

โครงการบูรณาการ ข้อมูลสารสนเทศภาครัฐระยะที่ 1

ของสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง
(สำนักงาน ป.ย.ป.)



คู่มือการใช้งานระบบโครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผล
เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ
ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง
สำหรับประชาชน (ฉบับสมบูรณ์)

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
คู่มือการใช้งานระบบโครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน	1
บทนำ	1
การเข้าสู่ระบบรับเรื่องเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน	2
ขั้นตอนการใช้งานระบบ	6

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างควมสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

สารบัญรูป

ลำดับ	หัวข้อ	หน้า
รูปที่ 1	แสดงหน้าจอการลงทะเบียนระบบร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างควมสามัคคีปรองดอง	2
รูปที่ 2	แสดงหน้าจอลงทะเบียนของผู้ใช้งานใหม่	3
รูปที่ 3	แสดงหน้าจอข้อความจากอีเมลที่ใช้ในการลงทะเบียน	4
รูปที่ 4	แสดงหน้าจอ Login เข้าระบบหลังจากที่ได้ทำการยืนยันการลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว	4
รูปที่ 5	แสดงหน้าจอตั้งคำรหัสผ่านใหม่	5
รูปที่ 6	แสดงหน้าจอการได้รับอีเมลเพื่อตั้งคำรหัสผ่านใหม่	5
รูปที่ 7	แสดงหน้าที่ผู้ใช้งานต้องเลือกว่าจะร้องเรียนหรือต้องการเสนอแนะ	6
รูปที่ 8	แสดงหน้าจอบันทึกเรื่องเรียน/ข้อเสนอแนะ	7
รูปที่ 9	แสดงหน้าจอเมื่อกดปุ่ม “ส่งข้อมูล”	8
รูปที่ 10	แสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ และสถานะ	9
รูปที่ 11	แสดงหน้าจอกรอกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป	9
รูปที่ 12	แสดงหน้าจอเมื่อกดปุ่ม “ทำการเชื่อมกับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)”	10
รูปที่ 13	แสดงหน้าเว็บไซต์สำหรับรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1111.go.th)	11
รูปที่ 14	แสดงหน้าจอปุ่ม “ออกจากระบบ”	12
รูปที่ 15	แสดงหน้าจอ “ออกจากระบบ”	12

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างควมสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

คู่มือการใช้งานระบบโครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

บทนำ

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนฯ เพื่อให้สำนักงาน ป.ย.ป. มีข้อมูลร้องเรียนร้องทุกข์จากประชาชนฯ ใช้ในการวิเคราะห์ประมวลผล และจัดทำรายงานเพื่อประกอบการพิจารณากำหนดนโยบาย และจัดทำแผนระดับต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามยุทธศาสตร์ชาติ ตามความเห็นชอบของสำนักงาน ป.ย.ป. เป็นอย่างน้อย

โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่รองรับการทำงานของระบบ ดังนี้

- 1) Google Chrome รุ่น 74 ขึ้นไป
- 2) Firefox รุ่น 67 ขึ้นไป
- 3) Microsoft Edge รุ่น 44 ขึ้นไป
- 4) Safari รุ่น 13 ขึ้นไป

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

การเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

ประชาชนเป็นผู้ใช้งานที่มีสิทธิใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนฯ สำหรับประชาชน โดยใช้งานผ่านโปรแกรมสิทธิในรุ่นที่กำหนด ด้วยการระบุ URL Address เป็น <https://bonbon.sto.go.th> เพื่อเข้าสู่ระบบให้ผู้ใช้ใช้งานทำการลงทะเบียนเป็นขั้นตอนแรก

รูปที่ 1 แสดงหน้าจอการลงทะเบียนระบบรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง

คำอธิบายตามหมายเลข (รูปที่ 1)

- หมายเลข 1 ปุ่ม “ลงทะเบียนใหม่”
- หมายเลข 2 ช่องกรอกอีเมล
- หมายเลข 3 ช่องกรอกรหัสผ่าน
- หมายเลข 4 ปุ่ม “เข้าสู่ระบบ”
- หมายเลข 5 ปุ่ม “ลืมรหัสผ่าน”

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

เมื่อผู้ใช้งานได้ทำการกดที่ปุ่ม “ลงทะเบียนใหม่” ระบบจะแสดงผลหน้าจอการลงทะเบียน ซึ่งมีรายละเอียด ดังรูปที่ 2

ลงทะเบียนใหม่

ลงทะเบียนใหม่

ลงทะเบียนใหม่

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

1

ชื่อ

นามสกุล

เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

เบอร์โทรศัพท์

america@hotmail.co.th

กรอกอย่างน้อย 6 ตัว

ลงทะเบียน

2

เข้าสู่ระบบ

ลืมรหัสผ่าน?

