

คู่มือการใช้งานระบบ

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

nt บริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
National Telecom Public Company Limited

คู่มือการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คณะผู้จัดทำ

๑. นายอิทธิพล ช่างกลึงดี	ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน
๒. นางจุฑามาศ ศิริชัยสุทธิกร	ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล
๓. นางกุลธิดา มาแจ้ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๔. นางสาวน้อมจิตร ทิพย์มณี	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๕. นายสมเจตน์ ทับมา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
๖. นางสาวธัชธร ปั้นสุวรรณ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สารบัญ

บทที่ 1 1

บทนำ 1

ผังระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ (Workflow) 1

วัตถุประสงค์ 2

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ 2

บทที่ 2 3

การเข้าใช้งานระบบ 3

บทที่ 3 4

ทำความรู้จักกับส่วนประกอบในหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 4

1. แถบเมนู 4

2. ข้อมูลผู้ใช้งาน (User Profile) 4

3. ค้นหา (Search) 5

4. ค้นหาโดยละเอียด (Advance Search) 6

5. ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Message Broadcast) 6

6. การแจ้งเตือน (Notification) 7

7. การแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานและออกจากระบบ (Edit Profile And Edit Password And Sign out) 8

8. แถบแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ (Timeline) 10

9. ปุ่มลัด เพิ่มการปฏิบัติงาน (Shortcut Menu) 11

10. การดำเนินการ (Shortcut Operating) หรือเมนูลัดของการแสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน 12

บทที่ 4 13

แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 13

1. ขั้นตอนการบันทึกเรื่องร้องทุกข์ลงระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 13

1.1 ค้นหาข้อมูล 15
1.2 การรับเรื่องใหม่ 17
1.2.1 เมนูบริการประชาชน 17
1.2.2 บันทึกข้อมูลการติดต่อ 17
1.2.3 บันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ 18
1.2.4 บันทึกข้อมูลผู้เดือดร้อน 22
1.2.5 บันทึกรายละเอียดเรื่องใหม่ 25
1.2.6 ยืนยันเรื่องร้องทุกข์ 29
2. การบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อภายหลัง (กรณีที่เลือกข้ามขั้นตอนการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ) 31
3. วิธีการบันทึกการปฏิบัติงานในระบบ 34
3.1 การประสานงานไปยังหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ 34
3.2 การบันทึกข้อมูลการติดต่อ 38
3.3 การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ 41
3.4 การบันทึกการปฏิบัติงานอื่นๆ 46
4. การบันทึกสรุปผลการพิจารณาและการปรับปรุงสถานะเรื่อง 50
บทที่ 5 52
1. แดชบอร์ด 52
2. รายงานเรื่องร้องทุกข์ 53
3. ระบบจัดการข้อมูล : เพิ่มการปฏิบัติงาน 55
4. พิมพ์ซอง 58
ภาคผนวก 1 60
ภาคผนวก 2 76

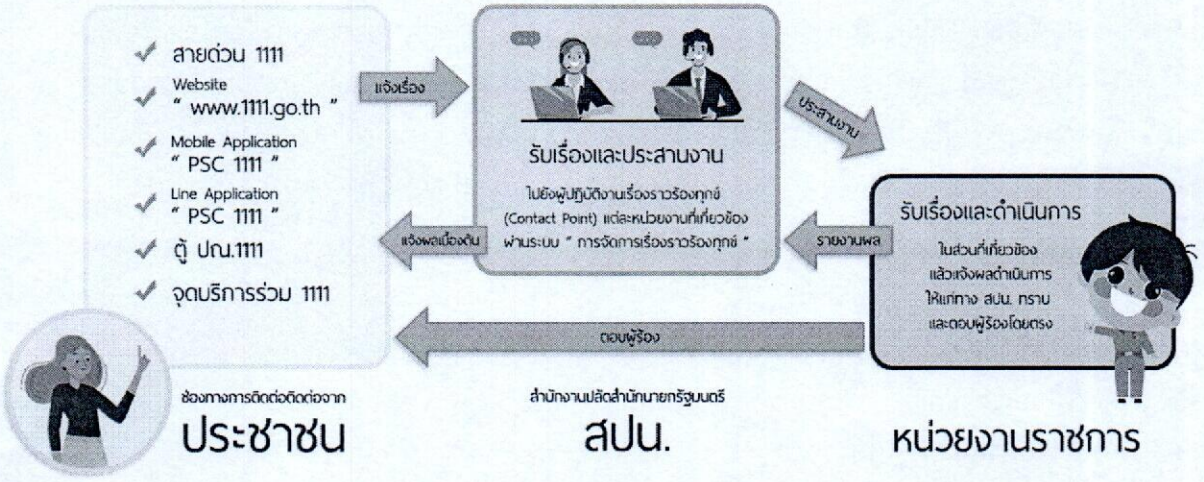
บทที่ 1

บทนำ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนที่มีมาถึงนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี หรือผู้บริหารระดับสูงของประเทศ โดยการประสานงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม และเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ

ปัจจุบันได้มีการประสานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กับผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 330 หน่วยงาน รวมทั้งได้พัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้สามารถยื่นเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางการร้องทุกข์ 6 ช่องทางประกอบด้วย สายด่วนของรัฐบาล 1111, เว็บไซต์ www.1111.go.th, ตู้ ปณ.1111 ,จุดบริการประชาชน 1111, โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และไลน์แอปพลิเคชัน (PSC 1111) เพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงช่องทางการร้องทุกข์ และได้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์มาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการเพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเหมาะสม รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน และสอดคล้องกับบริบททางด้านสังคมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

ผังระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ (Workflow)



แผนภาพแสดงขั้นตอนการทำงานของระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

เพื่อทำความเข้าใจขั้นตอนการทำงานของระบบงานการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

1. **เรื่องร้องทุกข์** หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็นโดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรีรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ

2. **การดำเนินการจนได้ข้อยุติ** ได้แก่
   (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
   (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้วได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องบางส่วนและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบ
   (3) เรื่องที่ดำเนินการแล้วแต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้องและได้ชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง
   (4) เรื่องร้องทุกข์ที่ระงับการพิจารณา หรือรวมเรื่อง เช่นบัตรสนเท่ห์เรื่องที่อยู่ในกระบวนการ ทางศาล เรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษแต่ไม่มีหลักฐานและได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

3. **กรณีเรื่องปกติไม่ซับซ้อน** หมายถึง เรื่องที่ส่งให้หน่วยงานดำเนินการแก้ไขปัญหาตามขอบเขตอำนาจหน้าที่โดยปกติปัญหาไม่มีความยุ่งยากหรือทับซ้อนกับอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่นในการแก้ไขปัญหาหรือสามารถประสานงานแก้ไขปัญหาได้โดยทันที ได้แก่ เรื่องราวร้องทุกข์ขอความช่วยเหลือรายย่อยในกรณีทั่วไปที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันที เช่นประเด็นที่เกี่ยวกับสังคมและสวัสดิการ เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงการแสดงความคิดเห็นแจ้งเหตุแจ้งเบาะแสติชม ฯลฯ

4. **กรณีเรื่องที่มีความซับซ้อน** หมายถึง เรื่องตามกรณีดังนี้
   (1) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน
   (2) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล
   (3) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน
   (4) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ
   (5) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง
   (6) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย
   (7) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย
   (8) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน
   (9) เรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น
   (10) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

บทที่ 2

การเข้าใช้งานระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจวิธีการเข้าใช้งานระบบ
2. เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานระบบได้

ภาพรวมการทำงาน

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เป็นระบบที่จำเป็นต้องระบุตัวตนของผู้ใช้งานก่อนทุกครั้ง จึงจะสามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยผู้ใช้งานจะต้องทำการยืนยันตัวตนในหน้าการเข้าใช้งานระบบ โดยการระบุชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีกำหนดให้ ทั้งนี้ เพื่อการเก็บประวัติการดำเนินการและรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ โปรดแจ้งให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อจักได้กำหนดชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านให้แก่ผู้ประสานงานรายใหม่ต่อไป

คุณสมบัติขั้นต่ำของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ต้องการ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานหรือเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ้คที่สามารถใช้อินเตอร์เน็ตได้
2. หน่วยความจำ (RAM) ไม่น้อยกว่า 4 GB
3. สามารถเปิดใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์บนเว็บเบราว์เซอร์ต่างๆ ได้ ดังนี้
   Google Chrome, Mozilla Firefox หรือ microsoft edge

ขั้นตอนการทำงาน

1. เปิดเว็บเบราว์เซอร์ โดยในช่อง Address พิมพ์ดังนี้สำหรับระบบจริง https://opm.1111.go.th
   สำหรับระบบทดสอบ http://203.113.25.98/OPMApplication
2. กรอกชื่อผู้ใช้ลงในช่องชื่อผู้ใช้
3. กรอกรหัสผ่านลงในช่องรหัสผ่าน
4. กดปุ่มเข้าสู่ระบบ



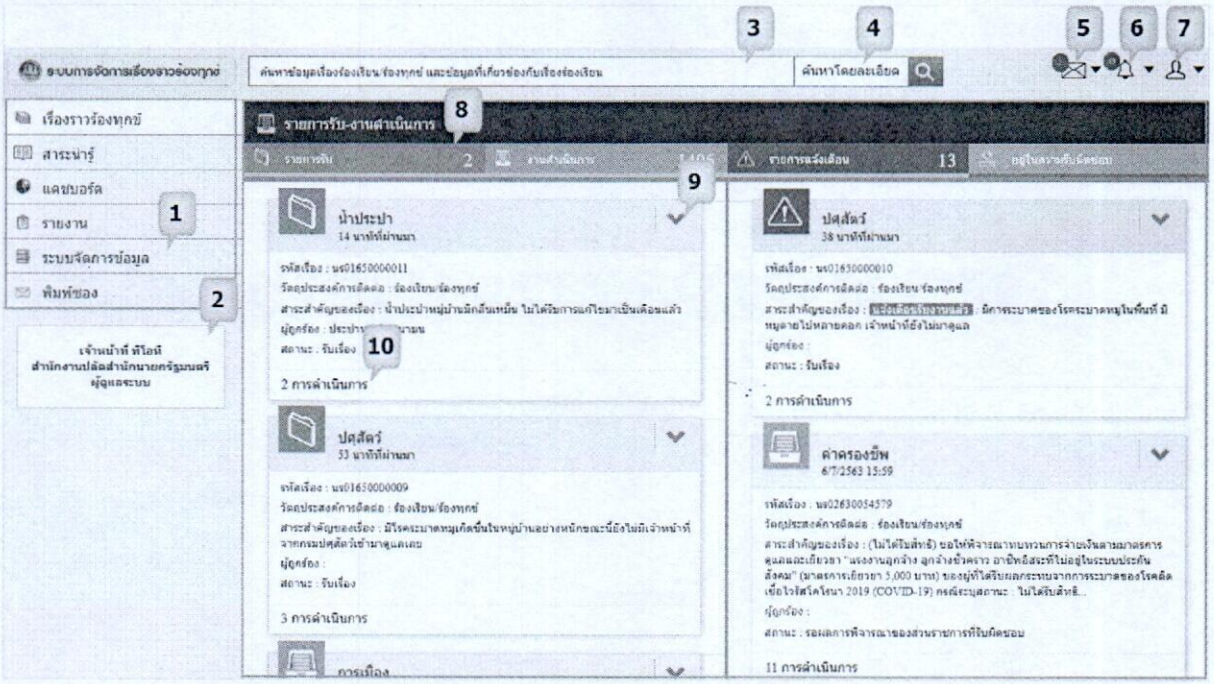
รูปที่ 2.1 หน้าจอการเข้าใช้งานระบบ

บทที่ 3

ทำความรู้จักกับส่วนประกอบในหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

เพื่อทำให้เข้าใจเกี่ยวกับหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์และเมนูการใช้งานต่างๆ



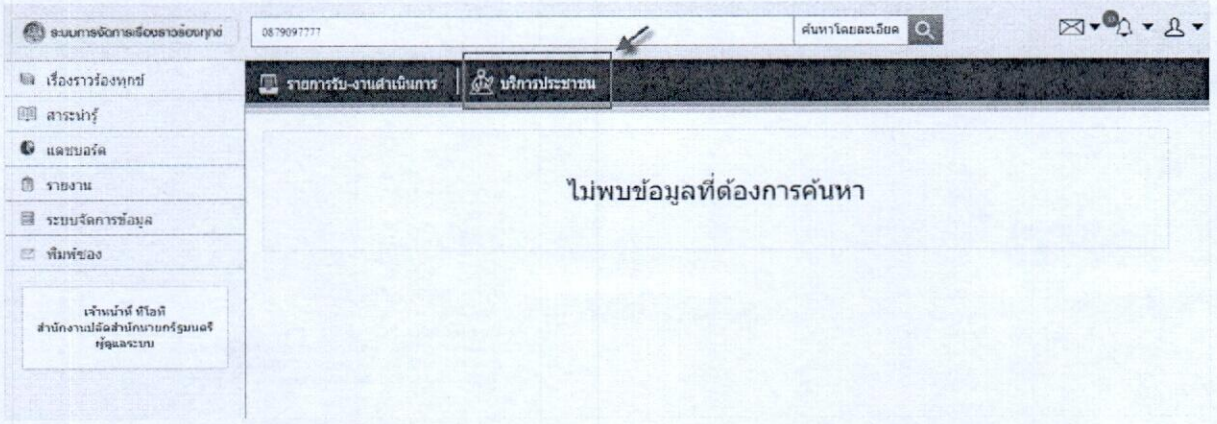
รูปที่ 3.1 แสดงหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

1. **แถบเมนู (Menu Bar)** ด้านซ้ายของหน้าจอ สำหรับเลือกเข้าถึงเมนูบริการต่างๆ ในระบบ ประกอบด้วย
   - เรื่องราวร้องทุกข์ เป็นเมนูบริการประชาชนในการรับเรื่องและบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
   - สาระน่ารู้ จะแสดงข้อมูลองค์ความรู้ รวมถึงสาระน่ารู้ที่จะให้บริการแก่ประชาชน
   - แดชบอร์ด จะแสดงผลสถิติข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้ใช้งานกำหนด
   - รายงาน สำหรับดูรายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์
   - ระบบจัดการข้อมูลเป็นเมนูสำหรับบริหารจัดการข้อมูลพื้นฐานต่างๆ ของระบบ ทั้งนี้ สิทธิ์ในการเข้าถึงจะขึ้นอยู่กับสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะเป็นผู้กำหนด
   - พิมพ์ซอง สำหรับผู้ใช้งานที่ต้องการพิมพ์ซองจดหมายจ่าหน้าถึงส่วนราชการ
2. **ข้อมูลผู้ใช้งาน (User Profile)** ประกอบด้วย ชื่อ,นามสกุล,หน่วยงาน และสิทธิ์การใช้งาน

3. ค้นหา (Search)

การค้นหาเรื่องร้องทุกข์ในระบบนี้มีการนำระบบ Search Engine เข้ามาช่วยในการค้นหา ทำให้มีประสิทธิภาพและมีความสะดวกในการค้นหามากยิ่งขึ้น โดยผู้ใช้งานเพียงแค่ดำเนินการระบุคำค้นหา (Keywords) ต่างๆ ระบบจะดำเนินการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่มีอยู่ในระบบฐานข้อมูลนี้ และแสดงผลเรื่องร้องทุกข์ที่ตรงกับคำหรือข้อความที่ผู้ใช้งานสืบค้น โดยข้อมูลที่สัมพันธ์มากที่สุดจะแสดงผลในลำดับแรกๆ หากตรงกับคำค้นหาไม่ครบทุกคำ ก็จะแสดงผลในลำดับถัดไป เมื่อต้องการเรียกดูข้อมูลรายละเอียดของเรื่อง สามารถคลิกที่หัวข้อที่ต้องการ ระบบจะแสดงหน้ารายละเอียดของเรื่องทันที

การค้นหายังเป็นส่วนสำคัญในการสร้างเรื่องใหม่ *"ปุ่มบริการประชาชน"* หรือปุ่มเปิดบริการ จะอยู่ภายใต้เงื่อนไขของการค้นหา เนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องทำการค้นหาประวัติเรื่องเดิมก่อนการเปิดบริการใหม่ทุกครั้ง เพื่อป้องกันการสร้างข้อมูลซ้ำซ้อนเข้าสู่ระบบ

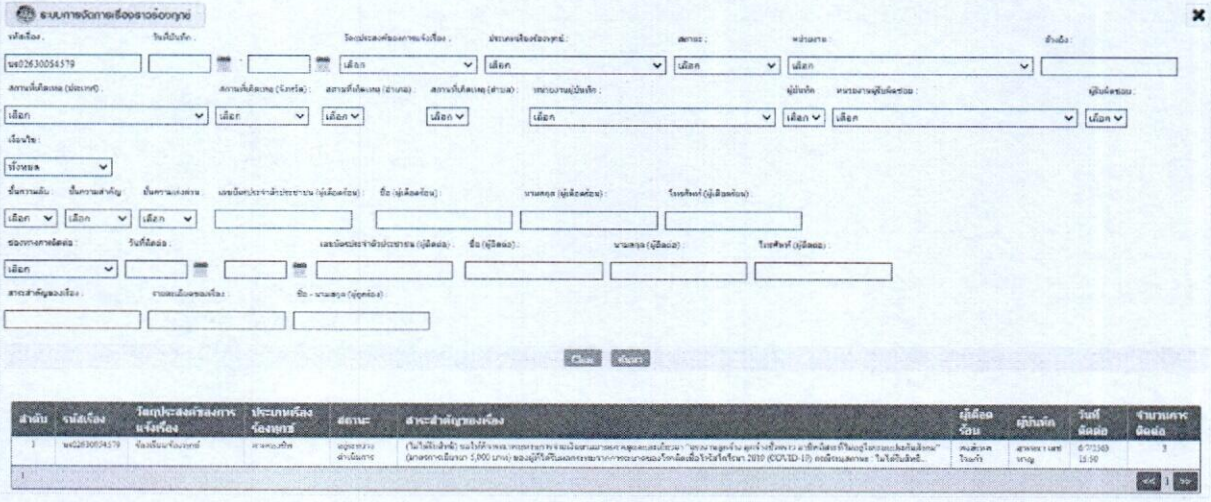


รูปที่ 3.2 แสดงหน้าจอผลการค้นหา และปุ่มเปิดบริการของหน้า Search

4. **ค้นหาโดยละเอียด (Advance Search)**

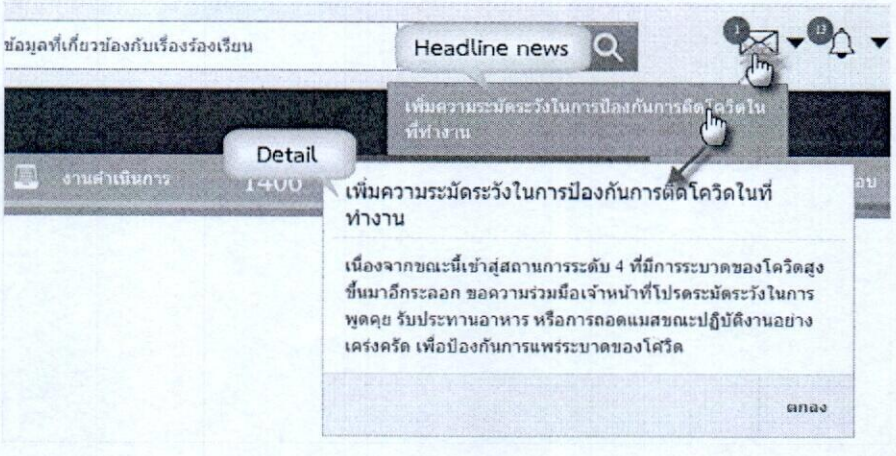
เครื่องมือสำหรับใช้ในการค้นหาข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่มีการจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลนี้ สามารถสืบค้นได้จากกลุ่มข้อมูลดังนี้

- ข้อมูลเรื่อง เช่น รหัสเรื่อง, วันที่สร้างเรื่อง, วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง, ประเภทเรื่องร้องทุกข์, หน่วยงานผู้รับผิดชอบ, ผู้บันทึก, สถานที่เกิดเหตุ, ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น
- ข้อมูลผู้ติดต่อ เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน, ชื่อ, นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์
- ข้อมูลผู้เดือดร้อน เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน, ชื่อ, นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์



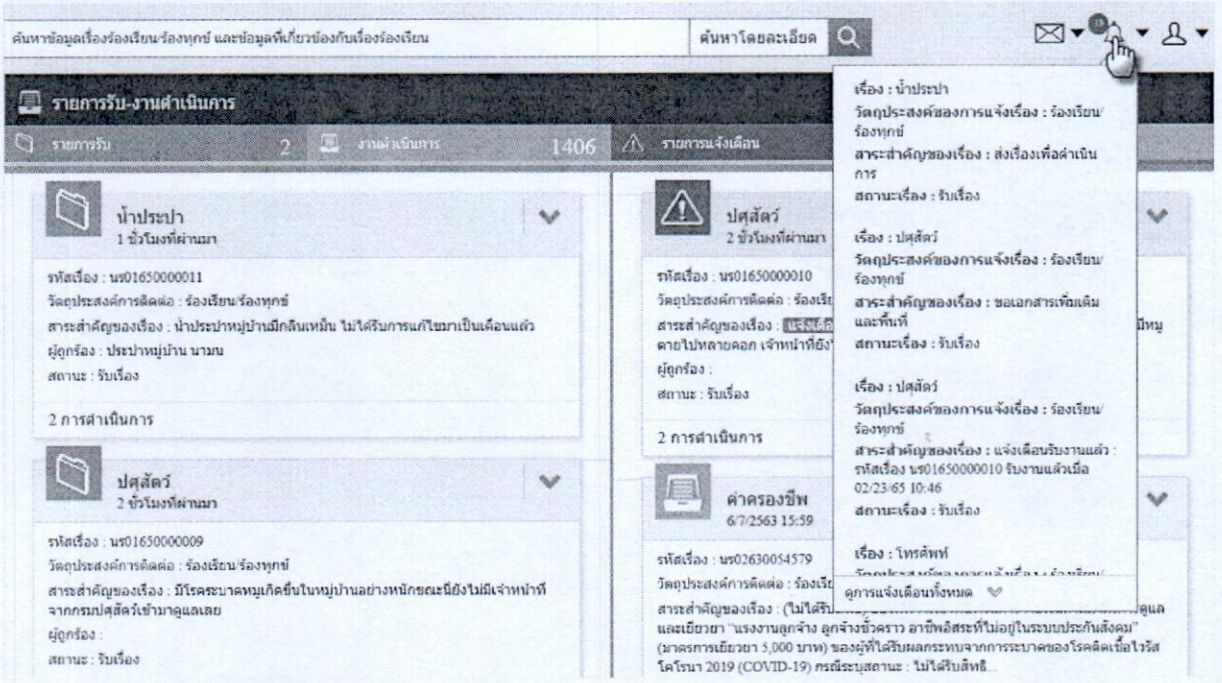
รูปที่ 3.3 แสดงหน้าจอผลการค้นหา และปุ่มเปิดบริการของหน้า Advance Search

5. **ข่าวสารประชาสัมพันธ์ (Message Broadcast)** สำหรับรับข้อมูลข่าวสาร/ข้อความประชาสัมพันธ์ที่ส่งไปยังผู้ใช้งานระบบ



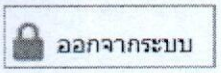
รูปที่ 3.4 แสดงหน้าจอข่าวประชาสัมพันธ์

6. **การแจ้งเตือน (Notification)** จะแสดงรายการและจำนวนของการแจ้งเตือน

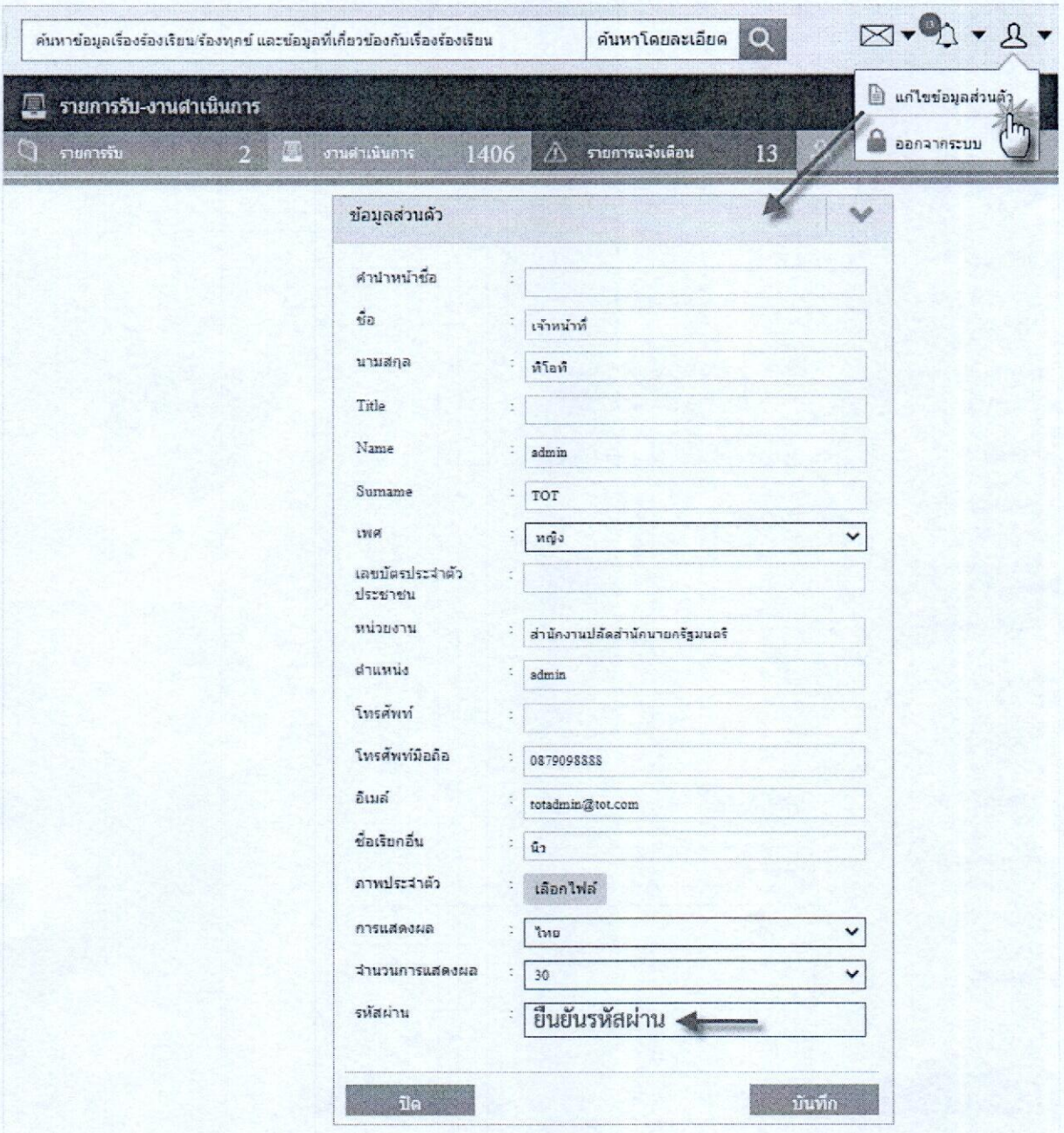


รูปที่ 3.5 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน

7. แก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานและออกจากระบบ (Edit Profile And Edit Password And Sign out)

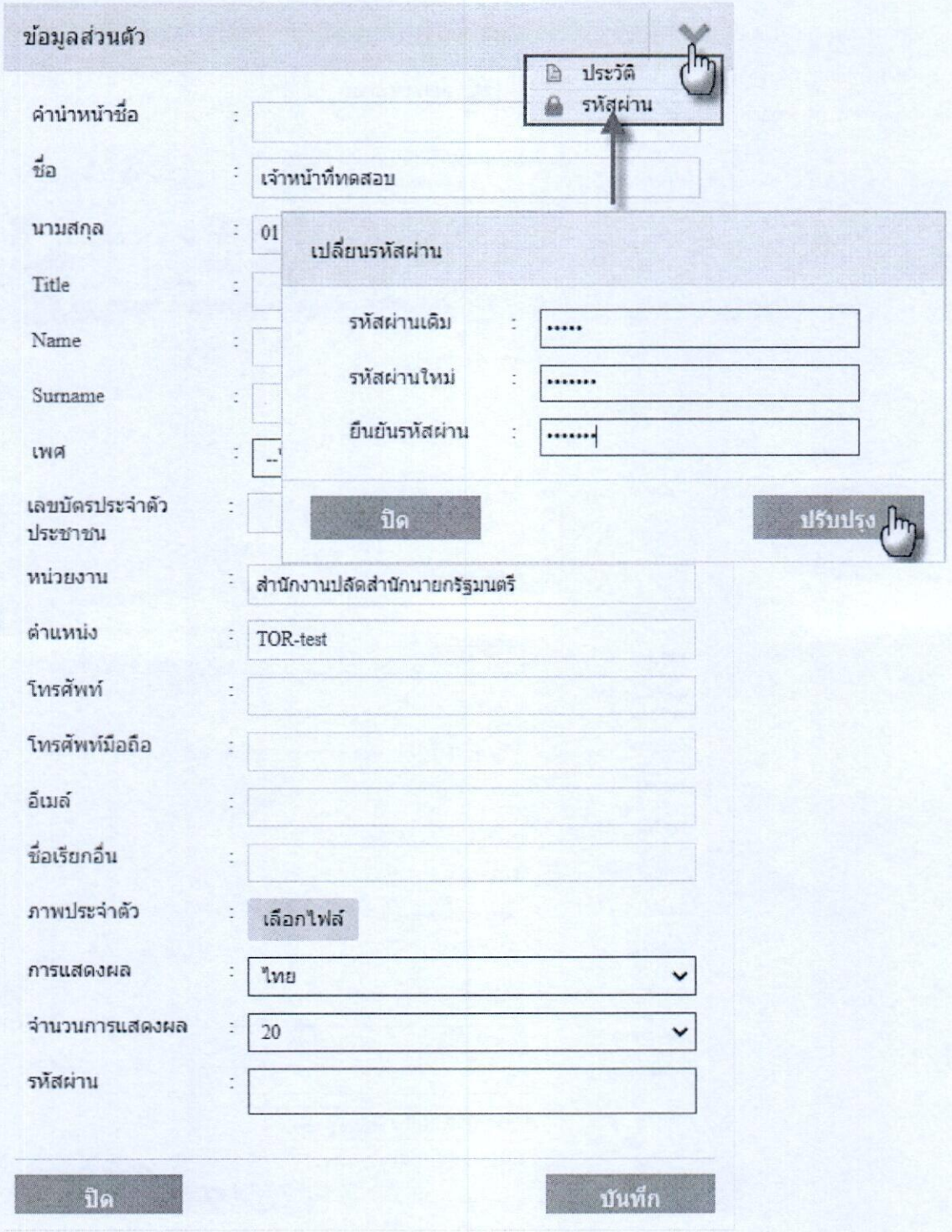
- สำหรับการแก้ไขข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งาน จะต้องยืนยันรหัสผ่านก่อนการบันทึกข้อมูลทุกครั้งดังรูป
- เมื่อต้องการออกจากระบบ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม 

ทุกครั้ง (ควรหลีกเลี่ยงการกดปุ่มกากบาทบนหน้า Browser)



รูปที่ 3.6 แสดงหน้าจอการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน

- การเปลี่ยนรหัสผ่าน ในหน้าข้อมูลส่วนตัว ให้ผู้ใช้งานคลิกเมนูด้านขวา เพื่อใส่รหัสใหม่ ดังรูป

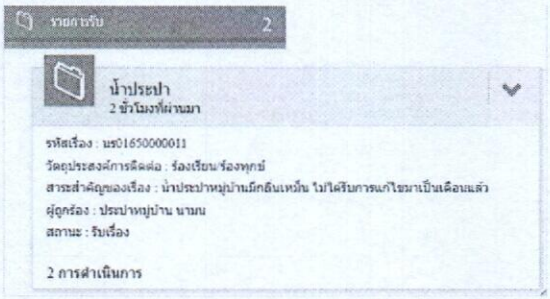


รูปที่ 3.7 แสดงหน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่าน

8. **แถบแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ (Timeline)** ในหน้านี้ระบบได้แสดงผลข้อมูลรายการเรื่องร้องทุกข์ตามลำดับเวลา (Timeline) เรียงตามช่วงเวลาจากล่าสุดลงไปตามลำดับ ประกอบด้วยแถบรายการข้อมูลดังนี้

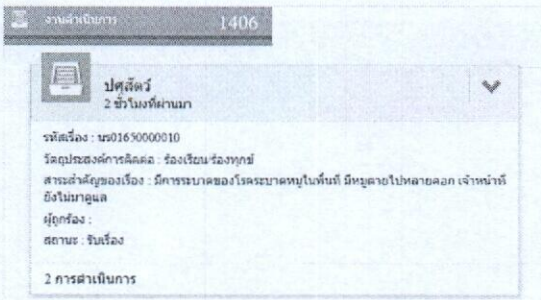


8.1 รายการรับ จะแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ที่มีการประสานงานผ่านระบบมายังผู้ใช้งานและหน่วยงาน โดยหากประสานงานมายังผู้ใช้งานแบล็คกราวของแถบจะป็นสีเขียวอ่อนและหากประสานงานมายังหน่วยงาน แบล็คกราวของแถบจะเป็นสีขาว และมีสถานะเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการ



รูปที่ 3.8 หน้าจอรายการรับ

8.2 เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จะแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ที่มีการรับงานจากรายการรับ และมีสถานะเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการ



รูปที่ 3.9 หน้าจองานดำเนินการ

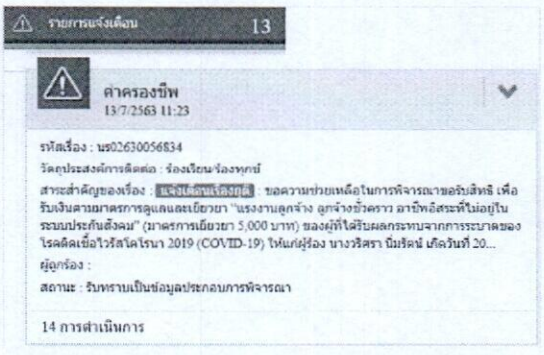
8.3 แจ้งเตือน จะแสดงรายการแจ้งเตือน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

(1) การแจ้งเตือนเมื่อมีการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มายังผู้ใช้งาน

(2) การแจ้งเตือนเกินกำหนดรับงาน

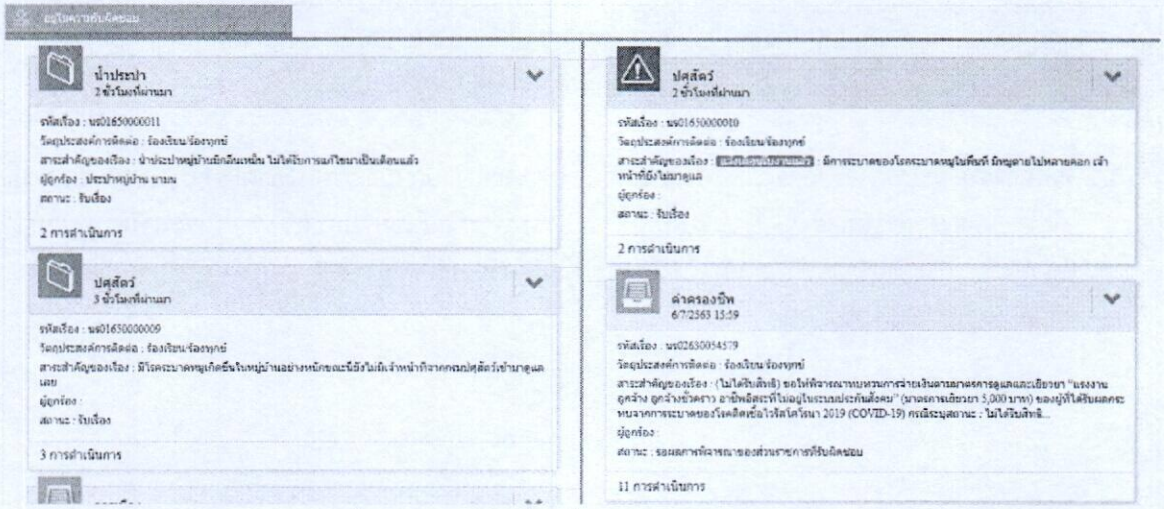
(3) การแจ้งเตือนยุติเรื่อง กรณีมีการยุติเรื่องใดๆ แล้ว ระบบจะทำการแจ้งเตือนผ่านระบบไปยังผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดที่เคยดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องนั้นทราบ

(4) การแจ้งเตือนเพื่อขอทราบผลการดำเนินการไปยังผู้ปฏิบัติงาน หากเรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในความรับผิดชอบยังไม่ยุติเรื่อง ซึ่งจะเป็นการเตือนโดยระบบตามช่วงเวลาที่กำหนด



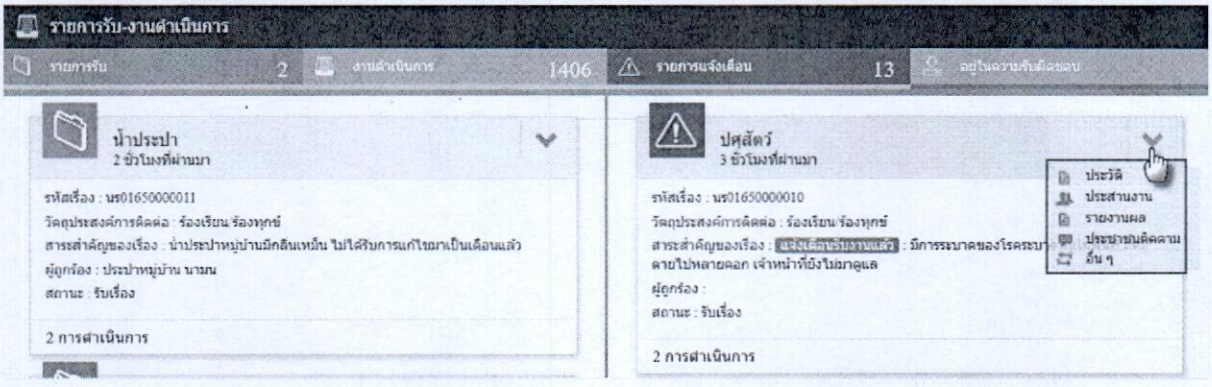
รูปที่ 3.10 หน้าจอรายการแจ้งเตือน

8.4 เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับแสดงรายการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้งานทั้งหมด



