



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

# คู่มือการใช้งาน

แพลตฟอร์มการให้บริการแก่เกษตรกร  
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน  
(User) ระดับจังหวัด

จัดทำโดย

appworks

ฉบับปรับปรุง วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2568  
Version: 2.0





คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มให้บริการแก่เกษตรกรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน  
(User) ระดับจังหวัด

จัดทำโดย

บริษัท แอปเวิร์คส์ จำกัด

# appworks

ฉบับปรับปรุง วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2568

Version: 2.0

1. คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มให้บริการแก่เกษตรกรสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน (User) ระดับจังหวัด	1
1 การเข้าสู่ระบบ .....	1
1.1 การเข้าสู่ระบบด้วย SSO .....	1
1.2 การเข้าสู่ระบบด้วย ThalD .....	2
1.3 การเข้าสู่ระบบด้วยรหัสผู้ใช้งาน (อีเมล) .....	3
2. บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ .....	4
2.1 การรับเรื่องร้องเรียน .....	4
2.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน .....	5
2.3 การบันทึกการดำเนินการ/รายงานผล .....	6
2.4 การถอนเรื่องร้องเรียน .....	9
2.5 การรับ/คืนเรื่องร้องเรียนที่ส่งมา .....	10
2.6 การติดตามเรื่องร้องเรียน .....	11
2.7 การยุติเรื่องร้องเรียน .....	14
2.8 การดูรายงานผลการดำเนินงาน .....	15
3. บริการข้อมูลหรืออำนวยความสะดวกการใช้งาน E-Service .....	18
3.1 การบันทึกการให้บริการข้อมูลหรืออำนวยความสะดวกการใช้งาน E-Service .....	18
3.2 การดูรายงานให้บริการข้อมูล E-Service .....	19