รูปที่ 2 แสดงหน้าจอลงทะเบียนของผู้ใช้งานใหม่

คำอธิบายตามหมายเลข (รูปที่ 2)

หมายเลข 1 แสดงรายละเอียดสำหรับกรอกข้อมูล

หมายเลข 2 ปุ่ม “ลงทะเบียน”

จากหน้าจอการลงทะเบียน ที่ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้ (รูปที่ 2)

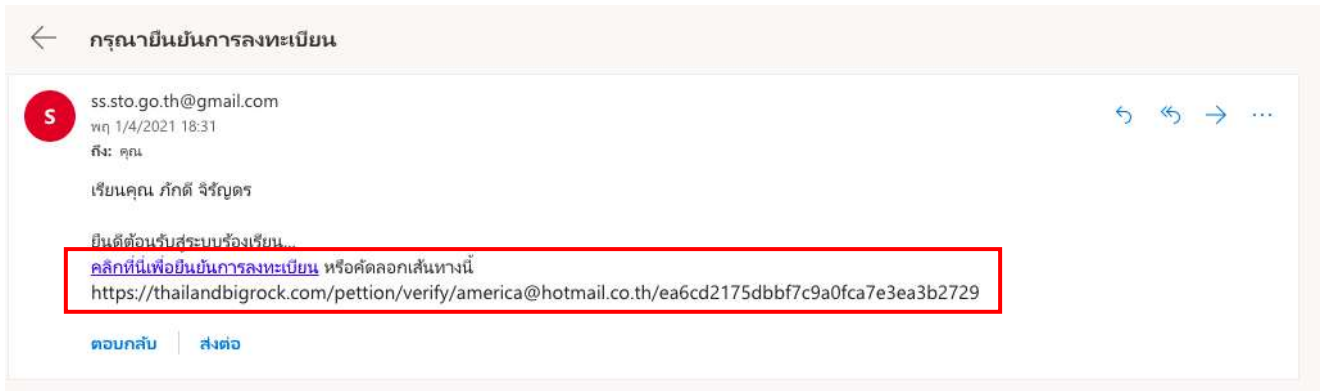
- ชื่อ : * กรอกข้อมูลชื่อของผู้ลงทะเบียน
- นามสกุล : * กรอกข้อมูลนามสกุลของผู้ลงทะเบียน
- หมายเลขบัตรประชาชน : * กรอกข้อมูลหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ลงทะเบียน

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

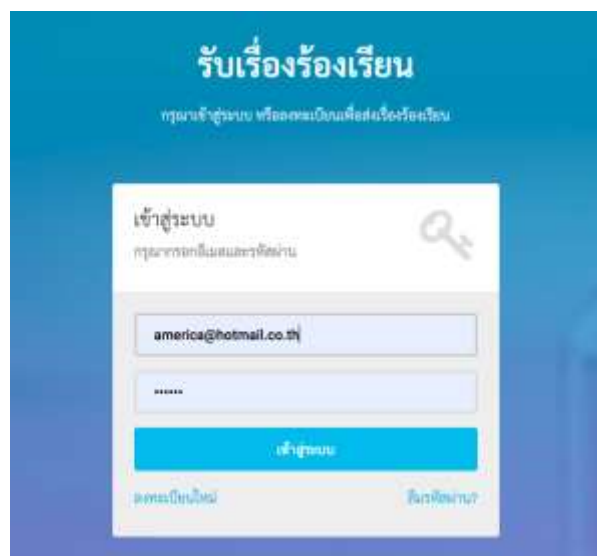
- เบอร์โทรศัพท์ : * อีเมลข้อมูลเบอร์โทรศัพท์ของผู้ลงทะเบียน
- อีเมล : * กรอกข้อมูลของผู้ลงทะเบียน
- รหัสผ่าน : * กรอกข้อมูลรหัสผ่านของผู้ลงทะเบียน

จากนั้นกดที่ปุ่ม “ลงทะเบียน” ระบบจะทำการส่งข้อความไปยังอีเมลที่ใช้ลงทะเบียน ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงหน้าข้อความจากอีเมลที่ใช้ในการลงทะเบียน