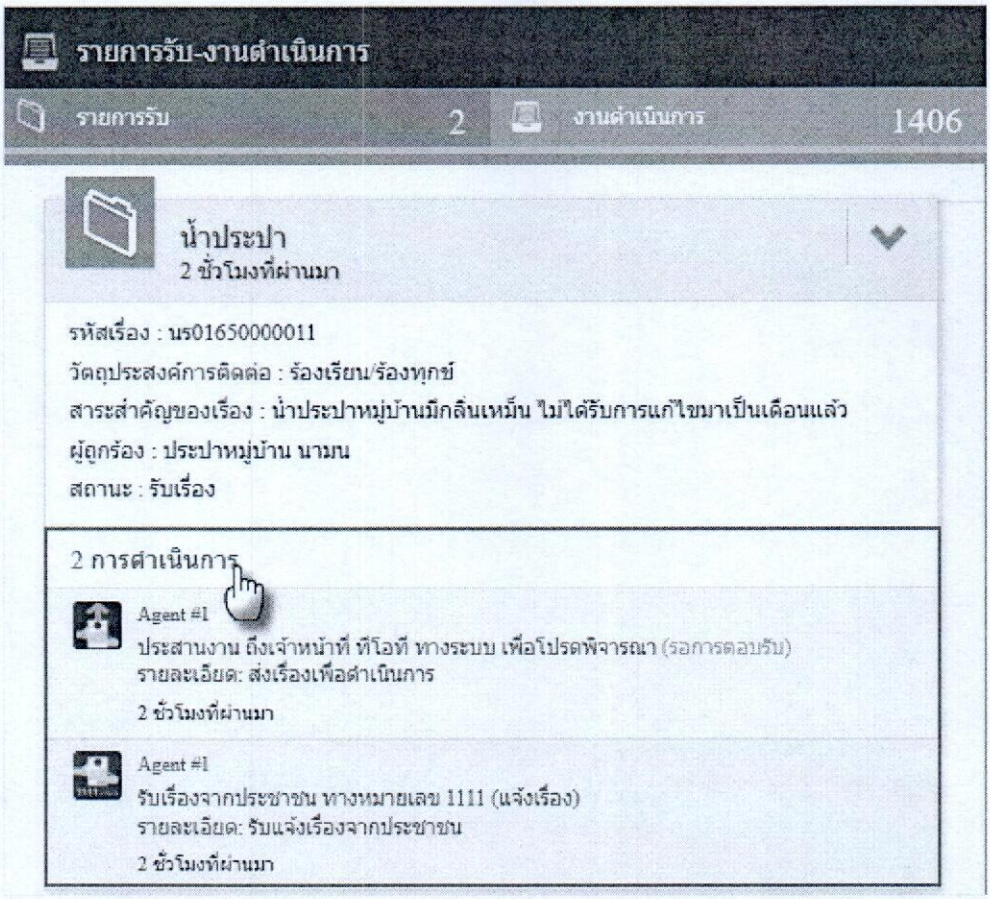
รูปที่ 3.11 หน้าจอเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ

9. ปุ่มลัด เพิ่มการปฏิบัติงาน (Shortcut Menu) หรือเมนูลัดสำหรับเพิ่มการประสานงาน การรายงานผล ประชาชนติดตาม และอื่นๆ



รูปที่ 3.12 หน้าจอแสดงปุ่มลัดเมนูการใช้งาน

10. การดำเนินการ (Shortcut Operating) หรือเมนูลัดของการแสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน



รูปที่ 3.13 หน้าจอแสดงปุ่มลัด Operating

บทที่ 4

แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

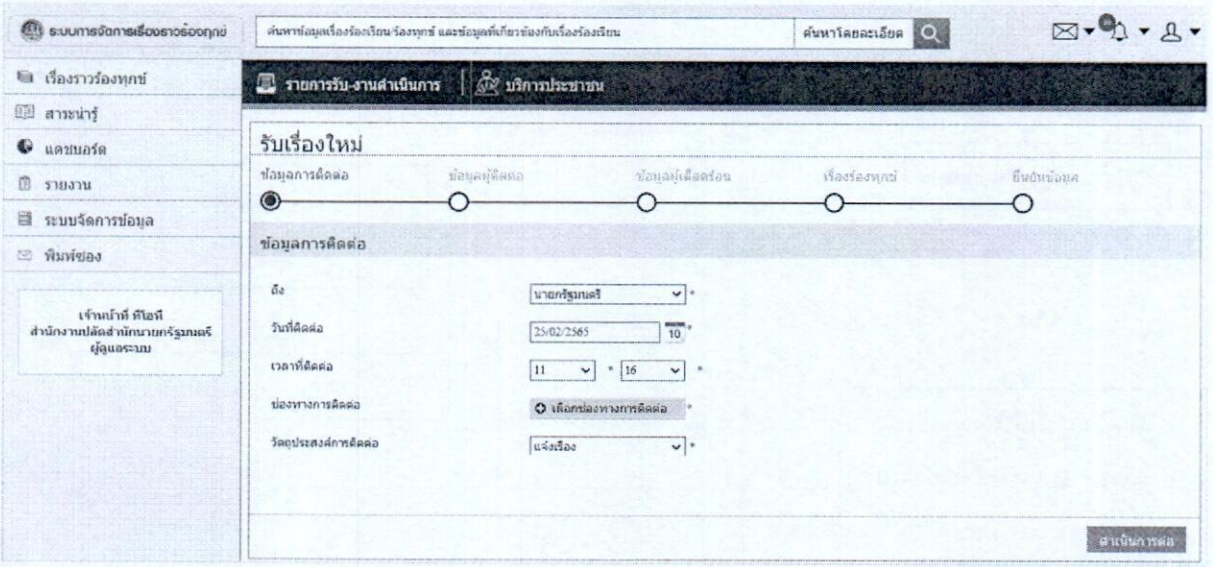
วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เข้าใจกระบวนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์
2. เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนและวิธีการบันทึกเรื่องใหม่
3. เพื่อให้เข้าใจวิธีการบันทึกการปฏิบัติงานในระบบ

การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ มีขั้นตอนสำคัญดังนี้

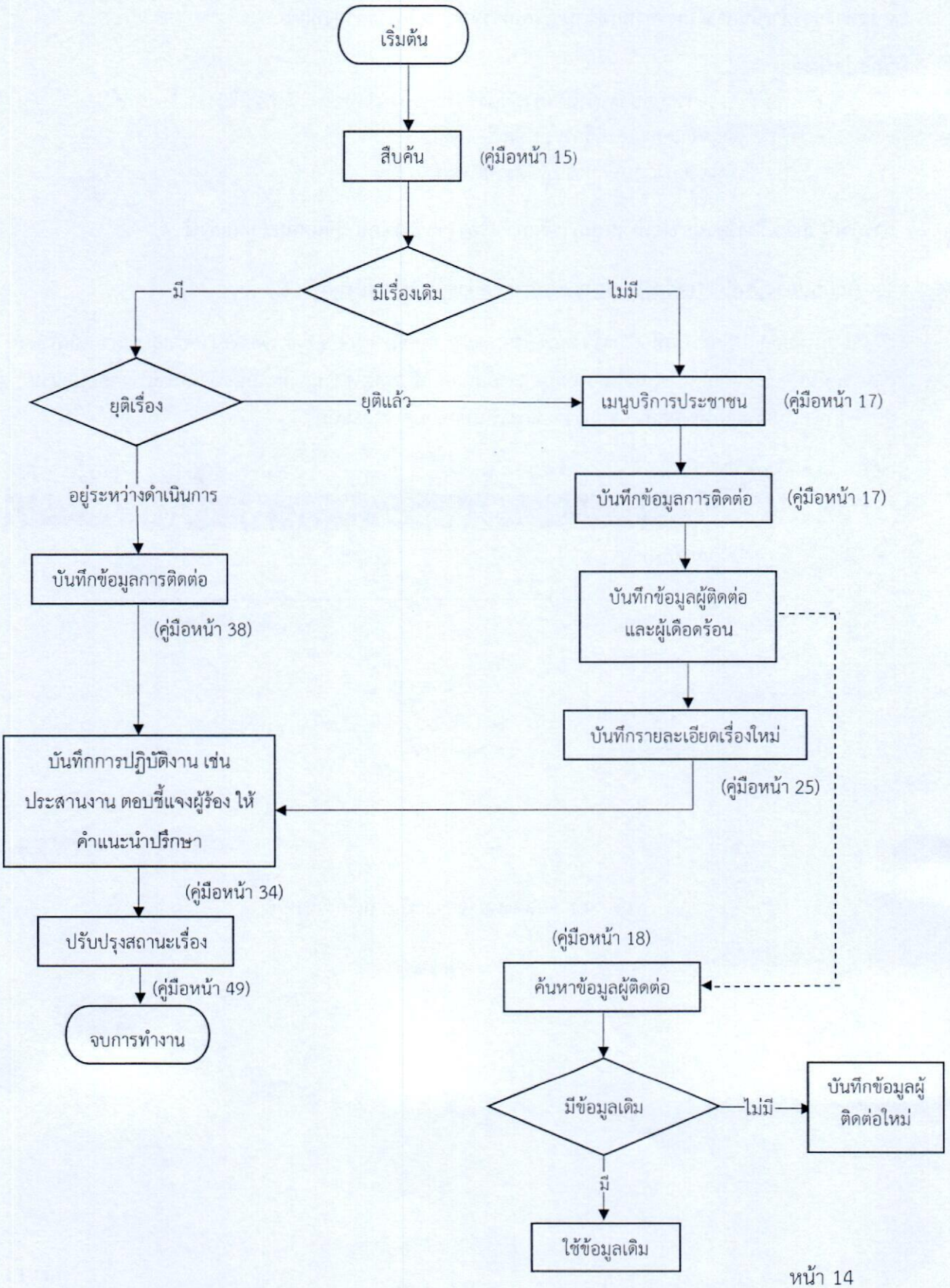
1. <u>ขั้นตอนการบันทึกเรื่องร้องทุกข์ลงระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์</u>

ระบบได้ออกแบบการบันทึกเรื่องร้องทุกข์ด้วย Multi step progress bar เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถบันทึกเรื่องได้ถูกต้องตามขั้นตอน มีปุ่มการย้อนกลับเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถย้อนกลับไปตรวจสอบความถูกต้อง หรือเพิ่มเติมแก้ไขข้อมูลได้ จนกว่าจะมีการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ



รูปที่ 4.1 แสดงหน้าจอการบันทึกเรื่องร้องทุกข์

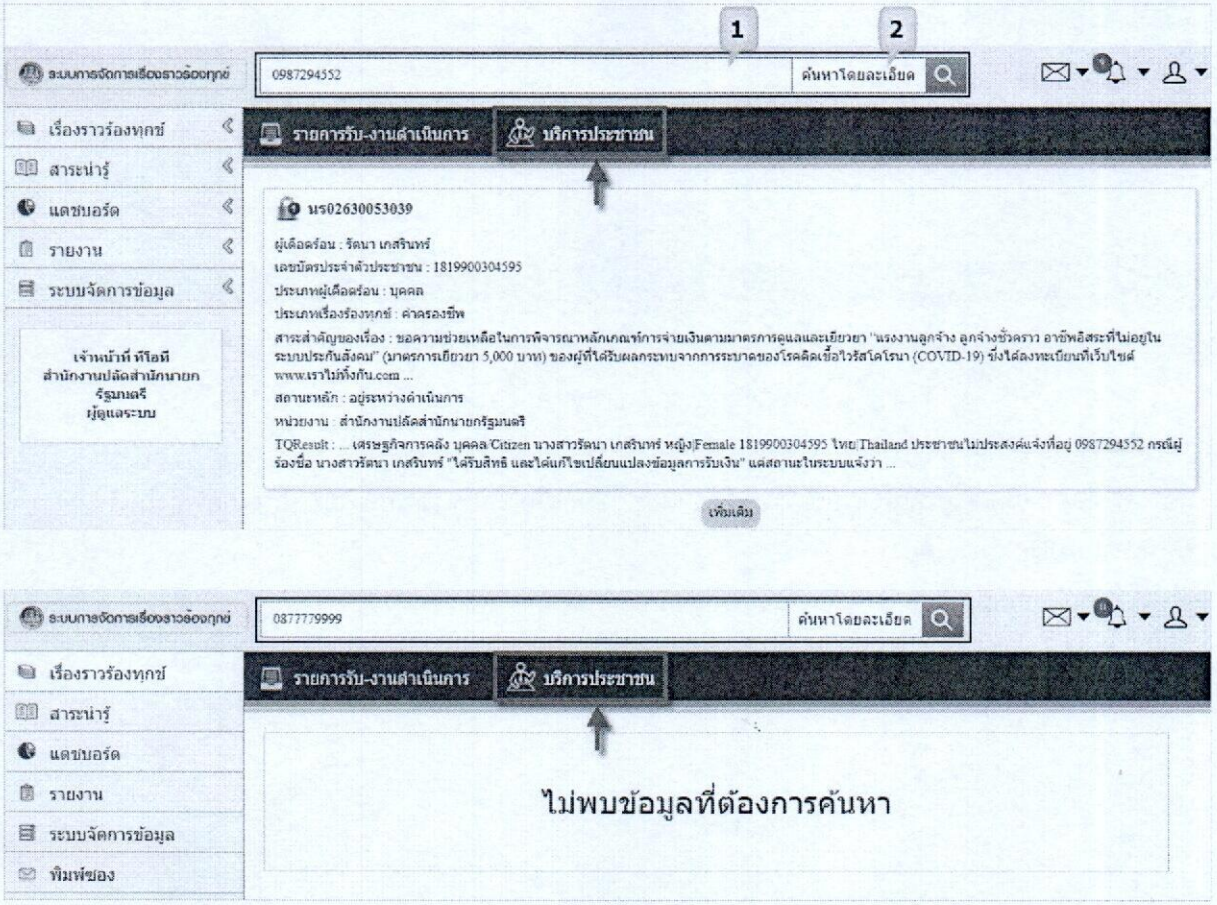
แผนภาพขั้นตอนการบันทึกเรื่องร้องทุกข์ลงระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



1.1 ค้นหาข้อมูล

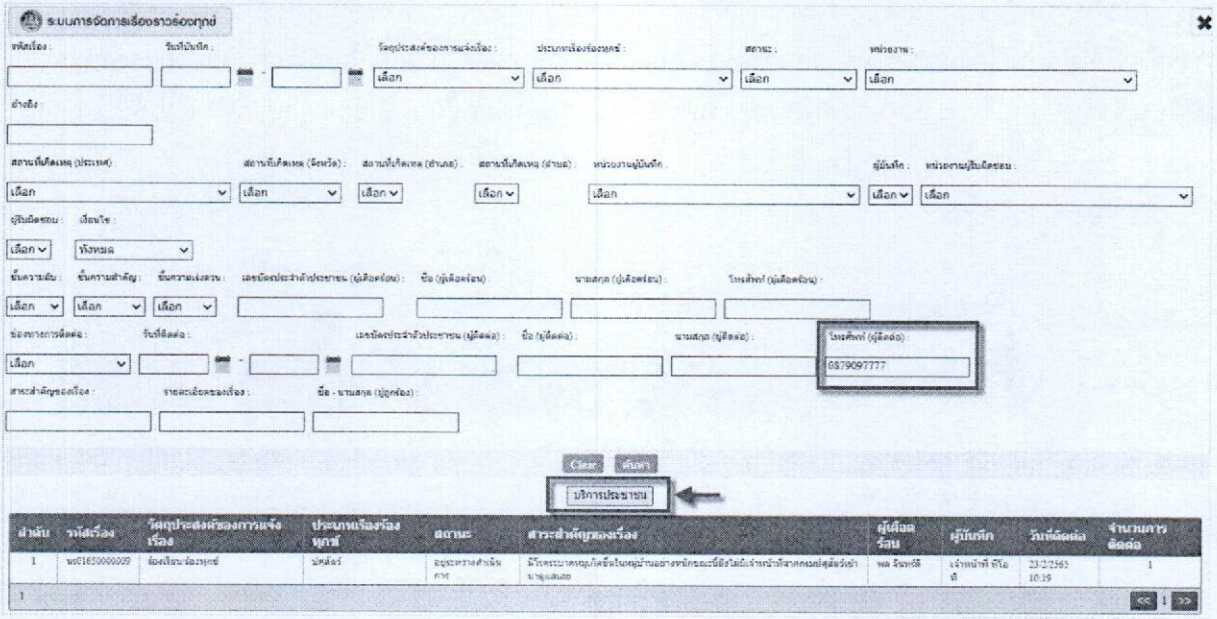
ก่อนการรับเรื่องใหม่ทุกครั้ง ผู้ใช้งานจะต้องทำการค้นหาข้อมูลก่อน เพื่อที่จะได้ทราบว่าเรื่องที่ผู้ติดต่อต้องการแจ้งเรื่องนั้นเป็นเรื่องเดิม หรือซ้ำซ้อนกับเรื่องที่เคยแจ้งมาก่อนหน้านี้หรือไม่ โดยป้อนคำที่ต้องการค้นหาในแถบค้นหา เช่น รหัสเรื่อง, ชื่อ-นามสกุลผู้ติดต่อ, ชื่อ นามสกุลผู้เดือดร้อน, รายละเอียดเรื่อง เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลได้จาก 2 ส่วน ดังนี้

(1) Search Engines



รูปที่ 4.2 แสดงหน้าจอการค้นหาจาก Search Engines

(2) ค้นหาโดยละเอียด



รูปที่ 4.3 แสดงหน้าจอการค้นหาจาก ค้นหาโดยละเอียด

การค้นหาข้อมูลช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นในระบบได้ ก่อนการเปิดเรื่องใหม่ ผลของการค้นหาเป็นไปได้ 2 กรณีคือ

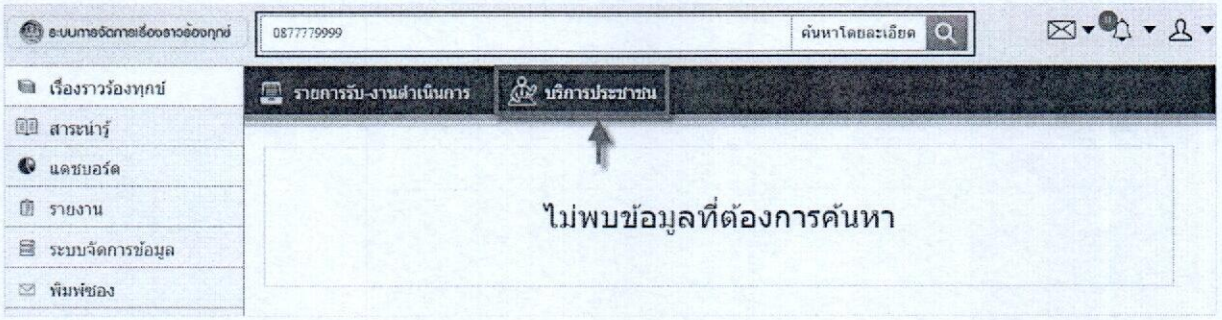
กรณีที่ 1 ไม่พบข้อมูลที่ค้นหา ผู้ใช้งานสามารถเปิดบริการใหม่ได้ทันทีจากปุ่ม “บริการประชาชน”

กรณีที่ 2 พบข้อมูลการค้นหา ซึ่งเป็นข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่มีอยู่ในระบบ เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจให้กับผู้ใช้งานว่าเป็นประเด็นต่อเนื่องจากเรื่องเดิมหรือไม่ หรือเป็นประเด็นใหม่ที่ต้องดำเนินการเปิดเรื่องใหม่

1.2 การรับเรื่องใหม่

1.2.1 เมนูบริการประชาชน

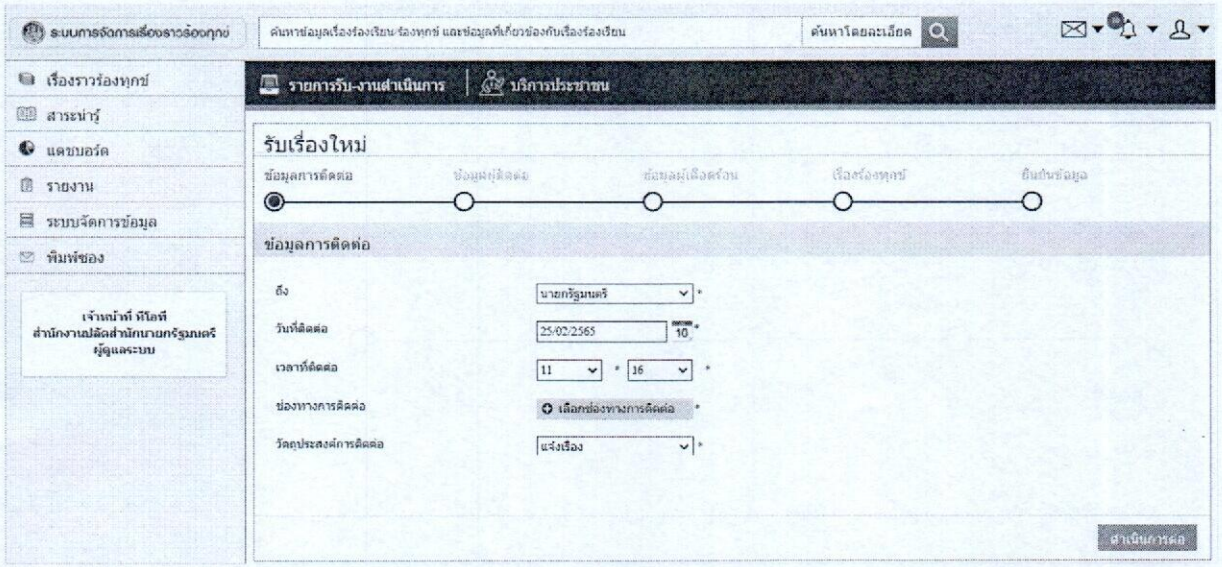
หลังจากที่ได้สืบค้นข้อมูลเรื่องร้องทุกข์แล้ว เมื่อไม่พบข้อมูล ให้ผู้ใช้งานคลิกเมนู “บริการประชาชน” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนของการรับเรื่องใหม่



รูปที่ 4.4 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง

1.2.2 บันทึกข้อมูลการติดต่อ

โดยระบุวันที่ติดต่อ (ระบบจะกำหนดวันเวลาปัจจุบัน ณ เวลาเปิดหน้าจอบริการประชาชนขึ้นมาให้อัตโนมัติ) จากนั้นเลือกช่องทางการติดต่อ วัตถุประสงค์การติดต่อ และเลือกผู้ที่ประชาชนต้องการแจ้งเรื่องถึง แล้วคลิกปุ่มดำเนินการต่อ

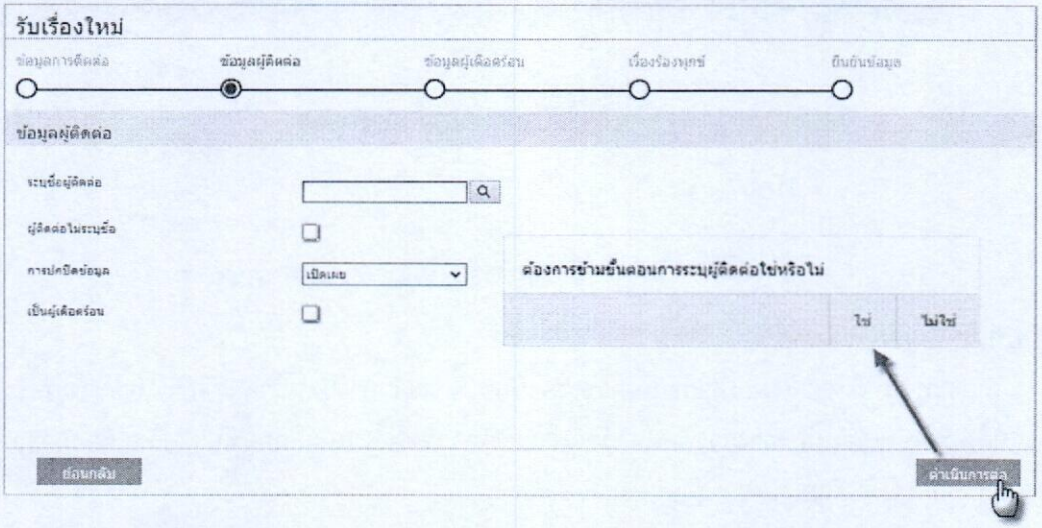


รูปที่ 4.5 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ข้อมูลการติดต่อ

1.2.3 บันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ

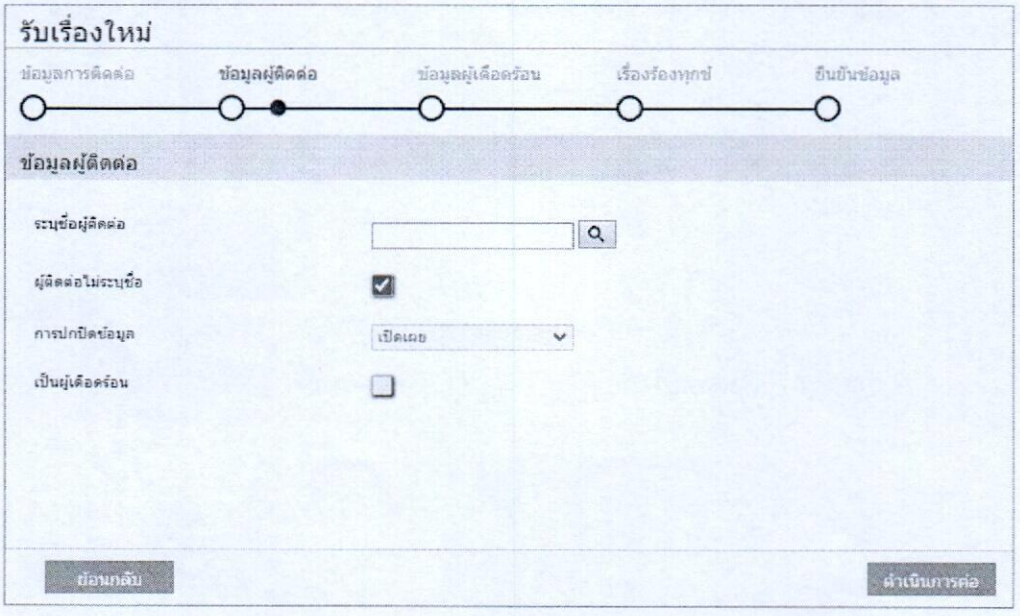
1) ผู้ใช้งานต้องระบุข้อมูลผู้ติดต่อ โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกระบุข้อมูลผู้ติดต่อ ได้ในรูปแบบดังต่อไปนี้

- ข้ามข้อมูลผู้ติดต่อ เมื่อผู้ใช้งานมีความต้องการข้ามการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อไปบันทึกภายหลัง ด้วยเหตุผลใดๆ ผู้ใช้งานสามารถกดปุ่มดำเนินการต่อได้ โดยระบบจะมี Popup Message ขึ้นมาดังรูป เพื่อยืนยันการข้ามขั้นตอนนี้ไปสู่ขั้นตอนถัดไป



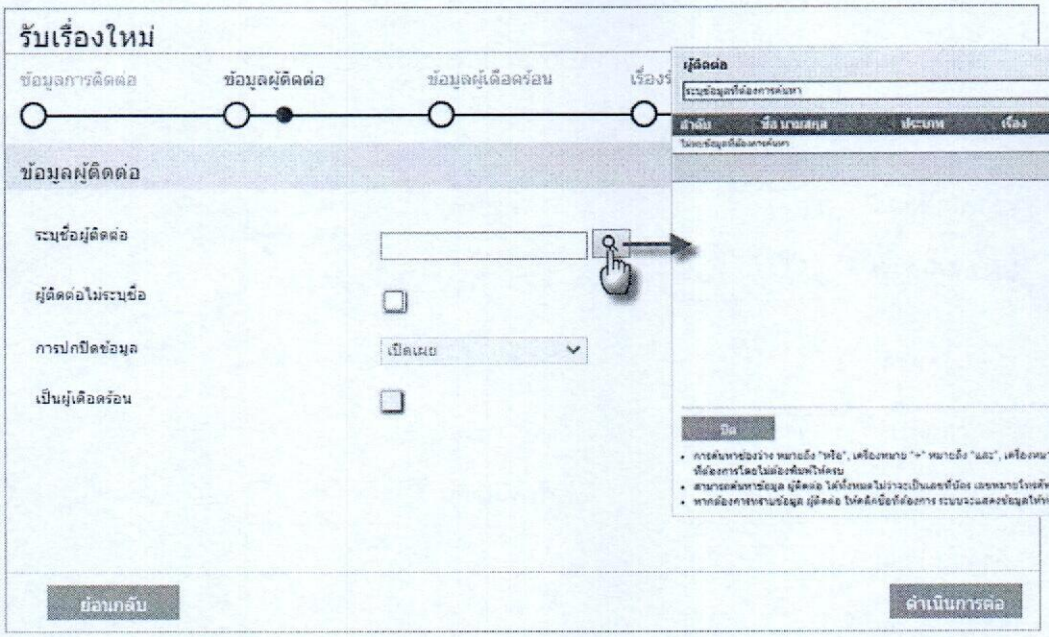
รูปที่ 4.6 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ข้ามขั้นตอนการป้อนข้อมูลผู้ติดต่อ

- ไม่ระบุข้อมูลผู้ติดต่อ ให้ผู้ใช้งานคลิก ผู้ติดต่อไม่ระบุชื่อ แล้วกดปุ่มดำเนินการต่อ



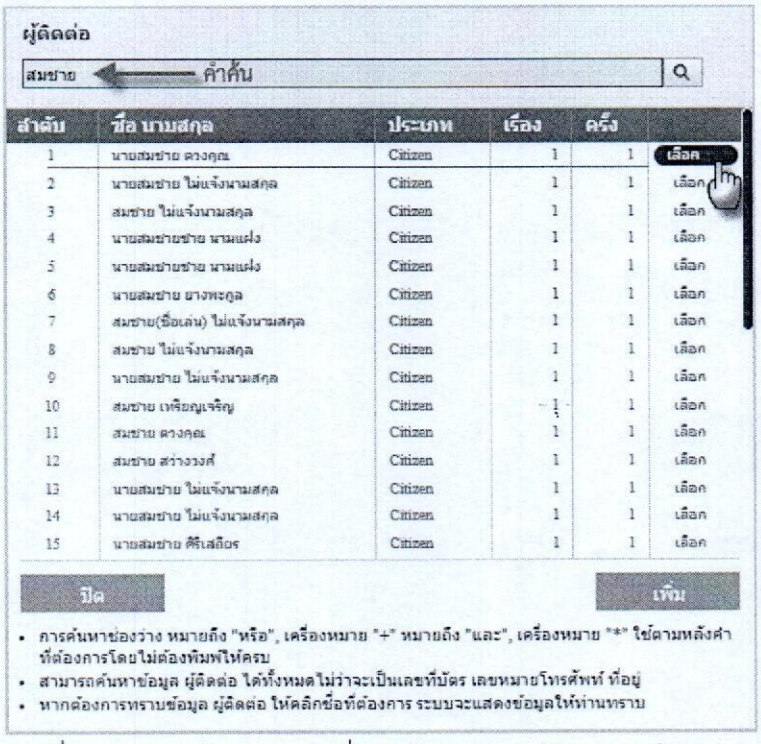
รูปที่ 4.7 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ไม่ระบุข้อมูลผู้ติดต่อ

- ระบุข้อมูลผู้ติดต่อ ให้ผู้ใช้งานคลิก  ระบบจะแสดง Pop Up เพื่อค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อเดิม หรือเพิ่มผู้ติดต่อใหม่ในระบบ ก่อนกดปุ่มดำเนินการต่อ



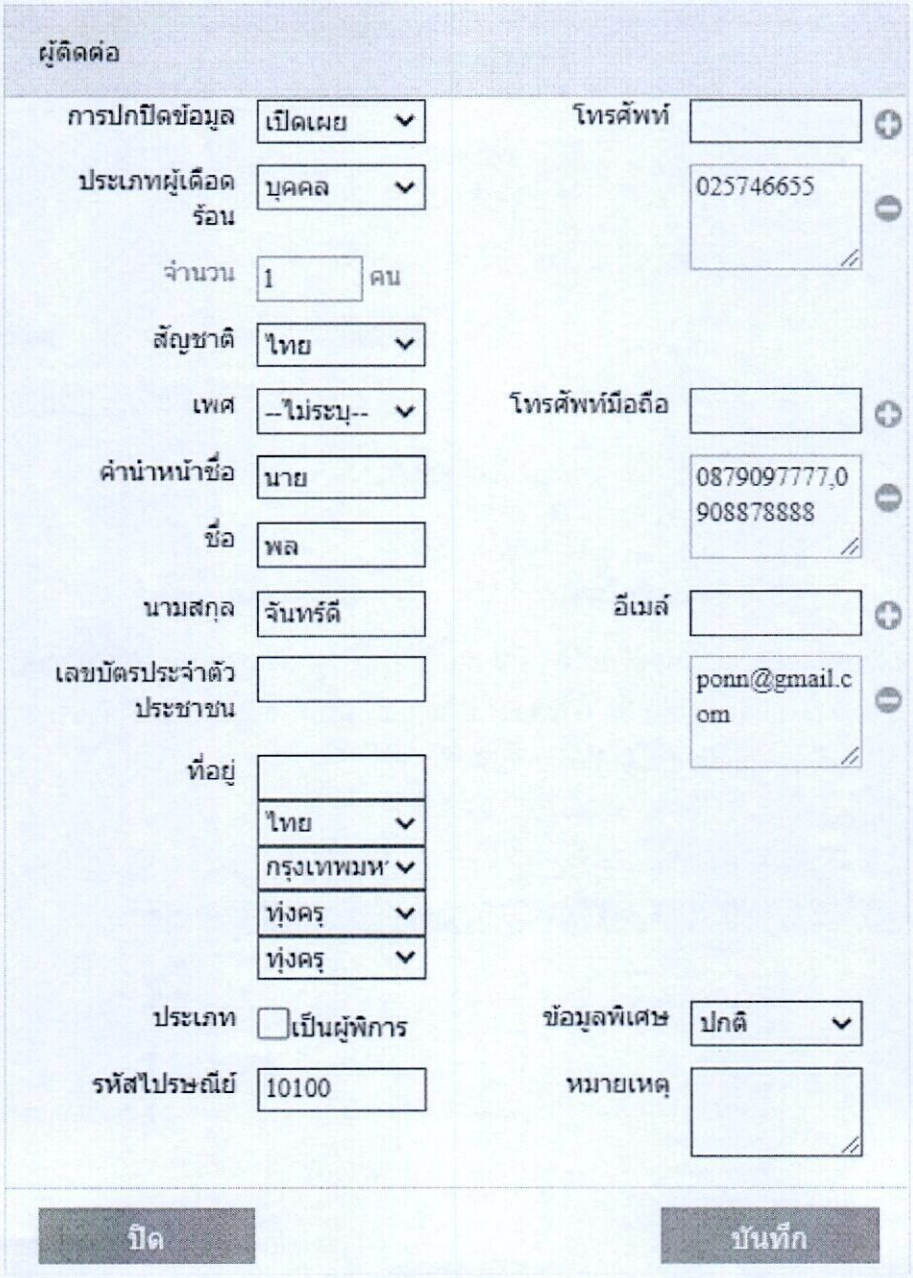
รูปที่ 4.8 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ระบุข้อมูลผู้ติดต่อ

- ตัวอย่างที่ 1 ต้องการรับเรื่องใหม่ ภายใต้ผู้ติดต่อเดิมในระบบ ให้ทำการค้นหาด้วย Keyword ที่สำคัญเช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เลขบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น แล้วกดปุ่มเลือกรายชื่อที่ต้องการ ดังรูป



รูปที่ 4.9 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อเดิมในระบบ

- ตัวอย่างที่ 2 ต้องการเพิ่มผู้ติดต่อใหม่ ให้กดปุ่ม เพิ่ม จากหน้าค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อ ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อใหม่ ให้ผู้ใช้งานป้อนข้อมูลผู้ติดต่อตามรายละเอียด ดังรูป
- เมื่อกรอกข้อมูลครบแล้ว ให้กดปุ่มเพิ่ม เพื่อเป็นการบันทึกข้อมูลในระบบ



รูปที่ 4.10 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อใหม่

2) จากรูปที่ 4.8 ให้คลิกเลือก เป็นผู้เดือดร้อน หากผู้ติดต่อเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้เดือดร้อน จากนั้น คลิกปุ่ม ดำเนินการต่อเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

** ข้อกำหนดในการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ

(1) เรื่องที่ผู้ติดต่อไม่ประสงค์จะเปิดเผยข้อมูลของตน หรือเรื่องที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าหากเปิดเผยข้อมูลผู้ติดต่อ อาจทำให้ผู้ติดต่อได้รับผลกระทบในด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ให้กำหนดการปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อ ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องที่มีชั้นความลับ หรือไม่มีก็ได้ แต่ผู้ใช้งานต้องพิจารณาด้วยว่าหากปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องสามารถดำเนินการต่อได้ และหากเป็นกรณีที่จำเป็นต้องมีข้อมูลผู้ติดต่อ เนื่องจากเป็นปัญหาเฉพาะบุคคล ผู้รับเรื่องจะต้องแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบว่าไม่สามารถปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อได้ เพื่อให้ผู้ติดต่อยืนยันการแจ้งเรื่องอีกครั้งหนึ่ง

(2) เมื่อผู้ใช้งานได้กำหนดการปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อในระบบไว้ หน่วยงานอื่นจะไม่สามารถเรียกดูข้อมูลในส่วนนี้ได้ หากจำเป็นต้องใช้ข้อมูล จะต้องติดต่อกับหน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดของผู้ใช้งานที่ได้กำหนดการปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อไว้ในระบบเท่านั้น

(3) การปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อในระบบ ขอให้ผู้ใช้งานระมัดระวังเกี่ยวกับการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย โดยจะต้องมีการกำหนดไม่อนุญาตให้เปิดดูเอกสารต้นฉบับ และจัดทำเอกสารรายละเอียดของเรื่องที่ปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อ ซึ่งอนุญาตให้เรียกดูเอกสารแนบไว้ด้วย มิฉะนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถดำเนินการได้ และอาจเกิดความผิดพลาดในการปกปิดข้อมูลของผู้ติดต่อได้

(4) การป้อนหมายเลขโทรศัพท์/โทรศัพท์เคลื่อนที่ ขอให้ยึดแนวปฏิบัติเดียวกัน คือบันทึกหมายเลขโทรศัพท์ต่อเนื่องกันโดยไม่มีการเว้นวรรค หรือใช้เครื่องหมายขีด ระหว่างหมายเลข ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูล ในส่วนนี้ได้

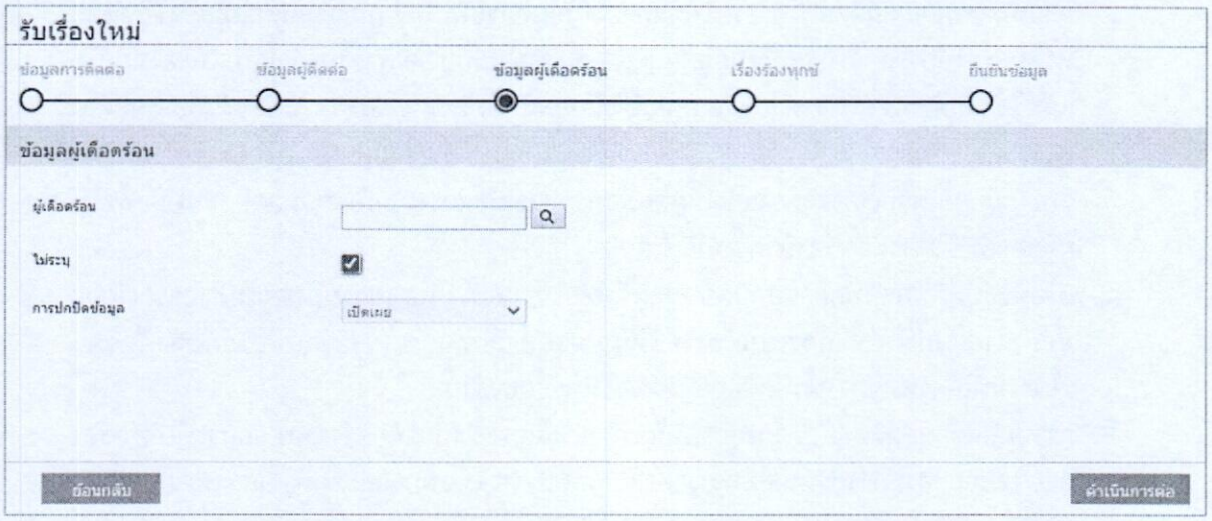
(5) กรณีมีผู้ติดต่อรวมกันแจ้งเรื่อง 1 เรื่อง หรือ มีผู้ติดต่อร่วมหรือการรวมกันแจ้งเรื่องมีลักษณะของการรวมพลังเพื่อกดดันให้ได้ตามความประสงค์ของกลุ่ม ให้บันทึกเป็นกลุ่มบุคคล/องค์กร ซึ่งอาจมีชื่อและข้อมูลของผู้นำเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็สามารถบันทึกไว้ในระบบได้ พร้อมระบุจำนวนคนของกลุ่มบุคคล