## สารบัญภาพ

หน้าที่

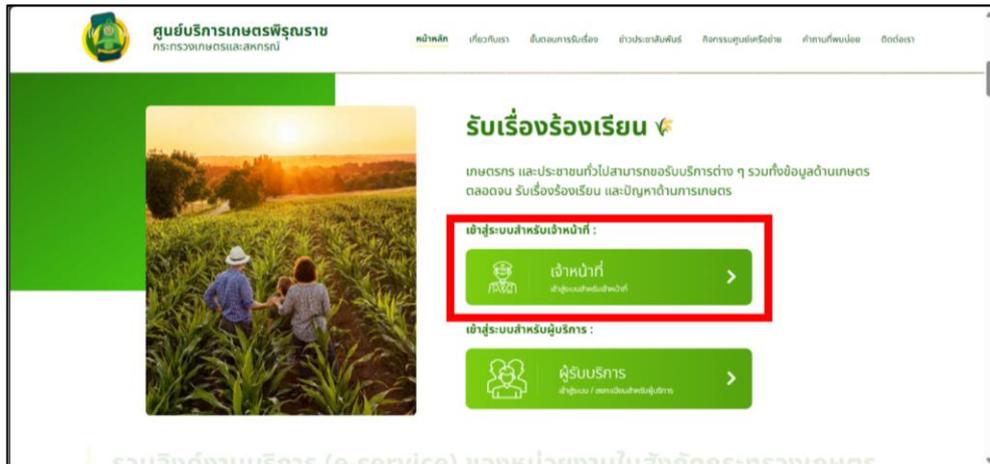
ภาพที่ 1 ตำแหน่งคำสั่งเข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ .....	1
ภาพที่ 2 ตำแหน่ง Single Sign on ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ .....	1
ภาพที่ 3 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน MOAC SSO .....	2
ภาพที่ 4 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน ThalD .....	2
ภาพที่ 5 QR Code ThalD .....	3
ภาพที่ 6 ตำแหน่งการกรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานเพื่อเข้าสู่ระบบ .....	3
ภาพที่ 7 ช่องทางการการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ .....	4
ภาพที่ 8 ช่องทางการการรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน .....	4
ภาพที่ 9 ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้รับบริการ .....	5
ภาพที่ 10 ส่วนที่ 2 - รายละเอียด .....	6
ภาพที่ 11 ส่วนที่ 3 - ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น .....	6
ภาพที่ 12 เพิ่มการเนินการ .....	6
ภาพที่ 13 ปุ่มบันทึกการดำเนินงาน กรณีหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาเองได้ .....	7
ภาพที่ 14 ภาพแสดงเส้นทางลำดับการส่งต่อเรื่องร้องเรียน .....	7
ภาพที่ 15 การส่งออกแบบการส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายในสังกัดเดียวกัน .....	7
ภาพที่ 16 เลือกหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนและสามารถเพิ่มหน่วยงานได้ .....	8
ภาพที่ 17 เลือกหน่วยงานในสังกัด กษ. ....	8
ภาพที่ 18 เลือกหน่วยงานนอกสังกัด กษ. ....	9
ภาพที่ 19 กดยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียน .....	9
ภาพที่ 20 ปุ่มถอนเรื่องร้องเรียน .....	9
ภาพที่ 21 เลือกรายละเอียดการถอนเรื่องร้องเรียน .....	10
ภาพที่ 22 ปุ่มการคืนเรื่องร้องเรียน .....	10
ภาพที่ 23 ระบุเหตุผลที่ทำการคืนเรื่อง .....	11
ภาพที่ 24 แถบเมนูค้นหาเรื่องร้องเรียน .....	12
ภาพที่ 25 แถบเมนูเรื่องร้องเรียนทั้งหมด .....	12
ภาพที่ 26 ไลน์/ประวัติการดำเนินการ .....	13
ภาพที่ 27 แผนผังเรื่องร้องเรียน .....	13
ภาพที่ 28 ติดตามสถานะดำเนินการ .....	13
ภาพที่ 29 ปุ่มการรับเรื่องร้องเรียน .....	14
ภาพที่ 30 การบันทึกกิจกรรมการดำเนินงาน .....	14
ภาพที่ 31 ปุ่มการยุติเรื่องร้องเรียน .....	14
ภาพที่ 32 แสดงประวัติการดำเนินการ .....	15

ภาพที่ 33	แถบเมนูรายงานกิจกรรมของหน่วยงาน .....	15
ภาพที่ 34	แถบรายงานภาพรวมการให้บริการ .....	16
ภาพที่ 35	แถบรายงานภาพรวมการให้บริการที่ขยายเต็มจอ .....	16
ภาพที่ 36	ข้อมูลสถานะกิจกรรมที่หน่วยงานในจังหวัดดำเนินการจำแนกตามจังหวัด .....	17
ภาพที่ 37	รายงานภาพรวมการให้บริการของ สปน. ....	17
ภาพที่ 38	แถบการออกรายงานผลภาพรวมการให้บริการ .....	18
ภาพที่ 39	แถบข้อมูลบันทึกข้อมูลผู้ขอเข้ารับบริการข้อมูล E-Service.....	18
ภาพที่ 40	แถบเมนูรายงานให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม .....	19

# 1. คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มให้บริการแก่เกษตรกรสำหรับเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน (User) ระดับจังหวัด

## 1 การเข้าสู่ระบบ

กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่”