เมื่อเปิดอีเมลแล้วจะปรากฏข้อความในอีเมลที่มี Link เพื่อใช้ในการยืนยันการลงทะเบียน โดยเมื่อกดแล้วระบบจะแสดงหน้าจอยืนยันการลงทะเบียนและแสดงหน้าจอ Login เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถ Login ได้ด้วยอีเมล และรหัสผ่านที่ได้กำหนดไว้

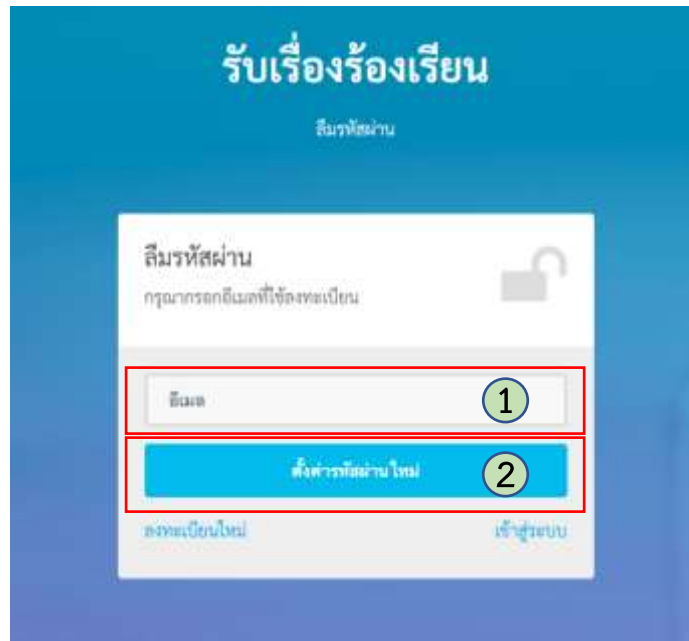


รูปที่ 4 แสดงหน้าจอ Login เข้าระบบหลังจากที่ได้ทำการยืนยันการลงทะเบียนเรียบร้อยแล้ว

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

หากผู้ใช้งานลืมรหัสผ่าน สามารถแจ้งความต้องการเพื่อทำการเปลี่ยนรหัสใหม่ได้จากหน้าจอ Login ด้วยการกดที่ “ลืมรหัสผ่าน” ระบบจะแสดงหน้าจอให้ผู้ใช้งานใส่อีเมล และตั้งค่าน์รหัสผ่านใหม่ได้ดังรูปที่ 5



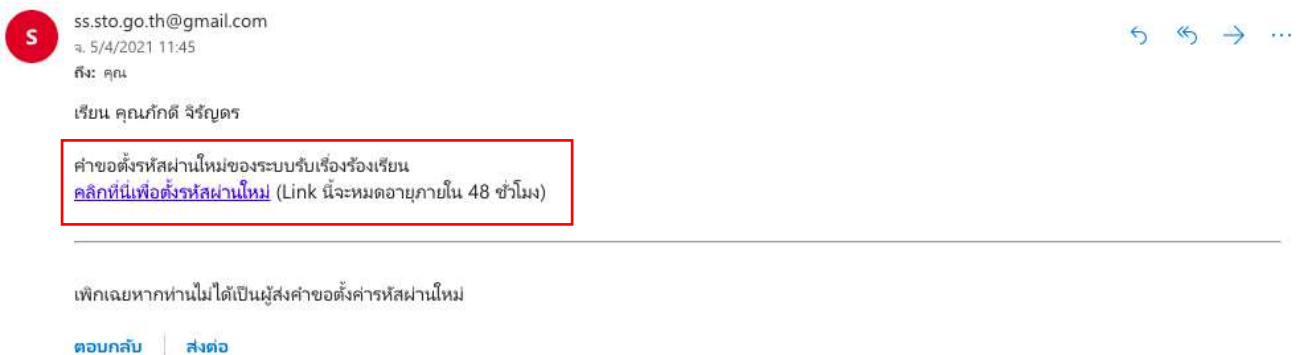
รูปที่ 5 แสดงหน้าจอตั้งค่าน์รหัสผ่านใหม่

คำอธิบายตามหมายเลข (รูปที่ 5)

หมายเลข 1 ช่องกรอกอีเมลของผู้ใช้งาน

หมายเลข 2 ปุ่ม “ตั้งค่าน์รหัสผ่านใหม่”

โดยเมื่อกดตั้งค่าน์รหัสผ่านใหม่ ระบบจะทำการส่งอีเมลเพื่อให้ทำการตั้งค่าน์รหัสผ่านใหม่ ดังรูปที่ 6