(6) ในกรณีที่ผู้ติดต่อมีอุปนิสัยที่ควรมีการประสานงานที่แตกต่างจากบุคคลทั่วไปขอให้ผู้ใช้งานบันทึกไว้ในช่องข้อมูลพิเศษ ซึ่งมีรายการให้เลือก ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้งานที่รับงานต่อหรือรับการติดต่อเรื่องทางโทรศัพท์จะได้ให้บริการด้วยความระมัดระวัง และที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

1.2.4 บันทึกข้อมูลผู้เดือดร้อน

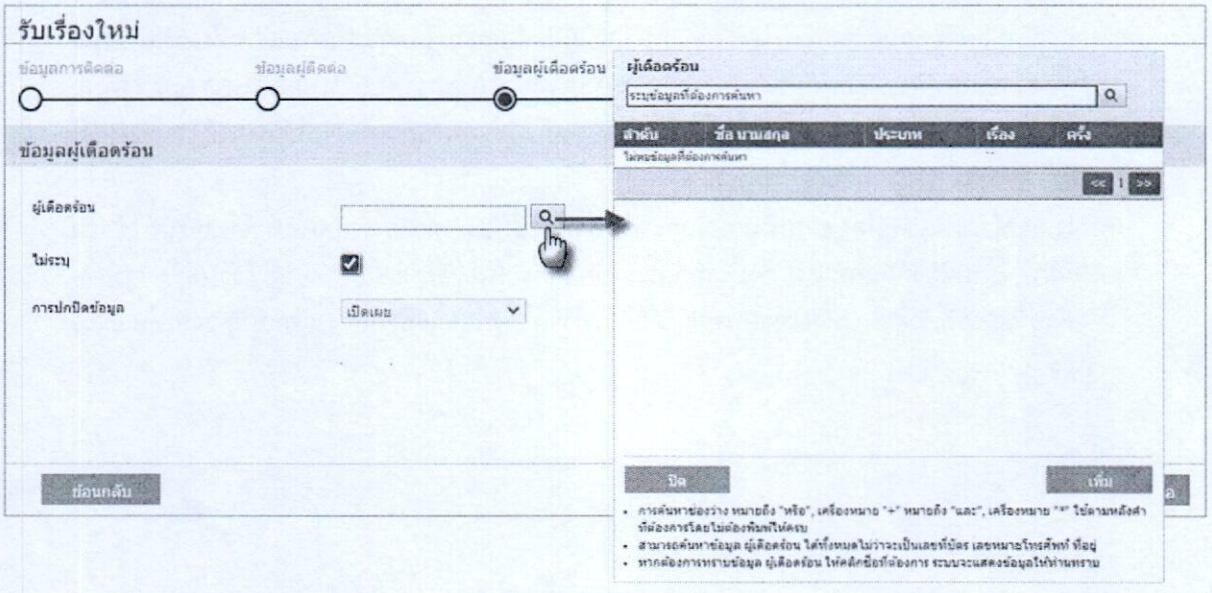
โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกระบุข้อมูลผู้เดือดร้อนได้ในรูปแบบดังต่อไปนี้

- ไม่ระบุผู้เดือดร้อน ให้ผู้ใช้งานคลิก ไม่ระบุ ☑ แล้วกดปุ่มดำเนินการต่อ



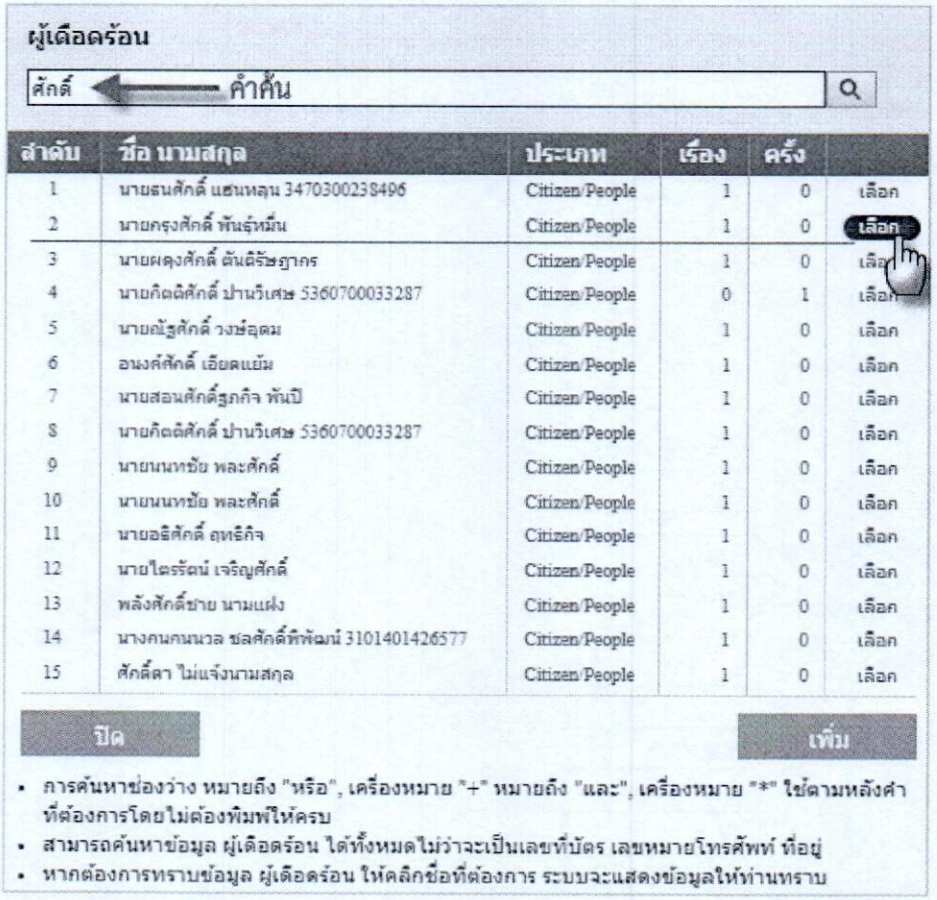
รูปที่ 4.11 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ไม่ระบุข้อมูลผู้เดือดร้อน

- ระบุข้อมูลผู้เดือดร้อน ให้ผู้ใช้งานคลิก 🔍 เพื่อค้นหาข้อมูลเดือดร้อนเดิม หรือเพิ่มผู้เดือดร้อนใหม่ในระบบ ก่อนกดปุ่มดำเนินการต่อ



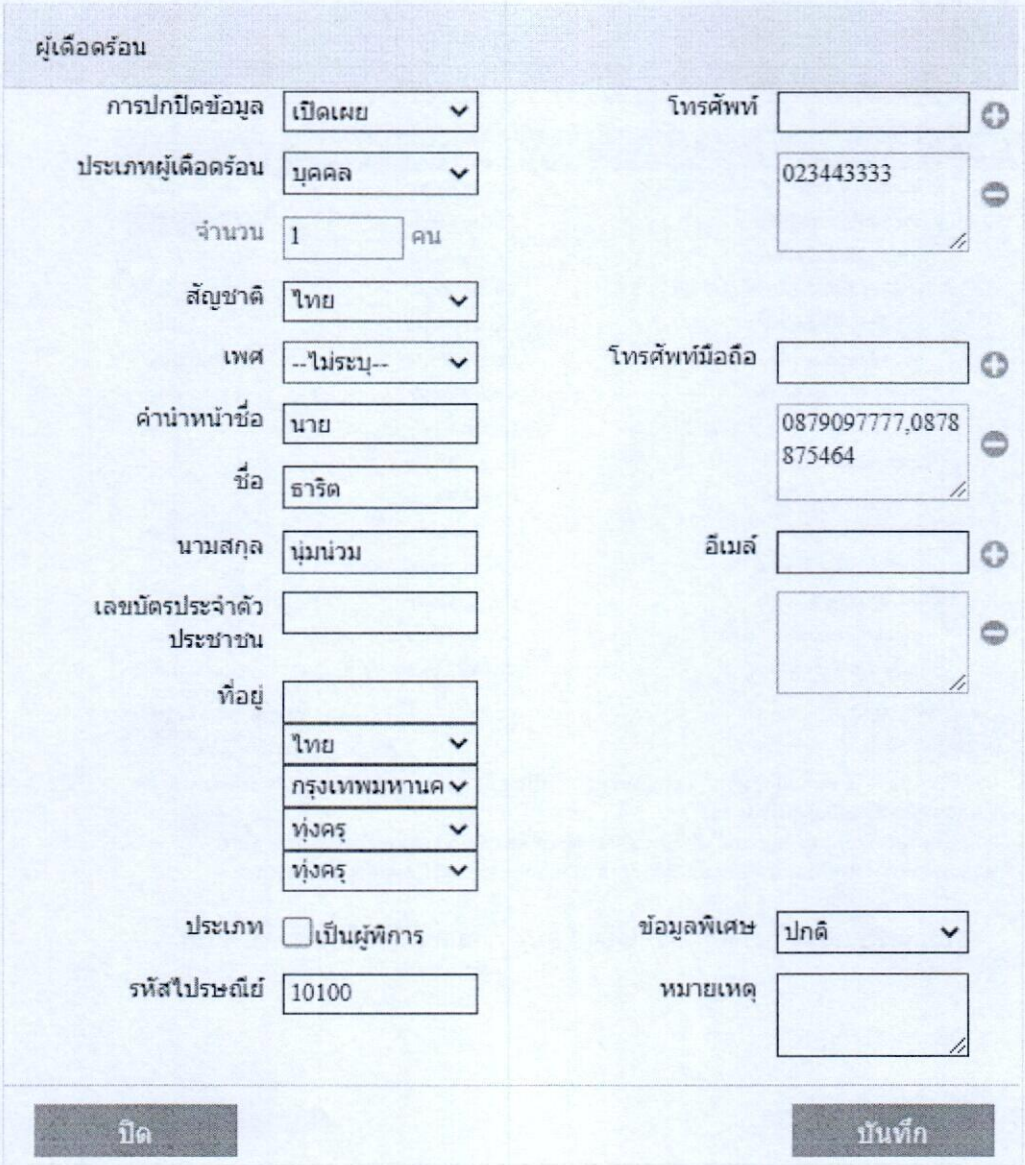
รูปที่ 4.12 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ระบุข้อมูลผู้เดือดร้อน

- ตัวอย่างที่ 1 ต้องการรับเรื่องใหม่ ภายใต้ผู้เดือดร้อนเดิมในระบบ ให้ผู้ใช้งานทำการค้นหาด้วย Keyword ที่สำคัญเช่น ชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เลขบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น แล้วกดปุ่มเลือกรายชื่อที่ต้องการ ดังรูป



รูปที่ 4.13 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ค้นหาข้อมูลผู้เดือดร้อนเดิมในระบบ

- ตัวอย่างที่ 2 ต้องการเพิ่มผู้เดือดร้อนใหม่ ให้กดปุ่ม เพิ่ม จากหน้าค้นหาผู้เดือดร้อน ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกข้อมูลผู้เดือดร้อนใหม่ ให้ผู้ใช้งานป้อนข้อมูลผู้เดือดร้อน ตามรายละเอียด ดังรูป



รูปที่ 4.14 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : เพิ่มข้อมูลผู้เดือดร้อน

1.2.5 บันทึกรายละเอียดเรื่องใหม่

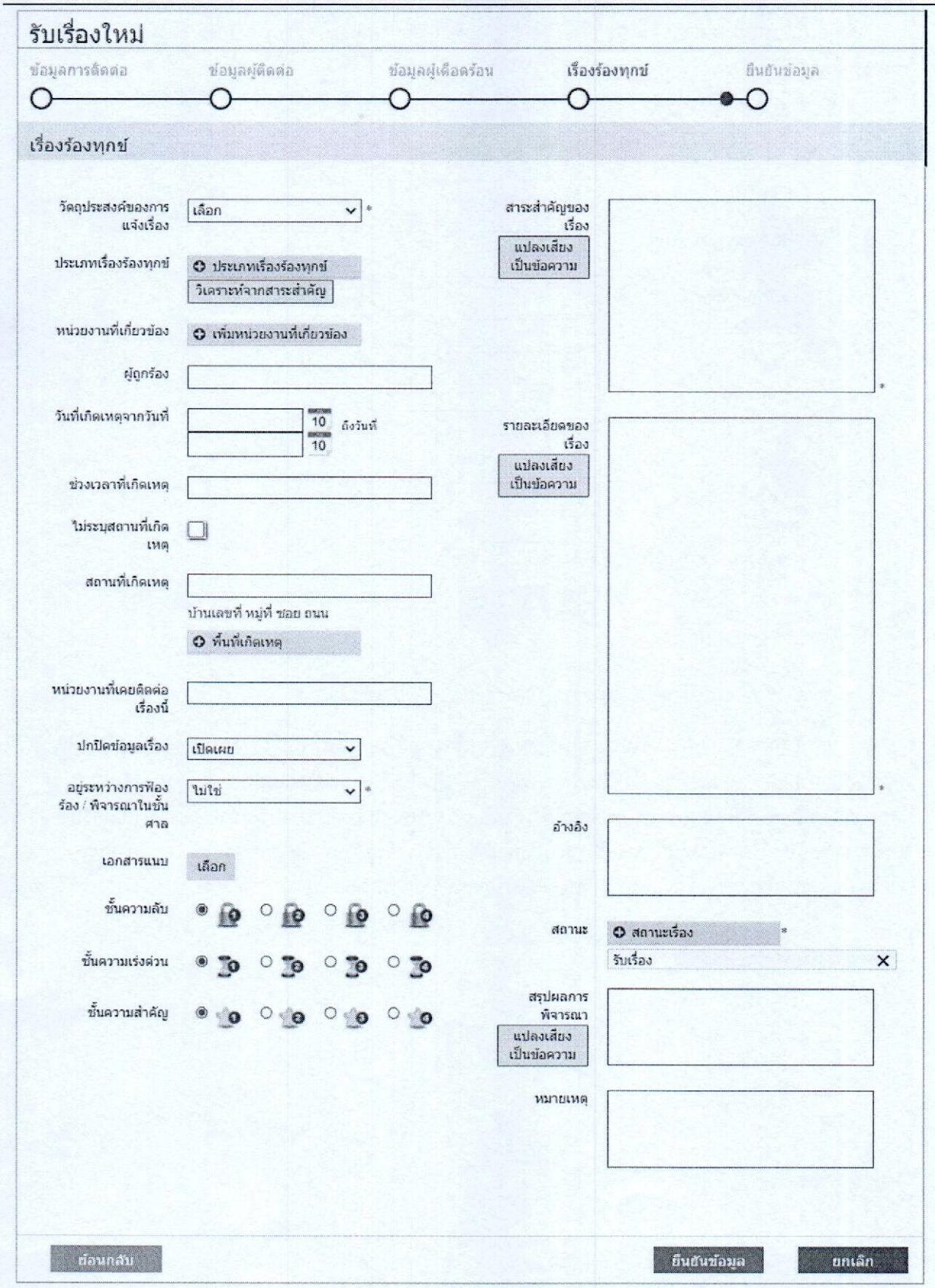
การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ หากการแจ้งเรื่องจากประชาชนในครั้งนั้นมีหลายประเด็น ขอให้พิจารณาจากสาระสำคัญ หน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง และระยะเวลาในการพิจารณาเพื่อแก้ปัญหา ดังนี้

- ประเด็นเรื่องมีความสำคัญมากเท่ากัน หรือมีความเกี่ยวเนื่องกัน และอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเดียวกันและมีระยะเวลาในการพิจารณาเพื่อแก้ปัญหาใกล้เคียงกัน ให้บันทึกไว้ในรหัสเรื่องเดียวกัน
- ประเด็นเรื่องที่มิได้มีความเกี่ยวเนื่องกัน และอยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงาน หรือมีระยะเวลาในการพิจารณาเพื่อแก้ปัญหาแตกต่างกัน ควรแยกบันทึกเป็นเรื่องในแต่ละรหัสเรื่องตามประเด็นที่แจ้ง ทั้งนี้สามารถระบุรหัสเรื่องที่มีการแยกดำเนินการไว้ในระบบได้ โดยบันทึกข้อมูลรหัสเรื่องไว้ในช่องอ้างอิง ซึ่งผู้ใช้งานในระบบจะสามารถทราบข้อมูลนี้ได้
- กรณีที่ไม่สามารถพิจารณาได้แน่ชัดว่าควรบันทึกเป็นเรื่องเดียวกัน หรือแยกบันทึกเรื่อง ให้ยึดหลักหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นหลัก หากเป็นหน่วยงานเดียวกันให้บันทึกเป็นเรื่องเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความสะดวกของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ในกรณีเป็นจดหมายหรือไปรษณียบัตรและมาถึงหน่วยงานพร้อมกันเป็นจำนวนมาก และเป็นเรื่องเดียวกันหรือ มีลักษณะคล้ายคลึงกัน และในการแก้ปัญหาต้องดำเนินการในระดับนโยบายหรือแก้ปัญหาในภาพรวม ขอให้บันทึกเป็นเรื่องเดียวกัน โดยใช้หลักการผู้ติดต่อที่เป็นกลุ่มบุคคล เพื่อลดภาระงานของผู้ปฏิบัติงาน และปัญหาเหล่านี้มักจะใช้เวลาในการพิจารณาดำเนินการมากหากบันทึกเป็นรายเรื่องตามจำนวนผู้ติดต่อมีเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการมาก และเมื่อมีการแก้ปัญหาแล้ว ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกผลการพิจารณาและยุติเรื่องเป็นรายเรื่อง ซึ่งจะเป็นภาระงานค่อนข้างมาก
- กรณีมีปัญหาในทางปฏิบัติเนื่องจากการแจ้งเรื่องจะผ่านหลายช่องทางและแจ้งมาไม่พร้อมกัน มีการบันทึกผู้ติดต่อ และเรื่องใหม่แล้วเป็นจำนวนมาก และหน่วยงานที่ใช้งานเห็นควรให้มีการยุบรวมเรื่อง กรุณาแจ้งผู้ดูแลระบบ เพื่อพิจารณารวบรวมข้อมูลและความเหมาะสมในการยุบรวมเรื่อง

- ให้ผู้ใช้งานป้อนข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้
  - วัตถุประสงค์การแจ้งเรื่อง
  - ประเภทเรื่องร้องทุกข์
  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - ผู้ถูกร้อง (ถ้ามี)
  - วันที่เกิดเหตุ
  - ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ
  - สถานที่เกิดเหตุ ผู้ใช้งานสามารถคลิกเพื่อไม่ระบุสถานที่เกิดเหตุได้ หรือสามารถระบุจังหวัดได้เป็นอย่างน้อย หรือระบุตำแหน่งบนแผนที่ (Google Map) ได้
  - หน่วยงานที่เคยติดต่อเรื่องนี้
  - ปกปิดข้อมูลเรื่อง
  - แนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง
  - กำหนดชั้นความลับ ชั้นความเร็ว และชั้นความสำคัญของเรื่อง

- สรุปสาระสำคัญของเรื่อง
- รายละเอียดของเรื่อง
- อ้างอิง
- สถานะ
- สรุปผลการพิจารณา
- หมายเหตุ

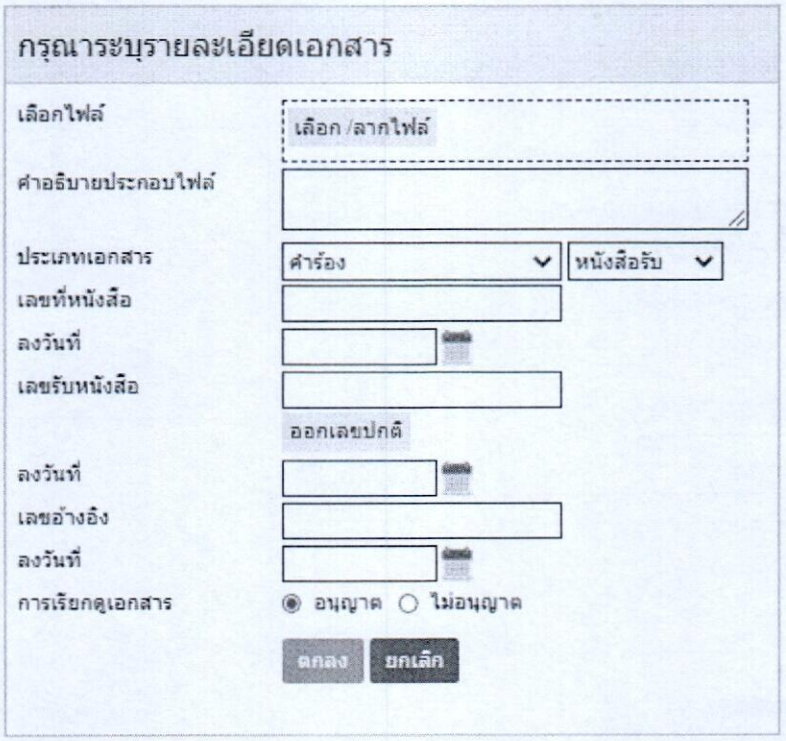
ทั้งนี้ ผู้ใช้งานสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้จากภาคผนวก 1 ความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์



รูปที่ 4.15 แสดงหน้าจอการรับเรื่อง : ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หากต้องการแนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้สามารถทำได้โดย คลิกปุ่ม เลือก 

แสดงหน้าจอ ดังรูป

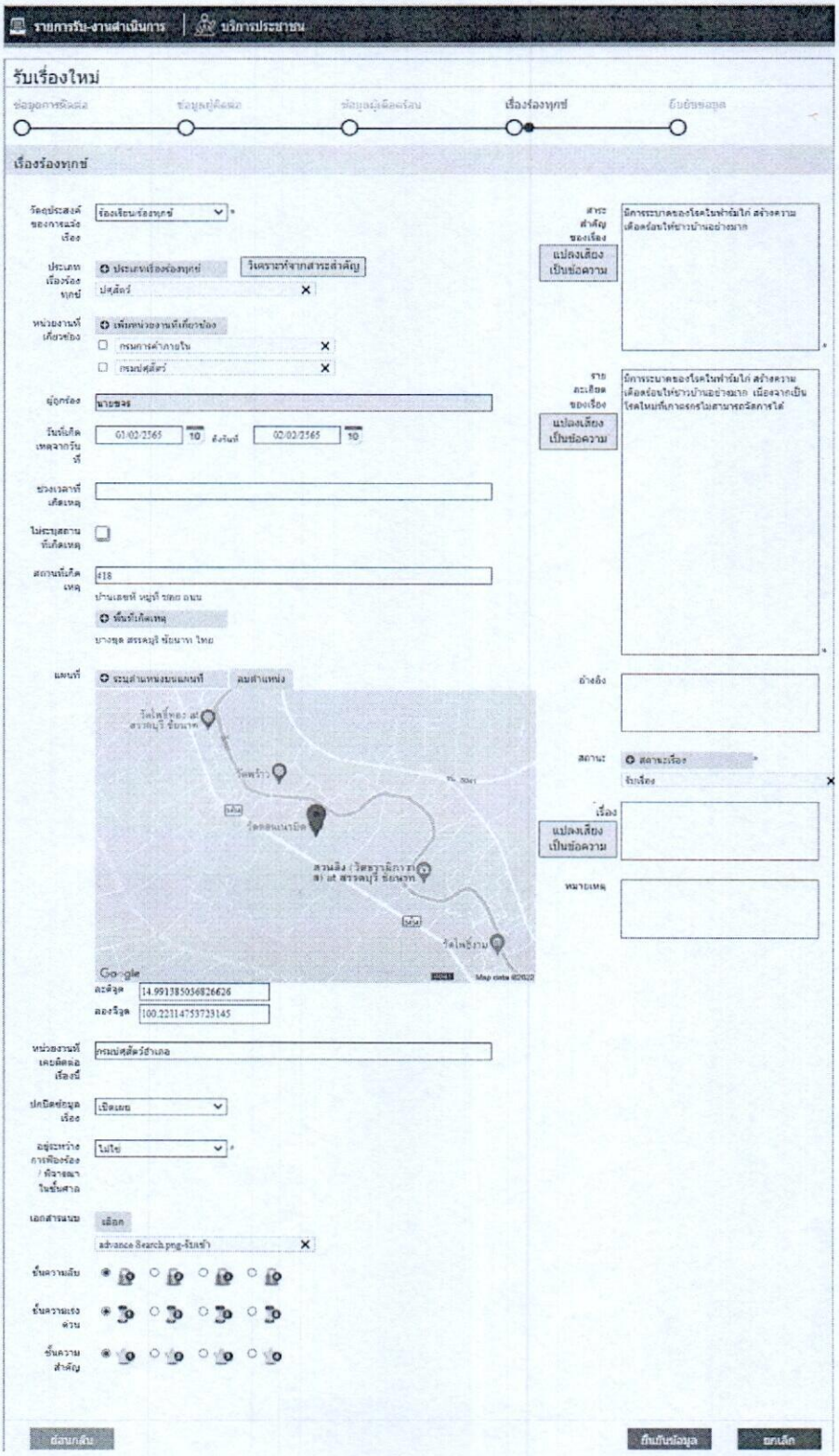


รูปที่ 4.16 แสดงหน้าจอระบุรายละเอียดเอกสาร

คลิกเลือก/ลากไฟล์ เพื่อเลือกไฟล์จากคอมพิวเตอร์ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ไฟล์ หรือสามารถลากไฟล์จากคอมพิวเตอร์ไปยังบริเวณปุ่ม เลือก/ลากไฟล์ สามารถลากได้มากกว่า 1 ไฟล์เช่นกัน โดยการแนบไฟล์ในขั้นตอนการเปิดเรื่องใหม่ ระบบจะกำหนดค่าเริ่มต้นของประเภทเอกสารเป็นคำร้องและหนังสือรับ ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนแปลงค่าดังกล่าวให้ตรงกับการใช้งานจริงได้ จากนั้นกรอกรายละเอียดของเอกสารในช่องอื่นๆ เมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วคลิกปุ่ม ตกลง

1.2.6 ยืนยันเรื่องร้องทุกข์

เมื่อผู้ใช้งานป้อนข้อมูลครบถ้วนถูกต้องแล้ว คลิกที่ปุ่มยืนยัน โดยระบบจะแสดงหน้าจอยืนยันข้อมูล หากตรวจสอบแล้วถูกต้อง คลิกปุ่มบันทึก เพื่อจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล ดังรูป



รูปที่ 4.17 หน้าจอการรับเรื่อง : ยืนยันข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

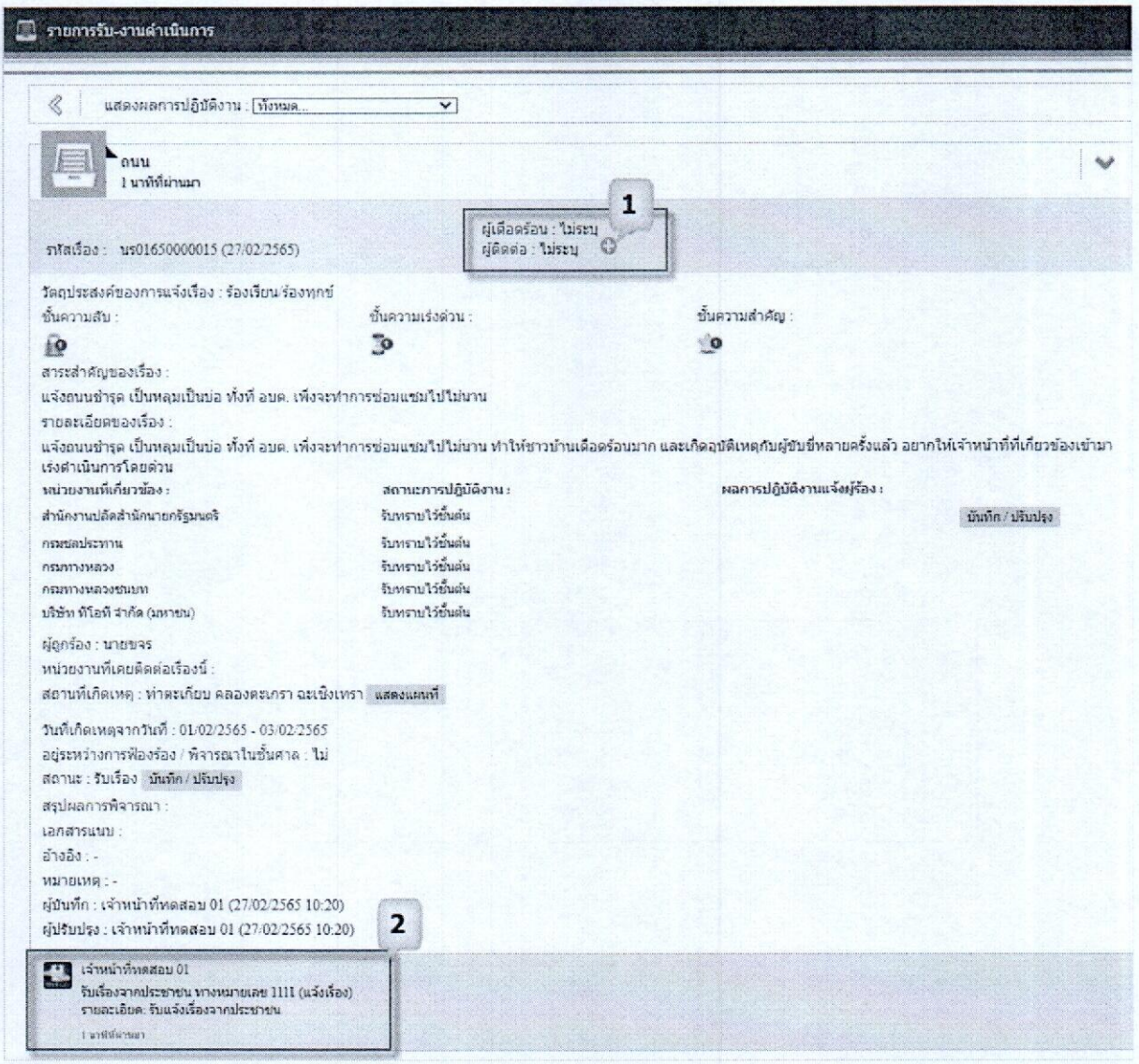
หลังจากยืนยันข้อมูล และกดปุ่มบันทึก ระบบจะแสดงข้อความ "บันทึกข้อมูลแล้ว" พร้อมแสดง "รหัสเรื่อง" ผู้ใช้งานสามารถแจ้งรหัสเรื่องให้ผู้ติดต่อทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการติดตามเรื่องแก่ผู้ติดต่อได้



รูปที่ 4.18 หน้าจอการรับเรื่อง : เมื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลเสร็จสิ้น

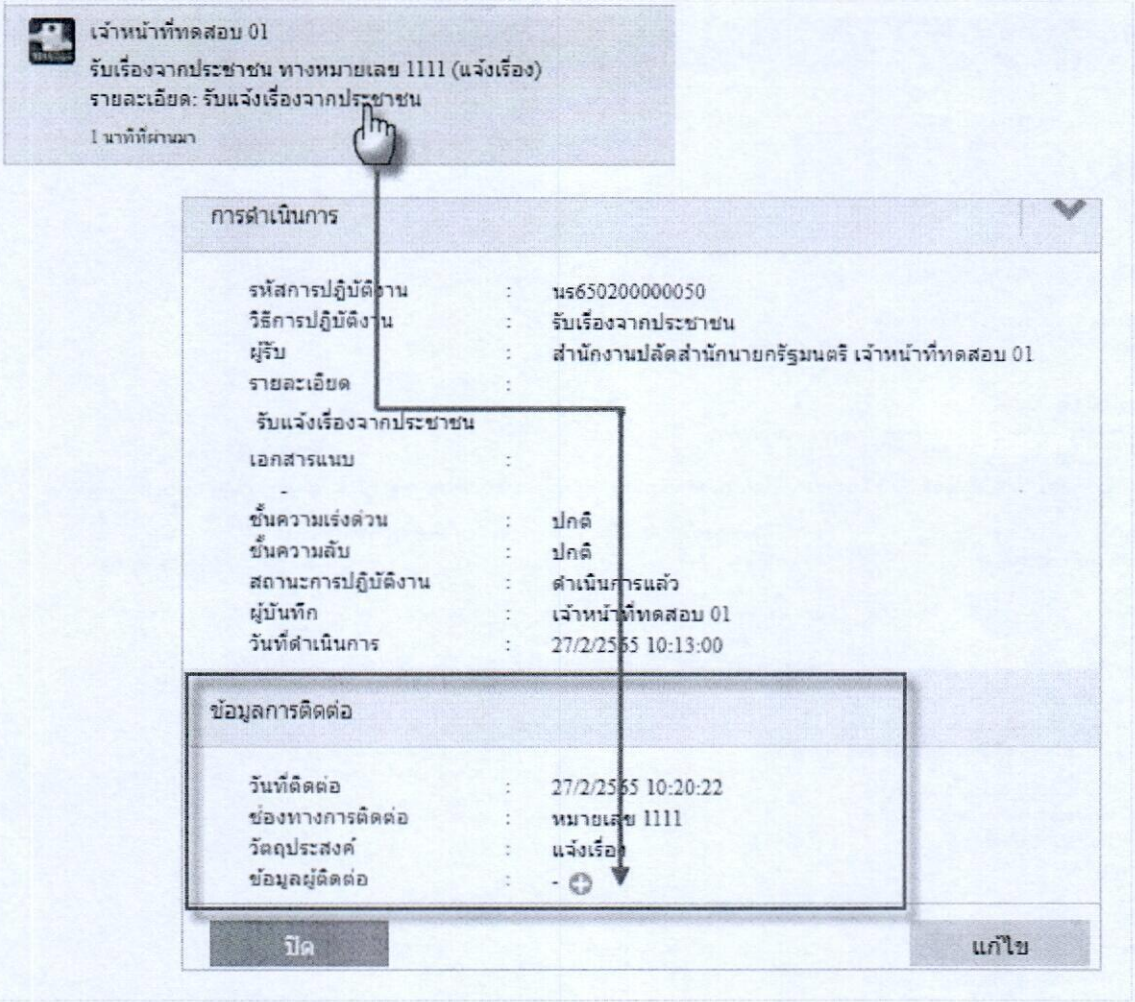
2. การบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อภายหลัง (กรณีที่เลือกข้ามขั้นตอนการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ)

1) จากหน้าไทม์ไลน์ ให้ผู้ใช้งานคลิกที่รหัสเรื่อง เพื่อเข้าสู่หน้าประวัติเรื่องที่ต้องการเพิ่มผู้ติดต่อ ผู้ใช้งานจะสามารถเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อในหน้านี้ได้จาก 2 จุดดังรูป



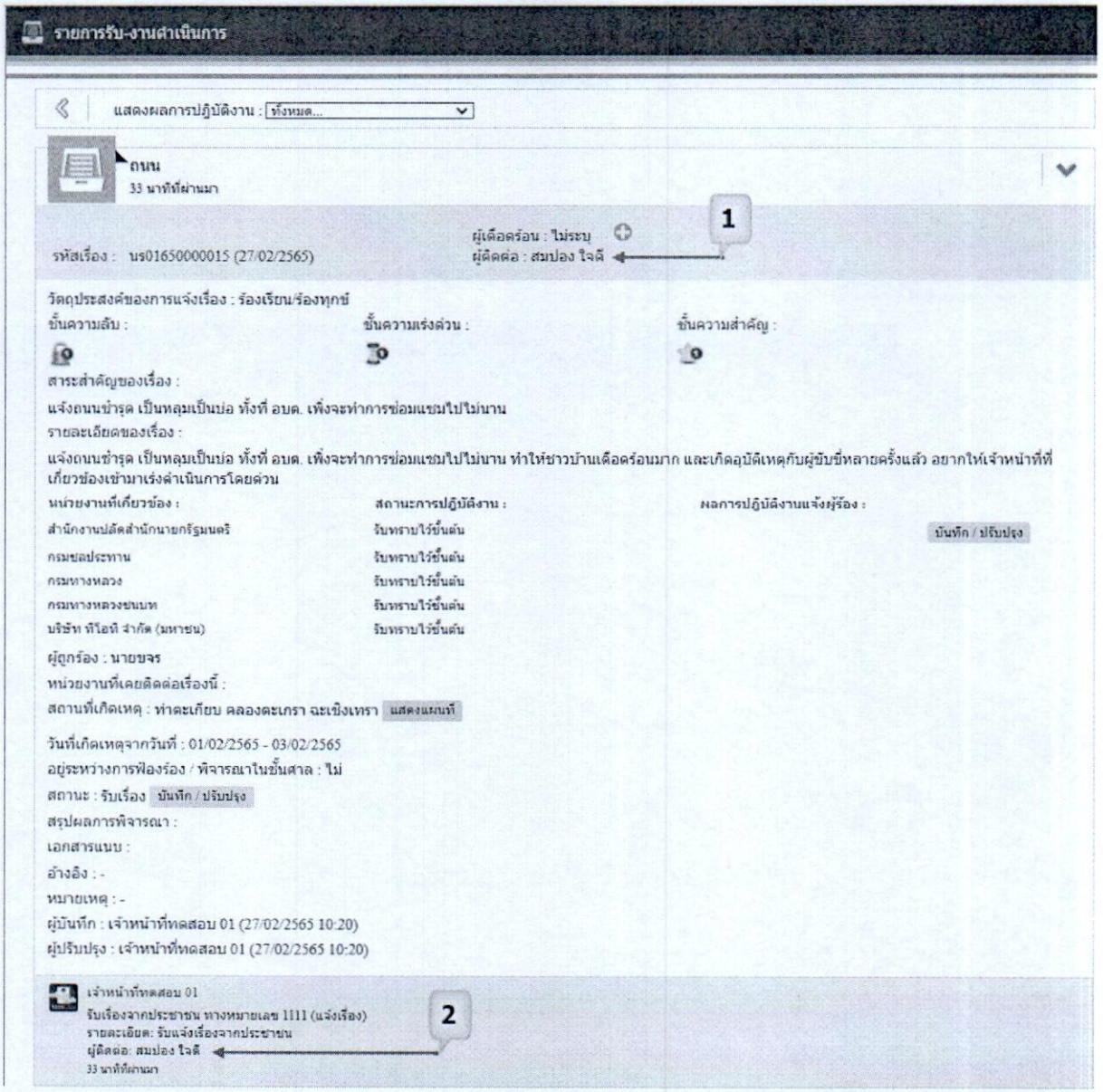
รูปที่ 4.19 หน้าจอรายละเอียดเรื่อง : การเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อภายหลัง

- จุดที่ 1 ให้ผู้ใช้งานคลิกที่ปุ่มบวก ผู้ติดต่อ : ไม่ระบุ
- จุดที่ 2 ให้ผู้ใช้งานคลิกที่รายละเอียดการปฏิบัติงาน แล้วคลิกปุ่มบวก ข้อมูลผู้ติดต่อ : -



รูปที่ 4.20 หน้าจอรายละเอียดเรื่อง : การเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อภายหลังจากส่วนของการติดต่อ

เมื่อผู้ใช้งานคลิกปุ่มบวก จากจุดใดจุดหนึ่งแล้ว ระบบจะเปิดหน้าจอการเพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาผู้ติดต่อเดิม หรือเพิ่มผู้ติดต่อใหม่ได้ตามขั้นตอนเดียวกันกับข้อที่ 1.2.3 เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้วระบบจะดึงข้อมูลผู้ติดต่อมาแสดงทั้ง 2 จุดดังรูป