ภาพที่ 1 ตำแหน่งคำสั่งเข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่

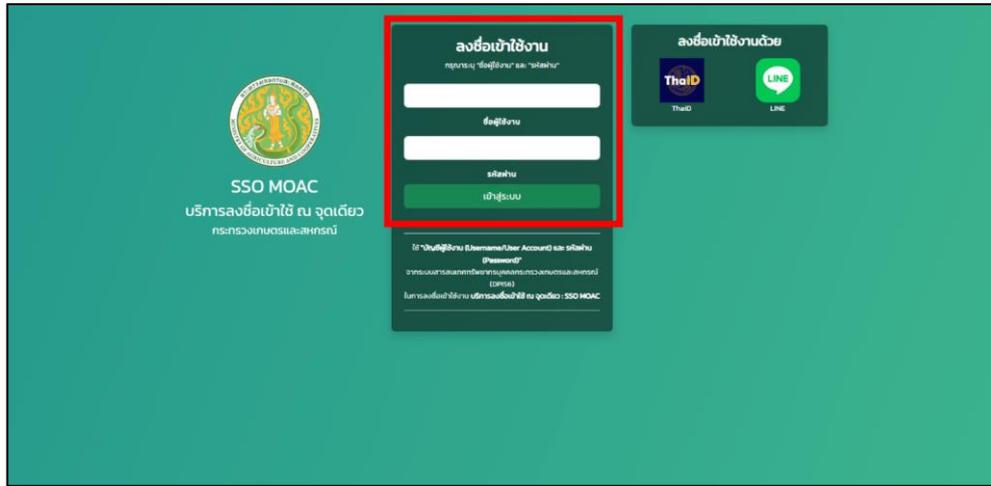
### 1.1 การเข้าสู่ระบบด้วย SSO

เข้าสู่ระบบด้วย MOAC Single Sign on กรณีต้องการเข้าสู่ระบบด้วยกลไกการยืนยันตัวตนผ่าน Single Sign on ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่” และเลือกปุ่ม “โลโก้ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์”



ภาพที่ 2 ตำแหน่ง Single Sign on ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

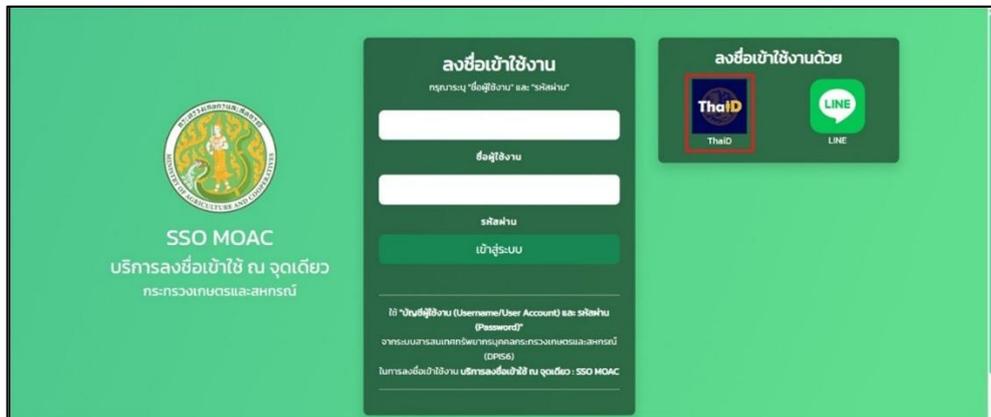
จากนั้นให้กรอกรายละเอียดผู้ใช้งาน (SSO MOAC) ประกอบด้วย “รหัสผู้ใช้งาน” และ “รหัสผ่าน” จากนั้นจึงกดเข้าสู่ระบบ



ภาพที่ 3 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน MOAC SSO

## 1.2 การเข้าสู่ระบบด้วย ThalID

กรณีต้องการเข้าสู่ระบบด้วยกลไกการยืนยันตัวตนผ่าน ThalID กดปุ่ม “โลโก้ ThalID” ซึ่งต้องเป็นเจ้าหน้าที่ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ทำการเชื่อมโยงข้อมูลไว้กับ SSO MOAC