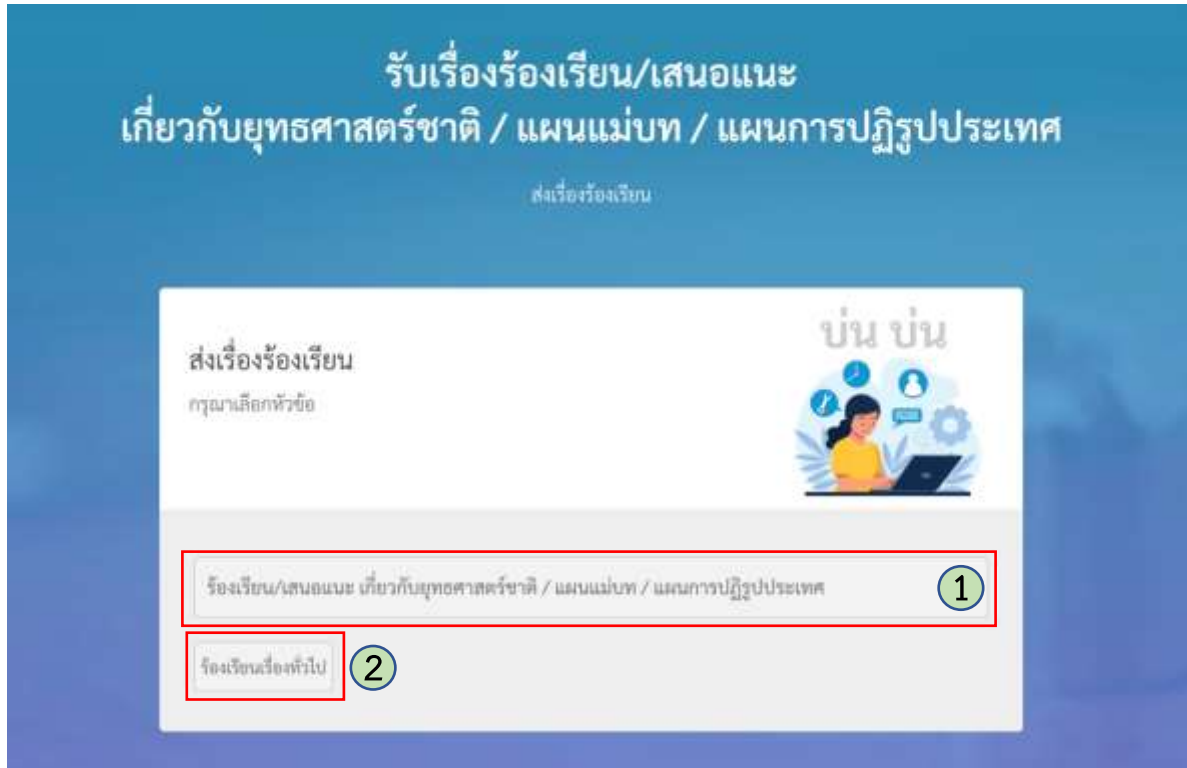
รูปที่ 6 แสดงหน้าจอการได้รับอีเมลเพื่อตั้งค่าน์รหัสผ่านใหม่

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

ขั้นตอนการใช้งานระบบ

โดยเมื่อ Login เข้ามาในระบบได้แล้วระบบจะทำการแสดงหน้าจอให้ทำการเลือกความต้องการที่จะร้องเรียนหรือมีข้อเสนอแนะ ดังรูปที่ 7



รูปที่ 7 แสดงหน้าที่ผู้ใช้งานต้องเลือกว่าจะร้องเรียนหรือต้องการเสนอแนะ

คำอธิบายตามหมายเลข (รูปที่ 7)

หมายเลข 1 กดเมื่อต้องการร้องเรียน/เสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ

หมายเลข 2 กดเมื่อต้องการร้องเรียนเรื่องทั่วไป

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

เมื่อกดที่หมายเลข 1 (รูปที่ 7) “ร้องเรียน/เสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ” ระบบจะแสดงหน้าจอการบันทึกข้อมูล ดังต่อไปนี้

The image shows a web form for submitting a complaint or suggestion. At the top, it says 'ส่งเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ เกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาติ / แผนแม่บท / แผนการปฏิรูปประเทศ' (Submit complaint/suggestion about National Strategy / Master Plan / National Reform Plan) and 'กรมการรอยละเข็ด' (Ministry of Administrative Reform). There is a 'บ้าน บ้าน' (Home Home) button with an icon of a person at a laptop. The form fields are numbered 1 through 8:

- 1: Three dropdown menus for 'ประเภท : ยุทธศาสตร์ชาติ' (Category: National Strategy), 'ประเภท : แผนแม่บท' (Category: Master Plan), and 'ประเภท : แผนการปฏิรูปประเทศ' (Category: National Reform Plan).
- 2: Two radio buttons: 'เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน' (I am the affected person) and 'ร้องเรียนแทนผู้อื่น' (Complaint on behalf of others).
- 3: 'คำร้อง *' (Complaint) text input field.
- 4: 'รายละเอียด *' (Details) text area.
- 5: 'จังหวัดที่เกิดเหตุ (ถ้ามี)' (Province where incident occurred) dropdown.
- 6: 'อำเภอที่เกิดเหตุ (ถ้ามี)' (District where incident occurred) dropdown.
- 7: 'แนบไฟล์เอกสารรูปภาพวิดีโอ (ขนาดไม่เกิน 10 เมกะไบต์)' (Attach documents/photos/videos) with a 'เลือกไฟล์' (Select file) button.
- 8: 'รายชื่อ' (List of names) text input field.

At the bottom, there is a checkbox for consent: 'ข้าพเจ้ายินยอม ให้อำนาจงาน ป.อ.ป. เก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของข้าพเจ้า เพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ ตามที่สำนักงาน ป.อ.ป. เห็นสมควร' (I consent to the P.O.P. to collect, use, and disclose my personal information for the purpose of handling the complaint/suggestion as deemed appropriate by the P.O.P.). Below the checkbox is a blue 'ส่งข้อมูล' (Submit) button and a 'ก่อนหน้า' (Previous) link.

รูปที่ 8 แสดงหน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ

โดยระบบจะแสดงกิจกรรมปฏิรูปที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) ที่อยู่ภายใต้ด้านของแผนการปฏิรูปประเทศที่ได้เลือกไว้พร้อมคำอธิบาย เมื่อผู้ใช้งานทำการเลือกกิจกรรมที่ต้องการร้องเรียนจะปรากฏหน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน ระบบจะแสดง ดังรูปที่ 8

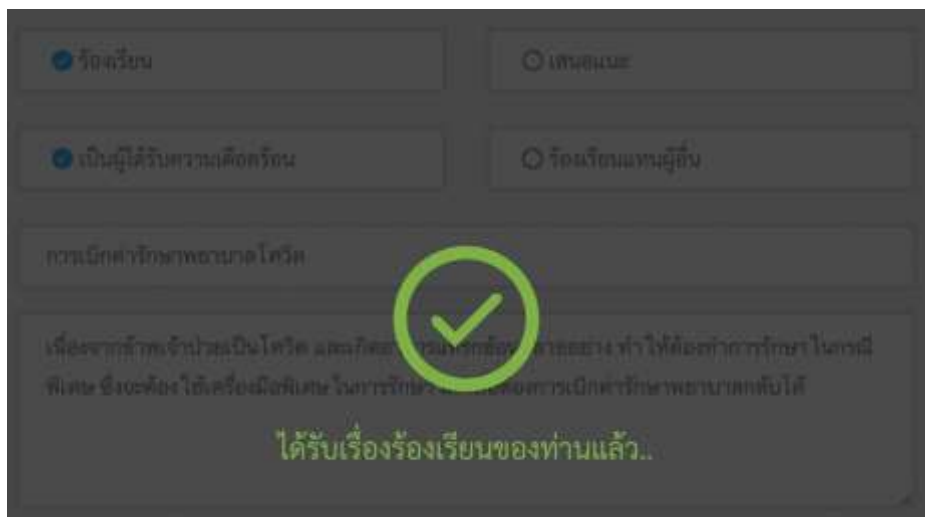
คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำอธิบายตามหมายเลข (รูปที่ 8)

