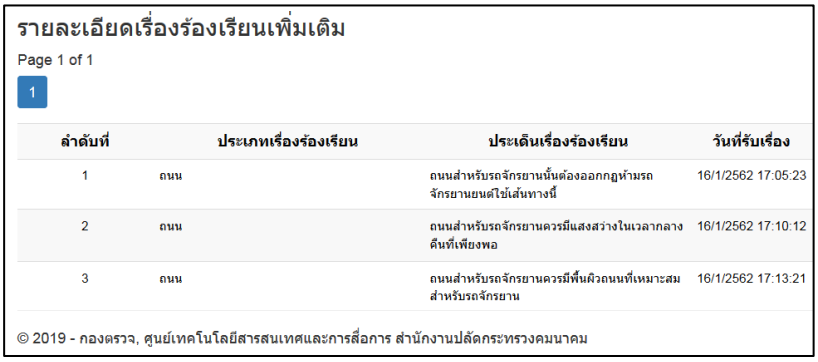
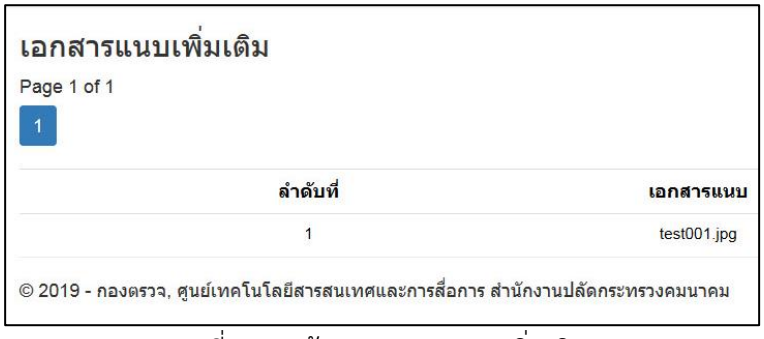
รูปที่ ๑๓ หน้าจอรายงานข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการเลือกเรื่องร้องทุกข์

๔. เมื่อเลือกเรื่องร้องเรียนที่ต้องการเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๑๔ และรายละเอียดหน้าจอของเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม นั้นมีคำอธิบายหน้าจอตามตารางที่ ๒

รูปที่ ๑๔ หน้าจอดำเนินการเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๒ อธิบายหน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอ ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

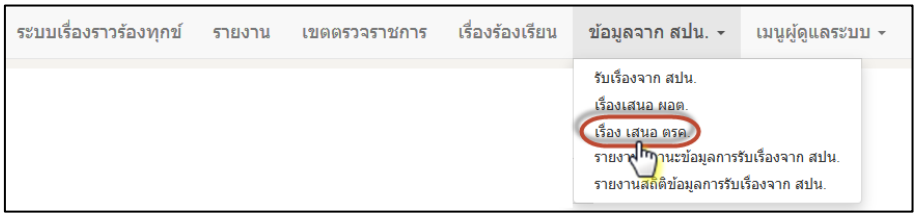
| เรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม | |
|---|---|
| เรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| วัตถุประสงค์ของเรื่อง | แสดงข้อมูลวัตถุประสงค์ของเรื่องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ผู้ร้อง | |
| ชื่อผู้ร้อง | แสดงข้อมูลชื่อผู้ร้องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ที่อยู่ | แสดงข้อมูลที่อยู่มาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| จังหวัด | แสดงข้อมูลจังหวัดมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รหัสไปรษณีย์ | แสดงข้อมูลรหัสไปรษณีย์มาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รายละเอียดเรื่องร้องเรียน | |
| ร้องเรียนหน่วยงาน | แสดงข้อมูลร้องเรียนหน่วยงานมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |

| เรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม | |
|---|---|
| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| วันที่รับเรื่อง | แสดงข้อมูลวันที่รับเรื่องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม | กรณีมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมหลังจากที่ส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการกองตรวจราชการเรียบร้อยแล้วจะแสดงเครื่องหมาย + รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม 3 นี้ปรากฏที่หน้าจอ ในกรณีที่ต้องการอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมต้องทำการคลิกที่เครื่องหมายดังกล่าว และจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๑๕<br>  <br>รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม<br>Page 1 of 1<br>1<br>ลำดับที่ \| ประเภทเรื่องร้องเรียน \| ประเด็นเรื่องร้องเรียน \| วันที่รับเรื่อง<br>1 \| ถนน \| ถนนสำหรับรถจักรยานนั้นต้องออกกฎห้ามรถจักรยานยนต์ใช้เส้นทางนี้ \| 16/1/2562 17:05:23<br>2 \| ถนน \| ถนนสำหรับรถจักรยานควรมีแสงสว่างในเวลากลางคืนที่เพียงพอ \| 16/1/2562 17:10:12<br>3 \| ถนน \| ถนนสำหรับรถจักรยานควรมีพื้นผิวถนนที่เหมาะสมสำหรับรถจักรยาน \| 16/1/2562 17:13:21<br>© 2019 - กองตรวจ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม<br>รูปที่ ๑๕ หน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม |
| กรณีมีเอกสารแนบ | ๑. กรณีมีเอกสารแนบจะแสดงชื่อเอกสารแนบตามรูปที่ ๑๖<br> <br>เอกสารแนบจาก Webservice :<br>เอกสารแนบ.pdf<br>รูปที่ ๑๖ หน้าจอเอกสารแนบจาก Web Service : มีเอกสารแนบ<br>๒. กรณีมีเอกสารแนบเพิ่มเติมจะมีเครื่องหมาย + เอกสารเพิ่มเติม 1 นี้ปรากฏที่หน้าจอ และเมื่อคลิกหน้าจอจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๑๗<br>  <br>เอกสารแนบเพิ่มเติม<br>Page 1 of 1<br>1<br>ลำดับที่ \| เอกสารแนบ<br>1 \| test001.jpg<br>© 2019 - กองตรวจ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม<br>รูปที่ ๑๗ หน้าจอเอกสารแนบเพิ่มเติม |
| กรณีไม่มีเอกสารแนบ | ๒. กรณีไม่เอกสารแนบจะแสดงข้อความตามรูปที่ ๑๘ |

| เรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม | |
|---|---|
| | <br>รูปที่ ๑๘ หน้าจอเอกสารแนจาก Web Service : ไม่มีเอกสารแนบ |
| เสนอความคิดเห็น | |
| เสนอ ตรค. ที่รับผิดชอบ | ข้อมูลผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม ที่เสนอมาจากเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ |
| เสนอความคิดเห็น | ข้อมูลเสนอความคิดเห็นที่ปรากฏนั้นมาจากเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ และผู้อำนวยการกองตรวจราชการ สามารถแก้ไขข้อความในส่วนนี้ได้ |
| ข้อสั่งการ | ข้อสั่งการที่แสดงในส่วนนี้มาจากการเลือกของเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ และผู้อำนวยการกองตรวจราชการ สามารถเลือกข้อสั่งการใหม่ได้ |
| | |
| เสนอ ตรค. | ๑. คลิกเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมเพื่อส่งเรื่องให้ยังผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม<br>๒. เมื่อคลิกเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม แล้วจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๑๙<br> <br>รูปที่ ๑๙ หน้าจอรายงาน เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม เรียบร้อยแล้ว |

- **การเสนอเรื่อง ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม**

๑. เลือกเมนู “ข้อมูลจาก สปน.” และเลือกเรื่องเสนอ ตรค. ดังรูปที่ ๒๐




รูปที่ ๒๐ หน้าจอข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

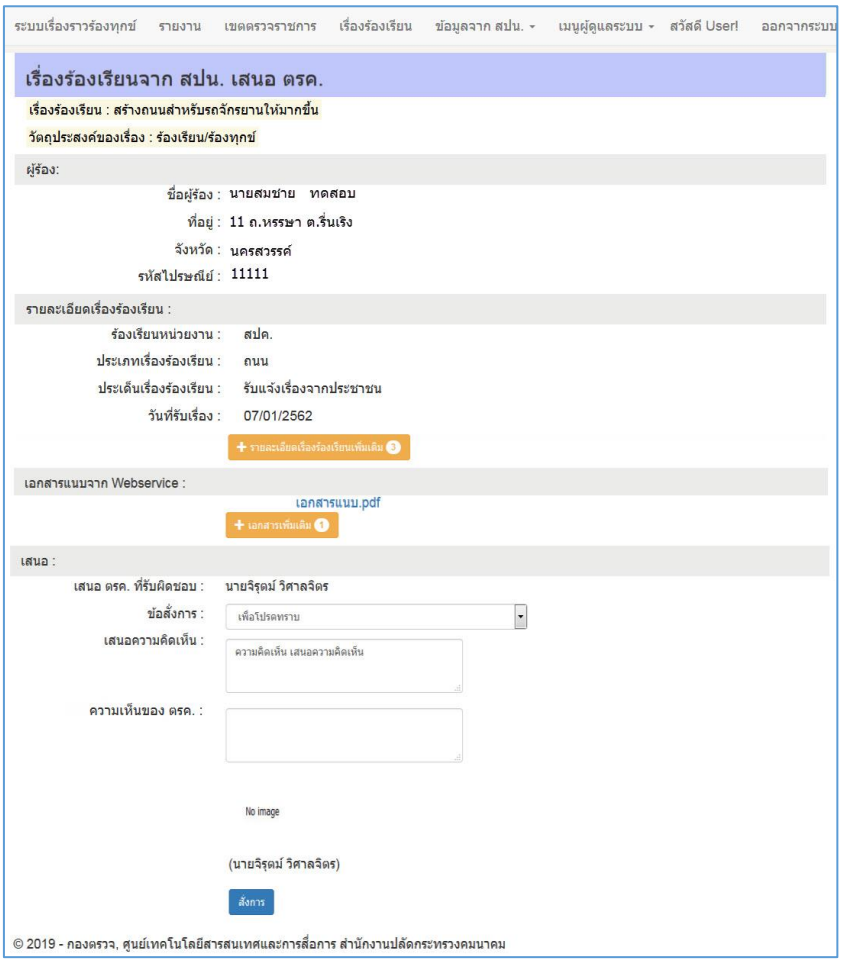
๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “เรื่องเสนอ ตรค.” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๒๑

รูปที่ ๒๑ หน้าจอรายงานข้อมูล เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

๓. กรณี ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ ต้องการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่มาจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเสนอเรื่องกับผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมให้เลือกเรื่องร้องเรียนที่ต้องการตามรูปที่ ๒๒

รูปที่ ๒๒ หน้าจอรายงานข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการเลือกเรื่องร้องทุกข์

๔. เมื่อเลือกเรื่องร้องเรียนที่ต้องการเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๒๓ และรายละเอียดหน้าจอของเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม นั้นมีคำอธิบายหน้าจอตามตารางที่ ๓