ภาพที่ 4 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน ThalID

จากนั้นจะปรากฏ คิวอาร์โค้ด เพื่อให้ แอปพลิเคชัน ThalD สามารถ สแกน เข้าสู่ระบบได้



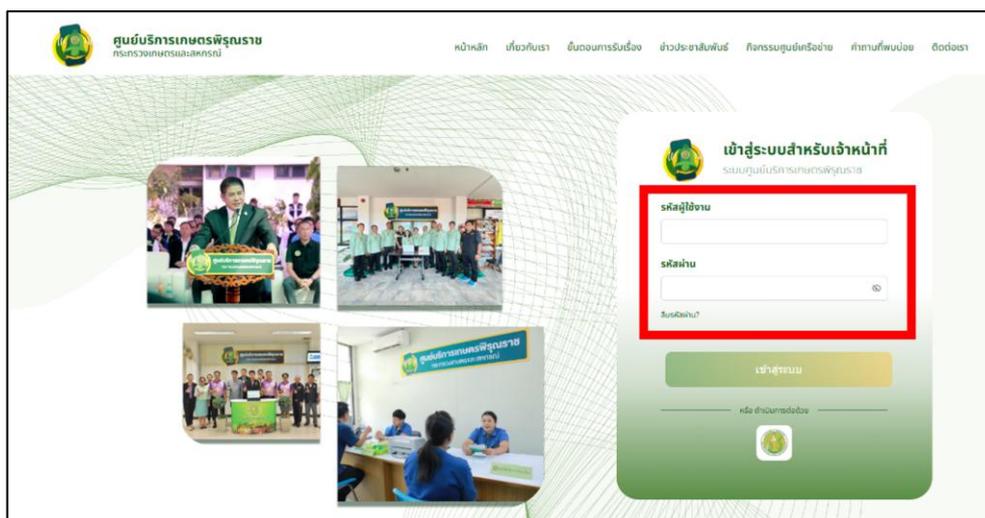
ภาพที่ 5 QR Code ThalD

### 1.3 การเข้าสู่ระบบด้วยรหัสผู้ใช้งาน (อีเมล)

กรอกรายละเอียดผู้ใช้งาน ดังนี้

- รหัสผู้ใช้งาน (อีเมล)
- รหัสผ่าน

เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จสิ้นให้กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” เพื่อเข้าใช้งานคำสั่งแพลตฟอร์มให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ



ภาพที่ 6 ตำแหน่งการกรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานเพื่อเข้าสู่ระบบ

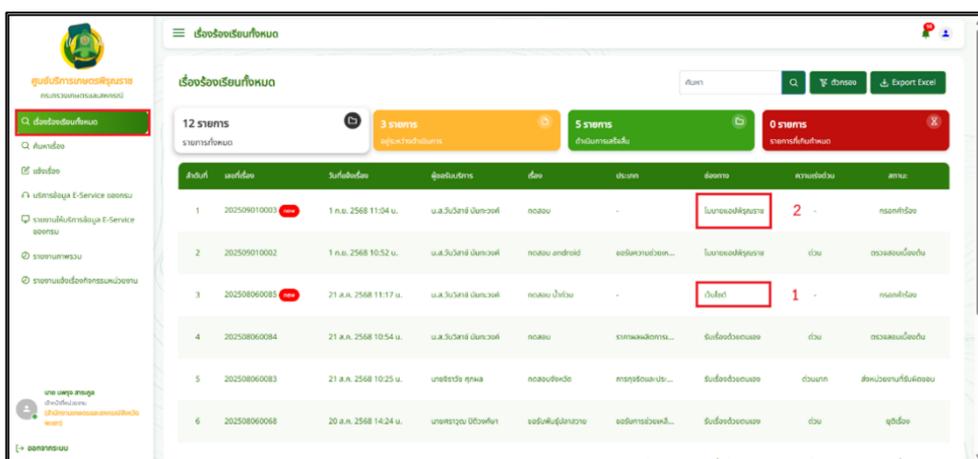
## 2. บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