- หมายเลข 1 เลือกแผนการปฏิรูปประเทศ 13 ด้าน (บังคับกรอก)
 - เลือกกิจกรรมปฏิรูปประเทศ (Big Rock) (บังคับกรอก)
 - เลือกว่าจะ “ร้องเรียน” หรือ “ เสนอแนะ” (บังคับกรอก)
- หมายเลข 2 เลือกว่า “เป็นผู้ได้รับความเดือดร้อน” หรือ “ร้องเรียนแทนผู้อื่น” (บังคับกรอก)
- หมายเลข 3 กรอกข้อมูลหัวข้อที่ต้องการร้องเรียน/เสนอแนะ (บังคับกรอก)
- หมายเลข 4 กรอกข้อมูลรายละเอียด (บังคับกรอก)
- หมายเลข 5 เลือกจังหวัดที่เกิดเหตุ
- หมายเลข 6 เลือกอำเภอที่เกิดเหตุ
- หมายเลข 7 แนบไฟล์เอกสาร รูปภาพ หรือ วิดีโอ ขนาดไม่เกิน 10 เมกะไบต์
- หมายเลข 8 วางลิงก์เพื่อเชื่อมโยงไฟล์จากแหล่งอื่น เช่น Google Drive หรือ One Drive

เมื่อผู้ใช้งานกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วให้ทำการกดที่ปุ่ม “ส่งข้อมูล” ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลโดยแจ้งเตือนขึ้นหน้าจอว่า “ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้ว” ดังรูป



รูปที่ 9 แสดงหน้าจอเมื่อกดปุ่ม “ส่งข้อมูล”

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

โดยระบบจะแสดงรายการร้องเรียน/เสนอแนะ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบรายละเอียด และติดตามสถานะการร้องเรียนได้ตลอดเวลา

#16393 - การเปิดคำรักษาพยาบาลโควิด รอตรวจสอบ

ประเภทเรื่องร้องเรียน : ร้องเรียน/เสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ
ประเภท : ร้องเรียน
ประเภทผู้ได้รับผลกระทบ : ร้องเรียนแทนผู้อื่น
แผนการปฏิรูปประเทศ : ด้านสาธารณสุข
กิจกรรมปฏิรูปประเทศ : การปฏิรูประบบหลักประกันสุขภาพและกองทุนที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพ
เอกภาพ บูรณาการ เป็นธรรม ทวีติง เพียงพอและยั่งยืนด้านการเงินการคลัง
รายละเอียด : เนื่องจากข้าพเจ้าป่วยเป็นโควิด และเกิดอาการแทรกซ้อนหลายอย่าง ทำให้ต้องทำการรักษาในกรณีพิเศษ ซึ่งจะต้องใช้เครื่องมือพิเศษในการรักษา แต่เมื่อต้องการเปิดคำรักษาพยาบาลกลับได้
พื้นที่เกิดเหตุ : -
ไฟล์แนบ : -
ลิงก์ : -

รูปที่ 10 แสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ และสถานะ

เมื่อกดที่หมายเลข 2 (รูปที่ 7) “ร้องเรียนเรื่องทั่วไป” ระบบจะแสดงหน้าจอกรอกข้อมูล ดังรูปที่ 11

รายละเอียด * ①

จำนวนตัวอักษร 0/100

ต้องการร้องเรียนไปยังหน่วยงานใด ②

กรุณาเลือกหน่วยงาน ③

ทำการเชื่อมกับระบบร้องเรียนเรื่องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)
หากท่านยังไม่เคยลงทะเบียนกับระบบร้องเรียนเรื่องทุกข์ของ สปน. ท่านจะต้องลงทะเบียนใหม่

[ก่อนหน้า](#)