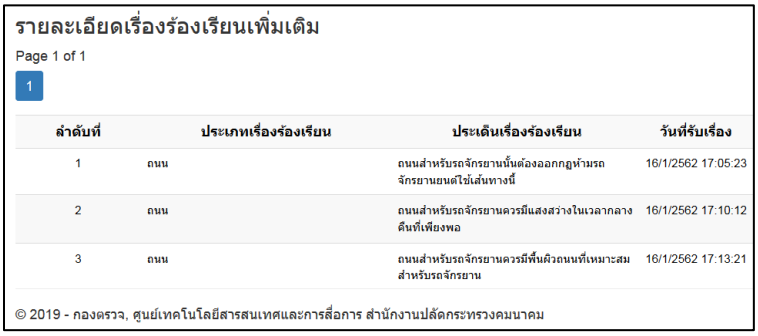



รูปที่ ๒๓ หน้าจอดำเนินการเรื่องร้องเรียนจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

ตารางที่ ๓ อธิบายหน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม

| ตามรูปที่ ๗ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ | |
|---|---|
| เรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| วัตถุประสงค์ของเรื่อง | แสดงข้อมูลวัตถุประสงค์ของเรื่องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ผู้ร้อง | |
| ชื่อผู้ร้อง | แสดงข้อมูลชื่อผู้ร้องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ที่อยู่ | แสดงข้อมูลที่อยู่มาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| จังหวัด | แสดงข้อมูลจังหวัดมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |

| ตามรูปที่ ๗ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ | |
|---|---|
| รหัสไปรษณีย์ | แสดงข้อมูลรหัสไปรษณีย์มาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รายละเอียดเรื่องร้องเรียน | |
| ร้องเรียนหน่วยงาน | แสดงข้อมูลร้องเรียนหน่วยงานมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียนมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| วันที่รับเรื่อง | แสดงข้อมูลวันที่รับเรื่องมาจากข้อมูลสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |
| รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม | กรณีมีรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติมหลังจาที่ส่งเรื่องให้ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ เรียบร้อยแล้วจะแสดงเครื่องหมาย + รายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม 1 นี้ปรากฏที่หน้าจอ ในกรณีที่ต้องการอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมต้องทำการคลิกที่เครื่องหมายดังกล่าว และจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๒๔ |

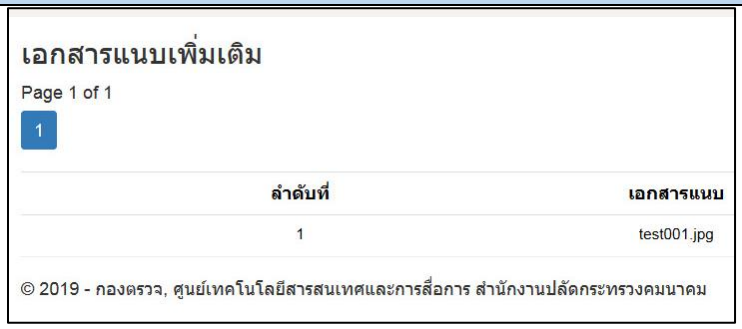



รูปที่ ๒๔ หน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนเพิ่มเติม

| เอกสารแนบจาก Web service | |
|---|---|
| กรณีมีเอกสารแนบ | ๓. กรณีมีเอกสารแนบจะแสดงชื่อเอกสารแนบตามรูปที่ ๒๕ |

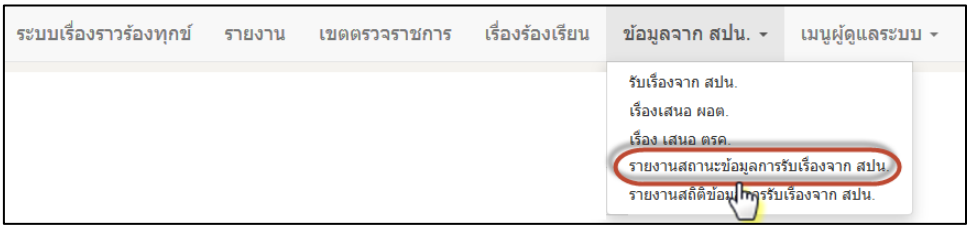
รูปที่ ๒๕ หน้าจอเอกสารแนบจาก Web Service : มีเอกสารแนบ

๔. กรณีมีเอกสารแนบเพิ่มเติมจะมีเครื่องหมาย + เอกสารเพิ่มเติม 1 นี้ปรากฏที่หน้าจอ และเมื่อคลิกหน้าจอจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๒๖

| ตามรูปที่ ๗ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ | |
|---|---|
| |  <br>รูปที่ ๒๖ หน้าจอเอกสารแนบเพิ่มเติม |
| กรณีไม่มีเอกสารแนบ | ๓. กรณีไม่เอกสารแนบจะแสดงข้อความตามรูปที่ ๒๗<br> <br>รูปที่ ๒๗ หน้าจอเอกสารแนจาก Web Service : ไม่มีเอกสารแนบ |
| เสนอ | |
| เสนอ ตรค. ที่รับผิดชอบ | แสดงข้อมูลผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม ที่เสนอมาจากเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ |
| ข้อสั่งการ | ข้อสั่งการที่แสดงในส่วนนี้มาจากการเลือกของเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการ และผู้อำนวยการกองตรวจราชการ โดยผู้ตรวจการสามารถเลือกข้อสั่งการใหม่ได้ |
| เสนอความคิดเห็น | ข้อมูลเสนอความคิดเห็นที่ปรากฏนั้นมาจากเจ้าหน้าที่กองตรวจราชการและผู้อำนวยการกองตรวจราชการ โดยผู้ตรวจการสามารถแก้ไขข้อความในส่วนนี้ได้ |
| ความเห็นของ ตรค. | กรอกความคิดเห็นของผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม |
| | |
| สั่งการ | ๑. คลิกสั่งการ เพื่อให้ระบบนำข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี Web Service เข้าสู่ระบบ<br>๒. เมื่อคลิกเสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม แล้วจะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๒๘<br> <br>รูปที่ ๒๘ หน้าจอรายงาน เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมเรียบร้อยแล้ว |

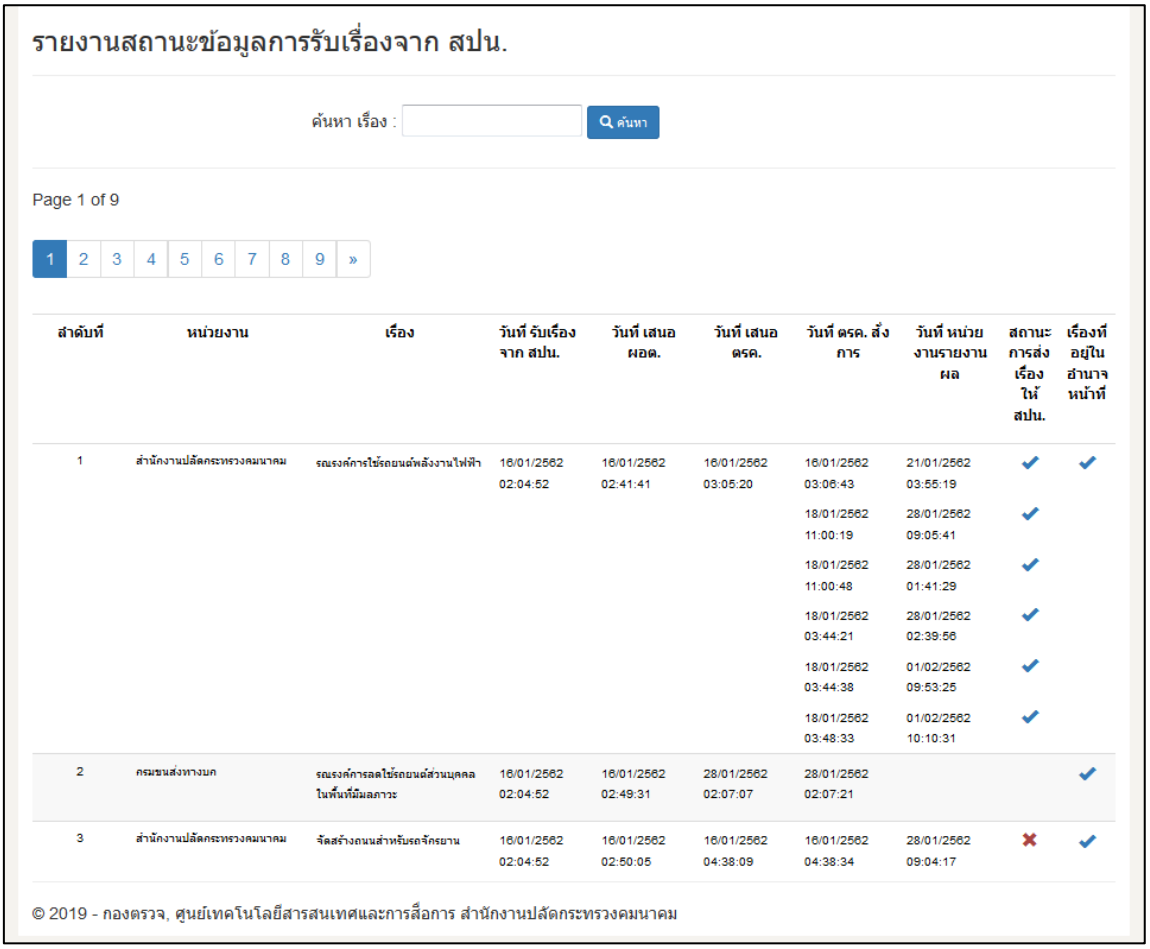
**รายงานสถานะข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เชื่อมโยงจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

๑. เลือกเมนู “ข้อมูลจาก สปน.” และเลือกรายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังรูปที่ ๒๙




รูปที่ ๒๙ หน้าจอเมนูข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “รายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจาก สปน.” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๓๐ และรายละเอียดหน้าจอของรายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นั้นมีรายละเอียดตามตารางที่ ๗




| ลำดับที่ | หน่วยงาน | เรื่อง | วันที่ รับเรื่องจาก สปน. | วันที่ เสนอ ผอต. | วันที่ เสนอ ตรค. | วันที่ ตรค. สั่งการ | วันที่ หน่วยงานรายงานผล | สถานะการส่งเรื่องให้ สปน. | เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | รณรงค์การใช้รถยนต์พลังงานไฟฟ้า | 16/01/2562 02:04:52 | 16/01/2562 02:41:41 | 16/01/2562 03:05:20 | 16/01/2562 03:06:43 | 21/01/2562 03:55:19 | ✔ | ✔ |
| | | | | | | 18/01/2562 11:00:19 | 28/01/2562 09:05:41 | ✔ | |
| | | | | | | 18/01/2562 11:00:48 | 28/01/2562 01:41:29 | ✔ | |
| | | | | | | 18/01/2562 03:44:21 | 28/01/2562 02:39:56 | ✔ | |
| | | | | | | 18/01/2562 03:44:38 | 01/02/2562 09:53:25 | ✔ | |
| | | | | | | 18/01/2562 03:48:33 | 01/02/2562 10:10:31 | ✔ | |
| 2 | กรมขนส่งทางบก | รณรงค์การลดใช้รถยนต์ส่วนบุคคลในพื้นที่มีมลภาวะ | 16/01/2562 02:04:52 | 16/01/2562 02:49:31 | 28/01/2562 02:07:07 | 28/01/2562 02:07:21 | | | ✔ |
| 3 | สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | จัดสร้างถนนสำหรับรถจักรยาน | 16/01/2562 02:04:52 | 16/01/2562 02:50:05 | 16/01/2562 04:38:09 | 16/01/2562 04:38:34 | 28/01/2562 09:04:17 | ✖ | ✔ |