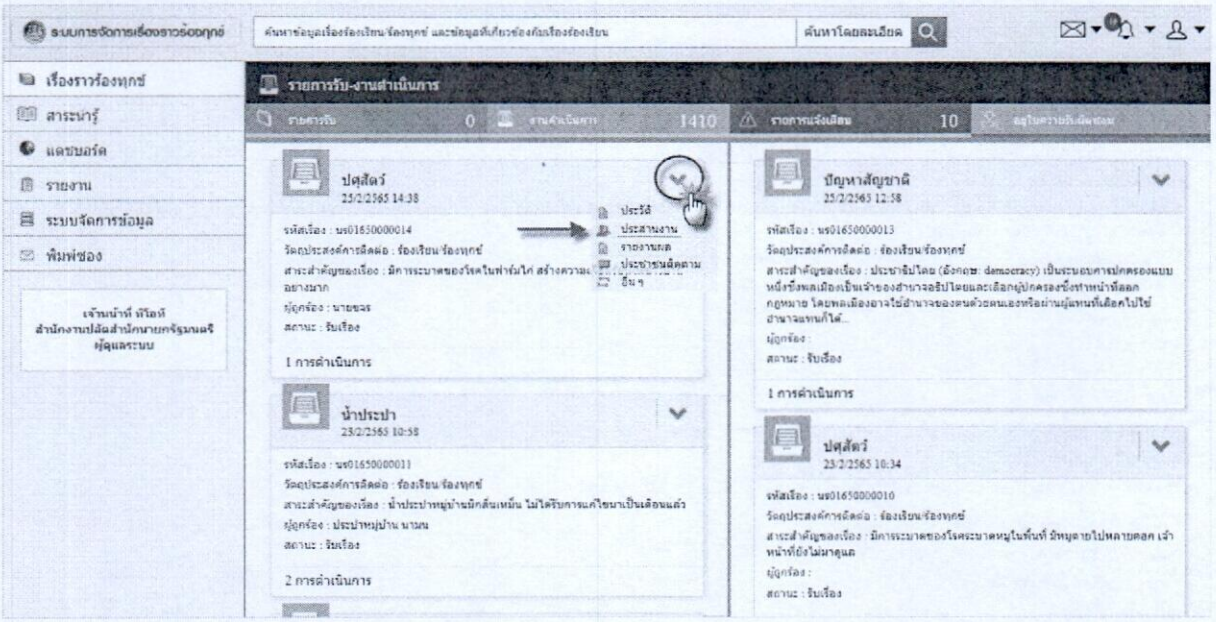


รูปที่ 4.21 หน้าจอรายละเอียดเรื่อง : ผลการเพิ่มข้อมูลผู้ติต่อภายหลัง

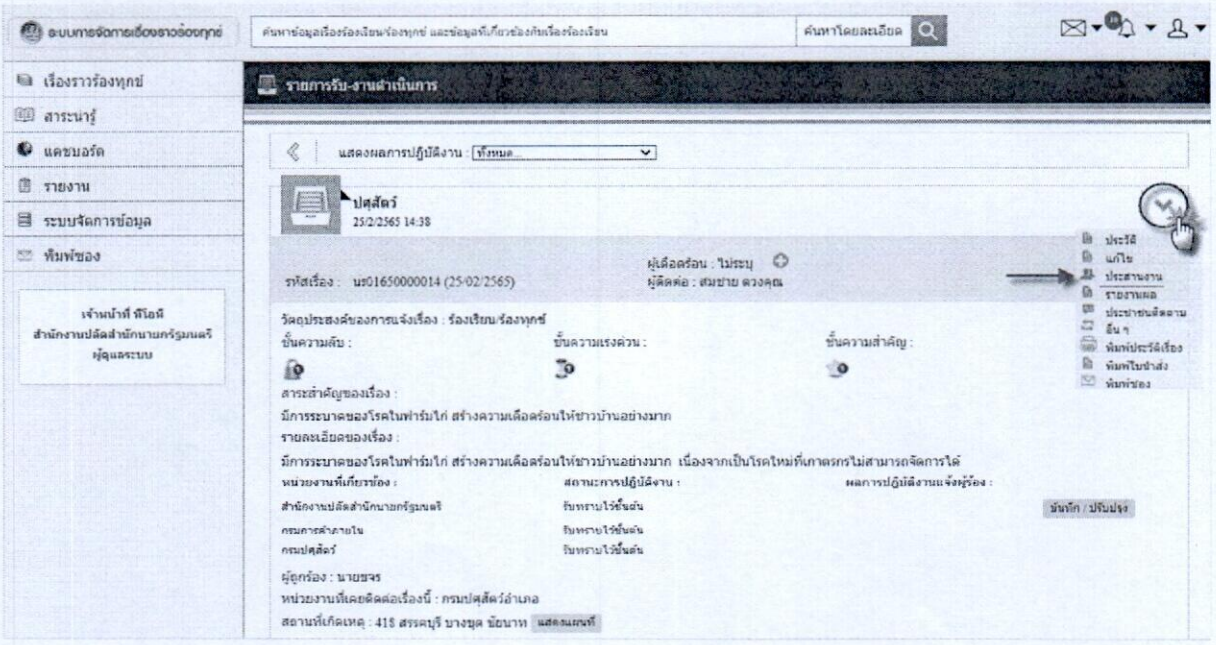
3. วิธีการบันทึกการปฏิบัติงานในระบบ

3.1 การประสานงานไปยังหน่วยงาน/เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1) การประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการเรื่องต่อนั้น ผู้ใช้งานจะต้องเพิ่มการปฏิบัติงาน โดยสามารถทำได้จากเมนูลัด “ประสานงาน” ในหน้าไทม์ไลน์หรือเมนูการประสานงานในหน้าจอประวัติเรื่อง ดังรูป



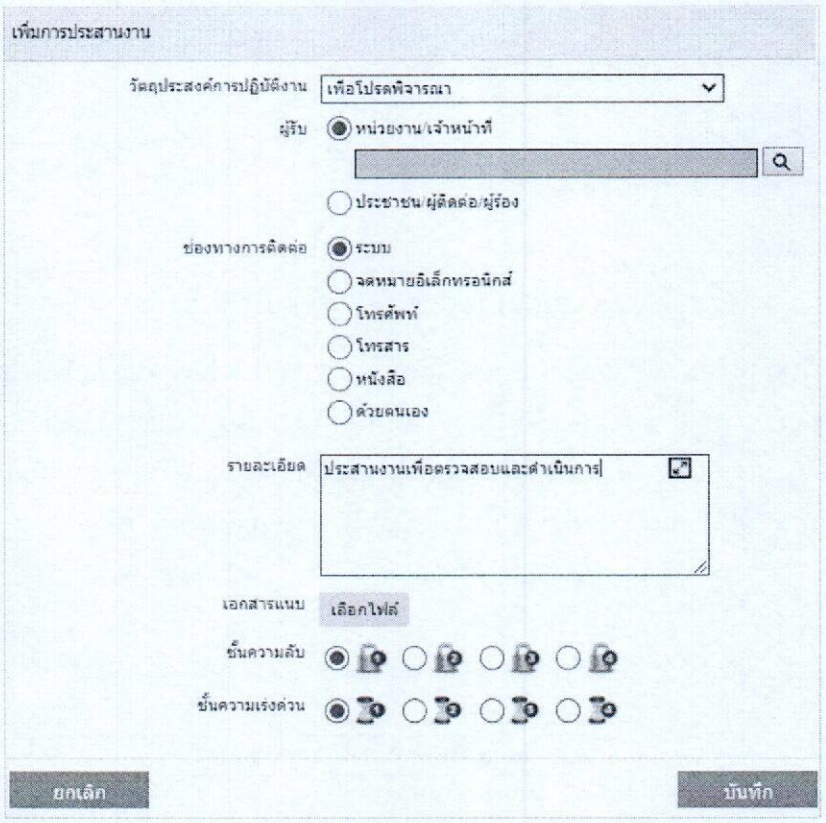
รูปที่ 4.22 หน้าไทม์ไลน์ : เลือกเมนูลัด



รูปที่ 4.23 หน้ารายละเอียดเรื่อง: เลือกเมนู

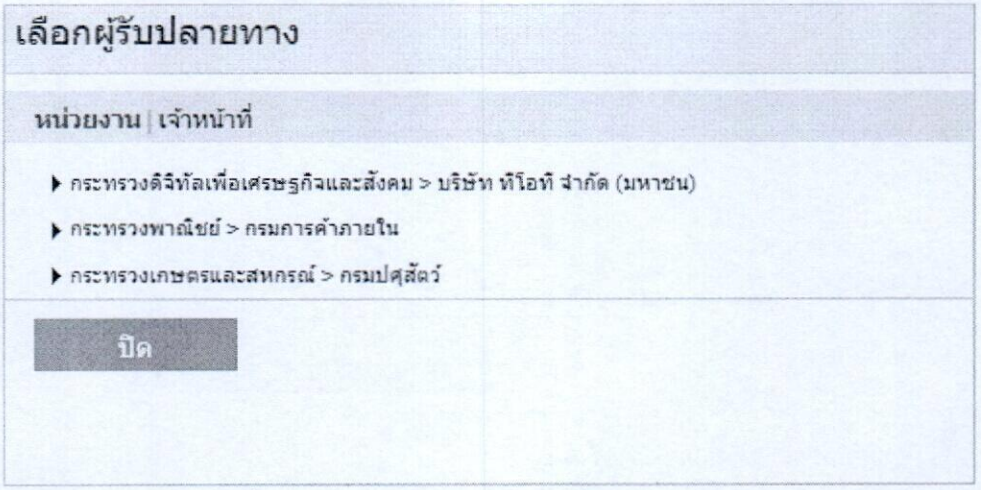
2) ให้ผู้ใช้งานระบุรายละเอียดต่างๆของการปฏิบัตงานดังนี้

- วัตถุประสงค์การปฏิบัติงาน
- ช่องทางการติดต่อ
- รายละเอียด
- เอกสารแนบ วิธีการแนบเอกสาร สามารถดูได้จาก รูปที่ 4.16
- ชั้นความลับ
- ชั้นความเร่งด่วน



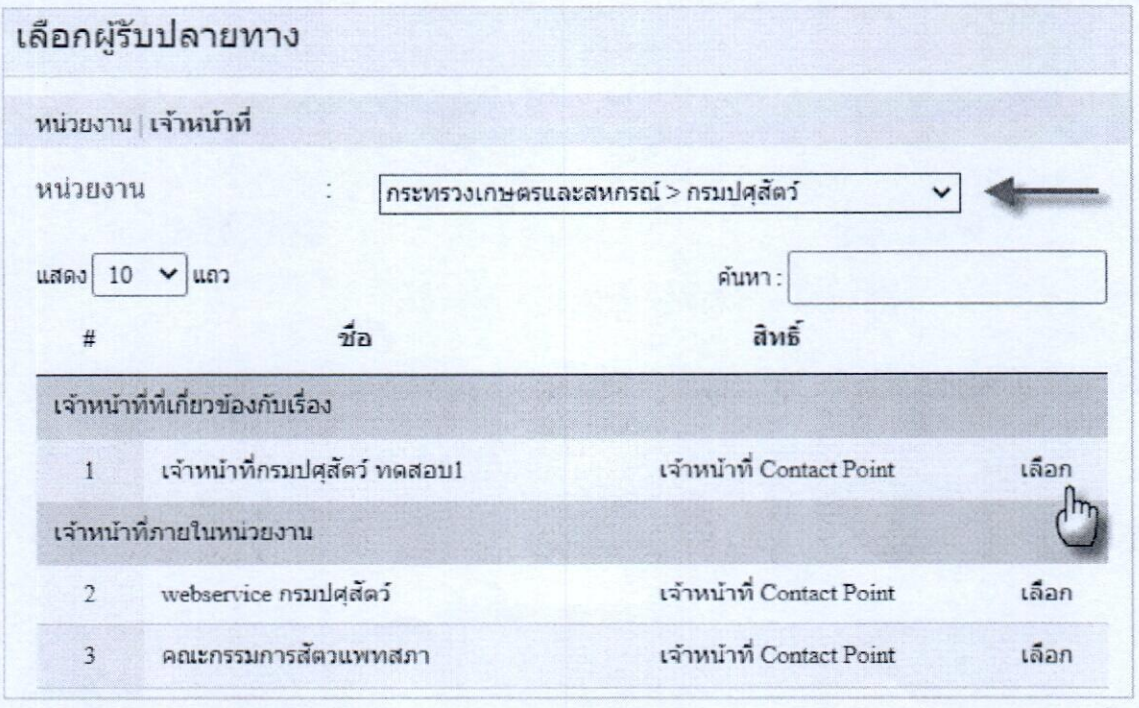
รูปที่ 4.24 หน้าเพิ่มการปฏิบัติงาน “ประสานงาน”

- ผู้รับ : ผู้ใช้งานสามารถระบุผู้รับได้ 2 แบบคือ หน่วยงาน หรือ เจ้าหน้าที่ ระบบได้กำหนดค่าเริ่มต้นเป็นหน่วยงานแล้ว หากผู้ใช้งานต้องการเลือกผู้รับปลายทางแบบหน่วยงาน ก็ให้คลิกที่รายชื่อหน่วยงานที่ต้องการได้ดังรูป



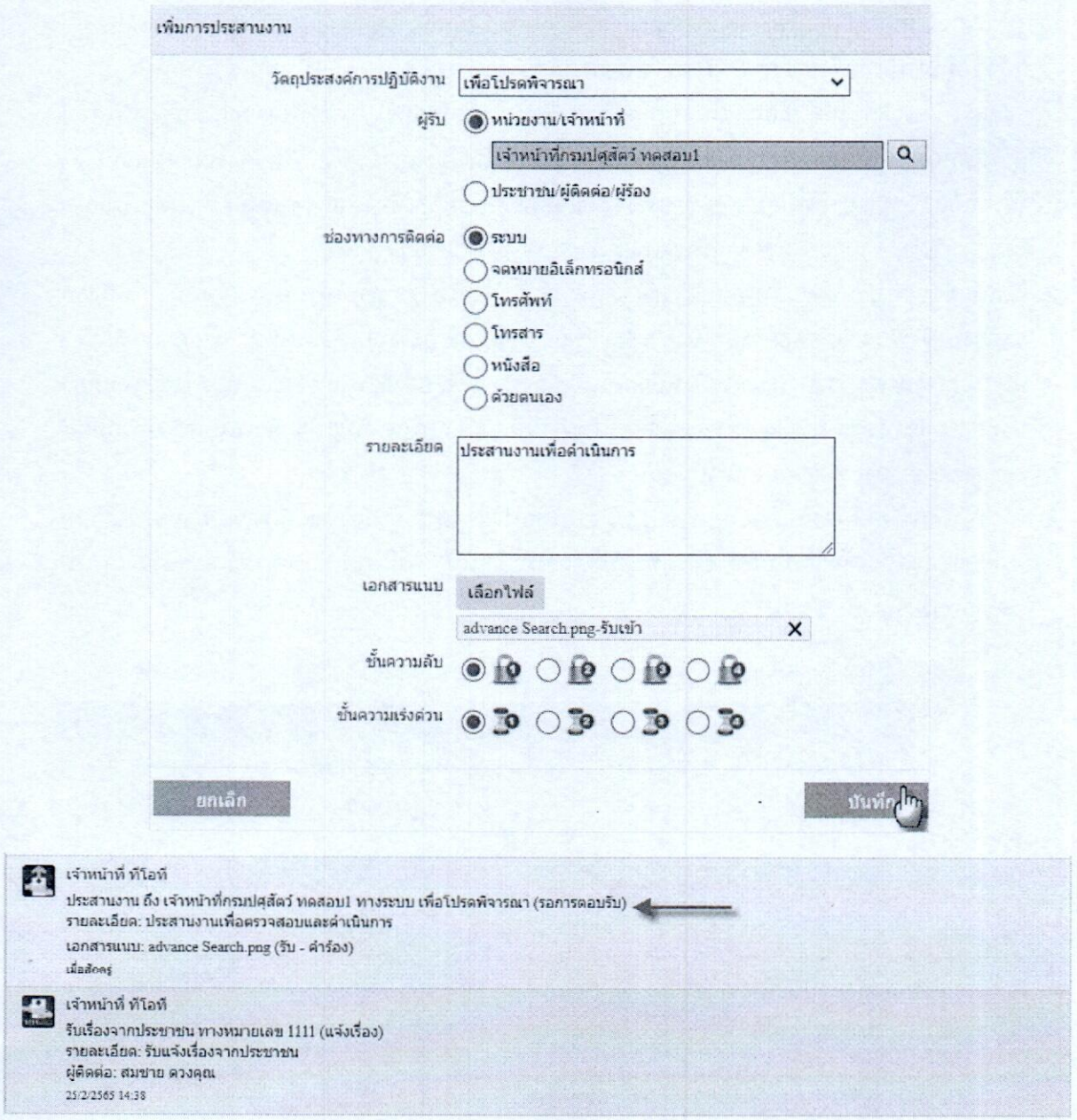
รูปที่ 4.25 แสดงหน้าจอการเลือกผู้รับแบบหน่วยงาน

กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการเลือกผู้รับปลายทางแบบระบุบุคคล ให้คลิกแถบเจ้าหน้าที่ ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ก่อน ให้ผู้ใช้งานเลือกหน่วยงาน แล้วรายชื่อเจ้าหน้าที่ภายใต้หน่วยงานนั้นๆ จะแสดงให้ผู้ใช้งานเลือกในส่วนการแสดงผลด้านล่าง หากรายชื่อเจ้าหน้าที่มีจำนวนมาก ผู้ใช้งานสามารถค้นหา (กรองข้อมูล) ได้จากส่วนค้นหา ดังรูป



รูปที่ 4.26 แสดงหน้าจอการเลือกผู้รับแบบระบุเจ้าหน้าที่

เมื่อกรอกรายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนแล้ว จึงกดปุ่มบันทึก แถบการปฏิบัติงาน (สีฟ้า) จะปรากฏในประวัติเรื่องดังรูป

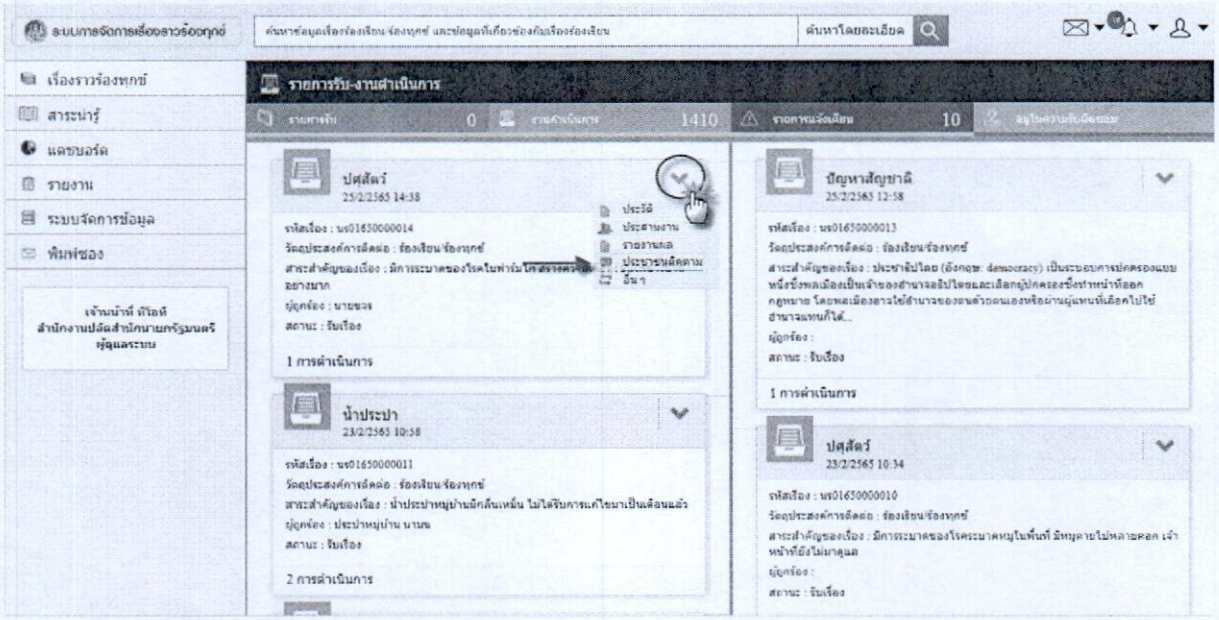


รูปที่ 4.27 แสดงหน้าจอผลการบันทึกการปฏิบัติงาน

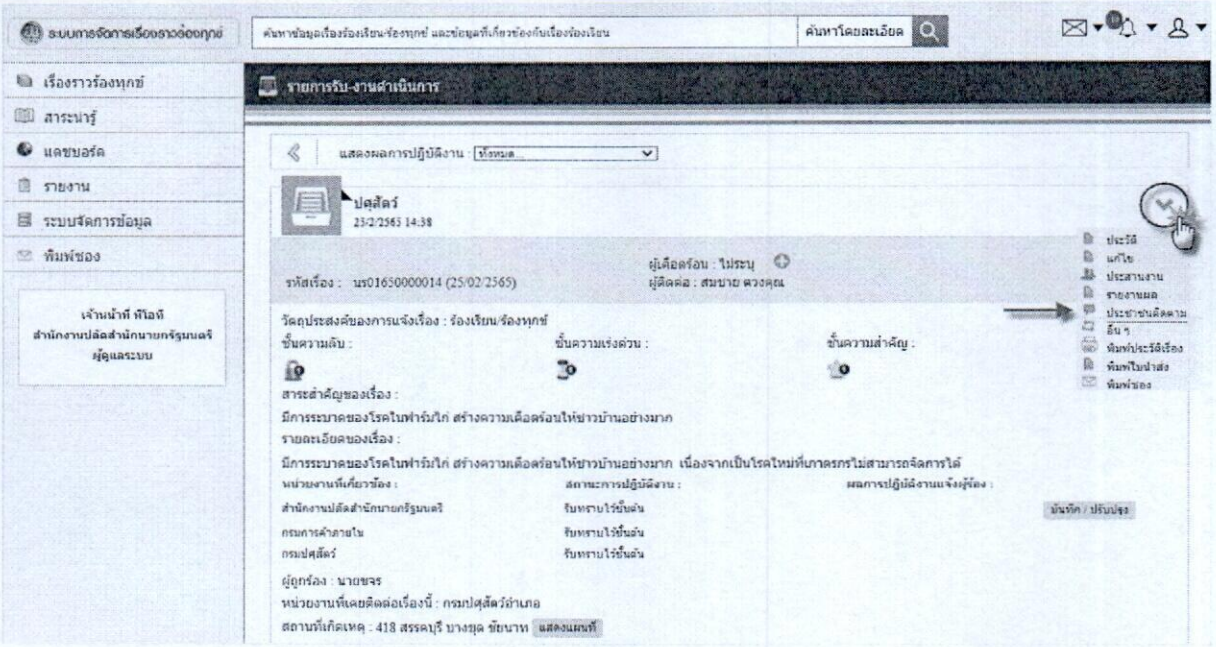
อาจมีการปฏิบัติงานได้มากกว่า 1 งาน เช่น การประสานหน่วยงาน การแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ติดต่อทราบ และหากมีรายละเอียดในการปฏิบัติงานก็สามารถบันทึกไว้เพื่อให้ผู้ใช้งานท่านอื่นมีความเข้าใจตรงกัน

3.2 การบันทึกข้อมูลการติดต่อ

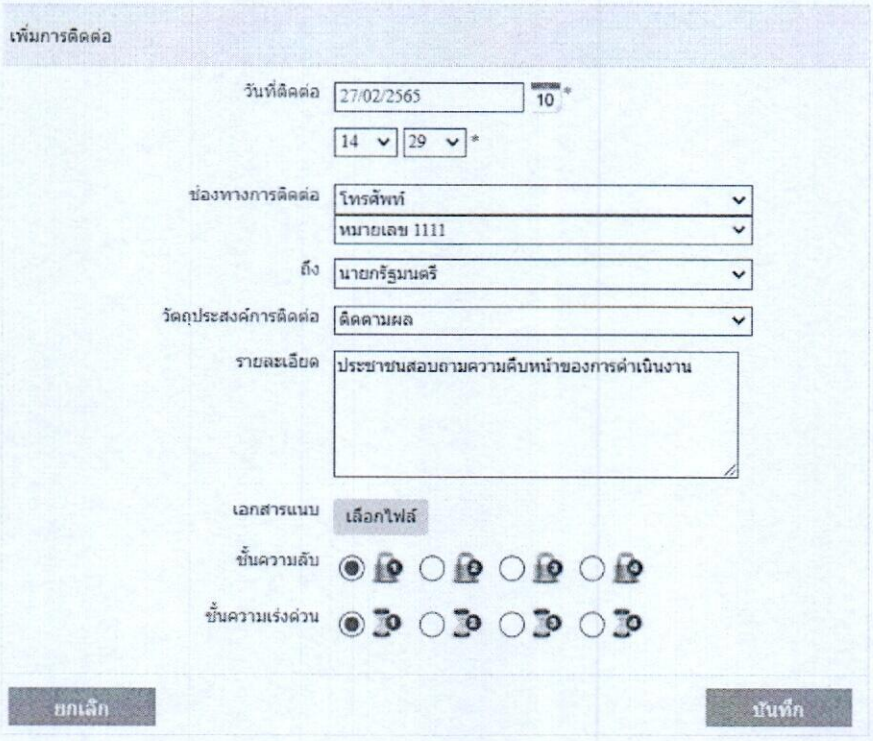
1) ประชาชนติดตามผล คือการบันทึกการติดต่อ ใน 1 เรื่อง อาจมีการติดต่อได้หลายครั้ง เช่นในการติดต่อครั้งแรกจะเป็นการแจ้งเรื่อง ที่ผู้ติดต่อต้องการขอความช่วยเหลือ ในครั้งที่ 2 อาจเป็นการติดต่อเพื่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม ในครั้งที่ 3 ติดต่อเพื่อการติดตามผลการดำเนินการ เป็นต้น ดังนั้นผู้ใช้งานควรระมัดระวัง ในการสืบค้นข้อมูลเมื่อพบผู้ติดต่อที่มีข้อมูลในระบบแล้ว จะต้องพิจารณาว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อในขณะนั้น มีข้อมูลเดิมในระบบหรือไม่ หากไม่มีจะต้องบันทึกเป็นเรื่องใหม่ แต่ถ้ามีเรื่องในระบบแล้ว สถานะยังไม่ยุติ และพิจารณาแล้วเนื้อหามีความต่อเนื่องจากเรื่องเดิม ให้บันทึกเป็นการเพิ่มการติดต่อ ตามจุดประสงค์การติดต่อที่เหมาะสมภายใต้เรื่องนั้น
2) ในแต่ละครั้งที่ประชาชนติดต่อเข้ามาเพื่อติดตามผล แจ้งเรื่องซ้ำ หรือเพิ่มข้อมูลเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องบันทึกรับการติดต่อครั้งนั้นเข้าสู่ระบบ เพื่อเก็บสถิติการติดต่อของประชาชน หรือผู้ร้องในเรื่องนั้นๆ และสามารถประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง หากพิจารณาเห็นควรว่าจะต้องประสานงานเพื่อแจ้งให้ทราบ เช่น กรณีที่เกินกำหนดเวลาปฏิบัติงานแล้ว ยังไม่มีการรายงานผลความคืบหน้าของการดำเนินงาน เป็นต้น
3) การบันทึกข้อมูลการติดตามผลการปฏิบัติงานโดยประชาชน ผู้ใช้งานจะต้องเพิ่มการปฏิบัติงานโดยสามารถทำได้จากเมนูลัด “ประชาชนติดตาม” ในหน้าไทม์ไลน์หรือเมนูประชาชนติดตามในหน้าจอประวัติเรื่อง ดังรูป



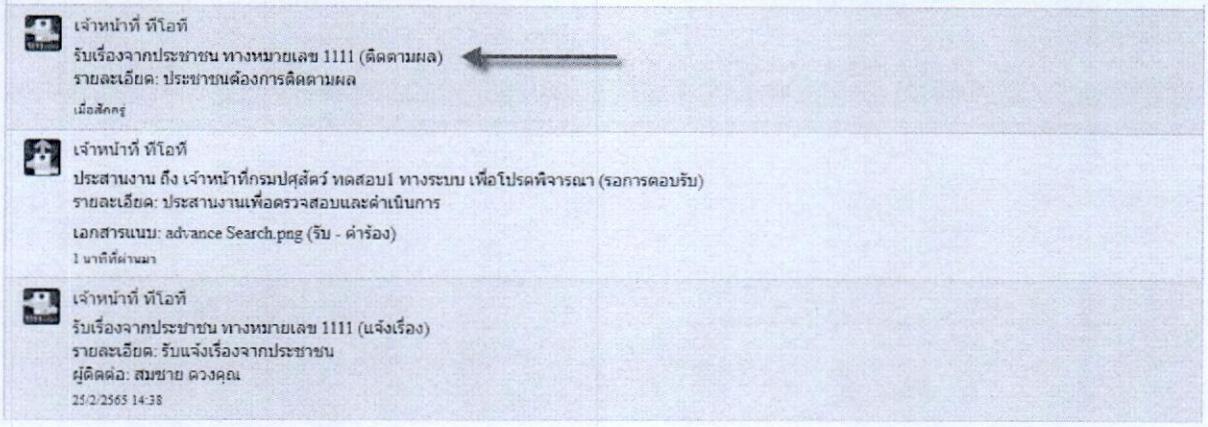
รูปที่ 4.28 แสดงหน้าจอผลการบันทึกข้อมูลการติดต่อจากเมนูลัดหน้าไทม์ไลน์



รูปที่ 4.29 แสดงหน้าจอผลการบันทึกข้อมูลการติดต่อจากเมนูในหน้าประวัติเรื่อง



รูปที่ 4.30 แสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูลการติดต่อ



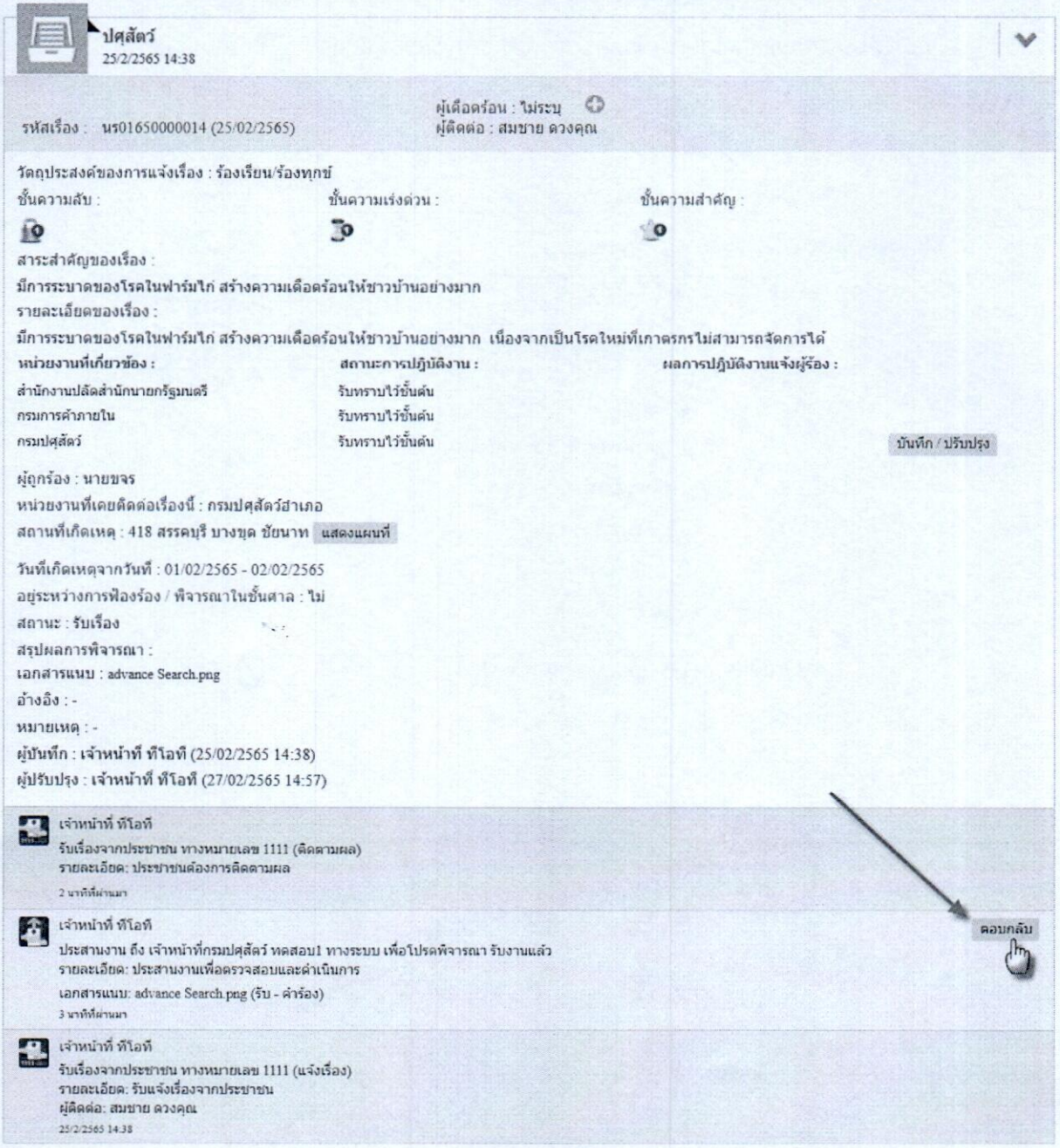
รูปที่ 4.31 แสดงหน้าจอผลการบันทึกข้อมูลการติดต่อ

3.3 การรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

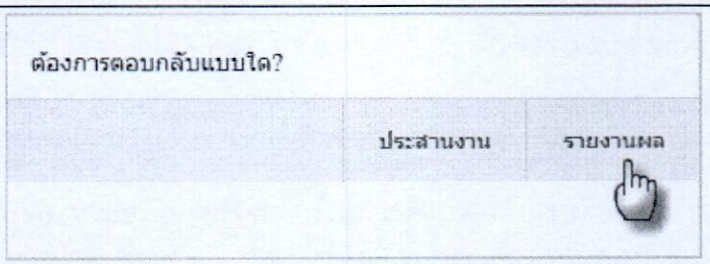
3.1 การสร้างการฏิบัติงานเพื่อรายงานผล

หลังจากที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานได้คลิกรับเรื่องจากหน้าไทม์ไลน์ไปดำเนินการแล้ว จะต้องรายงานผลให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตอบผู้ร้องและเพื่อปรับปรุงสถานะเรื่องร้องทุกข์ในระบบ โดยเจ้าหน้าที่หน่วยงานต้องดำเนินการดังนี้

1) ที่หน้าประวัติเรื่อง ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานคลิกปุ่ม **ตอบกลับ** ที่แถบการปฏิบัติงานที่ต้องการ

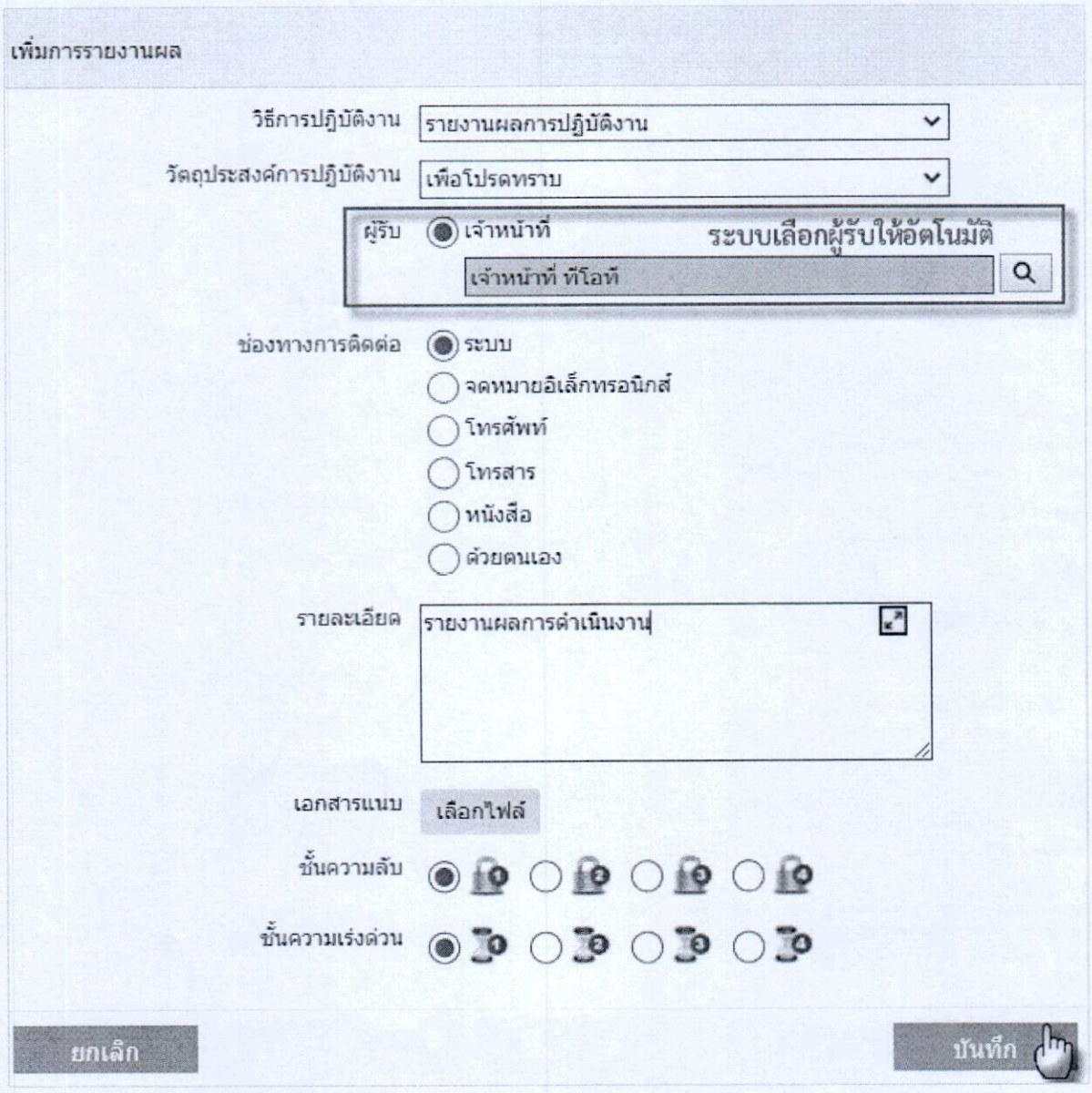


รูปที่ 4.32 แสดงหน้าจอเมนูตอบกลับการรายงานผลการปฏิบัติงาน



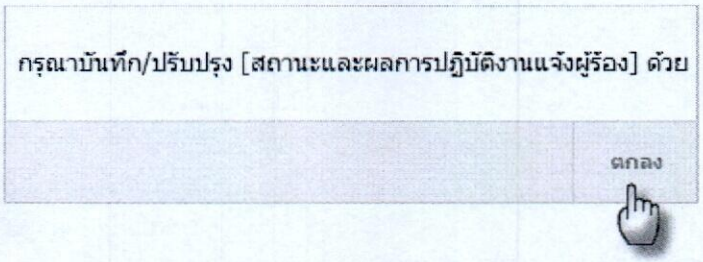
รูปที่ 4.33 แสดงหน้าจอการรายงานผลการปฏิบัติงาน (2)

2) เจ้าหน้าที่หน่วยงานกรอกรายละเอียดต่างๆ โดยระบบจะทำการเลือกผู้รับให้อัตโนมัติดังรูป