### 2.1 การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ลงชื่อเข้าใช้งานระบบ จะพาเข้าสู่หน้าหลักที่แสดงการรับเรื่องทั้งหมดดังภาพ ที่ 7 ซึ่งเมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่ ระบบจะแสดงป้ายกำกับ (Tag) “New” เพื่อให้เจ้าหน้าที่คลิกตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

2.1.1 การรับเรื่องจากช่องทางออนไลน์ การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางออนไลน์ จะมี 2 ช่องทางคือ

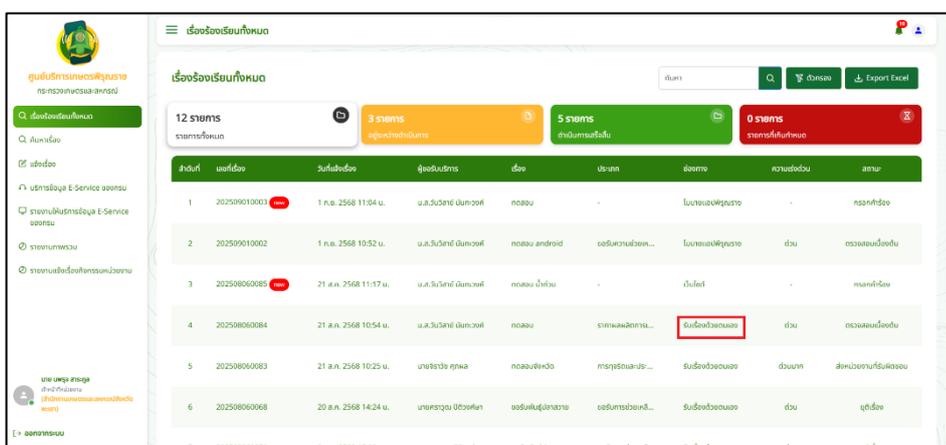
1. จากเว็บไซต์ “ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช”
2. โบายแอปพลิเคชัน “พิรุณราช”



ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ความเร่งด่วน	สถานะ
1	202509010003	1 ก.ย. 2568 11:04 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ	-	ไลน์แอปพลิเคชัน	2	รอดำเนิน
2	202509010002	1 ก.ย. 2568 10:52 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ android	ขอรับความช่วยเหลือ...	ไลน์แอปพลิเคชัน	ด่วน	ตรวจลงมือก่อน
3	202508060003	21 ก.ย. 2568 11:17 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ ป้ายรถ	-	เว็บไซต์	1	รอดำเนิน
4	202508060084	21 ก.ย. 2568 10:54 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ	รถพ่วงติดถนน...	รับเรื่องด้วยตนเอง	ด่วน	ตรวจลงมือก่อน
5	202508060083	21 ก.ย. 2568 10:25 น.	นายจรินทร์ สุพลา	ทศรถแจ้งเหตุ	การถูกขโมย...	รับเรื่องด้วยตนเอง	ด่วนมาก	ส่งหน่วยงานรับผิดชอบ
6	202508060068	20 ก.ย. 2568 14:24 น.	นายศราวุธ ภูมิพิศุภา	ขอรับความช่วยเหลือ...	ขอรับความช่วยเหลือ...	รับเรื่องด้วยตนเอง	ด่วน	ยุติแล้ว

ภาพที่ 7 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

2.1.2 การรับเรื่อง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน การรับเรื่องร้องเรียนจากการที่เกษตรกรเดินทางมายังหน่วยงานศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช แล้วทำการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่



ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ความเร่งด่วน	สถานะ
1	202509010003	1 ก.ย. 2568 11:04 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ	-	ไลน์แอปพลิเคชัน	-	รอดำเนิน
2	202509010002	1 ก.ย. 2568 10:52 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ android	ขอรับความช่วยเหลือ...	ไลน์แอปพลิเคชัน	ด่วน	ตรวจลงมือก่อน
3	202508060003	21 ก.ย. 2568 11:17 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ ป้ายรถ	-	เว็บไซต์	-	รอดำเนิน
4	202508060084	21 ก.ย. 2568 10:54 น.	น.ส.วิรัชชัช วัฒนวงศ์	ทศรถ	รถพ่วงติดถนน...	รับเรื่องด้วยตนเอง	ด่วน	ตรวจลงมือก่อน
5	202508060083	21 ก.ย. 2568 10:25 น.	นายจรินทร์ สุพลา	ทศรถแจ้งเหตุ	การถูกขโมย...	รับเรื่องด้วยตนเอง	ด่วนมาก	ส่งหน่วยงานรับผิดชอบ
6	202508060068	20 ก.ย. 2568 14:24 น.	นายศราวุธ ภูมิพิศุภา	ขอรับความช่วยเหลือ...	ขอรับความช่วยเหลือ...	รับเรื่องด้วยตนเอง	ด่วน	ยุติแล้ว

ภาพที่ 8 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

## 2.2 การบันทึกเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ช่องทาง ดังนี้

### 1. การรับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางออนไลน์

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนทางออนไลน์ จะมีการกำหนดความเร่งด่วน

### 2. การรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน เจ้าหน้าที่จะรับเรื่องร้องเรียนจากเกษตรกร โดยตรง โดยที่เกษตรกรจะมาทำการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ บันทึกข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน มีวิธีการบันทึกข้อมูลผู้ขอรับบริการ 2 วิธี ดังนี้

1. บันทึกข้อมูล - บันทึกข้อมูลผู้รับบริการ
2. ค้นหาข้อมูลผู้รับบริการจากเลขประจำตัวประชาชน



ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้รับบริการ	
เลขประจำตัวประชาชน (13 หลัก): 1549900514339	คำนำหน้า: น.ส.
เพศ: หญิง	อายุ (ปี): 27
ชื่อ: วันวิภา	ชื่อจริง: วันวิภา
รหัสประจำตัวประชาชน: -	เลขที่บัตรประชาชน: 397
ที่อยู่ปัจจุบัน (เป็นภาษาไทย): -	โทรศัพท์มือถือ: 0000000000
ชื่อ: -	เลขที่บัตรประชาชน: 56160

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด	
ประเภทของเรื่องร้องเรียน: -	สถานะการแจ้งเรื่อง: -
สถานที่เกิดเหตุ: -	ความเร่งด่วน: -
วันที่เกิดเหตุ: -	จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ: 20