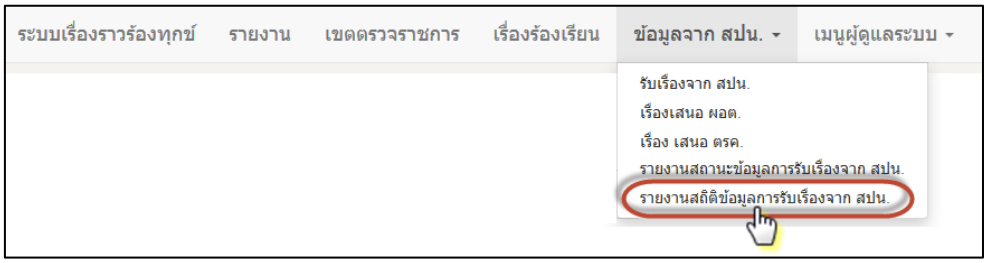
รูปที่ ๓๐ หน้าจอรายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ตารางที่ ๗ ตารางอธิบายการลบข้อมูลการดำเนินการ

| รายงานสถานะข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | |
|---|---|
| ลำดับที่ | แสดงลำดับที่เรื่องร้องเรียน |
| หน่วยงาน | แสดงชื่องหน่วงาน |
| เรื่อง | แสดงเรื่อง |
| วันที่ รับเรื่องจาก<br>สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | แสดงวันที่ รับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และเวลา |
| วันที่ เสนอ ผอต. | แสดงวันที่ เสนอผู้อำนวยการกองตรวจราชการ และเวลา |
| วันที่ เสนอ ตรค. | แสดงวันที่ เสนอผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคม และเวลา |
| วันที่ ตรค. สั่งการ | แสดงวันที่ผู้ตรวจราชการกระทรวงคมนาคมสั่งการ และเวลา |
| วันที่ หน่วยงานรายงานผล | แสดงวันที่ หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงาน และเวลา |
| สถานะการส่งเรื่องให้ สปน. | ๑. เครื่องหมาย ✔ ผลการรายงานผลการดำเนินการส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นั้นเป็นที่เรียบร้อย<br>๒. เครื่องหมาย ✖ ผลการรายงานผลการดำเนินการส่งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีนั้น ไม่สามารถส่งข้อมูลไปยังสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้ |
| เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ | ๑. เครื่องหมาย ✔ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่<br>๒. เครื่องหมาย ✖ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ และส่งเรื่องกลับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี |

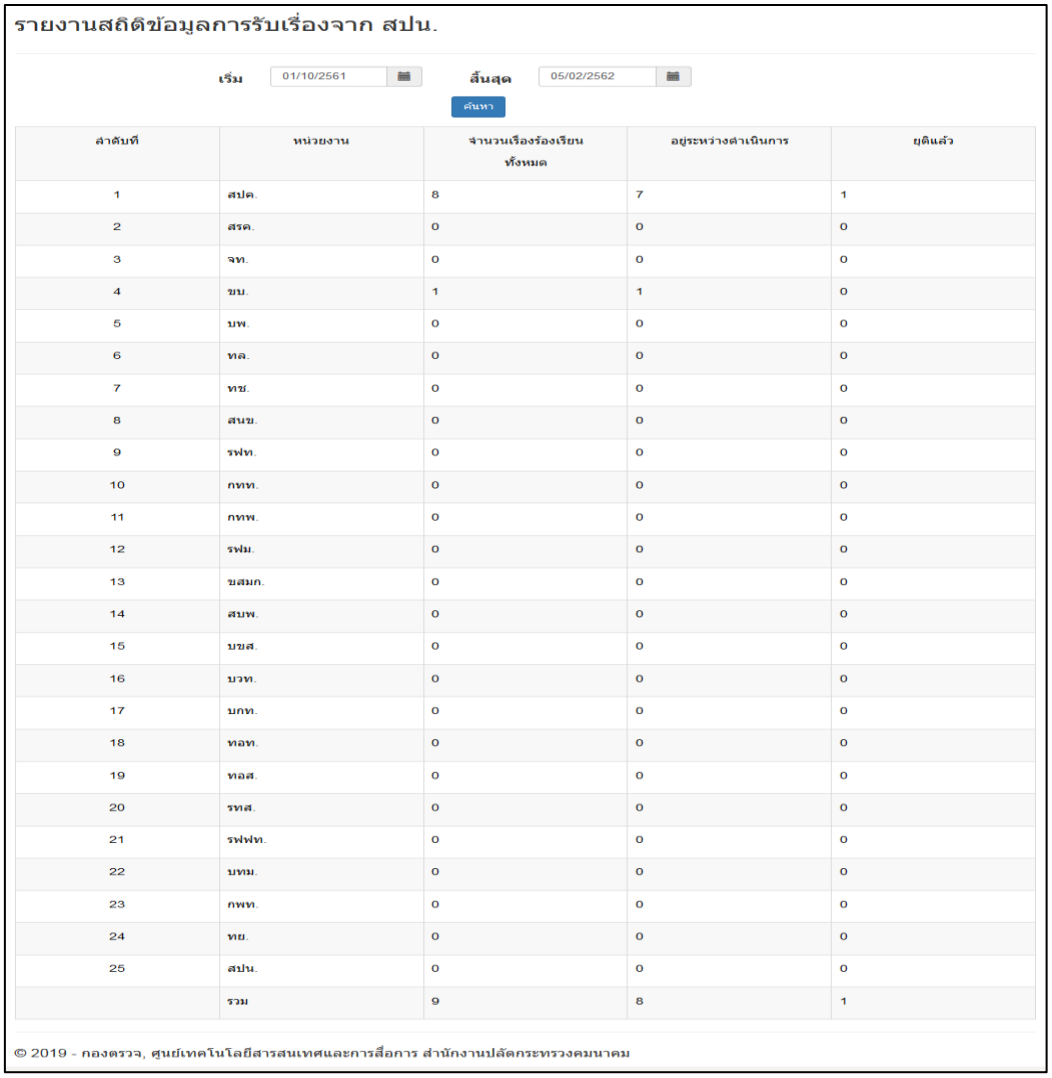
**รายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี**

๑. เลือกเมนู “ข้อมูลจาก สปน.” และเลือกรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังรูปที่ ๓๑




รูปที่ ๓๑ หน้าจอเมนูข้อมูลจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รายงานเรื่องร้องเรียนที่นำข้าจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “รายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจาก สปน.” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๓๒



รายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจาก สปน.

เริ่ม 01/10/2561 สิ้นสุด 05/02/2562

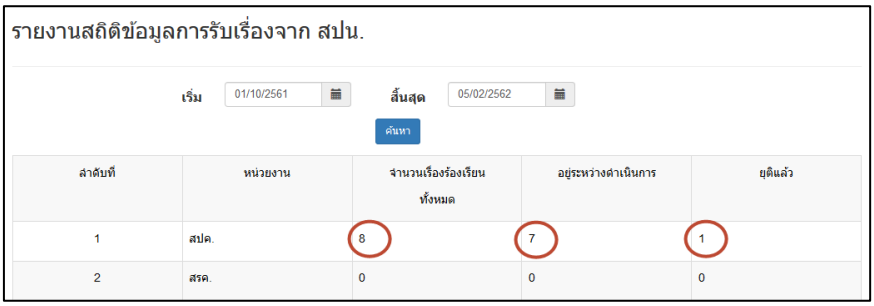
ค้นหา

| ลำดับที่ | หน่วยงาน | จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด | อยู่ระหว่างดำเนินการ | ยุติแล้ว |
|---|---|---|---|---|
| 1 | สปค. | 8 | 7 | 1 |
| 2 | สรค. | 0 | 0 | 0 |
| 3 | จท. | 0 | 0 | 0 |
| 4 | ขบ. | 1 | 1 | 0 |
| 5 | บพ. | 0 | 0 | 0 |
| 6 | ทล. | 0 | 0 | 0 |
| 7 | ทช. | 0 | 0 | 0 |
| 8 | สนข. | 0 | 0 | 0 |
| 9 | รฟท. | 0 | 0 | 0 |
| 10 | กทท. | 0 | 0 | 0 |
| 11 | กทพ. | 0 | 0 | 0 |
| 12 | รฟม. | 0 | 0 | 0 |
| 13 | ขสมก. | 0 | 0 | 0 |
| 14 | สบพ. | 0 | 0 | 0 |
| 15 | บขส. | 0 | 0 | 0 |
| 16 | บวท. | 0 | 0 | 0 |
| 17 | บกท. | 0 | 0 | 0 |
| 18 | ทอท. | 0 | 0 | 0 |
| 19 | ทอส. | 0 | 0 | 0 |
| 20 | รทส. | 0 | 0 | 0 |
| 21 | รฟฟท. | 0 | 0 | 0 |
| 22 | บทม. | 0 | 0 | 0 |
| 23 | กพท. | 0 | 0 | 0 |
| 24 | ทย. | 0 | 0 | 0 |
| 25 | สปน. | 0 | 0 | 0 |
| | รวม | 9 | 8 | 1 |

© 2019 - กองตรวจ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๓๒ หน้าจอรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๓. กรณีต้องการตรวจสอบข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงานที่ต้องการ เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ หรือเรื่องที่ยุติแล้ว ดังรูปที่ ๓๓




รูปที่ ๓๓ หน้าจอรายงานข้อมูลระบบเรื่องร้องเรียน

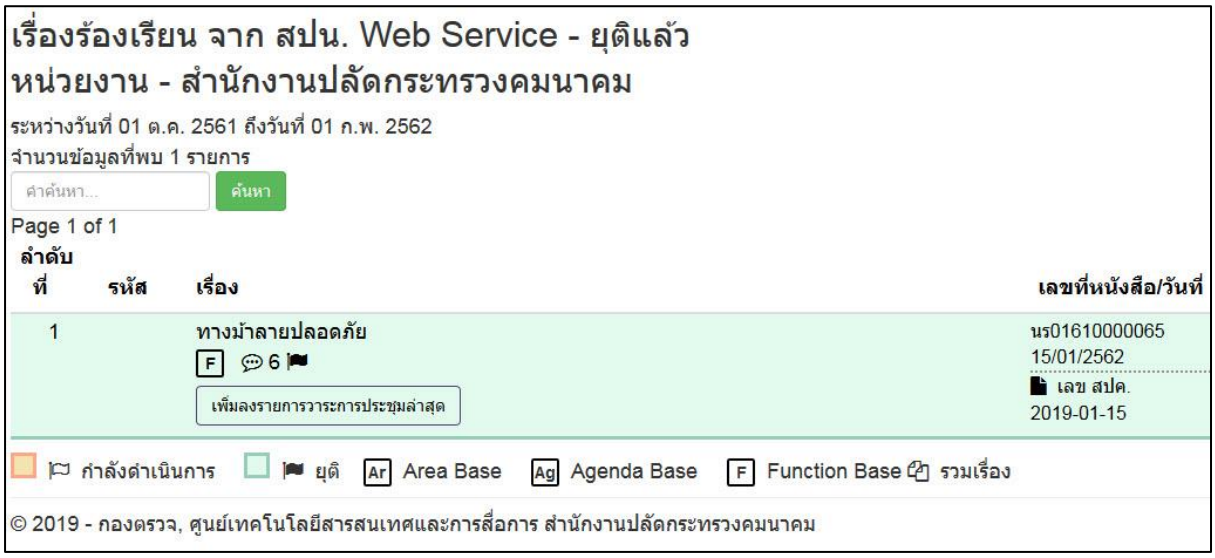
๓.๑ เมื่อต้องการดูข้อมูลจำนวนเรื่องทั้งหมดของหน่วยงานที่ต้องการคลิกที่ “จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด” จะปรากฏหน้าจอดังรูป ๓๔