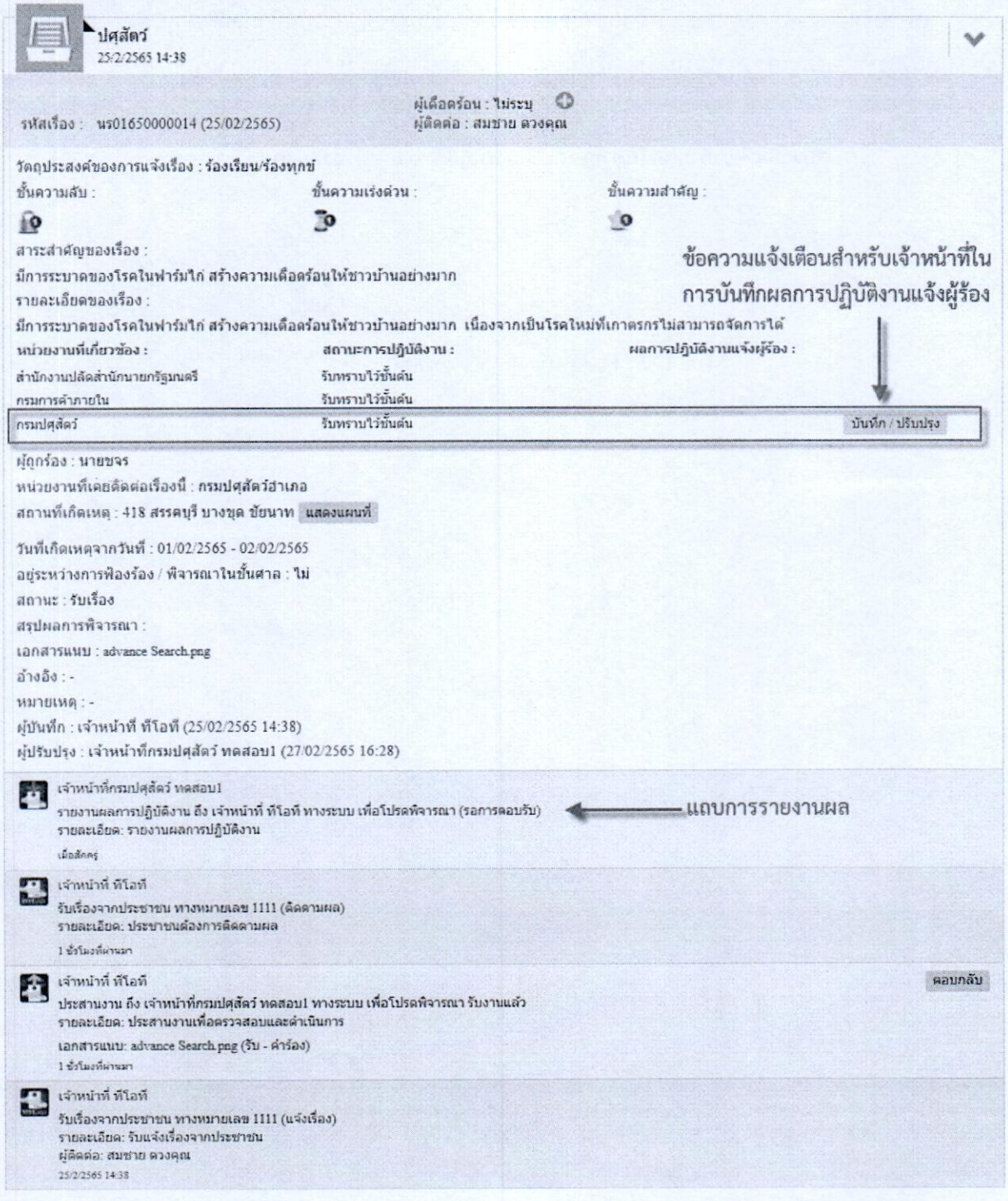


รูปที่ 4.34 แสดงหน้าจอการรายงานผลการปฏิบัติงาน (3)

เมื่อคลิกปุ่มบันทึก ระบบจะแจ้งข้อความให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานทำการบันทึกผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง ในหน่วยงานของตนเอง ดังรูปด้านล่าง เพื่อให้ไปดำเนินการต่อตามรูปที่ 4.36



รูปที่ 4.35 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน

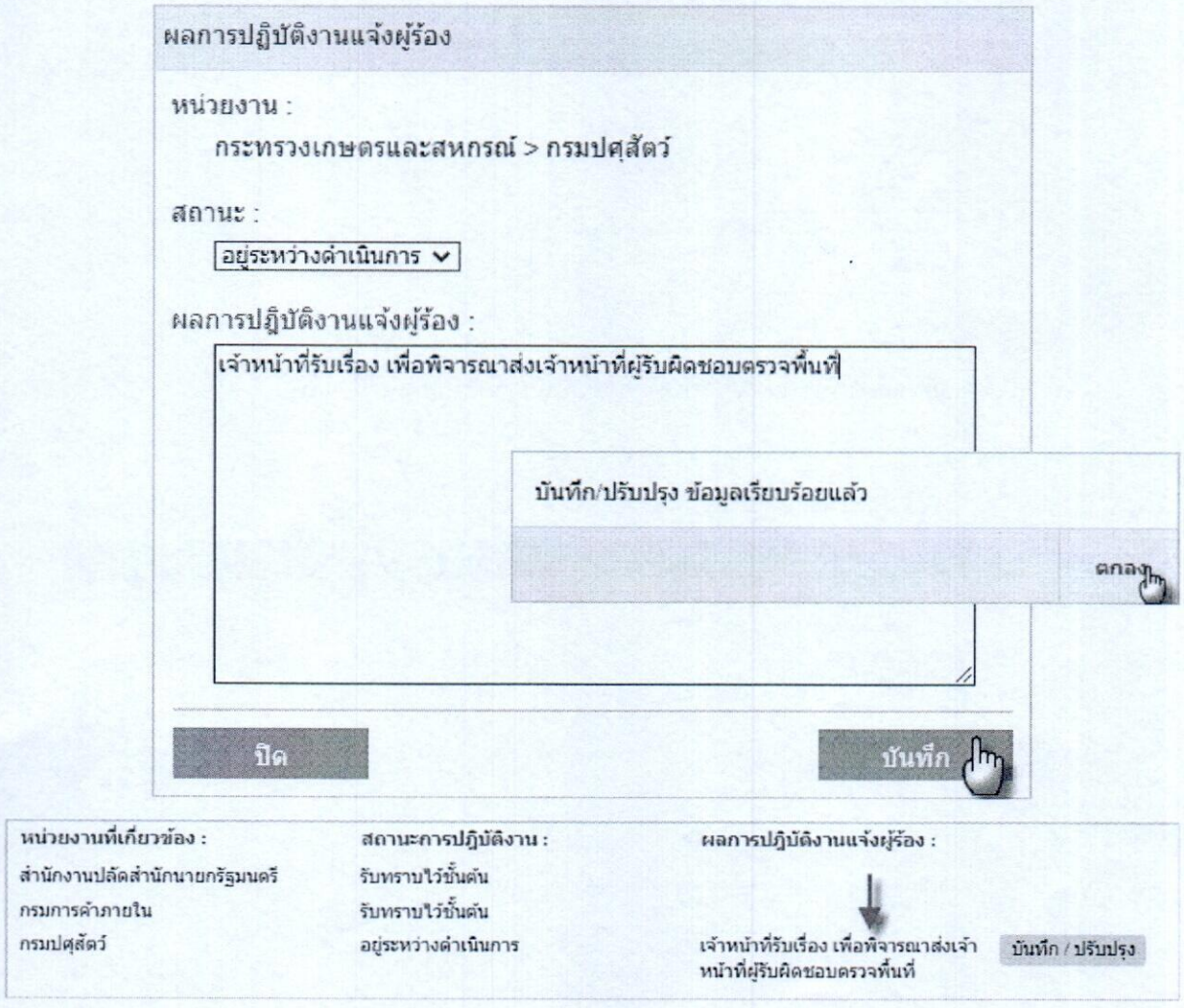


รูปที่ 4.36 แสดงหน้าจอประวัติเรื่อง : รายงานผลการปฏิบัติงานแล้ว

3.2 การรายงานผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง

จากรูปที่ 4.36 เจ้าหน้าที่หน่วยงาน คลิกปุ่ม **บันทึก / ปรับปรุง** เพื่อกรอกข้อมูลการการรายงานผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง โดยเลือกสถานะที่เหมาะสมตามการปฏิบัติงาน ดังนี้

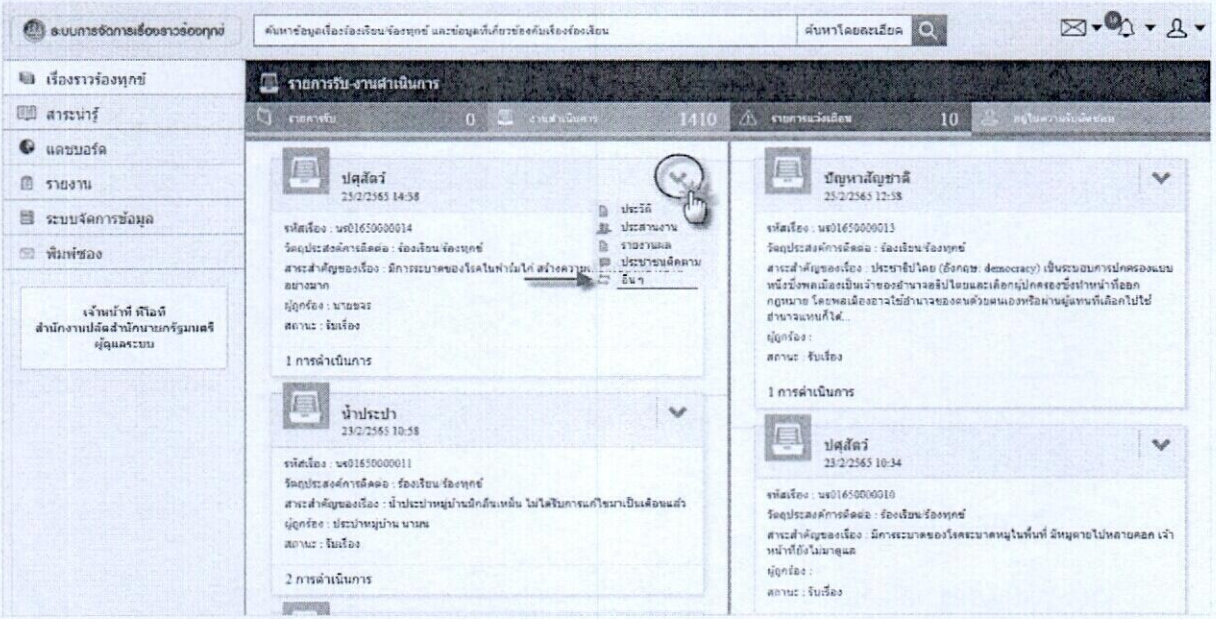
- รับทราบไว้ขั้นต้น
- ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่
- อยู่ระหว่างการดำเนินการ
- ยุติเรื่อง : การเลือกสถานะยุติ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยงานพิจารณาเลือกใช้ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จภายในหน่วยงานของท่าน เพื่อเป็นการแจ้งให้กับเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องนี้รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับทั้งหมด เพื่อการตอบผู้ร้องและเพื่อพิจารณายุติในระดับเรื่องต่อไป



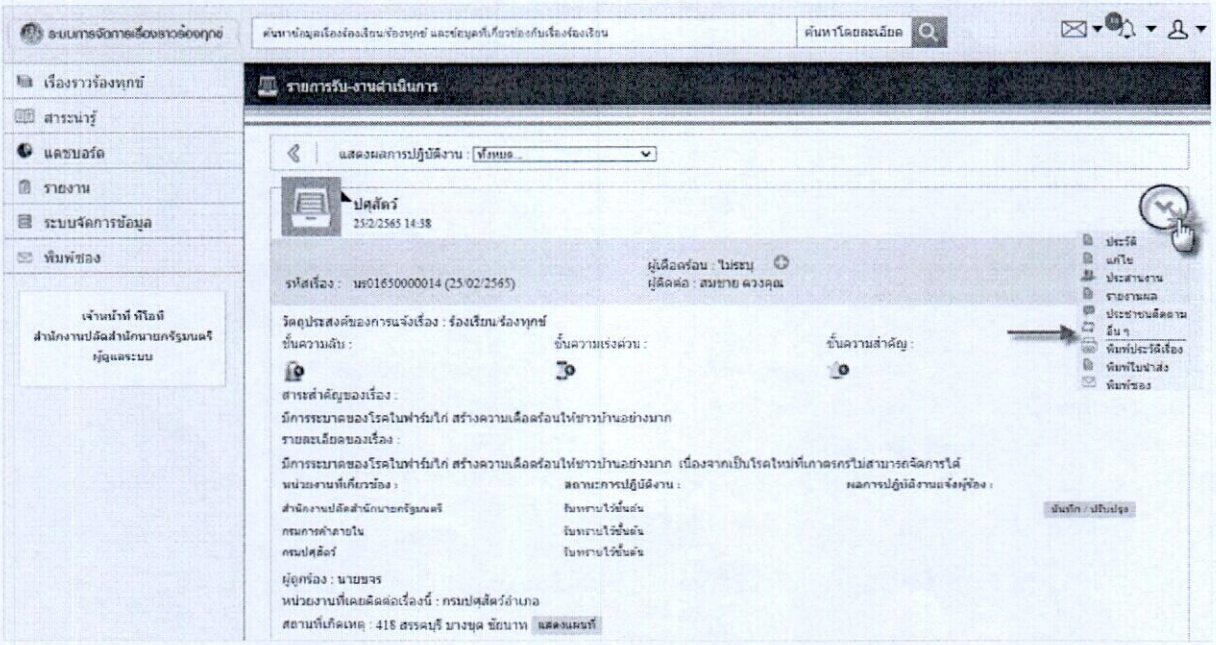
รูปที่ 4.37 แสดงหน้าจอประวัติเรื่อง : รายงานผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง

3.4 การบันทึกการปฏิบัติงานอื่นๆ

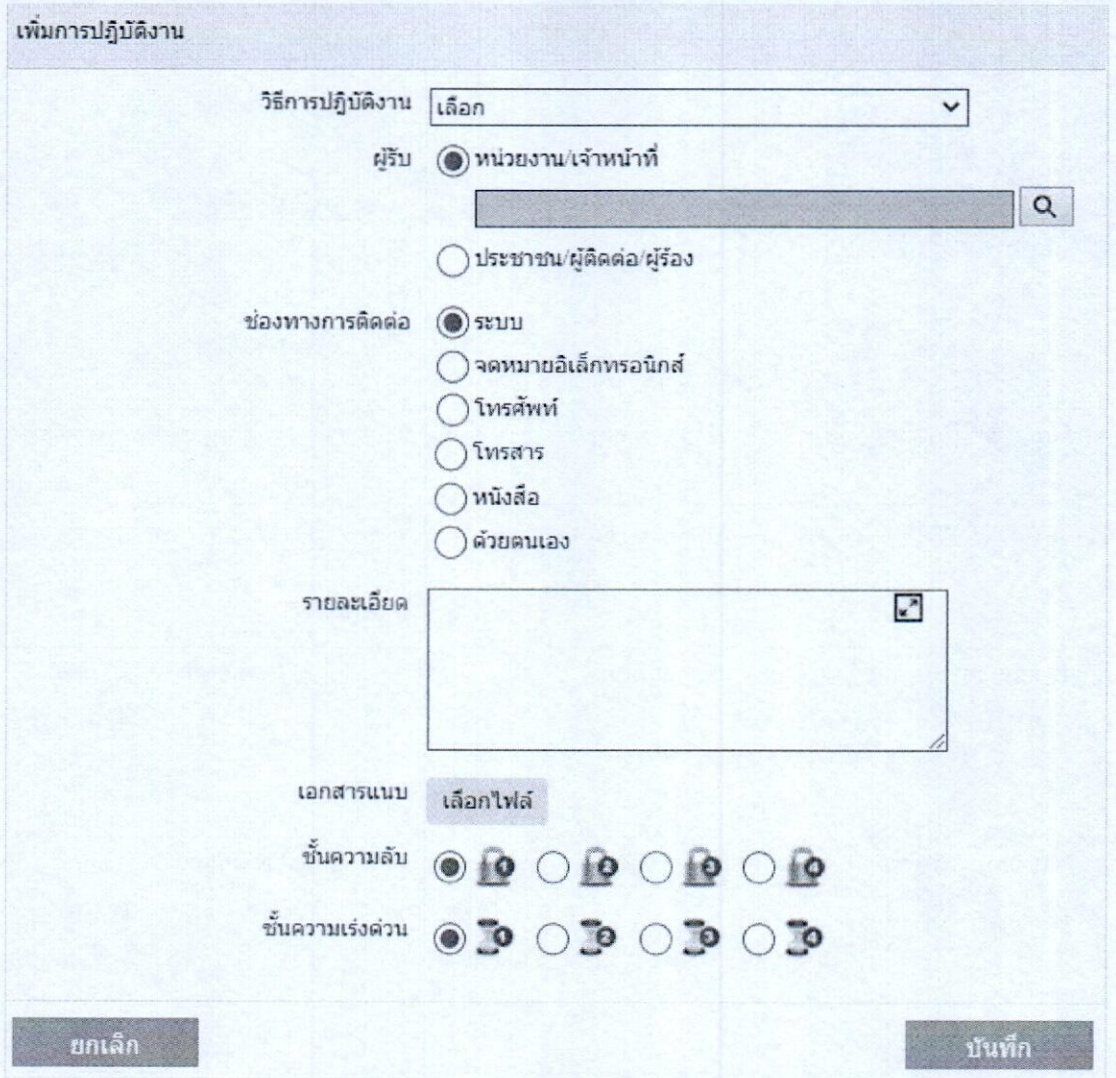
ระบบสามารถบันทึกวิธีการปฏิบัติงานอื่นๆ ได้อีก เช่น ชี้แจงทำความเข้าใจ, ให้คำแนะนำปรึกษา, ตอบขอบคุณ, เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น/เสนอหัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกเมนู “อื่นๆ” เพื่อสร้างการปฏิบัติงานเหล่านั้นนอกเหนือจากการประสานงานและการรายงานผล โดยสามารถทำได้จากเมนูลัด “อื่นๆ” ในหน้าไทม์ไลน์หรือเมนูอื่นๆ ในหน้าจอประวัติเรื่อง ดังรูป



รูปที่ 4.38 แสดงหน้าจอผลการบันทึกข้อมูลอื่นๆจากเมนูลัดหน้าไทม์ไลน์



รูปที่ 4.39 แสดงหน้าจอผลการบันทึกข้อมูลอื่นๆจากเมนูในหน้าประวัติเรื่อง



รูปที่ 4.40 แสดงหน้าจอการบันทึกการปฏิบัติงานอื่นๆ

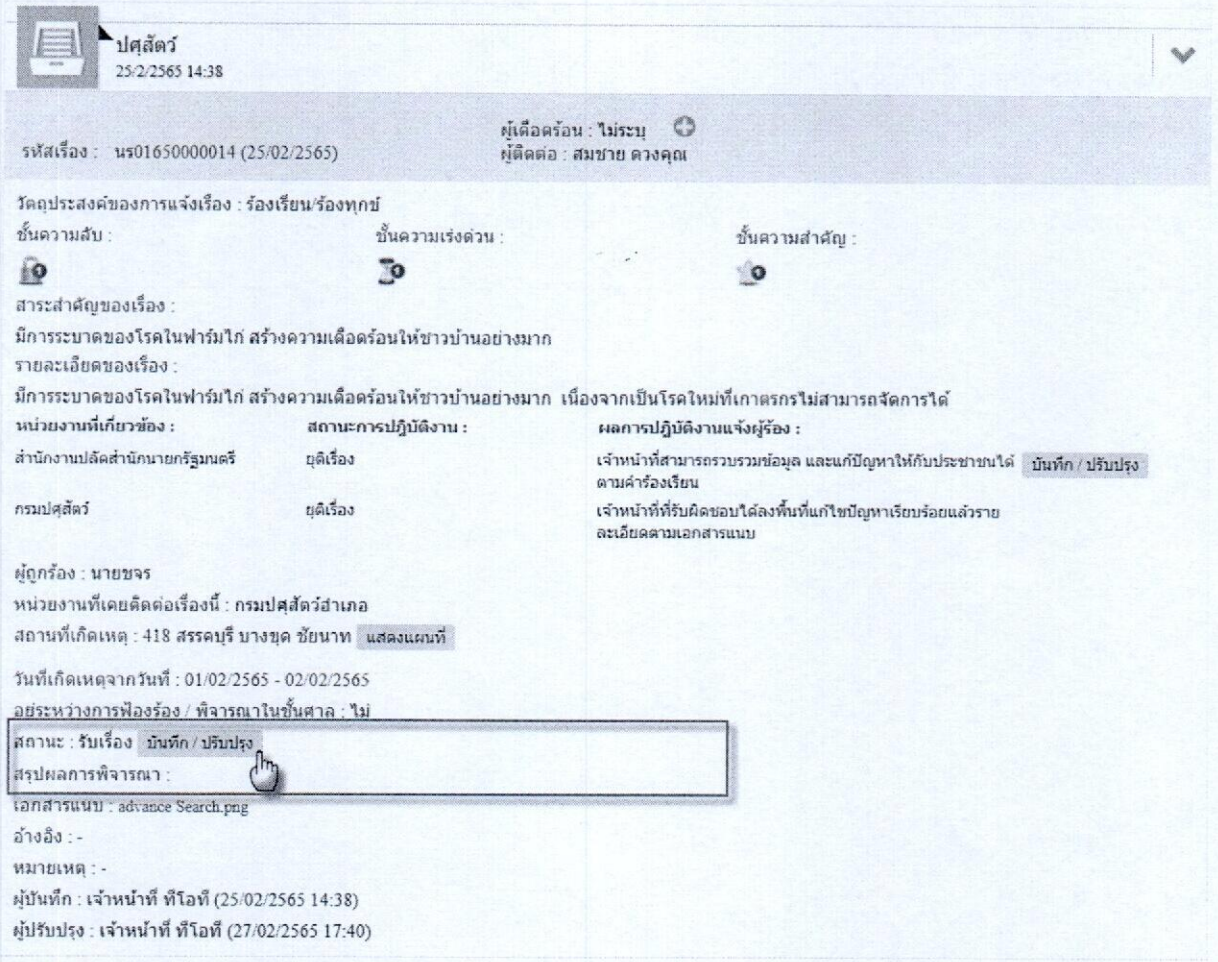
ตารางสรุปขั้นตอนการบันทึกการปฏิบัติงาน

ที่	ขั้นตอน	เมนู	วิธีการปฏิบัติงาน	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน	ผู้รับงาน
1	การส่งงานต่อให้ผู้ปฏิบัติงาน/หน่วยงาน	ประสานงาน	-	เพื่อโปรดทราบ/เพื่อโปรดพิจารณาหรืออื่นๆ	ชื่อหน่วยงาน
2	การขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง	ประสานงาน	-	เพื่อขอข้อมูล/เอกสาร	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง
3	ขอทราบผลการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์	ประสานงาน		เพื่อขอทราบผลการพิจารณา	ชื่อหน่วยงาน
4	การบันทึกรายงานผลการพิจารณาเรื่องจากหน่วยงาน (กรณีเป็นหนังสือ)	รายงานผล	-	เพื่อโปรดทราบ	เลือกชื่อตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการ
5	การรายงานผลการพิจารณาเรื่องผ่านทางระบบ	รายงานผล	รายงานผลการปฏิบัติงาน/รายงานผลการพิจารณาเรื่อง	เพื่อโปรดทราบ	เลือกชื่อเจ้าหน้าที่ที่ต้องการรายงานผลกลับ
6	ใช้ในกรณีผู้ร้องแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม แจ้งเรื่องซ้ำ ขอถอนเรื่อง โต้แย้งผลการพิจารณา หรือติดตามขอทราบผล	ประชาชนติดตาม	ให้บันทึกข้อมูลการติดต่อจากประชาชนทุกครั้งก่อนการประสานงาน	-	-
7	การแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นกับผู้ร้อง	อื่นๆ	แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น	เพื่อโปรดทราบ	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง
8	การตอบชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง	อื่นๆ	ชี้แจงทำความเข้าใจ	เพื่อโปรดทราบ	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง
9	การให้คำแนะนำปรึกษาผู้ร้อง	อื่นๆ	ให้คำแนะนำปรึกษา	เพื่อโปรดทราบ	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง
10	การตอบขอบคุณผู้ร้อง	อื่นๆ	ตอบขอบคุณ	เพื่อโปรดทราบ	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง

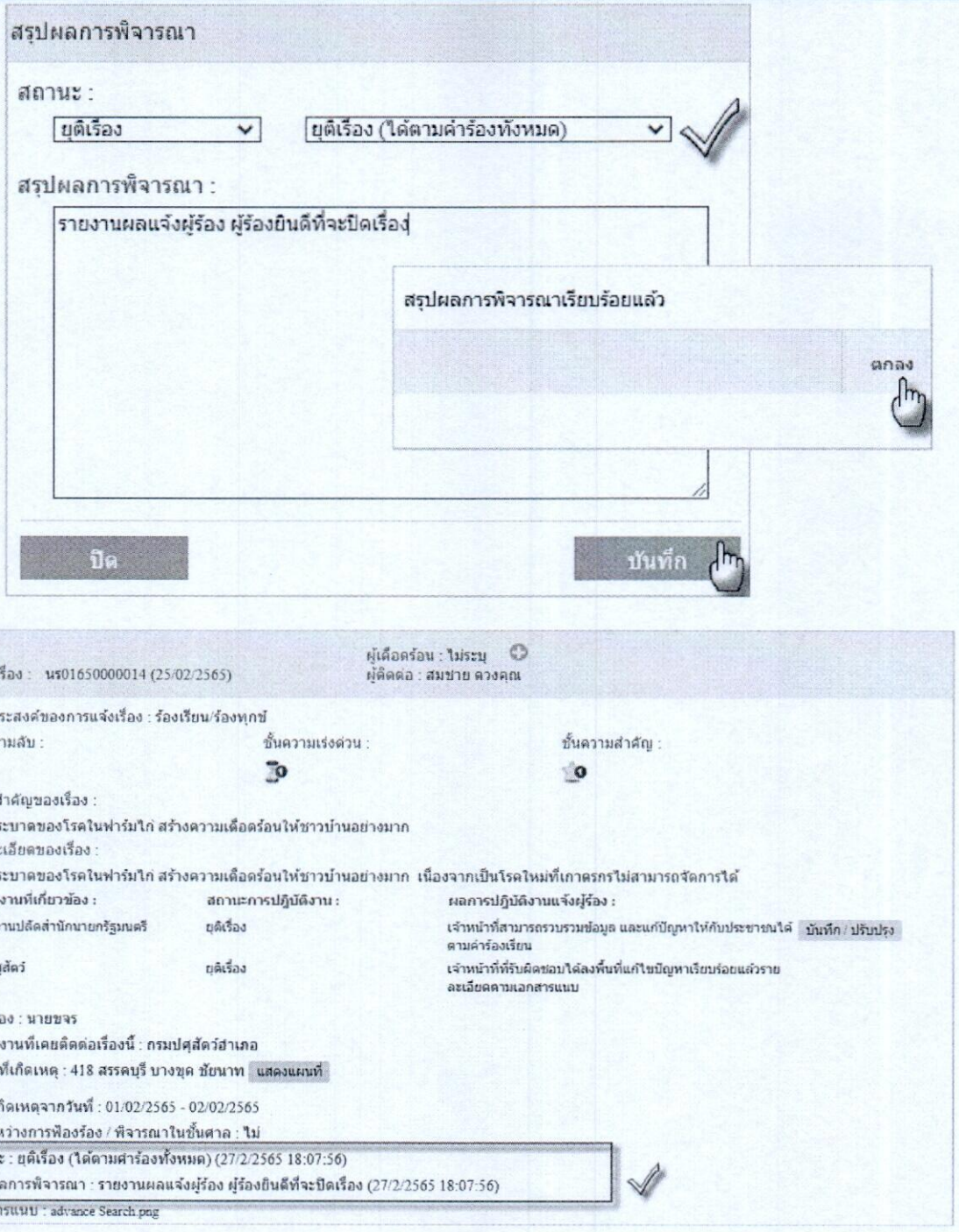
ที่	ขั้นตอน	เมนู	วิธีการปฏิบัติงาน	วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน	ผู้รับงาน
11	แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ	อื่นๆ	แจ้งผลการพิจารณา	เพื่อโปรดทราบ	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง
12	การบันทึกเอกสารที่เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น/หัวหน้าส่วนราชการ	อื่นๆ	เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น	เพื่อโปรดทราบ/เพื่อโปรดพิจารณา/เพื่อรวมเรื่อง	เลือกชื่อผู้บังคับบัญชา
13	การรวมเรื่อง	อื่นๆ	ดำเนินการอื่น	เพื่อรวมเรื่อง	ประชาชน/ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง

4. การบันทึกสรุปผลการพิจารณาและการปรับปรุงสถานะเรื่อง

1) ผู้ใช้งานต้องบันทึกสรุปผลการพิจารณาเรื่อง และปรับปรุงสถานะเรื่องเป็น ยุติเรื่อง ดังรูป โดยระบบจะ “แจ้งเตือนยุติเรื่อง” ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทั้งหมด ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบได้จากแถบแจ้งเตือนในหน้าไทม์ไลน์ของตนเอง



รูปที่ 4.41 แสดงหน้าจอการสรุปผลการพิจารณา



รูปที่ 4.42 แสดงหน้าจอการสรุปผลการพิจารณาและยุติเรื่อง

2) ในกรณีที่ประชาชนโต้แย้งผลการพิจารณา และเจ้าหน้าที่พิจารณาแล้วเห็นควรให้มีการทบทวนผลการพิจารณา เนื่องจากมีข้อมูล หรือหลักฐานเพิ่มเติม จะต้องมีการปรับเปลี่ยนสถานะเรื่องหลักจาก ยุติเรื่อง กลับมาเป็น อยู่ระหว่างดำเนินการ ระบบนี้ ได้กำหนดให้ผู้ใช้งานในส่วนงานศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเท่านั้นที่สามารถปรับเปลี่ยนสถานะเรื่องในลักษณะดังกล่าวได้

บทที่ 5

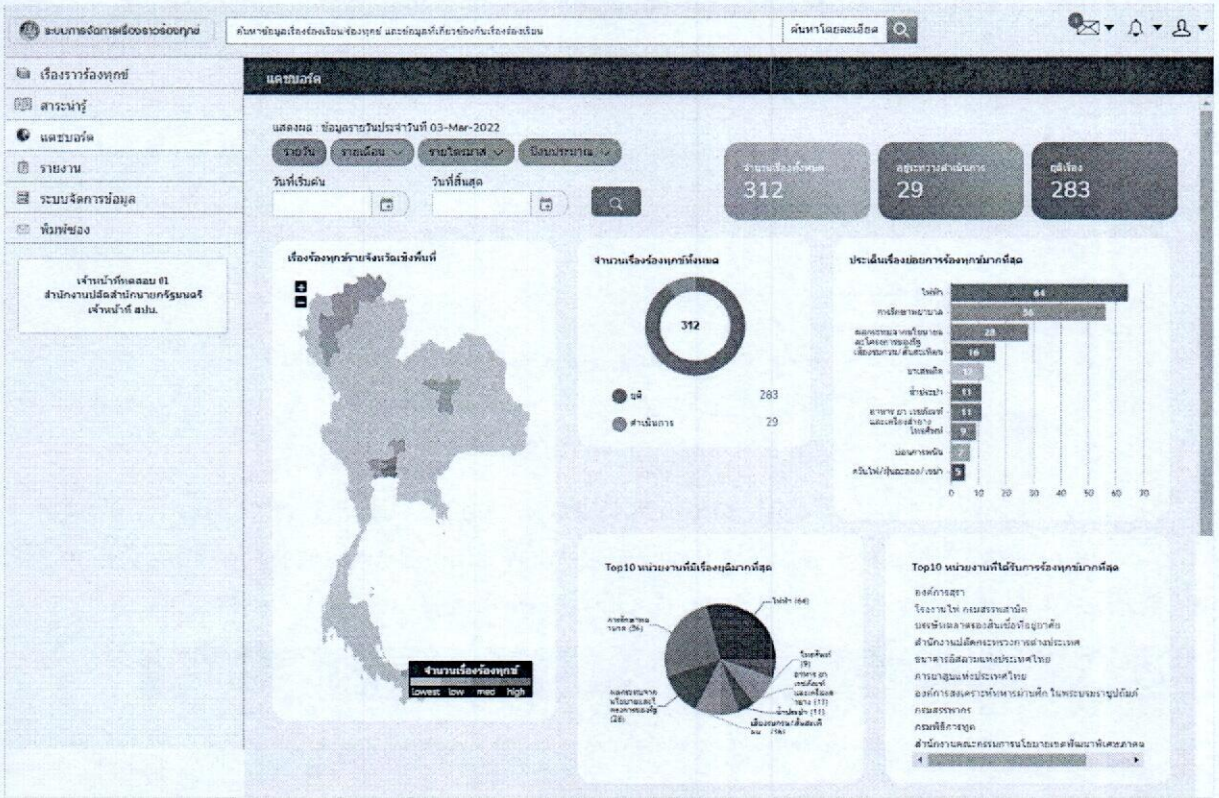
1. แดชบอร์ด

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำสถิติเรื่องร้องทุกข์ไปใช้ประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องได้

ขั้นตอนการเรียกแดชบอร์ด

1) ในหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ คลิกเลือกเมนู **แดชบอร์ด** ระบบจะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 5.1 ซึ่งจะแสดงผลตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน



รูปที่ 5.1 แสดงหน้าจอแดชบอร์ด

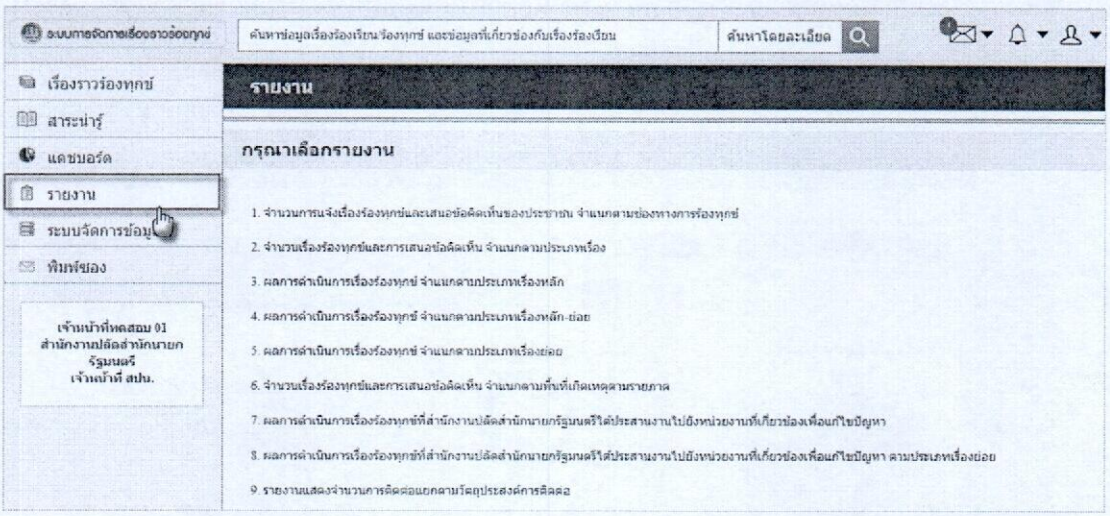
2. รายงานรื่องร้องทุกข์

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถนำสถิติเรื่องร้องทุกข์ไปใช้ประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องได้

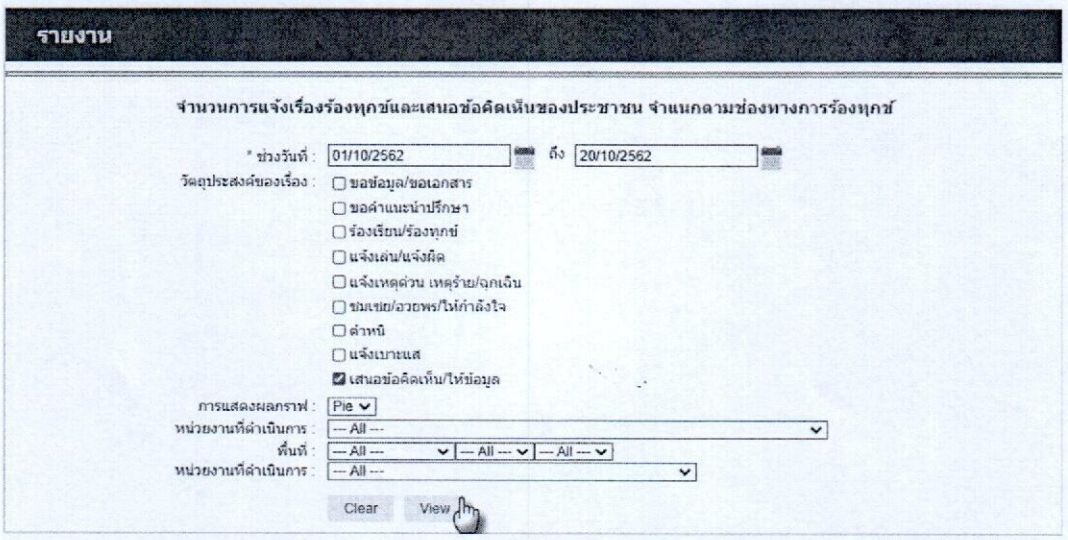
ขั้นตอนการเรียกรายงาน

2) ในหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ คลิกเลือกเมนู **รายงาน** ระบบจะแสดงหน้าจอรายงาน ดังรูปที่ 5.2 ซึ่งรายงานจะแสดงผลตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานที่แตกต่างกัน