รูปที่ 11 แสดงหน้าจอกรอกข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

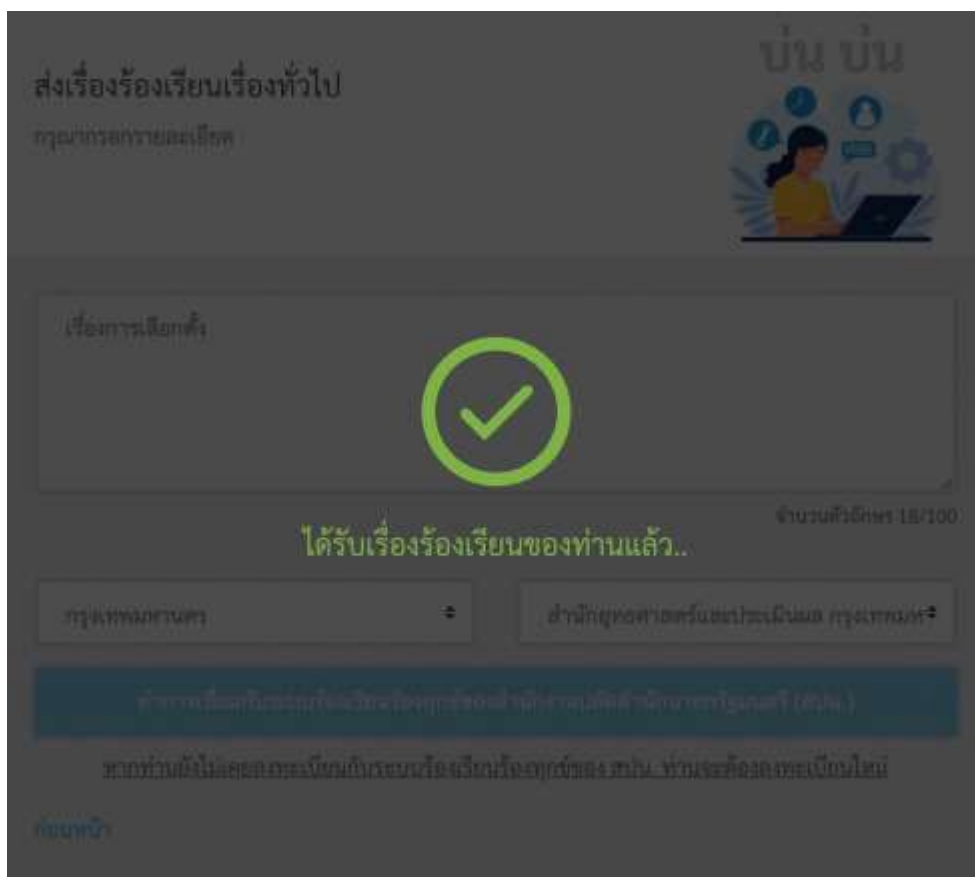
คำอธิบายตามหมายเลข (รูปที่ 11)

หมายเลข 1 ช่องกรอกรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน

หมายเลข 2 เลือกหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน

หมายเลข 3 เลือกหน่วยงานภายในที่ต้องการร้องเรียน

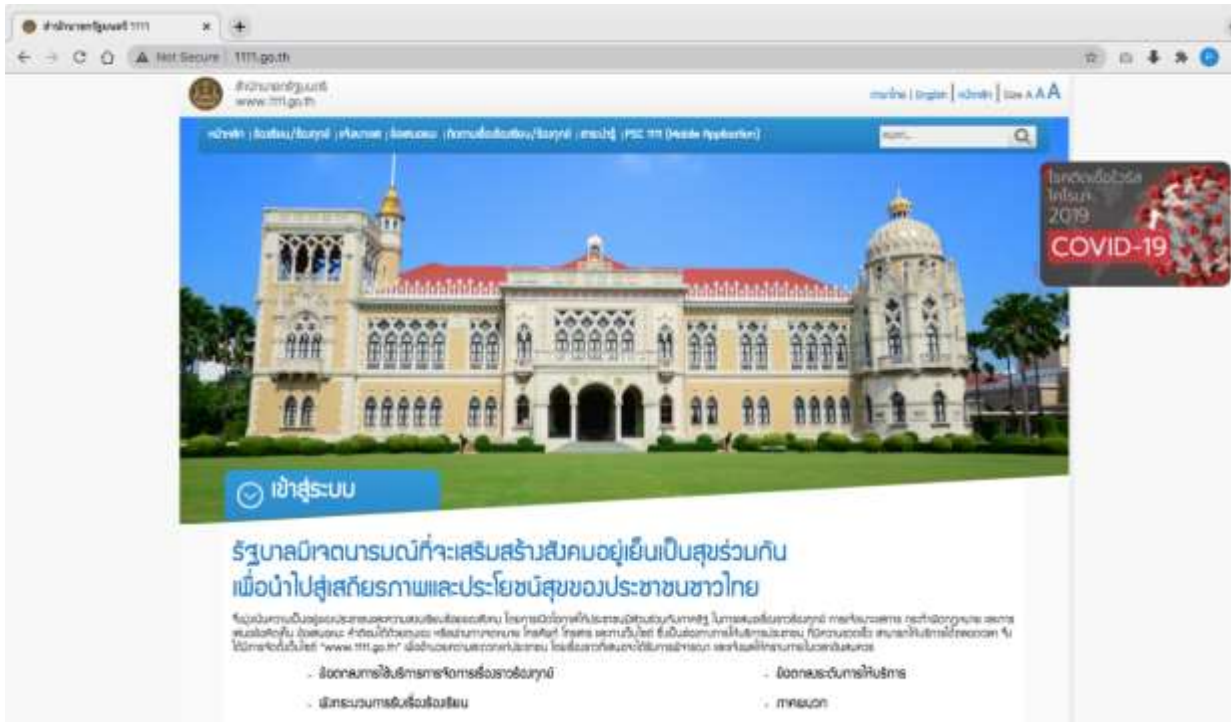
เมื่อกรอกข้อมูลรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนในช่องรายละเอียด จากนั้นกดที่ปุ่ม “ทำการเชื่อมกับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)” ระบบจะทำการบันทึกข้อมูล โดยแจ้งเตือนขึ้นหน้าจอว่า “ได้รับเรื่องร้องเรียนของท่านแล้ว” ดังรูป