รูปที่ ๓๔ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี Web Service – ทั้งหมด

๓.๒ เมื่อต้องการดูข้อมูลจำนวนเรื่องอยู่ระหว่างดำเนินการของหน่วยงานที่ต้องการคลิกที่ “อยู่ระหว่างดำเนินการ” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๓๕

รูปที่ ๓๕ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี Web Service – อยู่ระหว่างดำเนินการ

๓.๓ เมื่อต้องการดูข้อมูลจำนวนเรื่องที่ยุติของหน่วยงานที่ต้องการคลิกที่ “ยกเลิก” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๓๖

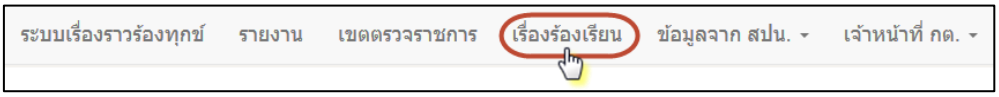



รูปที่ ๓๖ หน้าจอเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี Web Service – ยุติแล้ว

## การรายงานผลการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

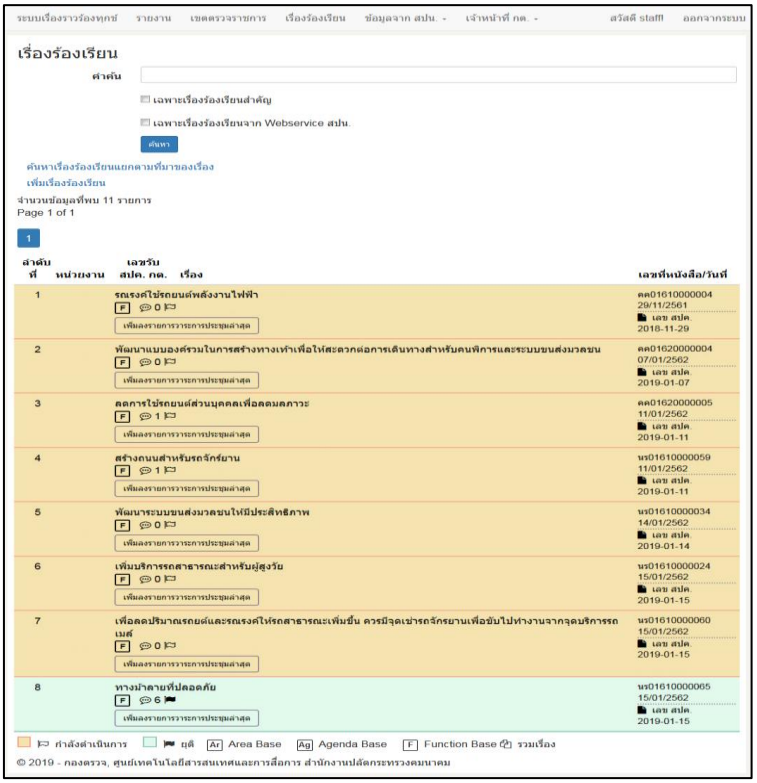
- **การเพิ่มข้อมูลผลการดำเนินการ**

๑. เลือกเมนู “เรื่องร้องเรียน ดังรูปที่ ๓๗



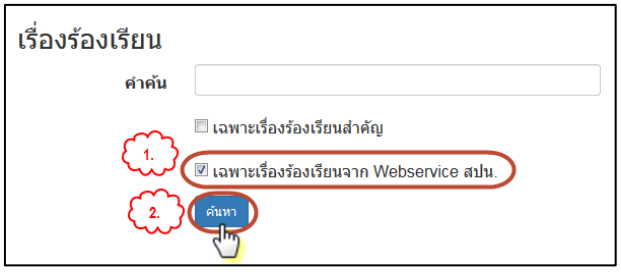

รูปที่ ๓๗ หน้าจอเลือกเมนูเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “เรื่องร้องเรียน” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๓๘



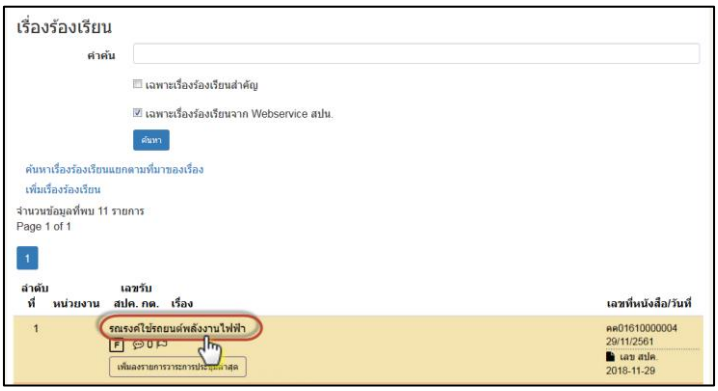

รูปที่ ๓๘ หน้าจอเรื่องร้องเรียน

๓. เมื่อเข้าสู่หน้าจอเรื่องร้องเรียน “เลือกเฉพาะเรื่องร้องเรียนจาก WebService สปน.” และคลิกค้นหา ตามรูปที่ ๓๙



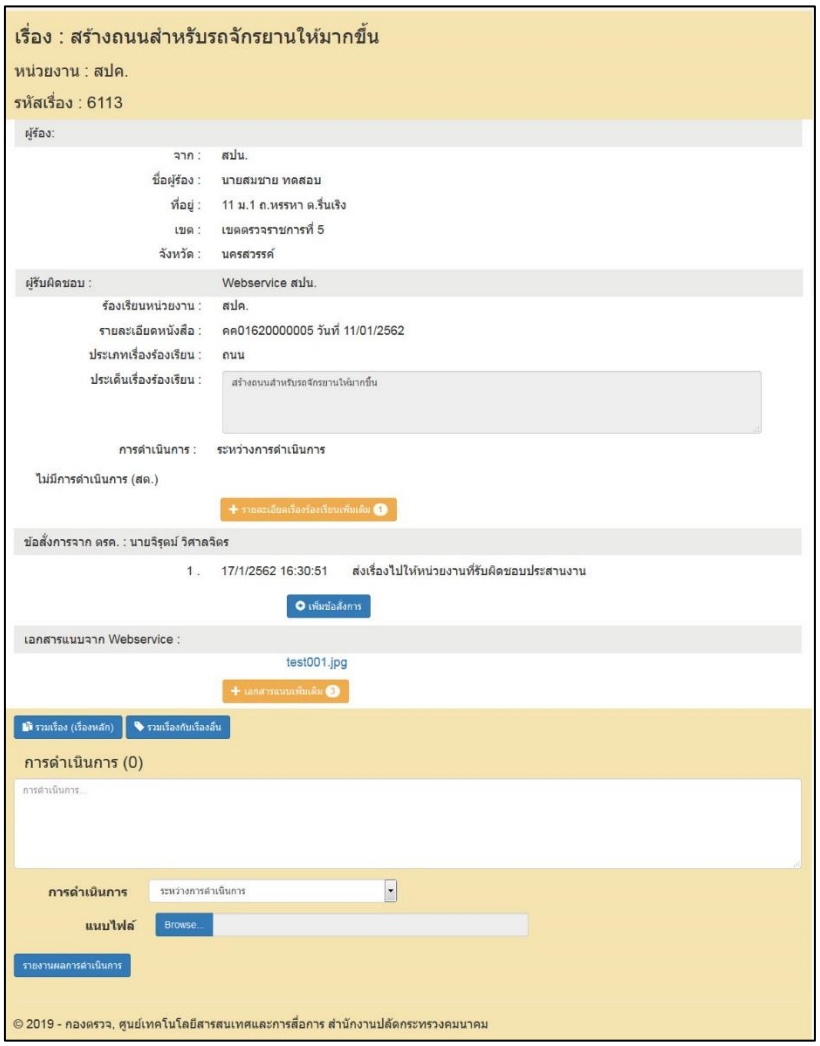

รูปที่ ๓๙ หน้าจอรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔. กรณีต้องการเพิ่มผลการดำเนินการคลิกที่ “ชื่อเรื่อง” ตามรูปที่ ๔๐




รูปที่ ๔๐ หน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๕. เมื่อคลิกที่ “ชื่อเรื่อง” จะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๔๑ และรายละเอียดหน้าจอการเพิ่มข้อมูลผลการดำเนินการนั้นมีรายละเอียดอธิบายตามตารางที่ ๔



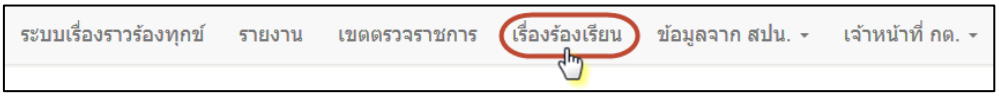

รูปที่ ๔๑ หน้าจอเรื่องร้องเรียน

ตารางที่ ๔ ตารางอธิบายการเพิ่มข้อมูลการดำเนินการ

| การเพิ่มข้อมูลการดำเนินการ | |
|---|---|
| ผู้ร้อง | |
| จาก | แสดงข้อมูลหน่วยงานที่รับเรื่อง |
| ชื่อผู้ร้อง | แสดงข้อมูลชื่อผู้ร้อง |
| ที่อยู่ | แสดงข้อมูลที่อยู่ |
| เขต | แสดงข้อมูลเขต |
| จังหวัด | แสดงข้อมูลจังหวัด |
| ผู้รับผิดชอบ | แสดงข้อมูลผู้รับผิดชอบ |
| ร้องเรียนหน่วยงาน | แสดงข้อมูลร้องเรียนหน่วยงาน |
| รายละเอียดหนังสือ | แสดงข้อมูลรายละเอียดหนังสือ |
| ประเด็นเรื่องร้องเรียน | แสดงข้อมูลประเด็นเรื่องร้องเรียน |
| การดำเนินการ | แสดงข้อมูลการดำเนินการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่สามารถบอกได้ว่าเรื่องร้องเรียนเรื่องนี้อยู่สถานะการณ์ดำเนินการใด |
| การดำเนินการ | |
| การดำเนินการ | กรอกข้อมูลการเนินการ |
| แนบไฟล์ | กรณีมีเอกสารแนบโดยคลิกที่ Browse... |
| รายงานผลการดำเนินการ | คลิก รายงานผลการดำเนินการ เพื่อบันทึกข้อมูลการดำเนินการ |