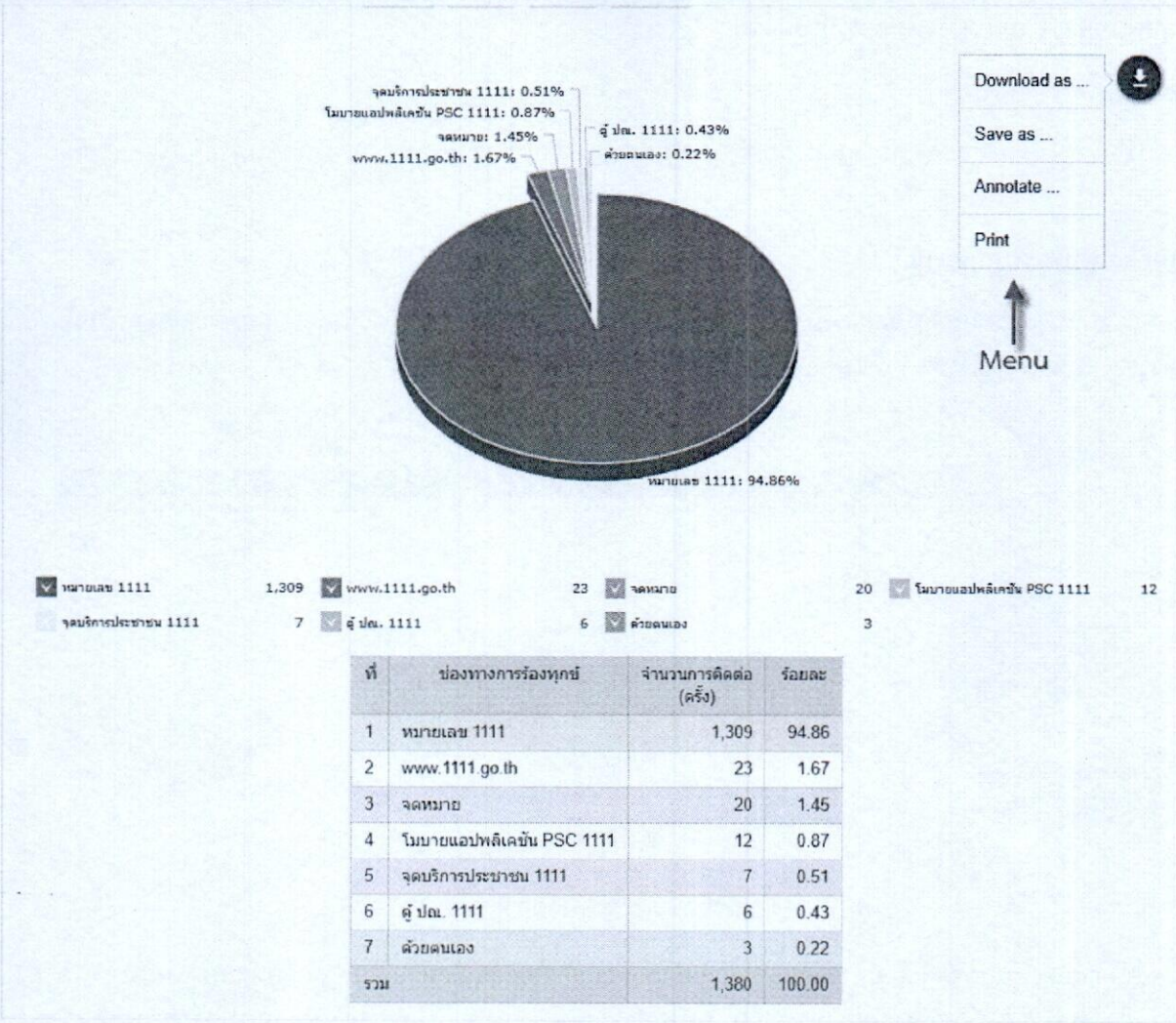


รูปที่ 5.2 แสดงหน้าจอรายงาน

3) เมื่อผู้ใช้งานเลือกรายงานที่ต้องการ ระบบจะแสดงหน้าจอ ดังรูปที่ 5.3 เพื่อให้ระบุเงื่อนไขที่ต้องการ และคลิกปุ่ม View เพื่อเรียกดูรายงาน ระบบจะแสดงผลลัพธ์เป็นแผนภูมิ หรือตารางสถิติ ขึ้นอยู่กับการออกแบบ ดังรูปที่ 5.4 สำหรับรายงานอื่นๆ ผู้ใช้งานสามารถเรียกข้อมูลจากรายงานได้ด้วยวิธีการเดียวกัน



รูปที่ 5.3 หน้าจอระบุเงื่อนไขในการเรียกดูรายงาน



ที่	ช่องทางการร้องทุกข์	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)	ร้อยละ
1	หมายเลข 1111	1,309	94.86
2	www.1111.go.th	23	1.67
3	จดหมาย	20	1.45
4	โฆษณาแอปพลิเคชัน PSC 1111	12	0.87
5	จุดบริการประชาชน 1111	7	0.51
6	ตู้ ปณ. 1111	6	0.43
7	ด้วยตนเอง	3	0.22
รวม		1,380	100.00

รูปที่ 5.4 หน้าจอแสดงผลการเรียกดูรายงานตามเงื่อนไขที่ระบุ

4) ระบบสามารถพิมพ์รายงานออกเครื่องพิมพ์ได้ โดยการคลิกปุ่ม Print หรือหากต้องการส่งออก (Export) ข้อมูลออกมาเป็นตาราง ก็สามารถทำได้โดยคลิกปุ่ม Export

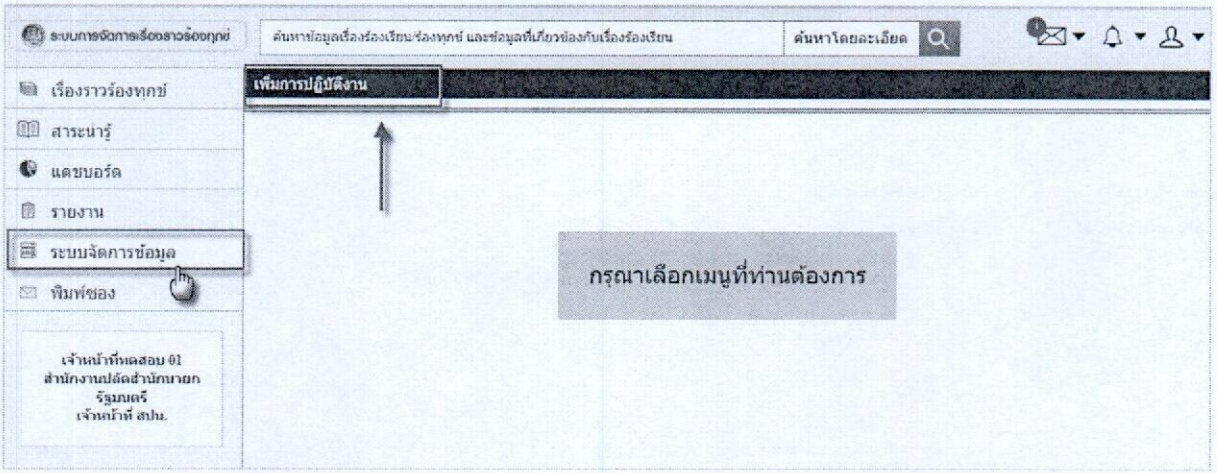
3. ระบบจัดการข้อมูล >> เพิ่มการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสร้างการปฏิบัติงานครั้งเดียว แต่สามารถส่งไปยังเรื่องร้องทุกข์หลายๆ เรื่องพร้อมกันได้

ขั้นตอนการเพิ่มการปฏิบัติงาน

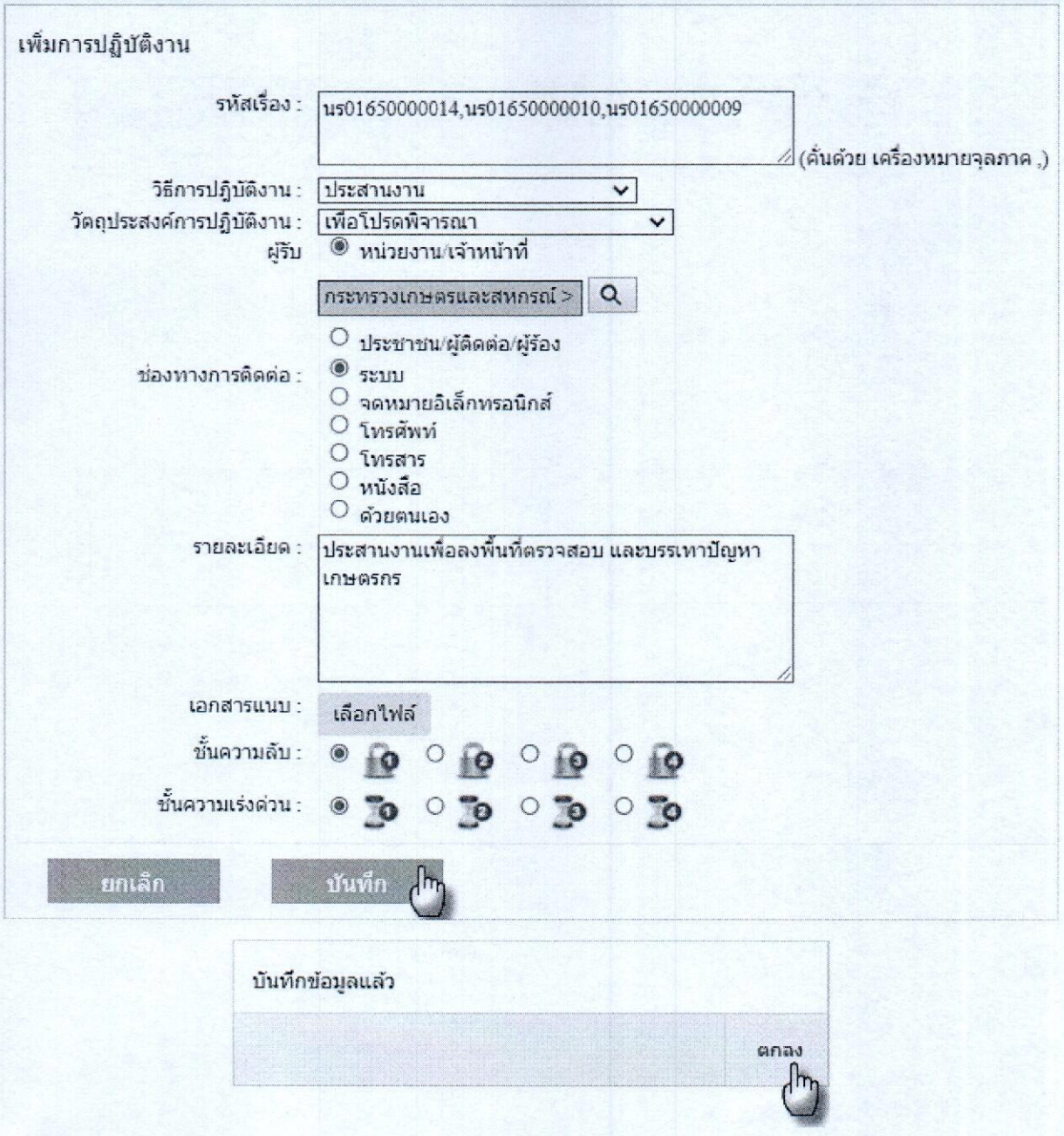
1) ในหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ คลิกเลือกเมนู ระบบจัดการข้อมูล ระบบจะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 5.5 ให้ผู้ใช้งานคลิกที่แถบเพิ่มการปฏิบัติงาน



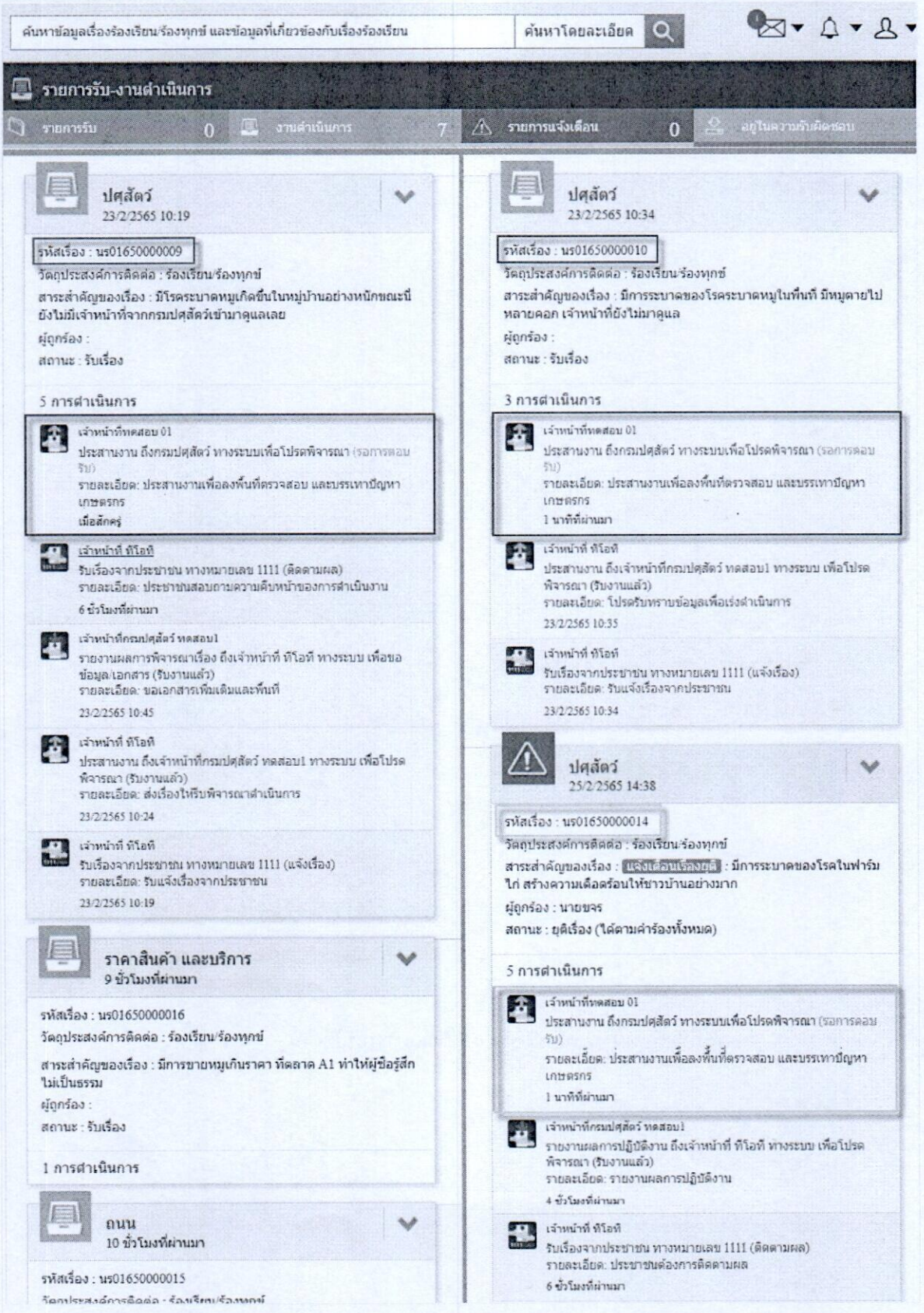
รูปที่ 5.5 หน้าจอแสดงระบบจัดการข้อมูล

2) กรอกข้อมูลต่างๆ ตามช่องที่ปรากฏ การใส่รหัสเรื่องให้ผู้ใช้งานคั่นด้วยจุลภาคตามคำแนะนำ จากตัวอย่างรูปที่ 5.6 รหัสเรื่องที่สร้างชุดข้อมูลการปฏิบัตงาน คือเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมปศุสัตว์ ประเภทเรื่องเป็นปศุสัตว์ ทั้ง 3 เรื่อง

ดังนั้นการสร้างข้อมูลการปฏิบัติงาน 1 รายการเพื่อส่งไปยังรหัสเรื่องมากกว่า 1 เรื่อง ผู้ใช้งานควรพิจารณาความสัมพันธ์ของเรื่องเหล่านั้น ซึ่งควรมีลักษณะเป็นการร้องเรียนเรื่องประเภทเดียวกัน หรือหน่วยงานเดียวกัน เพื่อให้การส่งข้อมูลการปฏิบัติงานนั้นถูกต้องและเหมาะสม



รูปที่ 5.6 หน้าจอแสดงการป้อนข้อมูลการปฏิบัติงาน



รูปที่ 5.7 หน้าจอแสดงผลการสร้างข้อมูลการปฏิบัติงานในตัวอย่าง 3 เรื่อง

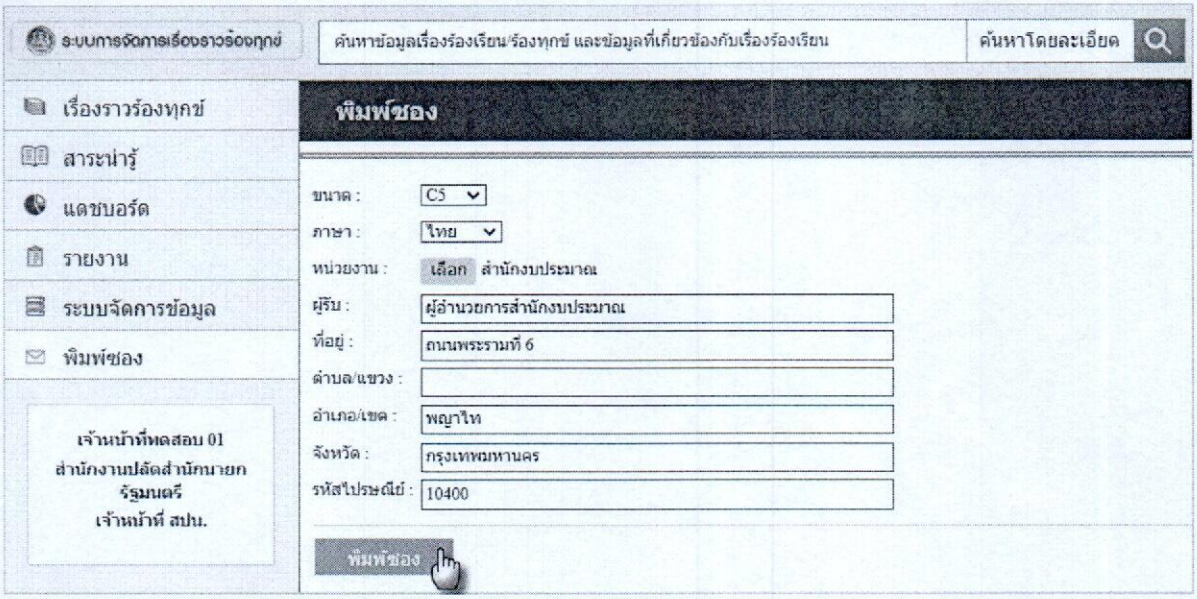
4. พิมพ์ซอง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ซองตามกลุ่มหน่วยงานได้

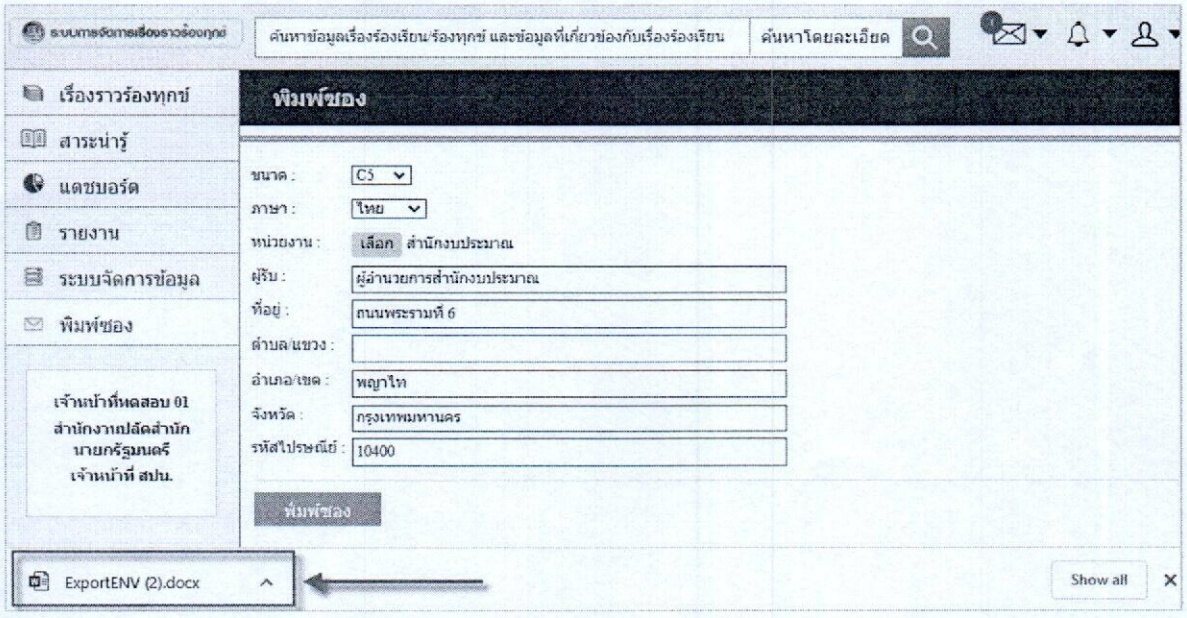
ขั้นตอนการพิมพ์ซอง

1) ในหน้าจอระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ คลิกเลือกเมนู พิมพ์ซอง ระบบจะแสดงหน้าจอดังรูปที่ 5.8 ให้ผู้ใช้งานระบุข้อมูลตามช่องที่ปรากฏ จากนั้นคลิกปุ่มพิมพ์ซอง

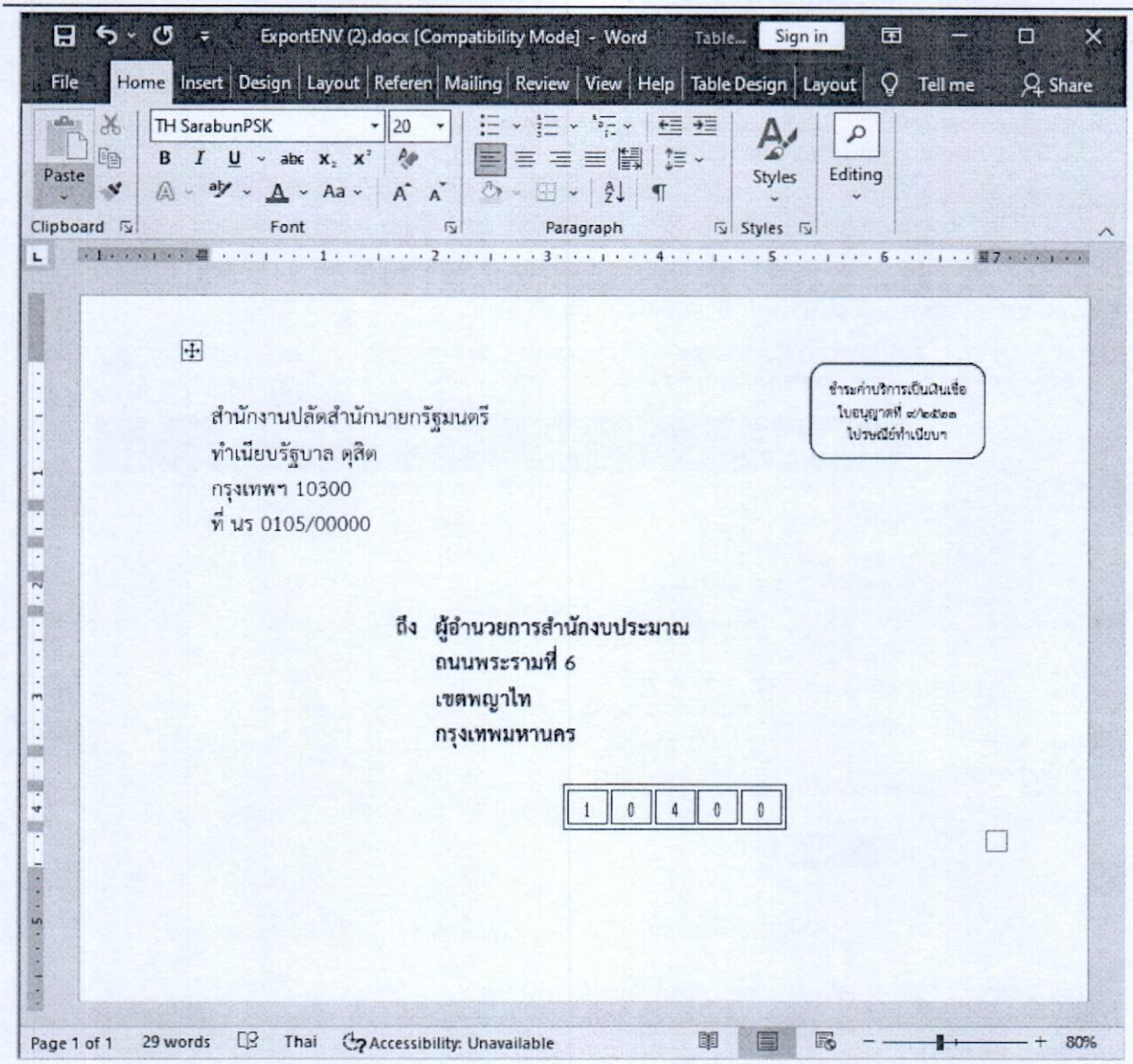


รูปที่ 5.8 หน้าจอแสดงตัวอย่างการพิมพ์ซอง

ระบบจะทำการ Export File MS Word ให้ผู้ใช้งานดังรูปที่ 5.9



รูปที่ 5.9 หน้าจอแสดงตัวอย่างไฟล์พิมพ์ซองที่ระบบ Export อัตโนมัติ



รูปที่ 5.10 หน้าจอแสดงตัวอย่างไฟล์การเปิดไฟล์พิมพ์ซองที่ระบบ Export อัตโนมัติ

ภาคผนวก 1

ความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

คำศัพท์	ความหมาย
ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	ระบบงานสารสนเทศกลางซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถใช้งานร่วมกันได้ ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้ผู้ใช้งานในระบบทั้งหมด สามารถใช้ฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการที่เป็นหนึ่งเดียวและผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลรายงานผลเพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจในเชิงนโยบายได้อย่างรวดเร็ว
เรื่องที่ติดต่อ	เรื่องที่ประชาชนทั่วไป กลุ่มบุคคล/องค์กร กลุ่มมวลชน หน่วยงาน แจ้งเรื่องไปที่หน่วยงานภาครัฐเพื่อร้องเรียน ร้องทุกข์ แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล และอื่นๆ หนึ่งประเด็นที่สำคัญให้บันทึกเป็นหนึ่งเรื่อง หากมีประเด็นของเรื่องที่รองลงมาอยู่ในการแจ้งเรื่องด้วย และเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานเดียวกันและพิจารณาเห็นว่าสามารถดำเนินการไปพร้อมกันโดยใช้เวลาในการพิจารณาดำเนินการใกล้เคียงกัน สามารถนำประเด็นของเรื่องรองมารวมไว้เป็นเรื่องเดียวได้ แต่ถ้าประเด็นของเรื่องที่รองลงมาเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหลายหน่วยงานและพิจารณาเห็นว่าไม่สามารถดำเนินการไปพร้อมกันหรือจะใช้เวลาในการพิจารณาดำเนินการแตกต่างกันมาก ให้บันทึกเป็นเรื่องใหม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่สามารถดำเนินงานจนเรื่องที่ได้รับการติดต่อมีการพิจารณาดำเนินการจนได้ข้อยุติ (ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน) เนื่องจากสามารถยุติเรื่องในแต่ละประเด็นได้โดยไม่ต้องรอผลการพิจารณาของเรื่องอีกประเด็นหนึ่ง
ประวัติเรื่อง	เป็นหน้าสารสนเทศที่แสดงข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อ
การปฏิบัติงาน	เป็นหน้าสารสนเทศสำหรับบันทึกข้อมูลการติดต่อแต่ละครั้ง และการปฏิบัติงาน
สถิติการปฏิบัติงาน	เป็นหน้าสารสนเทศที่แสดงข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ในการแก้ไขข้อมูลการเรียกดูข้อมูล แยกจากประวัติเรื่อง เพื่อให้ประวัติเรื่องแสดงเฉพาะข้อมูลที่ถูกต้องและจำเป็นในการปฏิบัติงานเท่านั้น เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน
ข้อมูลการติดต่อ	เป็นหน้าสารสนเทศสำหรับบันทึกวัน เวลาที่ประชาชนติดต่อแจ้งเรื่อง ช่องทางที่แจ้งเรื่องและวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง
ข้อมูลผู้ติดต่อ	รายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือและการติดต่อกับผู้ติดต่อที่แจ้งเรื่อง
ผู้แจ้งเรื่อง	ผู้ที่ติดต่อเข้ามาในระบบนี้ ได้แก่ ประชาชน กลุ่มบุคคล/องค์กรหน่วยงาน ที่ติดต่อเข้ามาเพื่อร้องเรียน/ร้องทุกข์ แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน แจ้งเบาะแส เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล ขอข้อมูล/เอกสาร ขอคำแนะนำปรึกษา ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ หรือตำหนิ และอื่นๆ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งเรื่องเท่านั้น ซึ่งเป็นเพียงผู้พบเห็นเหตุการณ์หรือมาแจ้งเรื่องแทนผู้เดือดร้อนเท่านั้น
ผู้เดือดร้อน	ผู้ประสบเหตุ/ภัยพิบัติ/ผู้ได้รับผลกระทบ/ผู้ที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือ

คำศัพท์	ความหมาย
รหัสผู้ติดต่อ	การกำหนดเลขประจำตัวผู้ติดต่อ ระบบจะกำหนดเลขอัตโนมัติเมื่อมีการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อรายใหม่ รหัสผู้ติดต่อจะมีประโยชน์ในกรณีที่ผู้ติดต่อไม่ยอมแจ้งชื่อแต่ต้องการติดตามผลการพิจารณาเรื่องที่ติดต่อ ผู้ใช้งานสามารถแจ้งรหัสนี้ให้ผู้ติดต่อใช้ในการติดต่อครั้งต่อไปได้
คำนำหน้าชื่อ	คำที่ใช้นำหน้าชื่อบุคคล ได้แก่ นาย นาง นางสาว เด็กหญิง เด็กชาย ชั้นยศของข้าราชการทหาร/ตำรวจ ฐานันดรศักดิ์ ศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คุณหญิง คุณ (สตรีที่ยังไม่ได้สมรสและได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์จุลจอมเกล้าที่ใช้คำหน้าชื่อว่า คุณหญิง) ท่านผู้หญิง เป็นต้น
ชื่อ	ชื่อของผู้ติดต่อ นามสมมุติ นามแฝง หรือกรณีไม่ระบุชื่อ หากจะบันทึกข้อความ ไม่ระบุชื่อ/บัตรสนเท่ห์ ให้บันทึกไว้ในช่องชื่อ กรณีที่หน่วยงานของทางราชการ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานภาคเอกชน ที่แจ้งเรื่องเพื่อขอรับการช่วยเหลือในนามของหน่วยงาน ให้บันทึกชื่อของหน่วยงานไว้ในช่องชื่อ เนื่องจากหากบันทึกข้อมูลโดยระบุชื่อผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานที่ลงนามในหนังสือ อาจมีปัญหาในการติดตามเรื่องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น และควรเลือกประเภทของผู้ติดต่อเป็น หน่วยงาน/องค์กร
นามสกุล	นามสกุล ในการบันทึกนามสกุลจะบันทึกแยกจากชื่อ เพื่อความสะดวกในการค้นหาเนื่องจากในการบันทึกข้อมูล คำนำหน้าชื่อ ชื่อ นามสกุล ผู้ใช้งานแต่ละรายจะเว้นวรรคไม่เท่ากันจึงเป็นปัญหาทำให้สืบค้นข้อมูลไม่พบ
ประเภทผู้ติดต่อ	เป็นการจำแนกผู้ติดต่อเป็นรายบุคคล กลุ่มบุคคล/องค์กร หน่วยงาน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์สภาพปัญหา และประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานสำหรับผู้ติดต่อแต่ละประเภทมีวิธีปฏิบัติแตกต่างกันและใช้เวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
บุคคล	ประชาชนทั่วไป ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักบวช
กลุ่มบุคคล/องค์กร	บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่ติดต่อแจ้งเรื่องในเรื่องเดียวกัน รวมถึงกลุ่มมวลชนหรือบุคคลที่รวมตัวกันเพื่อเรียกร้องให้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามความประสงค์ของกลุ่มมวลชน มีการเคลื่อนไหวเพื่อแสดงพลังกดดันให้ได้ตามความประสงค์
หน่วยงาน	หน่วยงานของทางราชการ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล หรือหน่วยงานภาคเอกชน ที่แจ้งเรื่องเพื่อขอรับการช่วยเหลือในนามของหน่วยงาน
การปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อ	เป็นการกำหนดการปกปิดข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวผู้ติดต่อ ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อประสงค์จะให้ปกปิดข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวผู้ติดต่อเพื่อความปลอดภัย ในเรื่องที่ติดต่อแต่ละเรื่อง ซึ่งอาจเป็นเรื่องปกติหรือเรื่องที่ต้องมีการกำหนดชั้นความลับ ผู้ใช้งานต้องพิจารณาด้วยว่าหากปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อในเรื่องนั้นแล้ว จะสามารถดำเนินการเพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ติดต่อได้หรือไม่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ ควรแจ้งให้ผู้ติดต่อทราบด้วย หรือในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับเรื่องแล้วพิจารณาเห็นว่า ควรปกปิดข้อมูลของผู้ติดต่อไว้เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ติดต่อก็สามารถดำเนินการเพื่อปกปิดข้อมูลในส่วนนี้ได้ จะเรียกดูได้เฉพาะผู้ใช้งานในหน่วยงานที่เป็นต้นสังกัดของผู้ใช้งานที่ปกปิดข้อมูลผู้ติดต่อเท่านั้น

คำศัพท์	ความหมาย
ที่อยู่	ที่อยู่ ควรเป็นที่อยู่ปัจจุบันที่สามารถติดต่อกับผู้ติดต่อได้ หรือที่อยู่ตามทะเบียนบ้านหากมีที่อยู่หลายที่และทราบว่าเป็นที่อยู่ใด ขอให้ผู้ใช้งานวงเล็บไว้หลังที่อยู่ที่บันทึกด้วย สำหรับผู้ติดต่อที่อยู่ต่างจังหวัด ขอให้เน้นข้อมูล บ้านเลขที่ หมู่ที่ ตำบล เป็นสำคัญด้วย
หมายเลขโทรศัพท์	หมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ หากมีหมายเลขโทรสาร ขอให้ผู้ใช้งานระบุไว้ด้วย
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ชื่อจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้ติดต่อได้ (e-mail address)
ข้อมูลพิเศษ	ข้อมูลที่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยหรือสภาวะอารมณ์ของผู้ติดต่อ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติงานในการดูแลหรือการประสานงานกับผู้ติดต่อเป็นกรณีพิเศษ
ข้อมูลเรื่องที่ติดต่อ	
เรื่องที่ติดต่อ	ประเด็นเรื่องที่ติดต่อของ ผู้ติดต่อโดยผู้ติดต่อ 1 คน สามารถมีได้หลายเรื่องที่ติดต่อ หรือการติดต่อ 1 ครั้งอาจมีได้หลายเรื่องที่ติดต่อ หรือการติดต่อ 1 ครั้งอาจมีได้หลายเรื่อง ซึ่งจะต้องมีการบันทึกเรื่องที่ติดต่อตามประเด็นของเรื่อง 1 ประเด็น 1 เรื่องที่ติดต่อ
รหัสเรื่อง	การกำหนดเลขประจำเรื่อง ระบบจะกำหนดเลขอัตโนมัติในกรณีที่มีการบันทึกเรื่องใหม่ ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้เลขรหัสเรื่องแก่ประชาชน/ผู้ร้อง ที่ติดต่อแจ้งเรื่อง สำหรับใช้ในการติดตามผลการดำเนินการต่อไป
ถึง	ผู้ติดต่อมีความประสงค์จะแจ้งเรื่องต่อบุคคลใด ได้แก่ นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี เลขาธิการนายกรัฐมนตรี รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการกระทรวง รัฐมนตรีช่วยว่าการ หัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง กรม สำนัก/กอง ผู้ว่าราชการจังหวัด ผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง	ผู้ที่ติดต่อเข้ามาจะมีวัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่องไม่เหมือนกัน การให้บริการ/การปฏิบัติงานจะไม่เหมือนกัน จึงได้มีการจัดแบ่งกลุ่มเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาดำเนินการ การรายงานผลงาน การวิเคราะห์รายงาน ดังนี้ 1. **แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน** หมายถึงการแจ้งเกี่ยวกับเหตุด่วน เหตุร้าย ด้านอาชญากรรม การกู้ชีพ ภัยพิบัติ อัคคีภัย แจ้งเหตุข้อขัดข้องด้านสาธารณูปโภคและเป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการในลักษณะเร่งด่วน 2. **แจ้งเบาะแส** หมายถึง แจ้งการพบเห็นการกระทำที่ผิดกฎหมายในเรื่องต่างๆ ได้แก่ การเล่นการพนัน การค้ายาเสพติด การค้าประเวณี การลักลอบนำเข้าสินค้าหนีภาษี การค้าอาวุธสงคราม 3. **ร้องเรียน/ร้องทุกข์** หมายถึง การบอกเล่าความทุกข์และต้องการขอความช่วยเหลือในเรื่องต่างๆ 4. **เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล** หมายถึง การแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ หรือการให้ข้อมูลความรู้ที่กำลังอยู่ในความสนใจของประชาชน หรือข้อมูลเกี่ยวกับการประดิษฐ์คิดค้นและนวัตกรรม 5. **ขอข้อมูล/เอกสาร** หมายถึง การติดต่อเพื่อขอข้อมูล เอกสาร หลักฐาน แบบหน้าจอของทางราชการ

คำศัพท์	ความหมาย
	6. **ขอคำแนะนำปรึกษา** หมายถึง การติดต่อเพื่อบอกเล่าปัญหาและขอรับคำแนะนำ ได้แก่ การขอรับคำแนะนำด้านกฎหมาย ขอรับคำแนะนำเกี่ยวกับการซื้ออสังหาริมทรัพย์ ขอรับคำแนะนำด้านสุขภาพด้านร่างกายและจิตใจ ขอรับคำแนะนำในการประกอบธุรกิจ การนำสินค้าเข้า การส่งออกสินค้า การศึกษาต่อต่างประเทศ เป็นต้น 7. **ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ** ได้แก่ การชมเชยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ การอวยพรในวันคล้ายวันเกิด วันขึ้นปีใหม่ แก่นายกรัฐมนตรี ให้กำลังใจนายกรัฐมนตรีในการบริหารประเทศ เป็นต้น 8. **ตำหนิ** หมายถึง การแสดงความคิดเห็นที่ไม่พึงพอใจกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน 9. **แจ้งเล่น/แจ้งผิด** ได้แก่ การโทรศัพท์มาแกล้งเล่น หรือกดหมายเลขโทรศัพท์ผิด การทดลองแจ้งเรื่องผ่านเว็บไซต์ หรือส่งจดหมายไร้สาระ เป็นต้น
ประเภทเรื่องหลัก	เป็นการจัดหมวดหมู่ของเรื่องที่มีการติดต่อเข้ามา มี 6 ประเภท คือ สังคมและสวัสดิการ เศรษฐกิจ การเมืองและการปกครอง การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ กฎหมาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อประโยชน์ในการจัดทำรายงานและการวิเคราะห์ ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเรียกรายการประเภทเรื่องรองและประเภทเรื่องย่อยได้ง่ายขึ้น เนื่องจากมีประเภทเรื่องย่อยเป็นจำนวนมาก
ประเภทเรื่องรอง	เป็นการจัดหมวดหมู่ของเรื่องรองที่มีการติดต่อเข้ามา ในแต่ละประเภทเรื่องหลัก
ประเภทเรื่องย่อย	เป็นการจัดหมวดหมู่ของเรื่องย่อยที่มีการติดต่อเข้ามา ในแต่ละประเภทเรื่องรอง เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิเคราะห์ในแต่ละประเด็นปัญหา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานของราชการที่มีกฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องที่จะดำเนินการในเรื่องนั้น ทั้งหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับเรื่อง ประสานงาน และหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงที่จะต้องปฏิบัติงานเพื่อการแก้ไขปัญหานั้น
หน่วยงานหลัก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ในระดับนโยบาย หมายถึงหน่วยงานระดับกระทรวง
หน่วยงานรอง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามอำนาจหน้าที่ ในระดับรองลงมาจากกระทรวง หมายถึง หน่วยงานระดับกรม และจังหวัด
หน่วยงานอื่น	หน่วยงาน/องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ หน่วยงานอิสระอื่น รวมทั้งหน่วยงานภาคเอกชน
รายละเอียดของเรื่อง	ข้อมูลรายละเอียดของเรื่องที่ผู้ติดต่อบอกเล่าให้ทราบทั้งหมด ผู้ปฏิบัติงานสามารถบันทึกข้อมูลนี้ได้โดยไม่จำกัด แต่ถ้าต้องการบันทึกเอกสารของผู้ติดต่อสามารถ Scan แล้วแนบไฟล์เอกสารได้
สรุปสาระสำคัญของเรื่อง	ประเด็นสำคัญของเรื่องที่ติดต่อ ควรสรุปให้ได้ใจความที่กระชับให้ผู้ใช้งานอื่นอ่านแล้วสามารถเข้าใจเรื่องนั้นได้ ไม่ควรเกิน 3 บรรทัด (อาจใช้ข้อความนำ ได้แก่ ขอความช่วยเหลือ... ขอความอนุเคราะห์... ขอความเป็นธรรม... ขอให้พิจารณา... ขอให้ตรวจสอบ... เป็นต้น)
ผู้ถูกร้อง	บุคคลที่ถูกร้องทุกข์ กล่าวโทษ