รูปที่ 12 แสดงหน้าจอเมื่อกดปุ่ม “ทำการเชื่อมกับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)”

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

จากนั้นระบบจะทำการเรียกเว็บไซต์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1111.go.th) เพื่อให้ผู้ใช้งานทำการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ดังกล่าวต่อไป ดังรูป

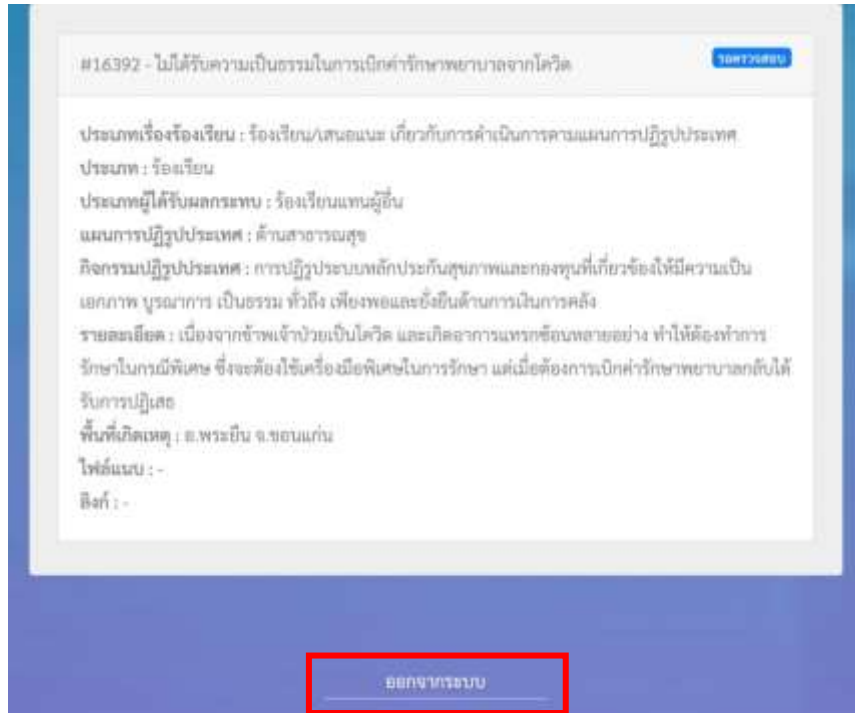


รูปที่ 13 แสดงหน้าเว็บไซต์สำหรับรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (1111.go.th)

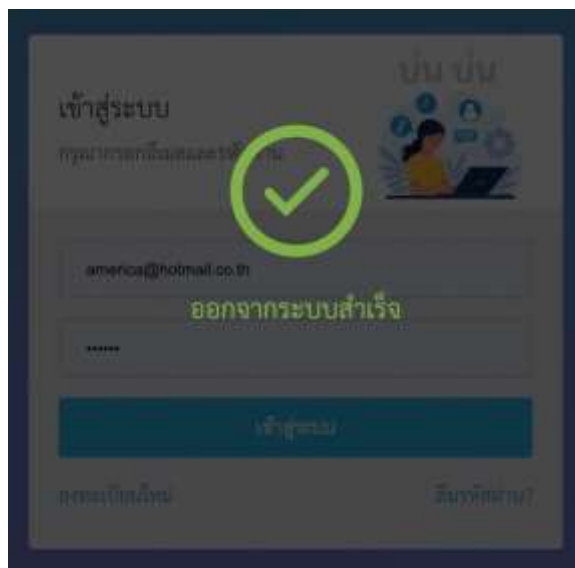
คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน

โครงการการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง โดย วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล

หากต้องการออกจากระบบ ให้กดที่ปุ่ม “ออกจากระบบ” ดังรูป



รูปที่ 14 แสดงหน้าจอปุ่ม “ออกจากระบบ”



รูปที่ 15 แสดงหน้าจอ “ออกจากระบบ”

คู่มือการใช้งานระบบบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อวิเคราะห์ประมวลผลเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์จากประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง สำหรับประชาชน