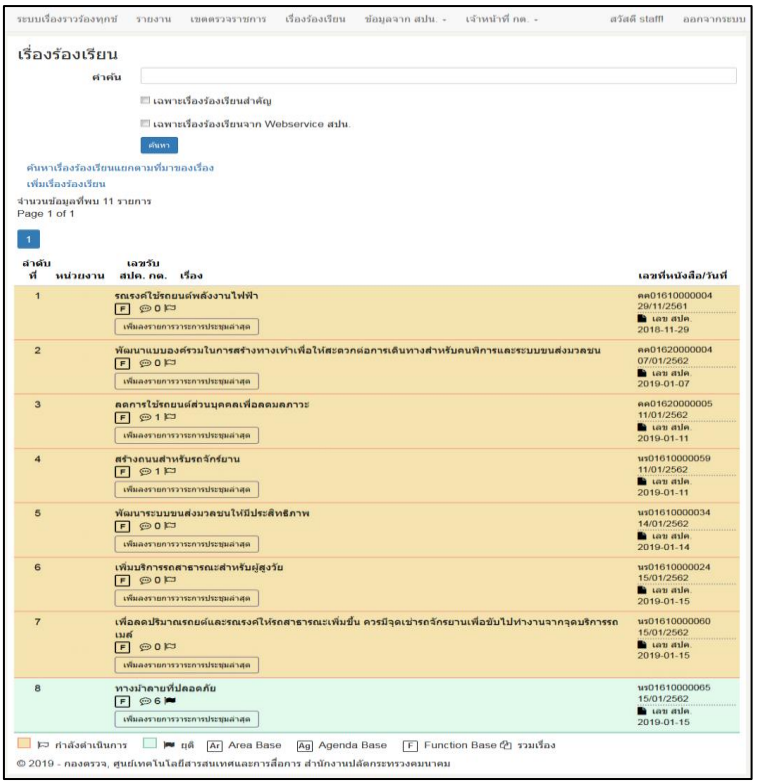
- **การแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการ**

๑. เลือกเมนู “เรื่องร้องเรียน ดังรูปที่ ๔๒



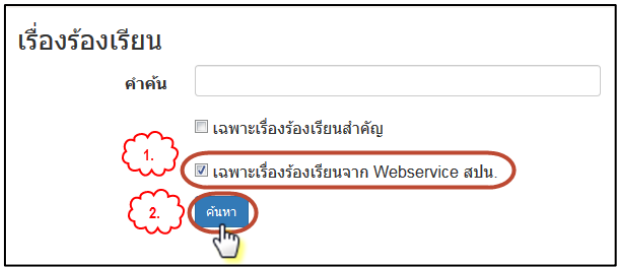

รูปที่ ๔๒ หน้าจอเลือกเมนูเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “เรื่องร้องเรียน” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๔๓



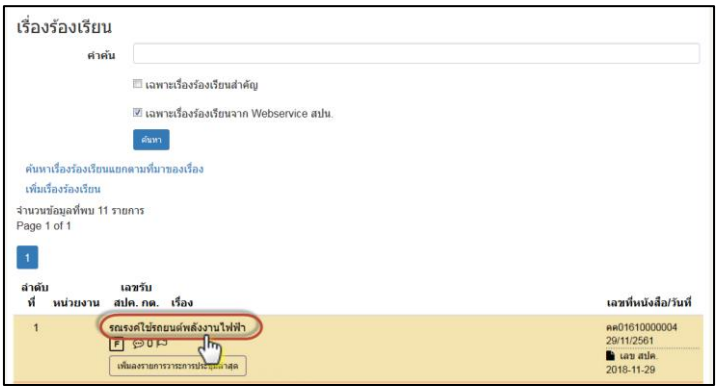

รูปที่ ๔๓ หน้าจอเรื่องร้องเรียน

๓. เมื่อเข้าสู่หน้าจอเรื่องร้องเรียน “เลือกเฉพาะเรื่องร้องเรียนจาก WebService สปน.” และคลิกค้นหา ตามรูปที่ ๔๔



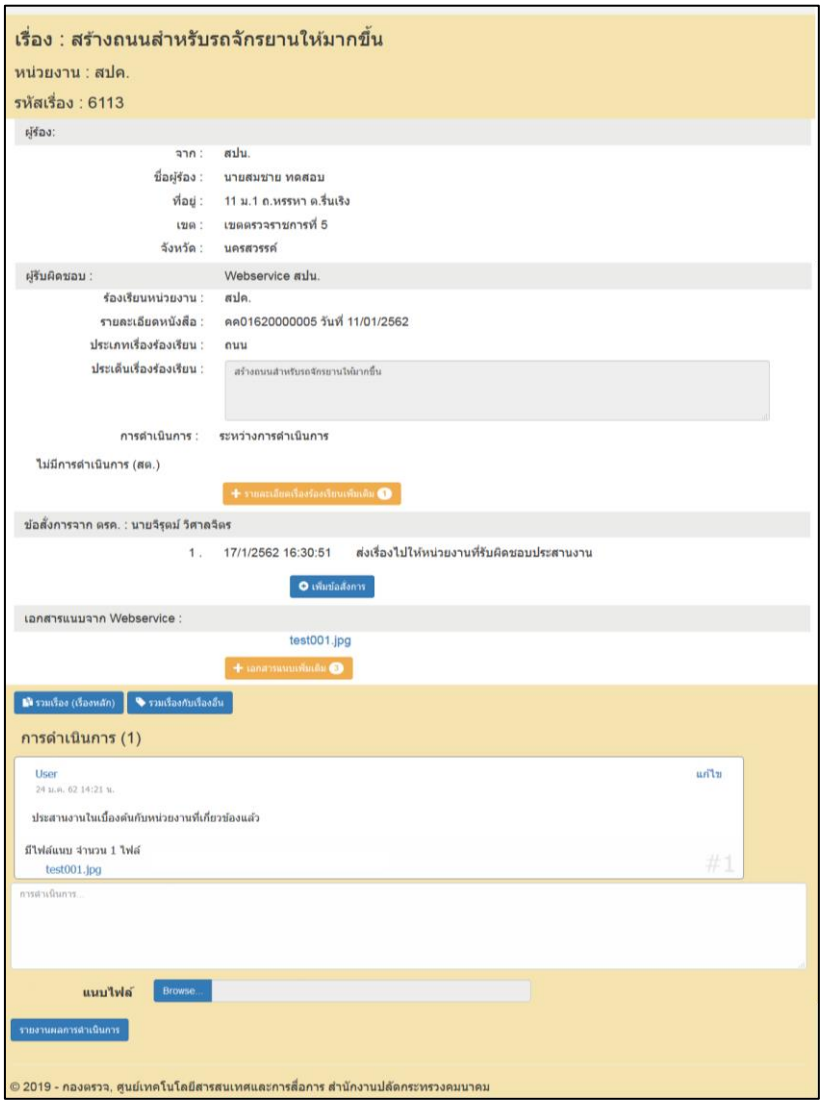

รูปที่ ๔๔ หน้าจอรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจาก สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔. กรณีต้องการเพิ่มผลการดำเนินการคลิกที่ “ชื่อเรื่อง” ตามรูปที่ ๔๕



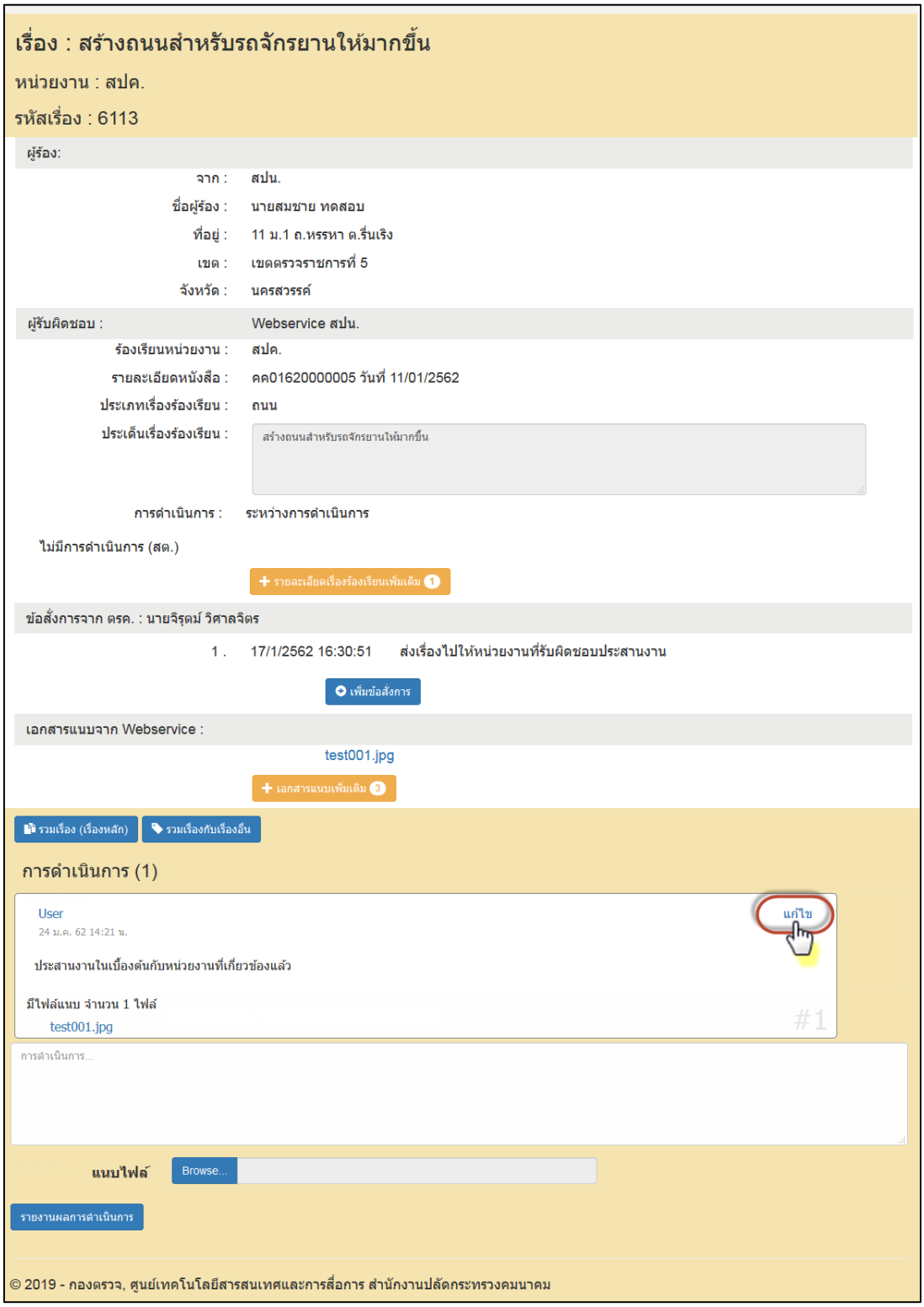

รูปที่ ๔๕ หน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๕. เมื่อคลิกที่ “ชื่อเรื่อง” จะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๔๖