คำศัพท์	ความหมาย
วันเวลาที่เกิดเหตุ	วันที่ เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์ซึ่งเป็นประเด็นให้เกิดการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือการแจ้งเรื่อง ในกรณีที่สามารถระบุวัน-เวลาที่เกิดเหตุได้ หรือในกรณีปัญหาที่จำเป็นต้องทราบเวลาที่เกิดเหตุ จึงจะสามารถดำเนินการได้ เช่น การแจ้งเหตุรถหาย อุบัติเหตุ การติดต่อขอรับบริการที่มีเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันปฏิบัติงาน ควรสอบถามจากผู้ติดต่อ หรือค้นหาข้อมูลนี้จากเอกสารที่ได้รับ และบันทึกไว้ในช่อง วัน-เวลาที่เกิดเหตุ
ช่วงเวลาที่เกิดเหตุ	ใช้ในกรณีที่ไม่สามารถระบุวันที่ เดือน ปี ที่เกิดเหตุการณ์ ที่แน่นอนได้ ให้กำหนดเป็นช่วงเวลาของวันที่จาก วันที่..ถึงวันที่.. เพื่อให้สามารถตรวจสอบเหตุการณ์ได้สะดวกขึ้น
สถานที่เกิดเหตุ	เป็นการระบุสถานที่เกิดเหตุ/พื้นที่ที่ได้รับความเดือดร้อน/พื้นที่ที่มีปัญหาที่ประสงค์จะแจ้งเรื่อง
อ้างอิง	ใช้บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับที่มาของเรื่องร้องเรียนที่มีรายละเอียดมากกว่าปกติ หรือการอ้างถึงรหัสเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกัน สามารถใช้เป็นหมายเหตุเกี่ยวกับเรื่อง หรืออ้างอิงในประเด็นอื่นๆ ได้
หน่วยงาน/บุคคลที่ผู้ติดต่อเคยติดต่อเรื่องนี้	ผู้ติดต่อเคยแจ้งเรื่องนั้นให้หน่วยงานหรือบุคคลใดมาแล้วบ้าง ขอให้ผู้ใช้งานสอบถามหรือค้นหาข้อมูลนี้จากเอกสารที่ได้รับ และบันทึกชื่อหน่วยงานหรือบุคคล ไว้ในช่องนี้ด้วย
อยู่ระหว่างการฟ้องร้อง/พิจารณาในชั้นศาล	ประเด็นเรื่องที่แจ้งมีการฟ้องร้องดำเนินคดีในชั้นศาลหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือ เนื่องจากเรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาในชั้นศาล ส่วนราชการไม่สามารถก้าวล่วงอำนาจศาลได้ แต่จะต้องพิจารณาให้ความช่วยเหลือในด้านอื่น เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับคดี ให้การสงเคราะห์ครอบครัว ซึ่งเป็นการบรรเทาทุกข์หรือเยียวยาภายหลังจากที่ศาลมีคำพิพากษาแล้วขอให้ผู้ใช้งานสอบถาม หรือค้นหาข้อมูลนี้จากเอกสารที่ได้รับ และบันทึกไว้ในช่องนี้ด้วย
เอกสารแนบ	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่แจ้ง ได้แก่ คำร้อง เอกสารประกอบการพิจารณาที่ผู้ปฏิบัติงาน Scan และเก็บบันทึกไว้กับเรื่องนั้น หากเอกสารมีปริมาณมาก หรือเป็นภาพถ่าย ขอให้แบ่งไฟล์แนบเอกสารในแต่ละไฟล์ มีขนาดไม่เกิน 5 MB
ชั้นความลับ	เป็นการกำหนดชั้นความลับของเรื่องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2554 คือ ลับ ลับมาก ลับที่สุด สำหรับเรื่องที่ไม่มีการกำหนดชั้นความลับจะใช้ ปกติ
ชั้นความเร็ว	เป็นการกำหนดชั้นความเร่งด่วนของการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 คือ ด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด สำหรับเรื่องที่ไม่มีการกำหนดชั้นความเร็ว เป็นเรื่องทั่วไป จะใช้ ปกติ
ชั้นความสำคัญ	เป็นการกำหนดชั้นความสำคัญของเรื่องที่ติดต่อ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาวิธีการปฏิบัติงาน การติดตามงาน แบ่งเป็น ปกติ สำคัญ สำคัญมาก - **ปกติ** ใช้สำหรับเรื่องการเสนอข้อคิดเห็นทั่วไป การขอข้อมูล เรื่องที่มี ลักษณะ เป็นบัตรสนเท่ห์ - **สำคัญ** ใช้สำหรับเรื่องที่เป็นปัญหาความเดือดร้อนของผู้ติดต่อโดยทั่วไป

คำศัพท์	ความหมาย
	- **สำคัญมาก** ใช้สำหรับเรื่องที่มีผลกระทบกับประชาชนจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล ส่งผลกระทบทางการเมือง เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐระดับสูง เกี่ยวข้องกับการเมือง องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ - **สำคัญที่สุด** ใช้สำหรับเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์และเรื่องที่ได้รับมอบหมาย/สั่งการให้ดำเนินการเป็นกรณีพิเศษ
วันที่บันทึกเรื่อง	ระบบจะบันทึกวันที่อัตโนมัติเมื่อบันทึกเรื่องใหม่
วันที่ปรับปรุง	ระบบจะบันทึกวันที่อัตโนมัติเมื่อบันทึกการแก้ไขปรับปรุงเรื่อง
ผู้บันทึกเรื่อง	ผู้ใช้งานที่บันทึกเรื่องใหม่ ระบบจะบันทึกชื่อโดยอัตโนมัติ
ผู้แก้ไข	ผู้ใช้งานที่ขอแก้ไขข้อมูลและดำเนินการแก้ไขข้อมูลเป็นผู้แก้ไข ระบบจะบันทึกชื่อโดยอัตโนมัติ
สถานะเรื่องหลัก	เป็นการจำแนกว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น อยู่ในสถานะใด ซึ่งมีสถานะหลักอยู่ 2 สถานะ คือ อยู่ระหว่างดำเนินการ และยุติเรื่อง
สถานะเรื่องรอง	สถานะของเรื่องที่ติดต่อภายใต้สถานะเรื่องหลักว่าอยู่ในการดำเนินการขั้นตอนใด สถานะเรื่องหลัก อยู่ระหว่างดำเนินการ จะประกอบด้วยสถานะเรื่องรอง คือ - **รับเรื่อง** ใช้ในกรณีที่อยู่ในขั้นตอนของการรับเรื่องและบันทึกไว้ในระบบ โดยยังไม่มีการประสานงานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือยังไม่มีปฏิบัติงานใด หรือยังอยู่ภายในหน่วยงานที่มีหน้าที่รับเรื่อง - **รอการรับทราบ** ใช้ในกรณีที่มีการประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ แต่ยังไม่ได้รับงาน - **รอผลการพิจารณาของส่วนราชการที่รับผิดชอบ** ใช้ในกรณีส่งเรื่องให้ส่วนราชการพิจารณาแล้ว และเรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการของส่วนราชการนั้น - **รอผลการพิจารณาของหน่วยงานอื่น** ใช้ในกรณีส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่น ได้แก่ ธนาคาร พานิชย์ มูลนิธิ หน่วยงานภาคเอกชน เป็นต้น พิจารณาแล้ว และเรื่องอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการของหน่วยงานนั้น - **รอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ติดต่อ** ใช้ในกรณีแจ้งให้ผู้ติดต่อส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม/ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือ/ขอให้ผู้ติดต่อยืนยันการร้องเรียนหากไม่ได้รับการแจ้งกลับจากผู้ติดต่อเป็นเวลา 90 วันแล้ว สามารถเปลี่ยนสถานะเรื่องนั้นเป็น ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ) ได้ - **อยู่ระหว่างการพิจารณาคดี** ใช้ในกรณีที่หน่วยงานของทางราชการเป็นผู้ฟ้องร้องดำเนินคดีแทนประชาชน **สถานะเรื่องหลัก ยุติเรื่อง** จะประกอบด้วยสถานะเรื่องรอง คือ - **รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา** ใช้ในกรณีส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อทราบ และเมื่อเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานนั้นรับทราบ - **ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องทั้งหมด)** ใช้ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ทั้งหมดตามความประสงค์ของผู้ติดต่อหรือสร้างความพึงพอใจให้ผู้ติดต่อ

คำศัพท์	ความหมาย
	- **ยุติเรื่อง (ได้ตามคำร้องบางส่วน)** ใช้ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถดำเนินการแก้ปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อบางส่วน หรือสามารถบรรเทาปัญหาได้ระดับหนึ่ง - **ยุติเรื่อง (ไม่ได้ตามคำร้อง)** ใช้ในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบไม่สามารถดำเนินการแก้ปัญหาหรือให้ความช่วยเหลือได้ตามความประสงค์ของผู้ติดต่อ - **ยุติเรื่อง (ผู้ร้องขอถอนคำร้องทุกข์)** ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์แจ้งขอถอนคำร้องทุกข์ - **ยุติเรื่อง (ไม่ปรากฏข้อเท็จจริงตามที่แจ้ง)** ใช้ในกรณีที่มีการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบเหตุตามที่มีผู้ติดต่อแจ้งมา - **ยุติเรื่อง (ข้อมูลไม่เพียงพอ)** ใช้ในกรณีไม่มีเอกสารหลักฐานยืนยันการร้องเรียน/กล่าวโทษ หรือขอข้อมูลไม่เพียงพอที่จะดำเนินการให้ความช่วยเหลือหรือได้ขอให้ผู้ติดต่อส่งเอกสารหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อพิจารณาดำเนินการ แต่ไม่ได้รับการติดต่อกลับภายในระยะเวลา 90 วัน - **ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง)** ใช้ในกรณีที่มีการยุบรวมเรื่องที่มีประเด็นเดียวกันแต่ผู้ติดต่อเข้ามาหลายราย เรื่องที่ถูกยุบรวมเรื่องจะเปลี่ยนสถานะเป็น ยุติเรื่อง (ยุบรวมเรื่อง) ซึ่งผู้ดูแลระบบของ สปน. จะเป็นผู้ดำเนินการ - **ระงับเรื่อง** ใช้ในกรณีที่พิจารณาเรื่องที่ติดต่อแล้ว เห็นว่าไม่สามารถดำเนินการได้เนื่องจากเป็นบัตรสนเท่ห์ ข้อมูลไม่เพียงพอ ไม่สามารถติดต่อ ผู้ติดต่อเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ หรือเป็นเรื่องที่พ้นวิสัยที่ราชการจะดำเนินการได้ - **จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์** ใช้ในกรณีที่มีการวินิจฉัยให้จำหน่ายเรื่องราวร้องทุกข์นั้น
วันที่ปรับปรุงสถานะเรื่อง	ระบบจะบันทึกวันที่อัตโนมัติเมื่อบันทึกการปรับปรุงสถานะเรื่อง
ผู้ปรับปรุงสถานะเรื่อง	ผู้ใช้งานที่บันทึกการปรับปรุงสถานะเรื่อง ระบบจะบันทึกชื่อโดยอัตโนมัติ
สรุปผลการพิจารณาเรื่อง/ผลการวินิจฉัย	ใช้สำหรับบันทึกผลการพิจารณาแก้ปัญหาในแต่ละเรื่อง หรือผลการวินิจฉัยของคณะอนุกรรมการวินิจฉัย
วันที่สรุปผลการพิจารณาเรื่อง	ระบบจะบันทึกวันที่อัตโนมัติเมื่อมีการบันทึกในช่องสรุปผลการพิจารณาเรื่อง / ผลการวินิจฉัย
ผู้สรุปผลพิจารณาเรื่อง	ผู้ใช้งานที่ดำเนินการบันทึกสรุปผลการพิจารณาเรื่อง / ผลการวินิจฉัยลงในช่องสรุปผลการพิจารณาเรื่อง / ผลการวินิจฉัย ระบบจะบันทึกชื่อโดยอัตโนมัติ
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	หน่วยงานที่จะเป็นผู้พิจารณาดำเนินการเพื่อให้เกิดการแก้ไขหรือบรรเทาปัญหาในเรื่องที่ได้รับแจ้ง หรือการเยียวยาผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยตรง
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่มีส่วนรวมในการดำเนินการตั้งแต่หน่วยงานที่รับเรื่อง ประสานงาน กำกับติดตามผลการดำเนินการ รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบซึ่งเป็นหน่วยปฏิบัติงาน

คำศัพท์	ความหมาย
ข้อมูลการติดต่อ	
การติดต่อ	การติดต่อแต่ละครั้งของผู้ติดต่อในเรื่องที่ติดต่อ 1 เรื่อง สามารถมีการติดต่อได้หลายครั้ง
เลขรับการติดต่อ	การออกเลขรับสำหรับการติดต่อแต่ละครั้งในแต่ละรูปแบบ - **เลขรับหนังสือ** ตัวอักษร 2 ตัวแรกเป็นอักษรย่อของหน่อยงานที่บันทึกการติดต่อที่เป็นหนังสือแต่ละครั้ง ขีด ตัวอักษร ส ย่อมาจากหนังสือ ตัวเลข 2 ตัวแรกเป็นเลขหน่วยงานตัวเลขที่เหลือเป็นจำนวนนับหนังสือ เช่น นร-ส 01000001 เมื่อเปลี่ยน พ.ศ. จะเริ่มต้นนับใหม่ - **เลขรับโทรศัพท์** ตัวอักษร 2 ตัวแรกเป็นอักษรย่อของหน่วยงานที่บันทึกการติดต่อทางโทรศัพท์แต่ละครั้ง ขีด ตัวอักษร ท ย่อมาจากโทรศัพท์ ตัวเลข 2 ตัวแรกเป็นเลขหน่วยงาน ตัวเลขที่เหลือเป็นจำนวนนับการรับโทรศัพท์ เช่น นร-ท 01000002 เมื่อเปลี่ยน พ.ศ. จะเริ่มต้นนับใหม่ - **เลขรับเว็บไซต์** เป็นเลขทางเว็บไซต์ www.1111.go.th ระบบจะออกเลขอัตโนมัติเมื่อมีผู้ติดต่อแจ้งเรื่องเข้ามา เมื่อเปลี่ยน พ.ศ. จะเริ่มต้นนับใหม่ - **เลขรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์** ตัวอักษร 2 ตัวแรกเป็นตัวอักษรย่อของหน่วยงานที่บันทึกการติดต่อทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง ขีด ตัวอักษร อ ย่อมาจาก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตัวเลข 2 ตัวแรกเป็นเลขหน่วยงาน ตัวเลขที่เหลือเป็นจำนวนนับ เช่น นร-อ 01000003 เมื่อเปลี่ยน พ.ศ. จะเริ่มต้นนับใหม่ - **เลขรับการติดต่อด้วยตนเอง** ตัวอักษร 2 ตัวแรกเป็นอักษรย่อของหน่วยงานที่บันทึกการติดต่อที่ผู้ติดต่อเดินทางมาติดต่อด้วยตนเองแต่ละครั้ง ขีด ตัวอักษร ต ย่อมาจาก ติดต่อด้วยตนเอง ตัวเลข 2 ตัวแรกเป็นเลขหน่วยงาน ตัวเลขที่เหลือเป็นจำนวนนับ เช่น นร-ต 01000004 เมื่อเปลี่ยน พ.ศ. จะเริ่มต้นนับใหม่
ช่องทางการติดต่อหลัก ช่องทางการติดต่อรอง	เป็นช่องทางที่ผู้ติดต่อแจ้งเรื่องเข้ามา ได้กำหนดช่องทางหลักไว้ 4 ช่องทาง คือ **โทรศัพท์ไปรษณีย์ / โทรสารอิเล็กทรอนิกส์** (หมายถึงทางเว็บไซต์ โมบายแอพพลิเคชั่น และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์)**ด้วยตนเอง** ช่องทางที่ผู้ติดต่อแจ้งเรื่องเข้ามาใน 4 ช่องทางหลัก โดยผ่านหน่วยงานต่างๆ ซึ่งมีชื่อเฉพาะ - **ช่องทางโทรศัพท์** จะแยกช่องทางรองตามหมายเลขโทรศัพท์ที่รับสายการติดต่อได้แก่ 1111 1376 1300 1676 เป็นต้น - **ทางไปรษณีย์/โทรสาร** จะแยกช่องทางรองตามชื่อ ตู้ ปณ. หรือหมายเลข โทรสาร ได้แก่ ตู้ ปณ. 1111 ตู้ ปณ.900 ตู้ ปณ. โทรสาร 022804358 เป็นต้น - **ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์** ในช่องทางรองจะใช้ตามชื่อเว็บไซต์ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ www.1111.go.th, Mobile Application (iOS, Android), e-mail 1111, e-mail ccc@opm.go.th เป็นต้น - **ติดต่อด้วยตนเอง ได้แก่** จุดบริการร่วม 1111ศูนย์บริการประชาชน
วัตถุประสงค์ของการติดต่อ	ผู้ที่ติดต่อเข้ามาจะมีวัตถุประสงค์ของติดต่อแต่ละครั้งแตกต่างกัน การให้บริการ/การปฏิบัติงานจะปฏิบัติงานจะไม่เหมือนกัน จึงได้มีการจัดแบ่งกลุ่มเพื่อบันทึกไว้ภายใต้เรื่องแต่ละเรื่อง และเพื่อประโยชน์ในการพิจารณาดำเนินการ การรายงานผลงาน การวิเคราะห์รายงาน ดังนี้

คำศัพท์	ความหมาย
	- **แจ้งเรื่อง** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งเรื่อง โดยบอกเล่าเรื่องราวที่มีความประสงค์จะขอความช่วยเหลือ ขอให้ดำเนินการ หรือแสดงความคิดเห็นในประเด็นเรื่องหนึ่งเรื่องใดในครั้งแรก - **แจ้งเรื่องซ้ำ** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งเรื่อง โดยบอกเล่าเรื่องราวที่มีความประสงค์จะขอความช่วยเหลือ ขอให้ดำเนินการ หรือแสดงความคิดเห็นในประเด็นเรื่องหนึ่งเรื่องใดซ้ำกับที่เคยแจ้งไว้แล้ว ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกไว้ในเรื่องเดิมที่เคยติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ “แจ้งเรื่องซ้ำ” แล้วเลือกผลปฏิบัติงานในรายการ “รวมเรื่อง” - **แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งเรื่อง โดยบอกเล่าเรื่องราวที่มีความประสงค์จะขอความช่วยเหลือ ขอให้ดำเนินการ หรือแสดงความคิดเห็นในประเด็นเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยข้อมูลหรือประเด็นเนื้อหาสาระเพิ่มขึ้นจากที่เคยแจ้งไว้แล้ว ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกไว้ในเรื่องเดิมที่เคยติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ “แจ้งข้อมูลเพิ่มเติม” - **ขอแก้ไขข้อมูล** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งขอแก้ไขข้อมูลที่เคย แจ้งไว้ในเรื่องที่เคยติดต่อมาแล้ว โดยแจ้งข้อมูลที่ประสงค์จะขอให้ดำเนินการแก้ไข ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกไว้ในเรื่องเดิมที่เคยติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ “ขอแก้ไขข้อมูล” - **ติดตามผล** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อติดตามขอทราบผลการพิจารณาเรื่องที่เคยแจ้งไว้แล้ว ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกไว้ในเรื่องเดิมที่เคยติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ “ติดตามผล” - **แจ้งขอถอนเรื่อง** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อไม่ประสงค์ จะให้ทางราชการดำเนินการในเรื่องที่ตนเองได้เคยแจ้งไว้แล้ว หรือแจ้งขอให้ยุติเรื่อง ควรให้ผู้ติดต่อแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อป้องกันมิให้มีการแอบอ้างได้ ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกไว้ในเรื่องเดิมที่เคยติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ “แจ้งขอถอนเรื่อง” และเปลี่ยนสถานะเรื่องรองเป็น “ยุติเรื่อง” (ผู้ร้องทุกข์ขอถอนคำร้องทุกข์) - **โต้แย้งผลการพิจารณา** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งว่าไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในเรื่องที่เคยแจ้งร้องเรียนและมีการบันทึกไว้ในระบบการจัดการรับเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีเหตุผลหรือข้อมูลเพิ่มเติม หากพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจะมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หากพิจารณาแล้วเห็นว่าควรจะมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม หรือ พิจารณาเรื่องดังกล่าวอีกครั้ง ผู้ใช้งานในส่วนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สามารถบันทึกและประสานหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาเรื่องนั้นอีกครั้งหนึ่งและจะสามารถเปลี่ยนสถานะเรื่องหลักเดิมที่ “ยุติเรื่อง” เป็น “อยู่ระหว่างดำเนินการ” ได้ สำหรับในกรณีที่มีเหตุผลหรือข้อมูลเพิ่มเติมไม่เพียงพอที่จะให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง ผู้ใช้งานสามารถบันทึกสถานการณ์ปฏิบัติงานโดยเลือกรายการ “รวมเรื่อง”ได้ - **ขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ติดต่อ** ใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งขอบคุณที่หน่วยงานให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่เคยแจ้งมาและมีการบันทึกไว้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์แล้ว ผู้ใช้งานจะต้องบันทึกไว้ในเรื่องเดิมที่เคยติดต่อ โดยเลือกวัตถุประสงค์ของการติดต่อ “ขอบคุณที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่ติดต่อ”
วันเวลาที่ติดต่อ	ระบบจะลงวันที่อัตโนมัติเมื่อมีการบันทึกข้อมูลการติดต่อแต่ละครั้งภายใต้เรื่อง

คำศัพท์	ความหมาย
ชั้นความลับ	เป็นการกำหนดชั้นความลับของเรื่องตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 คือ ลับ ลับมาก ลับที่สุด สำหรับข้อมูลการติดต่อที่ไม่มีการกำหนดชั้นความลับ จะใช้ปกติในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ได้กำหนดให้มีการกำหนดชั้นความลับของข้อมูลทั้งในระดับเรื่องและระดับการติดต่อแต่ละครั้ง เนื่องจากมีกรณีที่การติดต่อแจ้งเรื่องในครั้งแรกยังไม่เป็นเรื่องที่ต้องกำหนดชั้นความลับ ต่อมาผู้ติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งมีสาระที่จำเป็นต้องกำหนดชั้นความลับ ต่อมาผู้ติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งมีสาระที่จำเป็นต้องกำหนดชั้นความลับ จึงต้องมีการกำหนดชั้นความลับเพิ่มเติมในการติดต่อแต่ละครั้งด้วย
ชั้นความเร็ว	เป็นการกำหนดชั้นความเร่งด่วนของการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยเรื่องสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 คือด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด สำหรับเรื่องที่ไม่มีการกำหนดชั้นความเร็ว เป็นเรื่องทั่วไปจะใช้ ปกติ ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ได้กำหนดให้มีการกำหนดชั้นความเร็วของการดำเนินการทั้งในระดับเรื่องและระดับการติดต่อแต่ละครั้ง เนื่องจากมีกรณีที่การติดต่อแจ้งเรื่องในครั้งแรกยังไม่เป็นเรื่องที่ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน ต่อมาผู้มาติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมซึ่งมีเนื้อหาสาระที่จำเป็น ต้องดำเนินการโดยเร่งด่วน จึงต้องมีการกำหนดชั้นความเร็วเพิ่มเติมในการติดต่อแต่ละครั้งด้วย
ผู้รับติดต่อ	ผู้ใช้งานที่บันทึกข้อมูลการติดต่อแต่ละครั้งภายใต้เรื่อง ระบบจะบันทึกชื่อโดยอัตโนมัติ
ข้อมูลการปฏิบัติงาน	
การปฏิบัติงาน	การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของแต่ละหน่วยงาน หลังจากที่ได้รับเรื่องหรือรับการติดต่อ โดยในการรับการติดต่อแต่ละครั้งอาจมีการปฏิบัติงานได้หลายอย่าง
ผู้ปฏิบัติงาน	ระบบจะบันทึกผู้ใช้งานที่บันทึกการปฏิบัติงานในระบบฯ โดยอัตโนมัติ
วิธีปฏิบัติงาน	เป็นวิธีดำเนินการที่ผู้ใช้งานเมื่อเข้ามาใช้งานระบบ จะต้องเลือกวิธีปฏิบัติงานซึ่งมีรายการ ดังนี้ 1. **บันทึกข้อมูล** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการรับเรื่องหรือรับการติดต่อในเบื้องต้น 2. **ตรวจสอบ/แก้ไข** หมายถึงการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานที่มีหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของการบันทึกข้อมูล การประสานงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อแก้ไขข้อมูลและกำกับการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง มีความเหมาะสมกับกรณีปัญหา 3. **ประสานงาน** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการมอบหมายงานหรือ การส่งต่องานให้ผู้ปฏิบัติงานอื่นดำเนินการ ซึ่งสามารถดำเนินการผ่านทางระบบ หรือเป็นการบันทึกข้อมูลการส่งงานในช่องทางอื่นได้ ให้ผู้ใช้งานเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” 4. **ส่งงานตรวจ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการส่งงานที่ดำเนินการแล้วให้ผู้ควบคุมงานตรวจสอบ/แก้ไข ผ่านทางระบบ 5. **เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการต่อติดนั้น ควรนำเสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น ได้แก่ หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่ม หัวหน้าฝ่าย ผู้อำนวยการส่วน ผู้อำนวยการกอง/สำนัก/ศูนย์ ทราบหรือพิจารณา สั่งการ ซึ่งสามารถดำเนินการผ่านทางระบบได้ ถ้าในหน่วยงานนั้นผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เป็นผู้ใช้งานในระบบหรือ

คำศัพท์	ความหมาย
	หากไม่ได้เป็นผู้ใช้งานในระบบโดยตรงผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ใช้งานในระบบ สามารถบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ โดยเลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น” 6. **แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรมีการแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลังจากได้รับเรื่องหรือรับการติดต่อ ให้ผู้ติดต่อ หรือผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่ประสานส่งเรื่อง ทราบว่าได้มีการดำเนินการอย่างไรในเบื้องต้น เนื่องจากการพิจารณาแก้ปัญหาในหลายกรณีต้องใช้เวลาดำเนินการมาก จึงควรมีการแจ้งขั้นตอนการดำเนินการและระยะเวลาการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ให้ผู้ติดต่อ หรือผู้ร้อง หรือหน่วยงานที่ประสานส่งเรื่อง ทราบด้วย เพื่อสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐและผู้ติดต่อ หรือผู้ร้องจะได้ทราบกำหนดเวลาที่จะทราบผลการพิจารณาที่แน่นอน เมื่อผู้ใช้งานปฏิบัติงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือแจ้งการดำเนินการเบื้องต้นแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น” 7. **ชี้แจงทำความเข้าใจ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับประเด็นปัญหาที่มีแนวทางการพิจารณาที่ชัดเจน มีข้อมูลในเรื่องนั้นชัดเจน สามารถเรียกดูได้จากฐานข้อมูลองค์ความรู้ หรือเรื่องที่มีผลการพิจารณาให้ผู้ติดต่อ หรือผู้ร้องเข้าใจ และใช้ในกรณีที่ผู้ติดต่อ หรือผู้ร้อง โต้แย้งผลการพิจารณาและหน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าน่าจะเกิดจากความไม่เข้าใจหลักการและเหตุผลของหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น จึงควรมีการชี้แจงโดยตรง ซึ่งสามารถชี้แจงทางโทรศัพท์หรือไปพบกับผู้ติดต่อ หรือผู้ร้องด้วยตนเอง หรือขอให้ผู้ติดต่อ หรือผู้ร้องมาพบที่หน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน ซึ่งจะเป็นการสร้างเสริมความเข้าใจที่ดีระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชน เมื่อผู้ใช้งานปฏิบัติงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือชี้แจงทำความเข้าใจแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ชี้แจงทำความเข้าใจ” 8. **ให้คำแนะนำปรึกษา** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรมีการให้คำแนะนำปรึกษาในด้านกฎหมายและอื่น ๆ หรือให้ข้อคิดเห็น แนวคิด แนวทางการดำรงชีวิต การปรับทัศนคติ เพื่อให้ผู้ติดต่อหรือผู้ร้องนำไปพิจารณาแก้ปัญหาส่วนตัวด้วยตนเอง หรือใช้ในกรณีที่เป็นเรื่องซึ่งทางราชการไม่สามารถดำเนินการแทนผู้ติดต่อ หรือผู้ร้องได้ เมื่อผู้ใช้งานปฏิบัติงานผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือได้ให้คำแนะนำแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ให้คำแนะนำปรึกษา” 9. **ตอบขอบคุณ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้นควรมีการแจ้งตอบขอบคุณผู้ติดต่อที่แจ้งเหตุ เสนอแนะ ให้ข้อมูล หรือข้อแนะนำที่มีประโยชน์ ซึ่งสามารถตอบขอบคุณผู้ติดต่อได้ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์และ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อผู้ใช้งานปฏิบัติงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือได้ตอบขอบคุณผู้ติดต่อแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ตอบขอบคุณ” 10. **แจ้งเตือนขอทราบผลการพิจารณา** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาเรื่องนั้น ใช้เวลาพิจารณาดำเนินการ

คำศัพท์	ความหมาย
	เกินกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ได้มีการกำหนดไว้เป็นมาตรฐานตามประกาศของหน่วยงาน เรื่อง การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานและแจ้งให้ประชาชนทราบ หรือในกรณีที่ผู้ติดต่อ หรือผู้ร้องติดตามขอทราบผลการพิจารณา และผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าควรติดตามขอทราบผลการพิจารณาสามารถดำเนินการผ่านทางระบบ หรือดำเนินการผ่านช่องทางอื่น แล้วต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “แจ้งเตือนขอทราบผลการพิจารณา” 11. **รายงานผลการปฏิบัติงาน** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการบันทึกการการบันทึกผลการปฏิบัติงานที่ได้ดำเนินการแล้ว สำหรับการรับงานการติดต่อแต่ละครั้งไว้ในระบบ โดยจะต้องเลือกว่าผลการปฏิบัติงานนั้นเป็นการปฏิบัติงานสำหรับการรับงานจากการติดต่อซึ่งมีเลขรับการติดต่อใด ซึ่งผลการปฏิบัติงานในแต่ละครั้งของการติดต่อ อาจจะยังไม่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานะเรื่อง 12. **รายงานการพิจารณาเรื่อง** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการบันทึกการบันทึกผลการพิจารณาแก้ปัญหาในเรื่องจนได้ข้อยุติ ไว้ในระบบ โดยเป็นผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบในเรื่องนั้น ซึ่งจะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงสถานะเรื่องหลัก จากอยู่ระหว่างดำเนินการ เป็น ยุติเรื่อง ในกรณีที่เรื่องนั้น มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลายหน่วยงาน สามารถบันทึกผลการพิจารณาเรื่องของหน่วยงานนั้น ๆเพิ่มเติมได้ แต่ขอกำหนดเป็นแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันว่าขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ ที่มีผลการพิจารณาจนได้ข้อยุติเป็นหน่วยงานสุดท้ายเป็นผู้บันทึกการเปลี่ยนแปลงสถานะเรื่อง 13. **จัดประชุม** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้นจะต้องดำเนินการจัดประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาแก้ปัญหาเรื่องที่ได้รับแจ้งอาจมีการเชิญผู้ร้อง ผู้มีส่วนได้เสีย ในกรณีปัญหานั้นและนักวิชาการเข้าร่วมประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ซึ่งจะสามารถตอบสนองความต้องการประชาชนได้ดียิ่งขึ้น เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการจัดประชุมแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “จัดประชุม” 14. **ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น จะต้องมีการเดินทางไปยังพื้นที่หรือสถานที่เกิดเหตุ เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง รวบรวมข้อมูล และสอบถามความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้เสีย นำมาประกอบการพิจารณาหาแนวทางแก้ปัญหาที่เหมาะสม ยิ่งขึ้น เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่แล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่” 15. **เสนอหัวหน้าส่วนราชการ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรนำเสนอผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าส่วนราชการได้แก่ หน่วยงานระดับกระทรวง เสนอปลัดกระทรวงหน่วยงานระดับกรม เสนอ อธิบดีหน่วยงานระดับจังหวัด เสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัด โดยได้ดำเนินการแล้วและต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอหัวหน้าส่วนราชการ”

คำศัพท์	ความหมาย
	16. **แจ้งผลการพิจารณา/คำวินิจฉัย** หมายถึง การที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น มีผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัย เป็นที่ยุติเรื่องแล้ว และควรการแจ้งผลการพิจารณา/คำวินิจฉัย ให้ผู้ติดต่อ/ผู้ร้อง ทราบ เมื่อผู้ใช้งานปฏิบัติงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือได้แจ้งผลการพิจารณา/คำวินิจฉัยให้ผู้ติดต่อแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “แจ้งผลการพิจารณา คำวินิจฉัย” 17. **เสนอคณะกรรมการ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรนำเสนอคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หรือคณะกรรมการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องนั้น เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอคณะกรรมการ” 18. **เสนอคณะกรรมการฝ่าย** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรนำเสนอคณะกรรมการฝ่ายในคณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ที่มีอำนาจในการพิจารณาเรื่องนั้น เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอคณะกรรมการฝ่าย” 19. **เสนอคณะอนุกรรมการ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานพิจารณาเห็นว่าเรื่องที่ได้รับการติดต่อนั้น ควรนำเรื่องเสนอคณะอนุกรรมการประจำกระทรวง คณะอนุกรรมการวินิจฉัย หรือคณะอนุกรรมการอื่น ที่มีอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่องนั้น เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอคณะอนุกรรมการ” 20. **เสนอคณะรัฐมนตรี** หมายถึงกรณีที่มีการนำเรื่องเสนอคณะรัฐมนตรี ทราบหรือพิจารณา เมื่อมีการดำเนินการแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอคณะรัฐมนตรี” 21. **เสนอนายกรัฐมนตรี** หมายถึงกรณีที่มีการนำเรื่องกราบเรียนนายกรัฐมนตรีทราบหรือพิจารณาสั่งการ เมื่อมีการดำเนินการแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอนายกรัฐมนตรี” 22. **ฟ้องร้องต่อศาลแทนผู้ร้อง** หมายถึงกรณีที่มีส่วนราชการดำเนินการฟ้องร้องต่อศาลแทนผู้ร้องหรือประชาชน เมื่อมีการดำเนินการแล้ว และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ฟ้องร้องต่อศาลแทนผู้ร้อง” (วิธีปฏิบัติงานนี้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค) 23. **ดำเนินการตามการสั่งการ** หมายถึงกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการตามการสั่งการของนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี หรือมติคณะรัฐมนตรี หรือหัวหน้าส่วนราชการ และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ดำเนินการตามการสั่งการ” เมื่อมีผลการดำเนินการอย่างไร ผู้ใช้งานสามารถนำมาบันทึกไว้ในระบบได้ 24. **ดำเนินการอื่น** หมายถึงในกรณีที่ส่วนราชการดำเนินการอื่นใดที่นอกเหนือจากที่ได้มีการระบุไว้นี้ และต้องการบันทึกการดำเนินการนี้ไว้ในระบบ ให้เลือกวิธีปฏิบัติงาน “ดำเนินการอื่น”และควรบันทึกไว้ในรายละเอียดของการปฏิบัติงานด้วยว่าดำเนินการอย่างใด

คำศัพท์	ความหมาย
	(หากมีการดำเนินการอื่นในรูปแบบเดียวกันเป็นประจำและประสงค์จะให้มีการกำหนดวิธีปฏิบัติงานเพิ่ม กรุณาติดต่อผู้ดูแลระบบศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี)
ผู้รับ	ผู้รับงานในระบบ ในกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการจะส่งงานให้ผู้อื่นดำเนินการต่อหรือติดต่อประชาชน ผู้ใช้งานจะต้องเลือกรายการผู้รับ ในการปฏิบัติงานนั้น
วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน	เป็นการบันทึกความต้องของผู้ใช้งานในการปฏิบัติงานนั้น ผู้ที่ได้รับงานจะได้เข้าใจความประสงค์ของผู้ที่ส่งงาน ว่าต้องการให้ดำเนินการต่ออย่างไร ประกอบด้วยรายการที่ผู้ใช้งานควรเลือกให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1. **เพื่อบันทึกข้อมูล** เมื่อผู้ใช้งานเลือกวิธีปฏิบัติงาน ระบบจะบันทึกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน เพื่อบันทึกข้อมูล โดยอัตโนมัติ 2. **เพื่อปฏิบัติงาน** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้นเอง โดยไม่ได้ประสานงานต่อ และเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ตรวจสอบ/แก้ไข” ให้เลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อปฏิบัติงาน” 3. **เพื่อตรวจงาน/แก้ไข** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานที่มีหน้าที่ตรวจงานและแก้ไขความถูกต้องเข้าไปใช้งานเมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ตรวจสอบ/แก้ไข” ให้เลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อตรวจงาน/แก้ไข” 4. **เพื่อโปรดทราบ** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการแจ้งเรื่องให้หน่วยงานทราบเรื่องหรือให้ประชาชนผู้ติดต่อทราบการดำเนินการเบื้องต้น หรือผลการพิจารณา หรือนำเสนอผู้บังคับบัญชา โดยมีวัตถุประสงค์ให้รับทราบในเรื่องนั้น เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน ได้แก่ “ประสานงาน” หรือ “เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น” หรือ “แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น” เป็นต้น ให้เลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อโปรดทราบ” หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเมื่อรับทราบเรื่องแล้ว และเป็นหน่วยงานที่ใช้งานระบบจะสามารถเปลี่ยนสถานะเรื่องหลักจาก “อยู่ระหว่างการดำเนิน” เป็น “ยุติเรื่อง” และสถานะเรื่องรองเป็น “รับทราบเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา” 5. **เพื่อโปรดพิจารณา** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ให้การสงเคราะห์ หรือให้ความเป็นธรรม หรือนำเสนอผู้บังคับบัญชา โดยมีวัตถุประสงค์ให้พิจารณาในเรื่องนั้น เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน ได้แก่ “ประสานงาน” หรือ “เสนอผู้บังคับบัญชาชั้นต้น” หรือ “เสนอคณะกรรมการ” เป็นต้น ให้เลือกวัตถุประสงค์ของปฏิบัติงาน “เพื่อโปรดพิจารณา” หน่วยงานที่รับผิดชอบเมื่อรับเรื่องและพิจารณาดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว จะรายงานผลการพิจารณาในระบบและเปลี่ยนสถานะเรื่อง 6.**เพื่อโปรดพิจารณาตามที่เห็นสมควร** หมายถึงการผู้ใช้งานต้องการแจ้งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ตามที่สมควรแก่กรณี ส่วนใหญ่จะใช้ในเรื่องการขอความช่วยเหลือทางด้านการเงิน หรือการประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานอื่นที่เป็นองค์กรอิสระ/ภาคเอกชน พิจารณาตามความเหมาะสม เป็นการแสดงเจตนาว่ามิได้มีการบังคับให้หน่วยงานที่รับเรื่องต้องพิจารณาให้ได้ตามความประสงค์ของประชาชน/ผู้ติดต่อ เมื่อเลือกวิธี