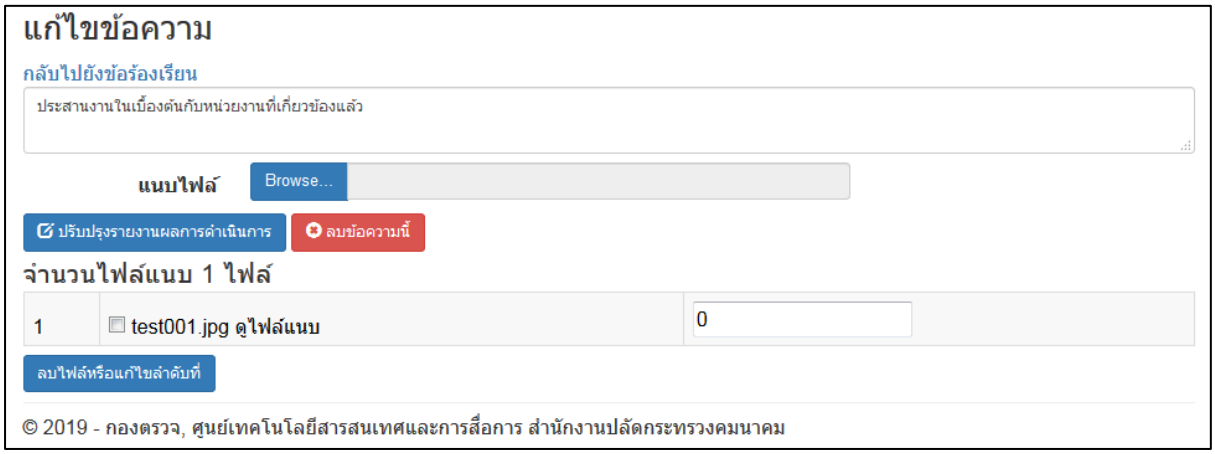

รูปที่ ๔๖ หน้าจอผลการดำเนินการ

๖. กรณีแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการคลิกที่ “แก้ไข” ดังรูปที่ ๔๗




รูปที่ ๔๗ หน้าจอแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการ

๗. เมื่อคลิก “แก้ไข” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๔๘ และรายละเอียดหน้าจอของการแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการนั้นมีรายละเอียดอธิบายตามตารางที่ ๕



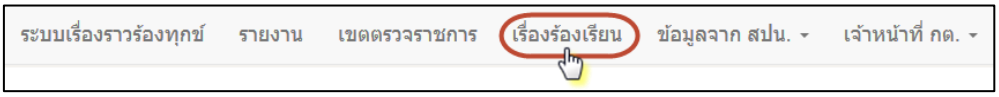

รูปที่ ๔๘ หน้าจอแก้ไขผลการดำเนินการ

ตารางที่ ๕ ตารางอธิบายการแก้ไขข้อมูลการดำเนินการ

| การเพิ่มข้อมูลการดำเนินการ | |
|---|---|
| แก้ไขข้อความ | ๑. แสดงข้อมูลข้อความที่ได้มีการบันทึกไว้<br>๒. กรอกข้อมูลที่ต้องการแก้ไขข้อความที่บันทึกไว้ |
| แนบไฟล์ | คลิก Browse... เพื่อแนบไฟล์เอกสารเพิ่มเติม |
| ปรับปรุงรายงานผลการดำเนินการ | คลิก ปรับปรุงรายงานผลการดำเนินการ เพื่อทำการบันทึกข้อมูลที่ต้องการแก้ไข |
| ลบข้อความนี้ | คลิก ลบข้อความนี้ เพื่อทำการลบข้อความ |
| จำนวนไฟล์ | |
| | ๑. เลือกไฟล์ที่ต้องการลบ ดังรูปที่ ๔๓<br> <br><br>รูปภาพที่ ๔๙ หน้าจอเลือกไฟล์ที่ต้องการลบ |
| | ๒. คลิก ลบไฟล์หรือแก้ไขลำดับที่ เพื่อลบไฟล์ |

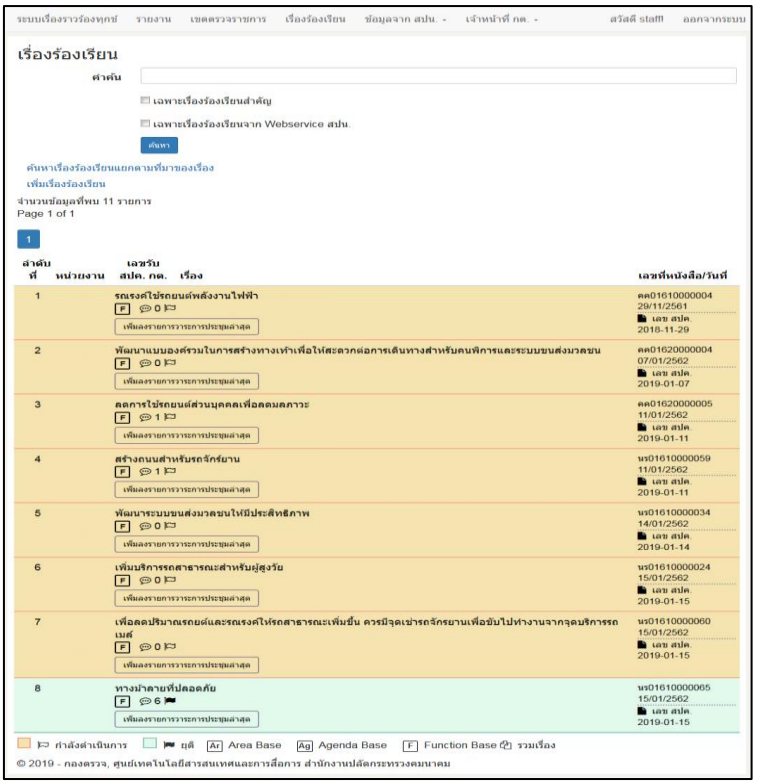
## ■ การลบข้อมูลผลการดำเนินการ

๑. เลือกเมนู “เรื่องร้องเรียน ดังรูปที่ ๕๐



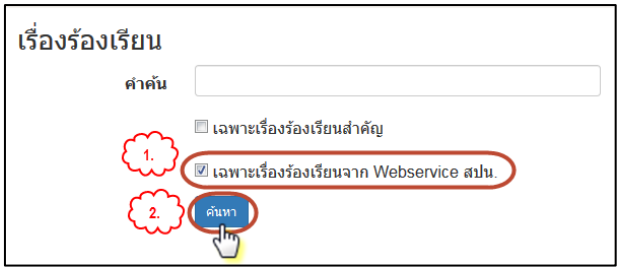

รูปที่ ๕๐ หน้าจอเลือกเมนูเรื่องร้องเรียน

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “เรื่องร้องเรียน” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๕๑



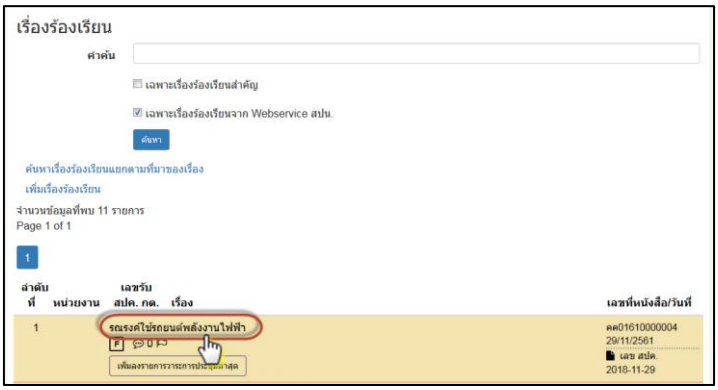

รูปที่ ๕๑ หน้าจอเรื่องร้องเรียน

๓. เมื่อเข้าสู่หน้าจอเรื่องร้องเรียน “เลือกเฉพาะเรื่องร้องเรียนจาก WebService สปน.” และคลิกค้นหา ตามรูปที่ ๕๒



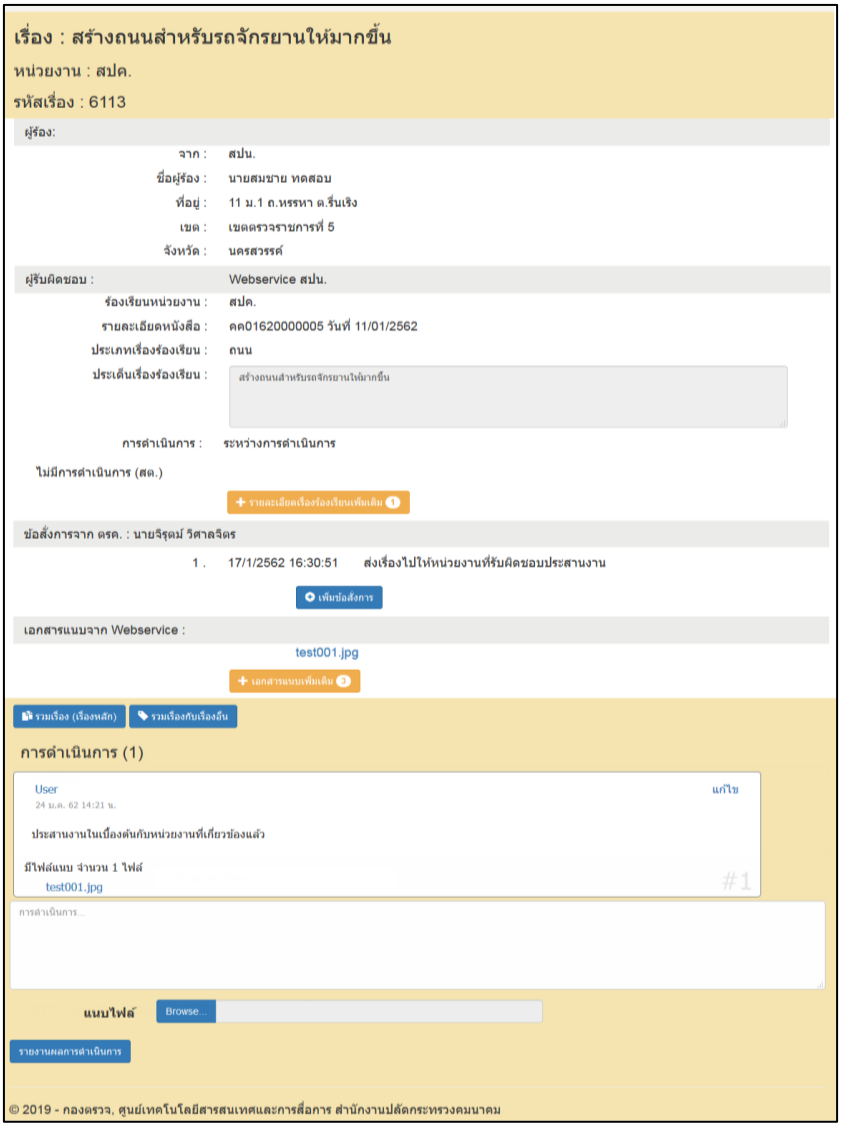

รูปที่ ๕๒ หน้าจอรายงานสถิติข้อมูลการรับเรื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๔. กรณีต้องการเพิ่มผลการดำเนินการคลิกที่ “ชื่อเรื่อง” ตามรูปที่ ๕๓



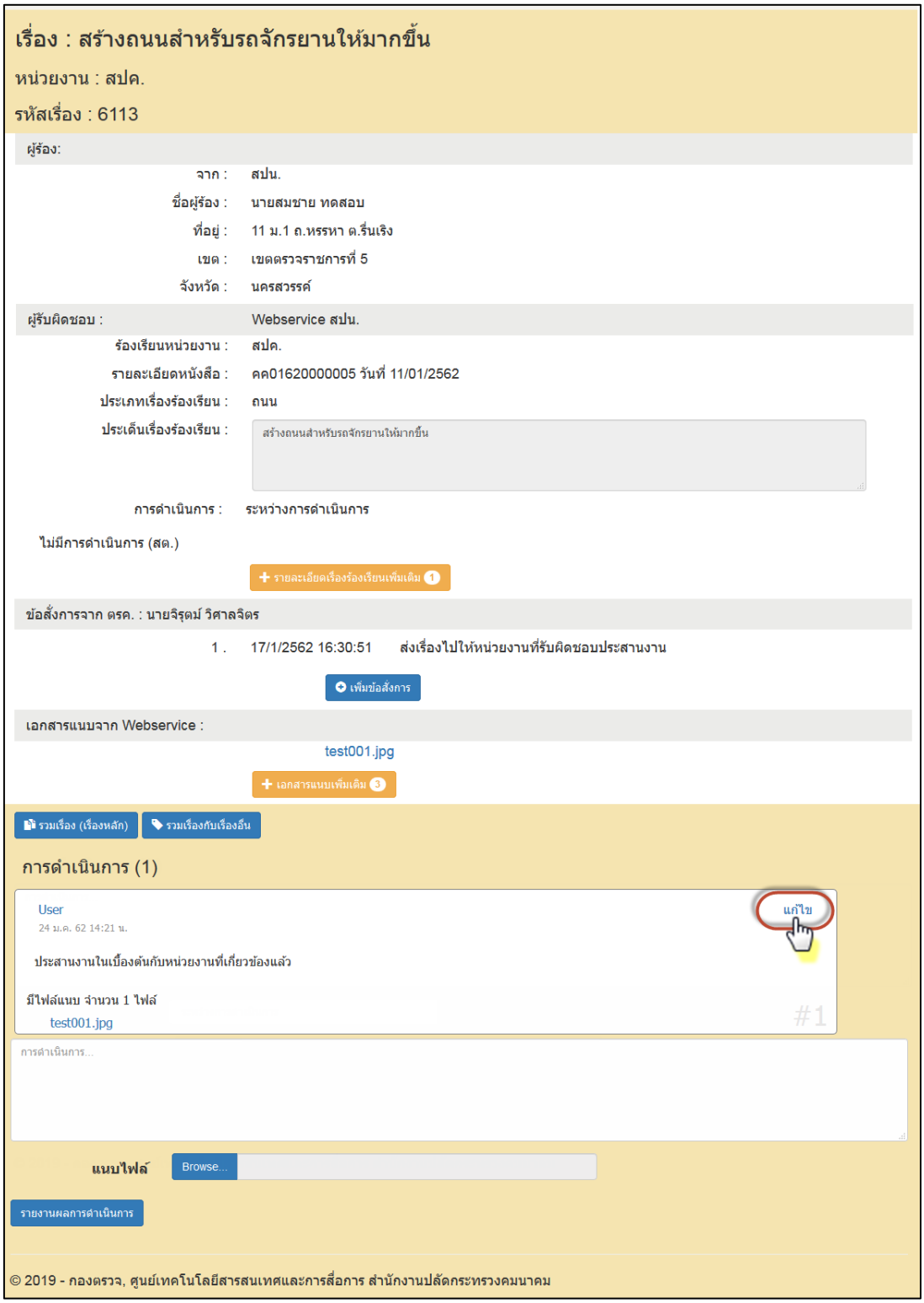

รูปที่ ๕๓ หน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๕. เมื่อคลิกที่ “ชื่อเรื่อง” จะปรากฏหน้าจอตามรูปที่ ๕๔



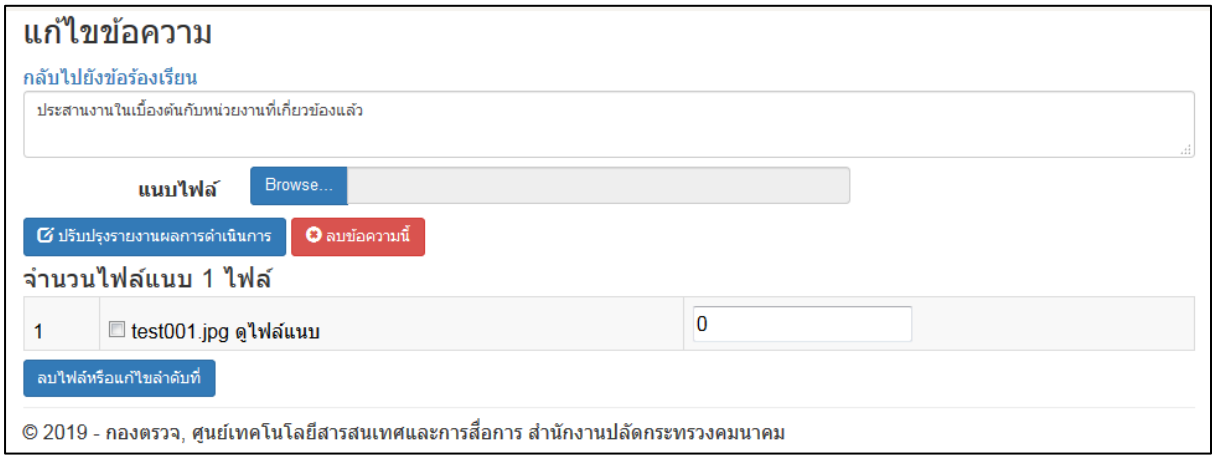

รูปที่ ๕๔ หน้าจอผลการดำเนินการ

๖. กรณีแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการคลิกที่ “แก้ไข” ดังรูปที่ ๕๕



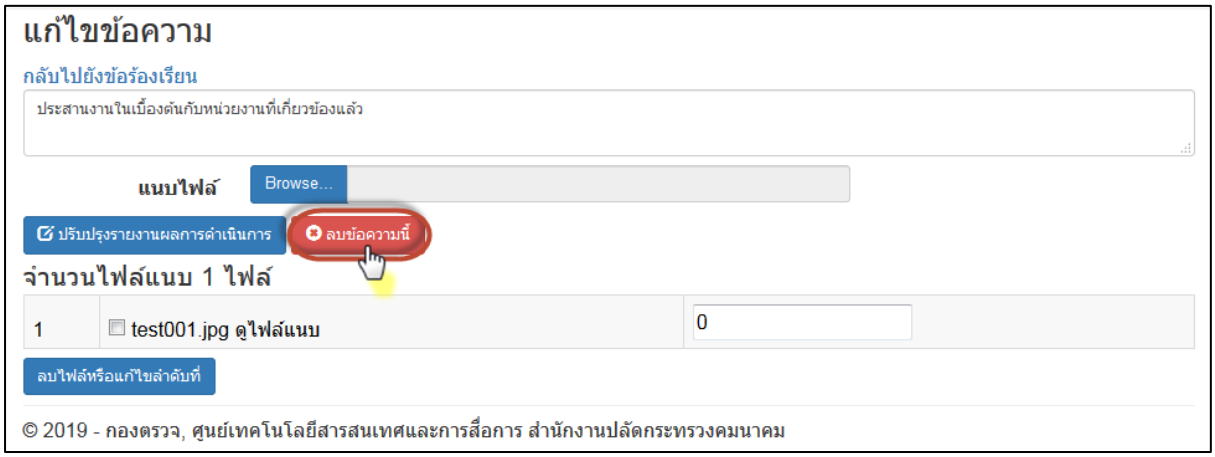

รูปที่ ๕๕ หน้าจอแก้ไขข้อมูลผลการดำเนินการ

๗. เมื่อคลิก “แก้ไข” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๕๖



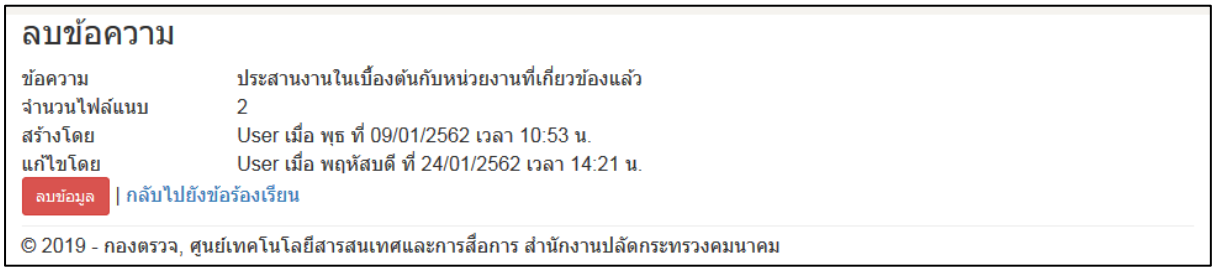

รูปที่ ๕๖ หน้าจอแก้ไขข้อความผลการดำเนินการ

๘. กรณีต้องการลบข้อมูลคลิกที่ “ลบข้อความนี้” ดังรูปที่ ๕๗




รูปที่ ๕๗ หน้าจอแก้ไขผลการดำเนินการ

๙. เมื่อคลิก “ลบข้อความนี้” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๕๘ และรายละเอียดหน้าจอของการลบข้อมูลผลการดำเนินการนั้นมีรายละเอียดอธิบายตามตารางที่ ๖




รูปที่ ๕๘ หน้าจอลบข้อความผลการดำเนินการ

ตารางที่ ๖ ตารางอธิบายการลบข้อมูลการดำเนินการ

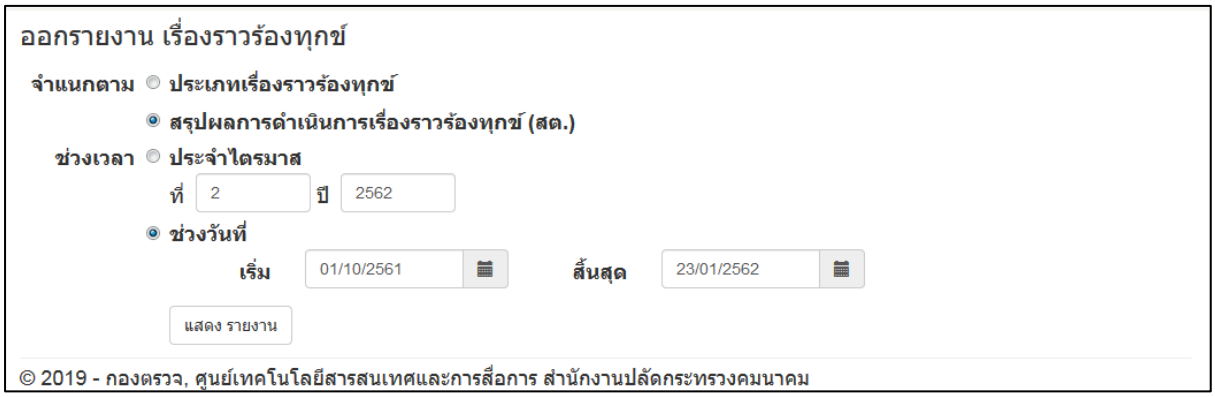
| การลบข้อมูลการดำเนินการ | |
|---|---|
| ข้อความ | แสดงข้อความผลการดำเนินการ |
| จำนวนไฟล์แนบ | แสดงจำนวนไฟล์แนบ |
| สร้างโดย | แสดงข้อมูลผู้สร้างข้อความ |
| แก้ไขโดย | แสดงข้อมูลผู้แก้ไขข้อความ |
| ลบข้อมูล | คลิก ลบข้อมูล เพื่อลบข้อความผลการดำเนิการ |
| กลับไปยังข้อร้องเรียน | คลิก กลับไปยังข้อร้องเรียน เพื่อกลับไปยังหน้าจอข้อร้องเรียน |