คำศัพท์	ความหมาย
	ปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อโปรดพิจารณาตามที่เห็นสมควร” 7. **เพื่อโปรดรวมพิจารณา** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติมและเคยมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วเมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อโปรดรวมพิจารณา” ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบเมื่อรับเรื่องแล้วจะนำข้อมูลที่ได้รับเพิ่มเติมไปพิจารณารวมกับเรื่องที่กำลังดำเนินการอยู่ 8. **เพื่อโปรดพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม และเป็นเรื่องที่เคยมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาจนได้ข้อยุติแล้ว โดยมีข้อโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบและมีสาระสำคัญ ควรแก่การพิจารณาทบทวน เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อโปรดพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง” 9. **เพื่อโปรดชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม และเป็นเรื่องที่เคยมีการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาจนได้ข้อยุติแล้ว โดยมีข้อโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบซึ่งผู้ใช้งานพิจารณาแล้ว เห็นว่าข้อโต้แย้งนั้นน่าจะเกิดจากความไม่เข้าใจรายละเอียดและเหตุผลในการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จึงมีความประสงค์จะขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบชี้แจงทำความเข้าใจกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบหรือมีส่วนได้เสียในเรื่องนั้น หรือผู้ร้องโดยตรง เพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างส่วนราชการกับประชาชน เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อโปรดชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ร้อง” เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเข้าใจความประสงค์ในการประสานงานได้ดียิ่งขึ้น 10. **เพื่อสืบสวน** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง หากเป็นเรื่องที่มีชั้นความลับ จะหมายถึงการสืบสวนในทางลับ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อสืบสวน” 11. **เพื่อสอบสวน** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อเพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการสอบสวน หรือตั้งคณะกรรมการสอบสวน ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือเป็นเรื่องการประพฤติมิชอบที่มีหลักฐานและผู้ใช้งานประสานส่งเรื่องมีความประสงค์จะให้ ดำเนินการสอบสวน เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อสอบสวน” 12. **เพื่อขอข้อมูล/เอกสาร** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อเพื่อขอข้อมูล/เอกสาร เพื่อนำมาใช้ตอบชี้แจงประชาชน/ผู้ติดต่อแทนหน่วยงานที่รับผิดชอบ เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อขอข้อมูล/เอกสาร”

คำศัพท์	ความหมาย
	13. **เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูล** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบและรวบรวมไว้เป็นข้อมูลใช้สำหรับเรื่องที่มีการติดต่อแจ้งเข้ามาในประเด็นเดียวกันเป็นจำนวนมาก เมื่อส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบในครั้งแรกแล้ว และจะส่งให้เพิ่มเติมเพื่อรวบรวมจำนวนผู้ติดต่อแจ้งในเรื่องนั้น เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูล” 14. **เพื่อแก้ปัญหาในภาพรวม** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานส่งเรื่องที่ได้รับการติดต่อ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบพิจารณาศึกษาวิเคราะห์หาแนวทางการพิจารณาแก้ปัญหาในภาพรวม ซึ่งส่วนใหญ่จะดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการ เช่น เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “เสนอคณะกรรมการ” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติ “เพื่อแก้ปัญหาในภาพรวม” 15. **เพื่อขอทราบผลการพิจารณา** หมายถึงการที่ผู้ใช้งานต้องการประสานขอทราบผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ เมื่อเลือกวิธีปฏิบัติงาน “ประสานงาน” สามารถเลือกวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน “เพื่อขอทราบผลการพิจารณา”
รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	เป็นช่องที่ผู้ใช้งานสามารถบันทึกรายละเอียดในการปฏิบัติงานของตนเองไว้ เพื่อให้ผู้ใช้งานรายอื่นที่เข้ามาดูข้อมูลสามารถเข้าใจการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น และหากมีเอกสารหลักฐาน ประกอบเป็นจำนวนมาก ก็สามารถแนบเอกสารไว้กับเรื่องได้ แต่ควรระบุไว้ในช่องรายละเอียดของการปฏิบัติงาน ด้วยว่าการปฏิบัติงานนั้น มีการแนบเอกสารสารใดไว้ เพื่อให้ผู้ใช้งานรายอื่นที่เข้ามาดูข้อมูลสามารถสืบข้อมูลรายละเอียดได้ง่ายขึ้น
วันเวลาที่ปฏิบัติงาน	ระบบจะลงวันที่อัตโนมัติเมื่อมีการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานแต่ละครั้งภายใต้การติดต่อในเรื่องนั้น
ช่องทางการปฏิบัติงาน	ในการปฏิบัติงานจะต้องระบุช่องทางการปฏิบัติงานว่าได้ดำเนินการผ่านระบบฯไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โทรศัพท์ โทรสาร หนังสือส่งทางไปรษณีย์ หรือไปติดต่อด้วยตัวเอง ทั้งการไปพบประชาชน การตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ การประชุม

ภาคผนวก 2

ประเภทเรื่องในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น
		ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกาย ชื่อเสียง เสรีภาพ
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย
	การใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน	ขอให้จัดหาทนายความ
		ขอให้หน่วยงานของรัฐดำเนินคดีหรือบังคับคดีแทนเอกชน
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการใช้สิทธิหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา
		ขอลดโทษอภัยโทษ นิรโทษกรรม
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล
		ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย
	การเสนอและตรากฎหมาย	การเสนอและตรากฎหมาย
การเมือง-การปกครอง	การใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ	การดำเนินการทางวินัยแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
		การบรรจุแต่งตั้ง โยกย้าย เจ้าหน้าที่ของรัฐ
		การพิจารณาบำเหน็จความชอบแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ
		การเลื่อนตำแหน่ง
		การอนุญาตและสัมปทาน
		ขอกลับเข้ารับราชการ
		ข้อพิพาทอันเกิดจากการใช้อำนาจของหน่วยงานของรัฐ
		สวัสดิการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ
	การเมือง	การเมือง
	นโยบายของรัฐบาล	ผลกระทบจากนโยบายและโครงการของรัฐ

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
	ปัญหาความมั่นคง	ปัญหาการอพยพ/ลี้ภัย/ลักลอบเข้าเมือง
		ปัญหาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ
		ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ
		ปัญหาชายแดน
		ปัญหาสัญชาติ
	สถาบันพระมหากษัตริย์	หมิ่นพระบรมเดชานุภาพ
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต	กล่าวโทษข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่นทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหมทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานครทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์ทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการรัฐสภา/วุฒิสภาทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติทุจริต
		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์กรมหาชนทุจริต
		กล่าวโทษบุคลากรทางการแพทย์ทุจริต
		กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพฤติตนไม่เหมาะสมของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการรัฐสภา/วุฒิสภา
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์การมหาชน
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของบุคลากรทางการแพทย์
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของข้าราชการการเมืองและผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับประเทศ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในท้องถิ่น
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงกลาโหม

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกรุงเทพมหานคร
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายตุลาการ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายรัฐสภา
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการฝ่ายอัยการ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในพระองค์
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ
		ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานอิสระและพนักงานองค์การมหาชน
		ร้องเรียนการให้บริการของบุคลากรทางการแพทย์
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	คุณภาพน้ำ	น้ำเสียเกษตรกรรม
		น้ำเสียชุมชน
		น้ำเสียอุตสาหกรรม
	คุณภาพอากาศและเสียง	มลพิษทางเสียงและความสั่นสะเทือน
		มลพิษทางอากาศจากยานพาหนะ
		มลพิษทางอากาศจากอุตสาหกรรม
	ทรัพยากรชายฝั่งทะเล	ป่าชายเลน
		สัตว์ทะเลหายากปะการัง หญ้าทะเล
	ทรัพยากรธรณี	ด้านการตรวจสอบทรัพยากรธรณี
		ด้านทรัพยากรแร่
		ด้านธรณีวิทยาและทรัพยากรธรณี
		ธรณีพิบัติภัย
		ปัญหาการวิเคราะห์ผลกระทบสิ่งแวดล้อม
		ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
	นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ปัญหาในพื้นที่คุ้มครองสิ่งแวดล้อม
		ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม
		ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
		ของเสียอันตราย / สารอันตราย
	ปัญหาของเสีย	การลักลอบใช้น้ำบาดาล
		คุณภาพน้ำบาดาล
	ปัญหาน้ำบาดาล	วิกฤตน้ำบาดาล
		การบริหารจัดการน้ำและประปาสัมปทาน
		การบริหารจัดการแหล่งน้ำ
	ปัญหาน้ำผิวดิน	วิกฤตน้ำ (อุทกภัย + ภัยแล้ง)
		การจัดที่ดินและชุมชนในพื้นที่ป่า
		การตัดไม้ทำลายป่า
	ปัญหาในพื้นที่ป่า	การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตป่าสงวน
		การบุกรุกที่ดินและการใช้ที่ดินในเขตอุทยาน
		การบุกรุกพื้นที่ป่าสงวน
		การบุกรุกพื้นที่ป่าอนุรักษ์ / อุทยาน / เขตห้ามล่า
		ไฟป่าในเขตพื้นที่ป่า
		การค้าพันธุ์พืชป่า
		การลักลอบค้าสัตว์ป่าและการล่าสัตว์ป่า ปัญหาช้างเร่ร่อน และช้างป่า
เศรษฐกิจ	การเกษตร	ประมง
		ปศุสัตว์
		พืชผล
		โรคระบาดพืช / สัตว์
		แหล่งน้ำการเกษตร
		อุปกรณ์เครื่องมือ และเคมีภัณฑ์ทางการเกษตร
	การคลัง	การจัดสรรงบประมาณ
		ภาษีอากร
	การค้า	กลุ่มการค้า
		การค้าระหว่างประเทศ
		การส่งเสริมการขาย
		การเอารัดเอาเปรียบทางการค้า
		คุณภาพสินค้าและบริการ
		ทรัพย์สินทางปัญญา

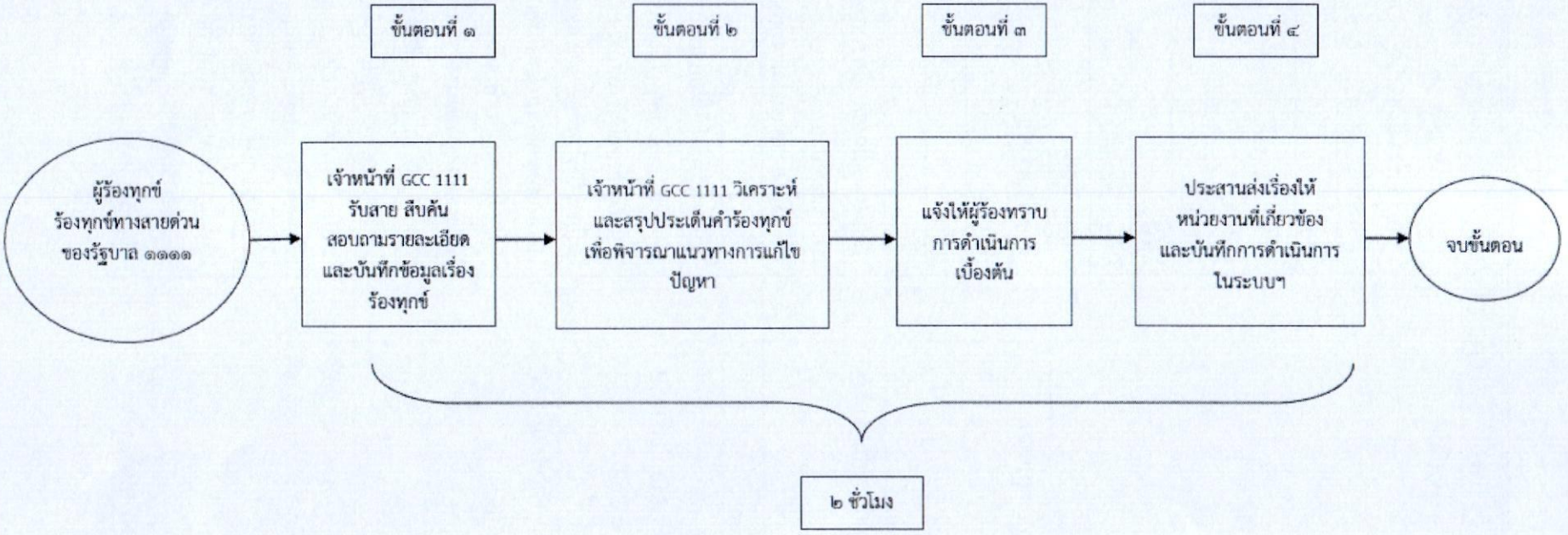
ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		ราคาสินค้าและบริการ
		สถานที่จัดจำหน่าย
	การเงิน	การขออนุมัติสินเชื่อ
		ค่าธรรมเนียมบริการ
		ดอกเบี้ย
		สถาบันการเงิน
		อัตราแลกเปลี่ยนเงินตรา
	การลงทุน	ทุนประกอบธุรกิจ
		ทุนประกอบอาชีพ
		แปลงสินทรัพย์เป็นทุน
		หลักทรัพย์ / ตลาดหลักทรัพย์
	ปัญหาหนี้สิน	หนี้สินนอกระบบ
		หนี้สินในระบบ
		หนี้สินอื่น
	ราคาพลังงาน	แก๊สธรรมชาติ
		น้ำมันเชื้อเพลิง
		พลังงานทดแทน
		พลังงานไฟฟ้า
	รายได้	ค่าครองชีพ
		ค่าตอบแทนพิเศษ
		ค่าแรงค่าจ้าง เงินเดือน
		บำเหน็จบำนาญ
	อุตสาหกรรม	การท่องเที่ยวและบริการ
		นิคมอุตสาหกรรม
สังคมและสวัสดิการ	การกีฬา	ขอสนับสนุนอุปกรณ์ / สนามกีฬา
	การพนัน	บ่อนการพนัน
		พนันกีฬา
		สลากกินแบ่งรัฐบาล
		สลากกินรวบ
		สลากเลขท้าย 3 ตัว 2 ตัว
	การศึกษา	การศึกษาต่อต่างประเทศ
		การศึกษาต่อในสถาบันการศึกษาภายในประเทศ
		การศึกษาวิชาทหาร
		ขอทุนการศึกษา
		ขอสร้างซ่อมแซมอาคารเรียน

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
		ขออัตราบุคลากรทางการศึกษา
		ขออุปกรณ์การศึกษา
		หลักสูตรการศึกษา
	จัดระเบียบสังคม	การบริการรถสาธารณะ
		คนเร่ร่อน
		ทารุณสัตว์
		ร้านเกมส์อินเตอร์เน็ต
		สถานบันเทิง
		สุรายาสูบ
		หาบเร่แผงลอย
		แหล่งมั่วสุม
	ประกันสังคม	การให้บริการทางการแพทย์ของประกันสังคม
		ขอบัตรรับรองสิทธิประกันสังคม
		ประโยชน์ทดแทน
	ปัญหาที่ดิน	การบุกรุกที่ดินของรัฐ
		การปฏิรูปที่ดิน
		การเวนคืนที่ดิน
		ขอที่ดินหรือสิทธิการใช้ประโยชน์ในที่ดิน
		ข้อพิพาทเรื่องสิทธิที่ดิน
	ปัญหาที่อยู่อาศัย	ขอหนังสือแสดงสิทธิในที่ดิน
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
		ขอให้จัดหาที่อยู่อาศัย
		ขอให้ซ่อมแซมที่อยู่อาศัย
	ปัญหาแรงงาน	การขอให้จัดหางาน
		การใช้แรงงานเด็กและสตรี
		ข้อพิพาทเกี่ยวกับแรงงาน
		ค่าจ้างและสวัสดิการ
		แรงงานต่างด้าว
		แรงงานไทยในต่างประเทศ

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
	ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม	การเผยแผ่ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม
		ขอจัดตั้งบูรณะศาสนสถานโบราณสถาน พิพิธภัณฑ์และหอสมุด
		ความประพฤติของสงฆ์
		ศาสนาและลัทธิอื่น
	สถานภาพของบุคคล	ทะเบียนราษฎร์
		บัตรประจำตัวประชาชน
		ใบอนุญาตที่ทางราชการออกให้
		หนังสือเดินทาง
	สวัสดิการสงเคราะห์	ฌาปนกิจสงเคราะห์
		สวัสดิการสงเคราะห์เด็กและสตรี
		สวัสดิการสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ด้อยโอกาส
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ได้รับผลกระทบจากการก่อการร้าย
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ต้องขัง
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้พิการ
		สวัสดิการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ
	สังคมเสื่อมโทรม	การค้าประเวณี – โสเภณี
		โจรกรรม - อาชญากรรม
		ทะเลาะวิวาท
		ทารุณกรรมเด็กสตรี และผู้สูงอายุ
		ผู้มีอิทธิพล – ข่มขู่ รีดไถ
		ยาเสพติด
		สื่อลามกอนาจาร
		เหตุเดือดร้อนรำคาญ
	สาธารณสุข	การรักษาพยาบาล
		ขอสร้างซ่อมแซมสถานพยาบาล และสนับสนุนอุปกรณ์ทางการแพทย์
		ระบบการให้บริการของสถานพยาบาล
		อาหารยา เวชภัณฑ์ และเครื่องสำอาง

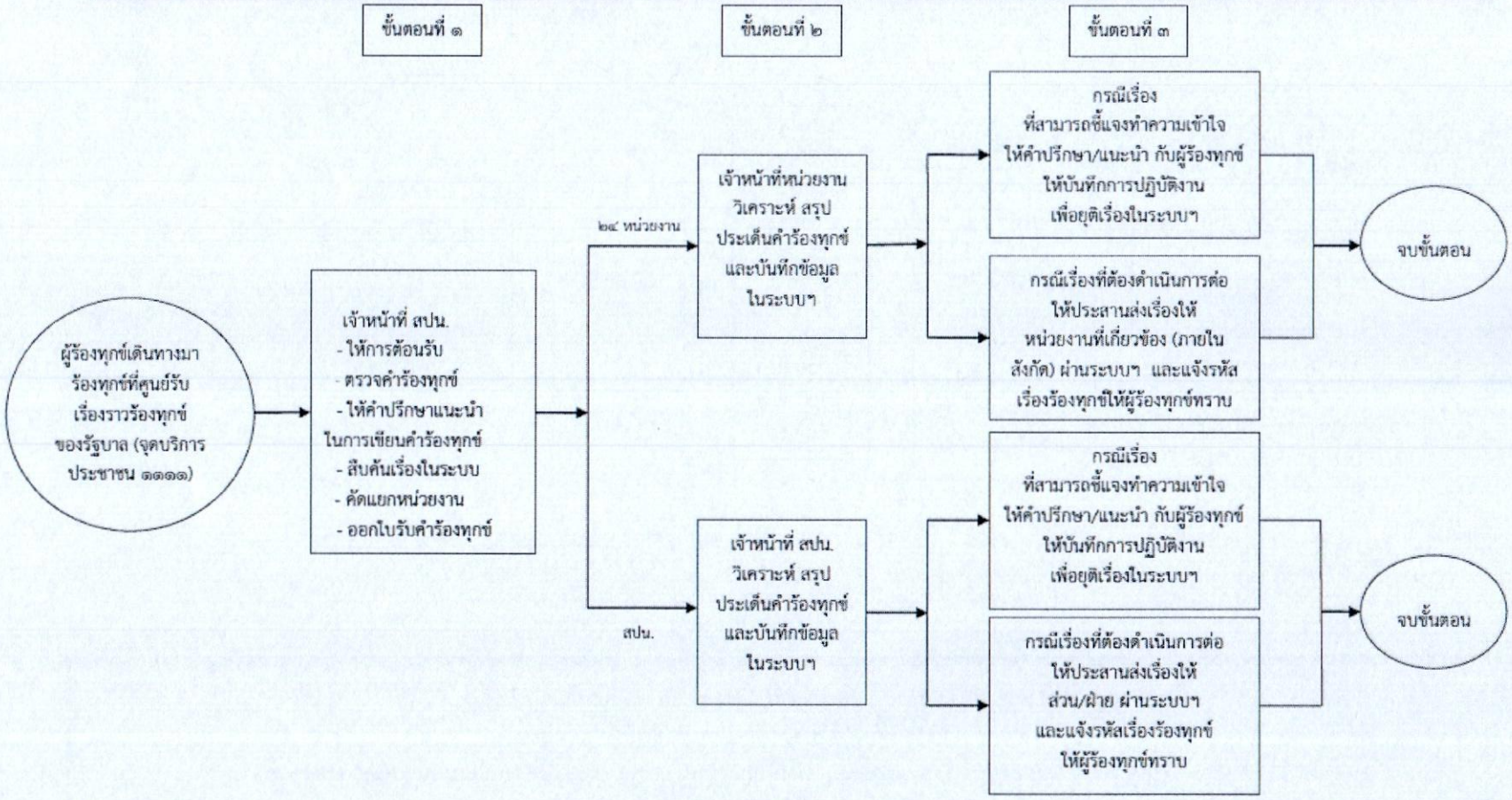
ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย
	สาธารณูปโภค	การบริการขนส่งทางน้ำ
		การบริการขนส่งทางบก
		การบริการขนส่งทางอากาศ
		ถนน
		โทรศัพท์
		น้ำประปา
		ไปรษณีย์
		ไฟฟ้า
		วิทยุ - โทรทัศน์
		อินเตอร์เน็ต
	สิทธิมนุษยชน	เด็กและเยาวชน
		ผู้สูงอายุ
		สตรี
		อื่นๆ
	หลักประกันสุขภาพ	การลงทะเบียนออกบัตรทอง
		การส่งต่อผู้ป่วย
		การให้บริการทางการแพทย์ของบัตรทอง
พ.ร.บ. อำนวยความสะดวก		
	ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	ไม่มีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน
		รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน
		รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่เหมาะสม
		ไม่มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่แจ้งและ/หรือไม่ออกบันทึกแจ้งรายการเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม
		ไม่แจ้งหนังสือเหตุแห่งการคืนคำขอ
		ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร
		ไม่ดาเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ เงื่อนไขและรายละเอียดการให้บริการที่กำหนดในคู่มือฯ
		ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดในคู่มือฯ
		ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ
		ขอรายการเอกสารหลักฐานที่ไม่ได้กำหนดไว้ในคู่มือฯ
	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่นๆ

แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ ชั่วโมง



ปรับปรุงเมื่อ ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑

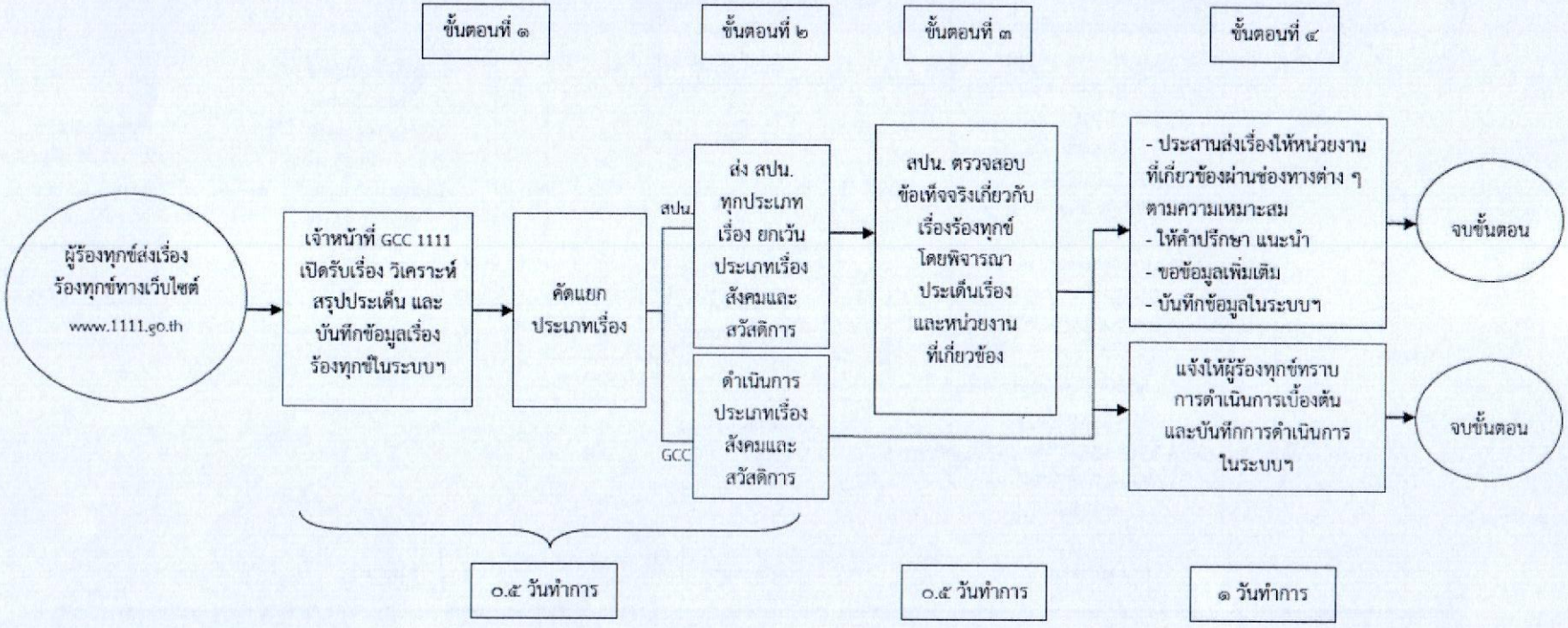
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน) และประสานส่งหน่วยงานทางโทรศัพท์ / โทรสาร /Web Portal / e-mail
สรุป ๓ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑.๕ วันทำการ/เรื่อง



หมายเหตุ : สปน. หมายถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปรับปรุง ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑

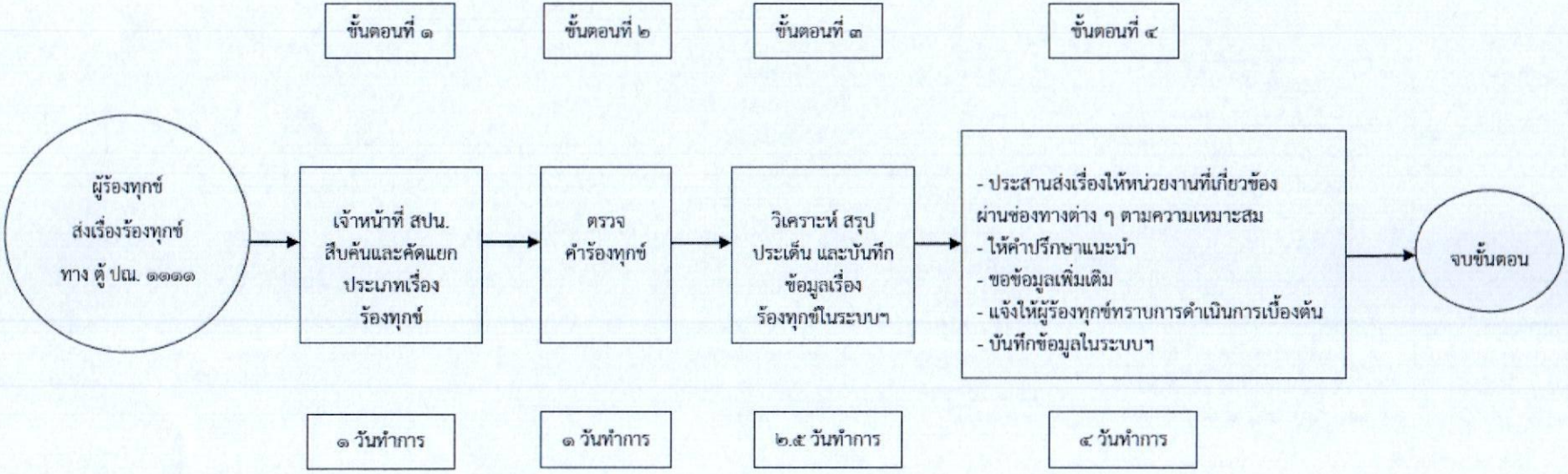
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๒ วันทำการ/เรื่อง



หมายเหตุ : สปน. หมายถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปรับปรุง ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑

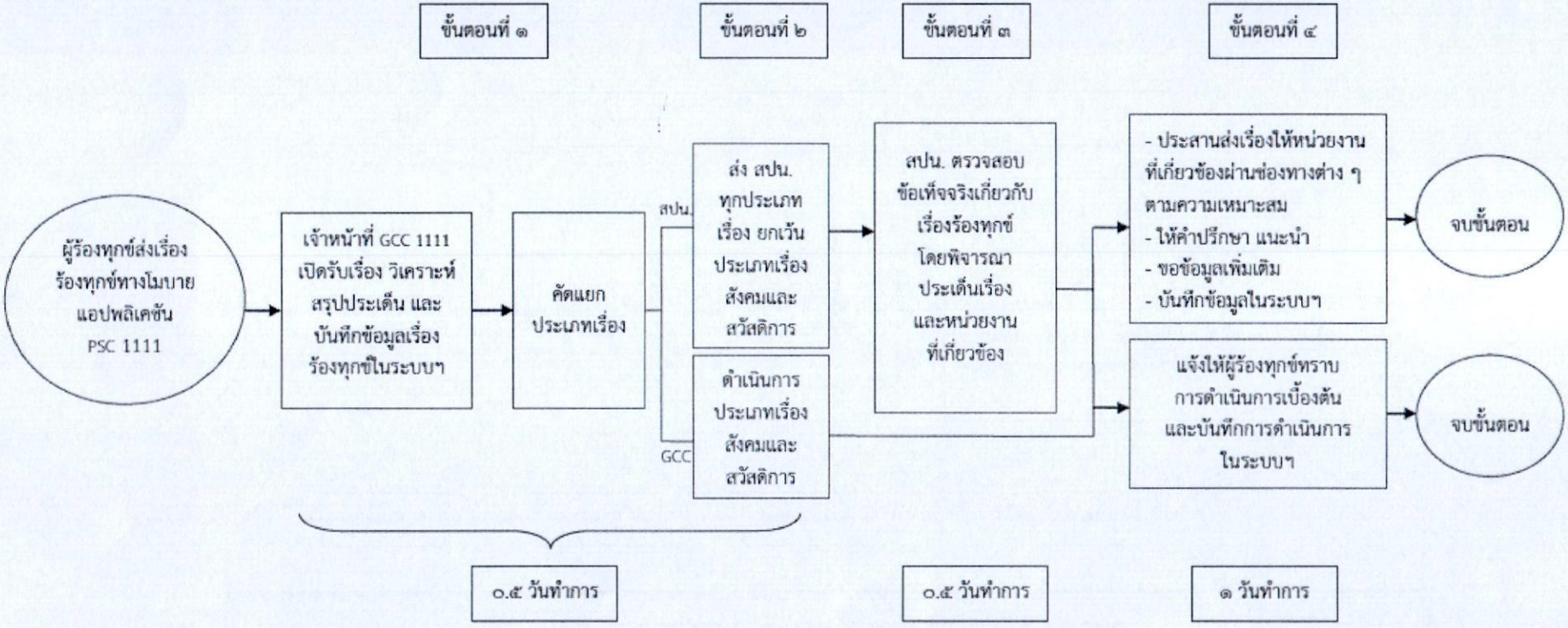
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.๑๑๑๑)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๘.๕ วันทำการ



หมายเหตุ : สปน. หมายถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปรับปรุง ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑

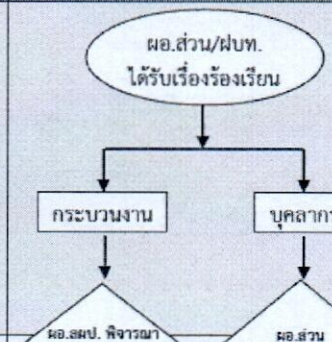
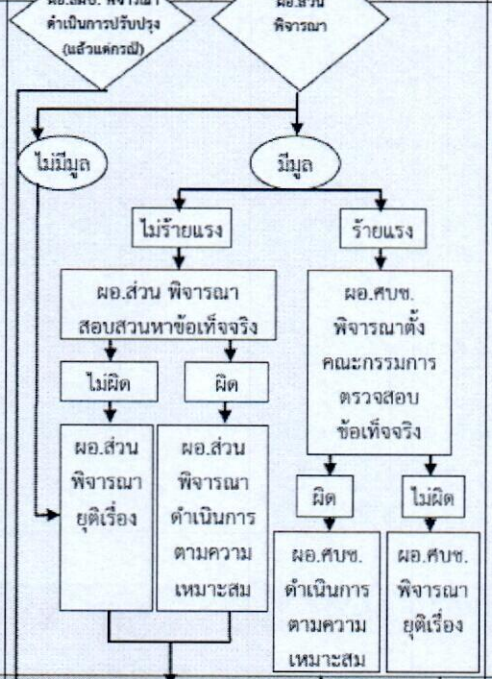
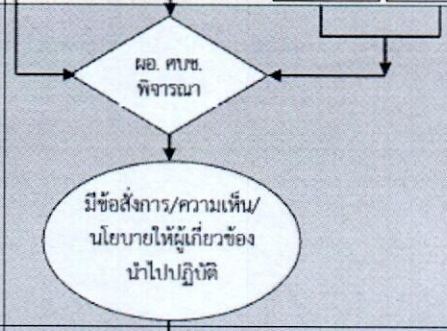
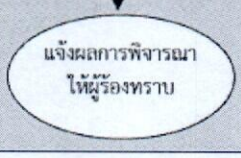
แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนงาน : การดำเนินการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทาง Mobile Application (PSC 1111)
กรณีปกติ (ไม่ใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงมากและไม่ซับซ้อน)
สรุป ๔ ขั้นตอน ๑ จุดบริการ รวมระยะเวลาดำเนินการ ๑ วันทำการ/เรื่อง



หมายเหตุ : สปน. หมายถึง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ปรับปรุง ๑๙ มีนาคม ๒๕๖๑

ผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร

ขั้นตอน	ผังกระบวนงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑			⇨ รับเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาตามช่องทางต่าง ๆ ⇨ พิจารณาส่งเรื่องไปยัง ผอ. ส่วนที่รับผิดชอบ ⇨ ผอ. ส่วน พิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยปกปิดชื่อผู้ร้องเพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้อง	ผอ. ส่วน / หน.ฝบท.
๒			⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรในเรื่องมารยาทการให้บริการ การเรียกรับสินบน ให้บริการไม่โปร่งใส ผอ. ส่วนที่เจ้าหน้าที่ผู้ถูกร้องเรียนปฏิบัติงานอยู่ พิจารณาข้อมูล หากร้ายแรงจะเสนอให้ ผอ.ศบช. พิจารณา กรณีที่ไม่ร้ายแรงให้ดำเนินการตามความเหมาะสม เช่น การตักเตือน ส่งเข้าอบรม หรือกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด เป็นต้น ⇨ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับขั้นตอน/กระบวนงานให้ ผอ.สผป. เป็นผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลและจัดทำแผนการปรับปรุงกระบวนงาน/การให้บริการเสนอ ผอ. ศบช. พิจารณา	ผอ. ส่วน ผอ. สผป.
๓			ผอ.ศบช. พิจารณาและมีข้อสั่งการ/ความเห็น/นโยบายให้ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติ	ผอ.ศบช.
๔			แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน หากผลการสอบสวนหาข้อเท็จจริงไม่แล้วเสร็จ ขอขยายเวลาได้ครั้งละ ๓๐ วัน	ผอ.ศบช.

หมายเหตุ : - ผอ.ศบช. หมายถึง ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน - ผอ.ส่วน หมายถึง ผู้อำนวยการส่วน
- ผอ.สผป. หมายถึง ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล - หน.ฝบท. หมายถึง หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	การจัดการเรื่องร้องทุกข์
หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ขอบเขตการให้บริการ

สถานที่ / ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาเปิดรับเรื่อง
๑. สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ (ไม่เสียค่าโทร)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๒.จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ชั้น ๑ อาคารสำนักงาน กพ. (เดิม) ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา ๑๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ)
๓.www.1111.go.th	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๔. ตู้ ปณ.๑๑๑๑ (ไม่ต้องติดแสตมป์) เลขที่ ๓ ถนนพิษณุโลก เขตดุสิต กทม. ๑๐๓๐๐	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
๕. โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)	ทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

* หมายหตุ ช่องทางตู้ ปณ. ๑๑๑๑ เว็บไซต์ และโมบายแอปพลิเคชัน เปิดให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง แต่เจ้าหน้าที่ สปน. จะดำเนินการเรื่องร้องทุกชในวันและเวลาราชการ

ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
กระบวนงานการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ประกอบด้วย ๕ กระบวนงานย่อย ๑. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ ชั่วโมง ๒. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่เดินทางมาร้องทุกข์ที่จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ **ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑.๕ วันทำการ	ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กระบวนงาน	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๓. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (เว็บไซต์ ww.1111.go.th) **** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๒ วันทำการ**	
๔. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางไปรษณีย์ (ตู้ ปณ.๑๑๑๑) **** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๘.๕ วันทำการ**	
๕. กระบวนงาน : การประสานงานแก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ส่งเรื่องร้องทุกข์ทางโมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) **** ใช้ระยะเวลา ไม่เกิน ๑ วันทำการ**	
ทั้งนี้ รายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนงานปรากฏตามเอกสารภาคผนวก	

** หมายเหตุ

เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ว่าได้มีการประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือชะข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี

ยกเว้นเรื่องร้องทุกข์กรณีดังต่อไปนี้ ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น
(๑) การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน (๒) เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (๓) เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน (๔) เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ (๕) เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง (๖) เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย (๗) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย (๘) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลาย ยหน่วยงาน (๙) เรื่องที่ไม่สมารถประสานกรดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น (๑๐) เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ (๑๑) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

ข้อกำหนดการให้บริการ
เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องใช้
๑.คำร้องทุกข์
๒.ใบมอบฉันทะ (ใช้กรณีที่ผู้ร้องทุกข์มอบให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทน)
๓.สำเนาเอกสารประกอบคำร้อง (ถ้ามี)

ค่าธรรมเนียม

การยื่นคำร้องทุกข์ไม่เสียค่าธรรมเนียม ทั้งนี้ หากผู้ร้องประสงค์จะขอสำเนาคำร้อง ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะจัดทำสำเนาคำร้องและเรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่าย ในการจัดทำสำเนาข้อมูลดังกล่าว ตามประกาศคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ เรื่องการเรียกเก็บค่าธรรมเนียมการขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารของราชการ

ขอบเขตการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

เรื่องร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หมายถึง เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรืออาจเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ หรือ

ส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ติชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

วิธีการยื่นและถอนคำร้องทุกข์

ผู้ร้องทุกข์จะต้องยื่นคำร้องทุกข์ด้วยตนเอง (เว้นแต่เจ็บป่วย/มีเหตุจำเป็น สามารถมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนได้) โดยมีรายการประกอบด้วย ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์ เรื่องอันเป็นเหตุร้องทุกข์ พฤติการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และความประสงค์ที่จะขอให้ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ โดยนำเสนอ ข้อเท็จจริง ไม่ใช้ข้อความอันเป็นเท็จและใช้ถ้อยคำสุภาพ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ โดยสำนักงานปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี จะรับคำร้องทุกข์ และพิจารณาดำเนินการ หรือประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามที่ กำหนดในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้ โดยการถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็น หนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ ให้เจ้าหน้าที่บันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

การร้องเรียนการให้บริการ

หากการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงที่ระบุไว้ข้างต้น สามารถติดต่อเพื่อร้องเรียนได้ที่ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทาง ๕ ช่องทาง ดังนี้

- สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑
- จุดบริการประชาชน ๑๑๑๑ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
- เว็บไซต์ www.1111.go.th
- ตู้ ปณ.๑๑๑๑
- โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111)

ซึ่งสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้ดำเนินการให้เป็นไปตามผังกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนภายในองค์กร พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบ ตามเอกสารภาคผนวก