## การออกรายงานเรื่องราวร้องทุกข์

๑. เลือกเมนู “รายงาน” ดังรูปภาพที่ ๕๙

รูปที่ ๕๙ หน้าจอเมนูรายงาน

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “รายงาน” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๐




รูป ๖๐ หน้าจอเมนูรายงาน : ออกรายงาน เรื่องราวร้องทุกข์

๓. เมื่อคลิกปุ่ม “แสดงรายงาน” ระบบจะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๑

สรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์

(1 ต.ค. 2561 - 7 ก.พ. 2562)

1. สถิติการแจ้งเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม ดังนี้

| ลำดับที่ | ช่องทางการร้องเรียน | จำนวน (เรื่อง) | ร้อยละ |
|---|---|---|---|
| 1 | สำนักตรวจราชการ<br>สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม | 20 | 20.00 |
| 2 | สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม | 40 | 40.00 |
| 3 | สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี | 18 | 18.00 |
| 4 | อื่น ๆ | 22 | 22.00 |
| | รวม | 100 | 100.00 |

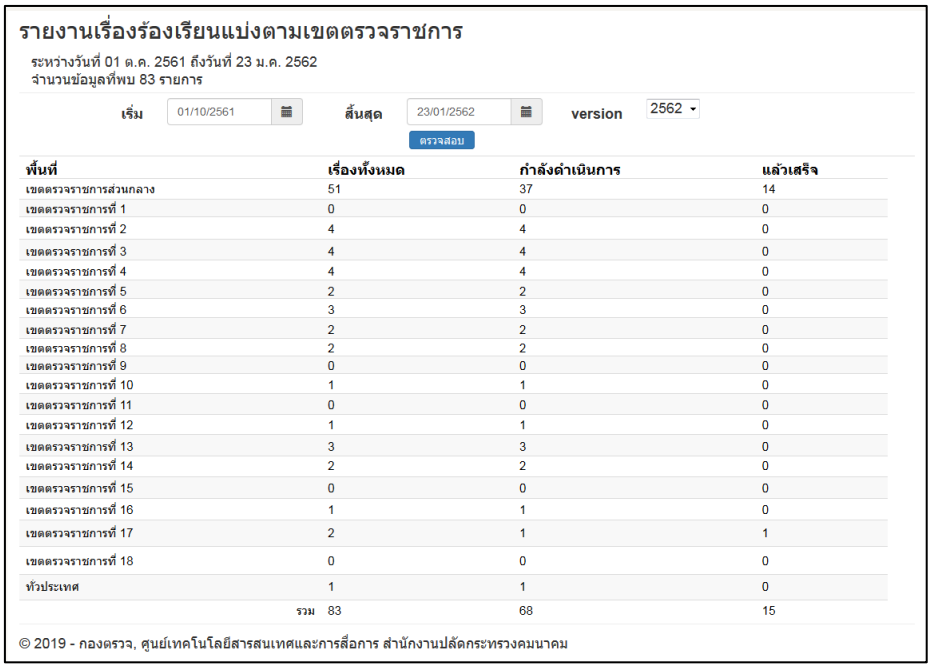
รูป ๖๑ หน้าจอรายงานเรื่องราวร้องทุกข์

## การออกรายงานเรื่องราวร้องทุกข์แบ่งตามเขตตรวจราชการ

๑. เลือกเมนู “เขตตรวจราชการ” ดังรูปภาพที่ ๖๒

รูปที่ ๖๒ หน้าจอเมนูเขตตรวจราชการ

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “เขตตรวจราชการ” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๓



**รายงานเรื่องร้องเรียนแบ่งตามเขตตรวจราชการ**

ระหว่างวันที่ 01 ต.ค. 2561 ถึงวันที่ 23 ม.ค. 2562
จำนวนข้อมูลที่พบ 83 รายการ

เริ่ม 01/10/2561 สิ้นสุด 23/01/2562 version 2562

ตรวจสอบ

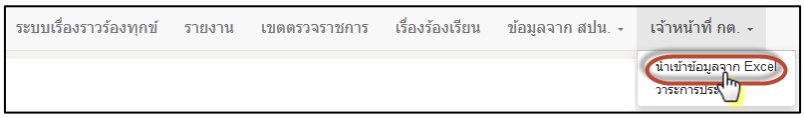
| พื้นที่ | เรื่องทั้งหมด | กำลังดำเนินการ | แล้วเสร็จ |
|---|---|---|---|
| เขตตรวจราชการส่วนกลาง | 51 | 37 | 14 |
| เขตตรวจราชการที่ 1 | 0 | 0 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 2 | 4 | 4 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 3 | 4 | 4 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 4 | 4 | 4 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 5 | 2 | 2 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 6 | 3 | 3 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 7 | 2 | 2 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 8 | 2 | 2 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 9 | 0 | 0 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 10 | 1 | 1 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 11 | 0 | 0 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 12 | 1 | 1 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 13 | 3 | 3 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 14 | 2 | 2 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 15 | 0 | 0 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 16 | 1 | 1 | 0 |
| เขตตรวจราชการที่ 17 | 2 | 1 | 1 |
| เขตตรวจราชการที่ 18 | 0 | 0 | 0 |
| ทั่วประเทศ | 1 | 1 | 0 |
| รวม | 83 | 68 | 15 |

© 2019 - กองตรวจ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

รูปที่ ๖๓ หน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนแบ่งตามเขตตรวจราชการ

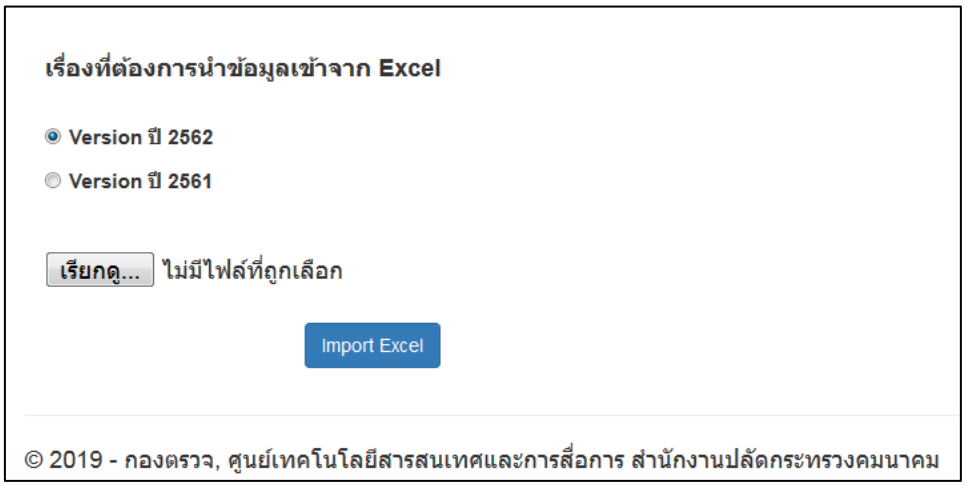
## การนำเข้าข้อมูลจาก Excel

๑. เลือกเมนู “เมนู กต.” และเลือกนำข้อมูลจาก Excel ดังรูปภาพที่ ๖๔




รูปที่ ๖๕ หน้าจอเมนูเขตตรวจราชการ

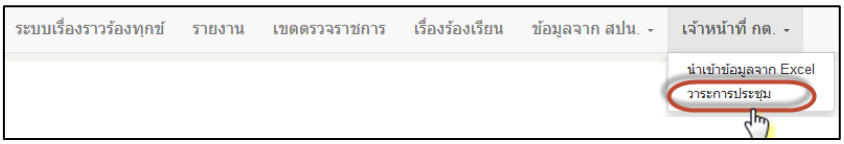
๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “นำข้อมูลจาก Excel” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๖




รูปที่ ๖๖ หน้าจอเรื่องที่ต้องนำข้อมูลเข้าจาก Excel

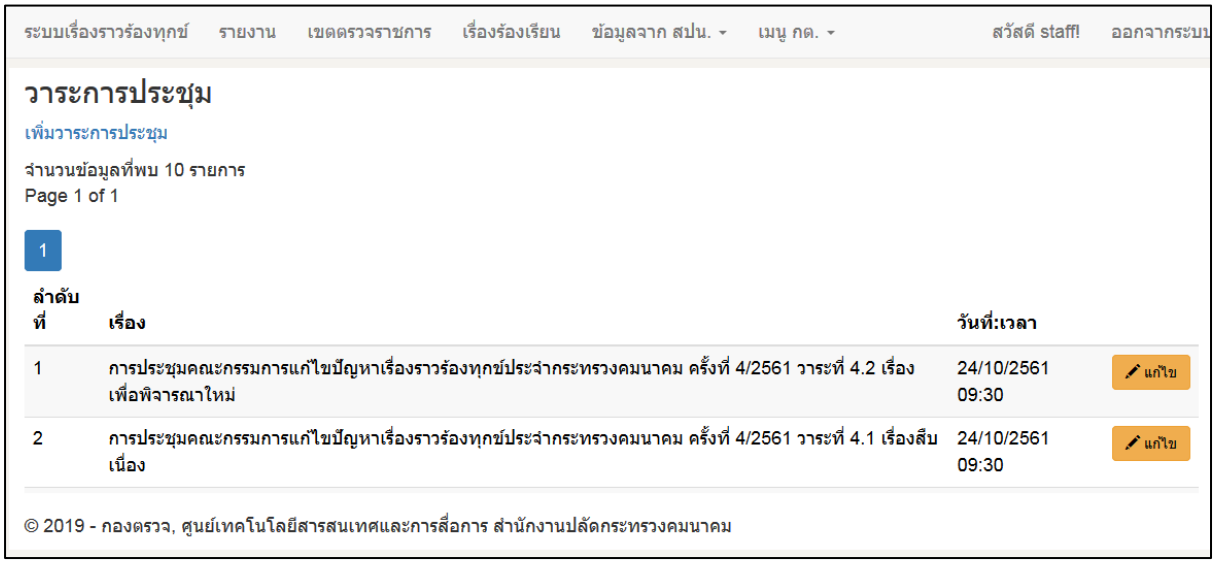
## การรายงานวาระการประชุม

๑. เลือกเมนู “เมนู กต.” และเลือกวาระการประชุม ดังรูปภาพที่ ๖๗




รูปที่ ๖๗ หน้าจอเมนูเขตตรวจราชการ

๒. เมื่อเข้าสู่เมนู “วาระการประชุม” จะปรากฏหน้าจอดังรูปที่ ๖๘




รูปที่ ๖๘ หน้าจอวาระการประชุม