ภาพที่ 9 ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้รับบริการ

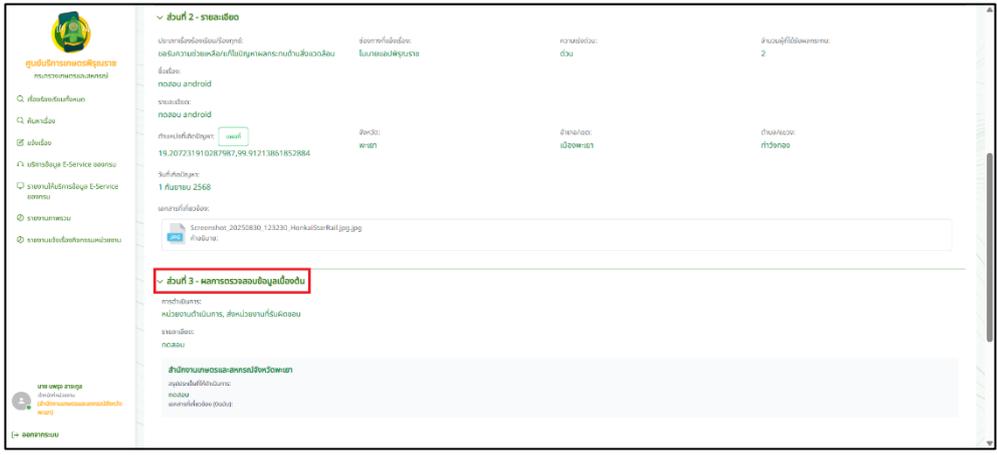
ส่วนที่ 2 รายละเอียด ประกอบด้วย

- ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ช่องทางที่แจ้งเรื่อง
- ความเร่งด่วน
- จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ
- ชื่อเรื่อง
- รายละเอียดการแจ้งเรื่อง เช่น การขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ เยียวยา เป็นต้น
- ตำแหน่งที่เกิดปัญหา
- จังหวัด / อำเภอ เขต / ตำบล แขวง
- วันที่เกิดปัญหา
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (แนบไฟล์เอกสาร หรือรูปภาพ)



ภาพที่ 10 ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

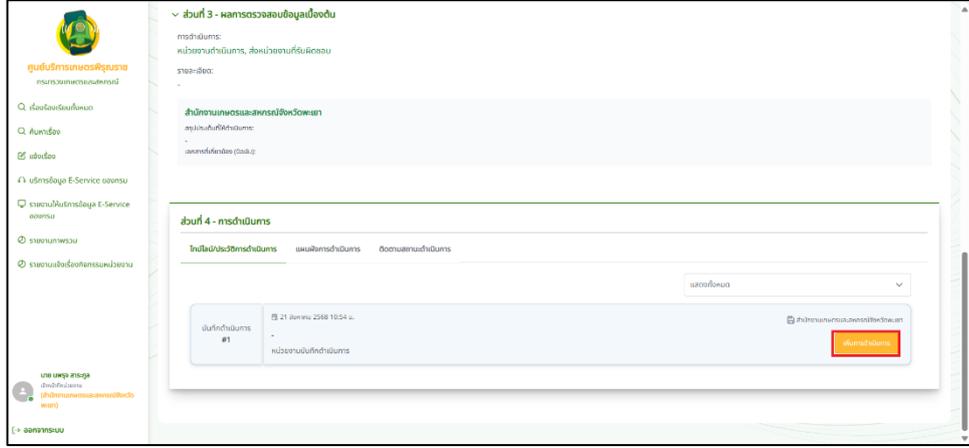
ส่วนที่ 3 ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ



ภาพที่ 11 ส่วนที่ 3 - ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

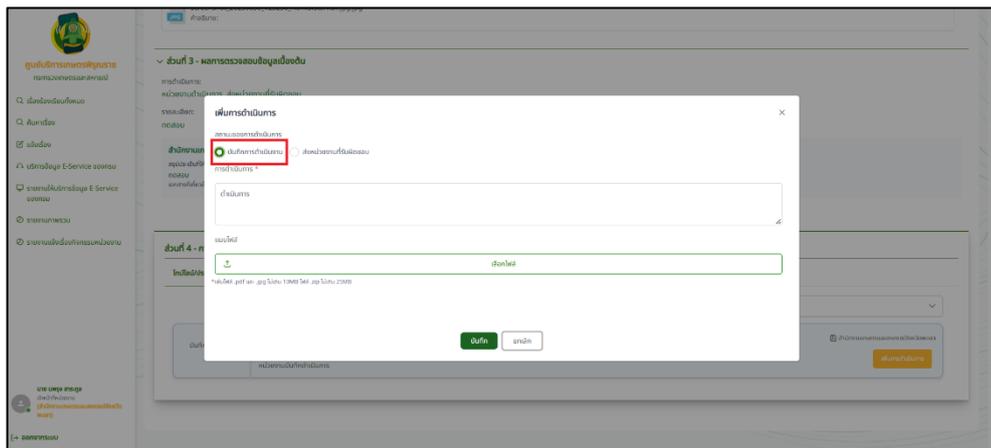
2.3 การบันทึกการดำเนินการ/รายงานผล

จากการบันทึกการดำเนินการ จะมีส่วนที่ 4 การดำเนินการ ปรากฏขึ้นมา จะมีปุ่มเพิ่มการดำเนินการเพื่อทำการจัดการดำเนินการ หรือส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ



ภาพที่ 12 เพิ่มการดำเนินการ

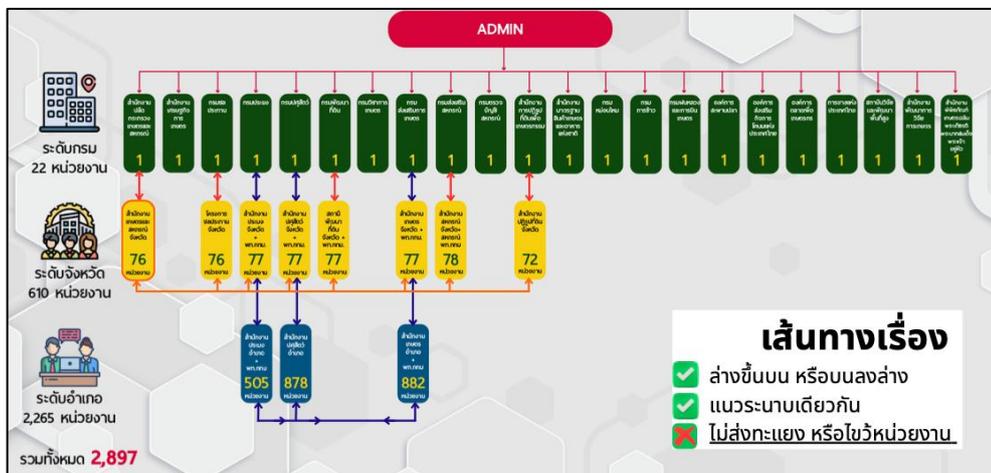
### 2.3.1 การบันทึกดำเนินงานในกรณีที่หน่วยงานสามารถดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเองได้



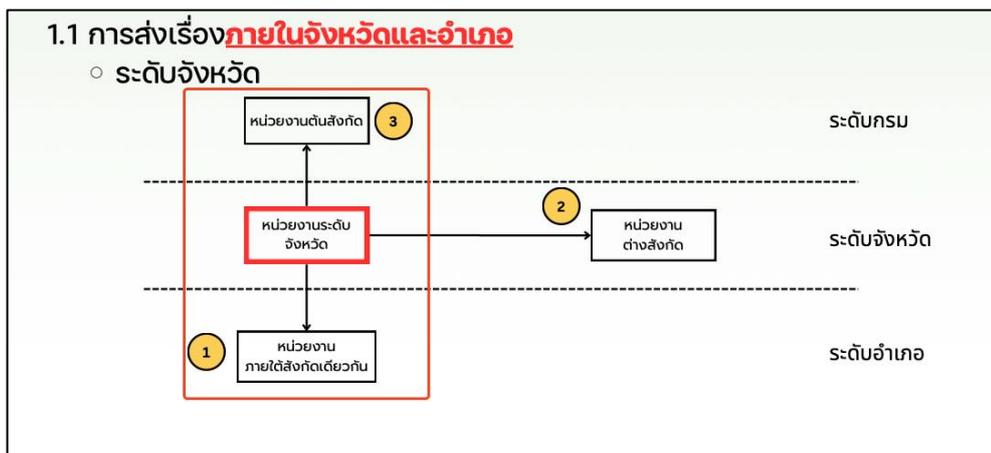
ภาพที่ 13 ปุ่มบันทึกการดำเนินงาน กรณีหน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาลงได้

### 2.3.2 การส่งต่อเรื่อง

ทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะหน่วยงานในสังกัด กษ. หรือหน่วยงานภายนอกสังกัด กษ. การส่งต่อเรื่องร้องเรียนไม่สามารถส่งข้ามลำดับชั้นได้



ภาพที่ 14 ภาพแสดงเส้นทางลำดับการส่งต่อเรื่องร้องเรียน

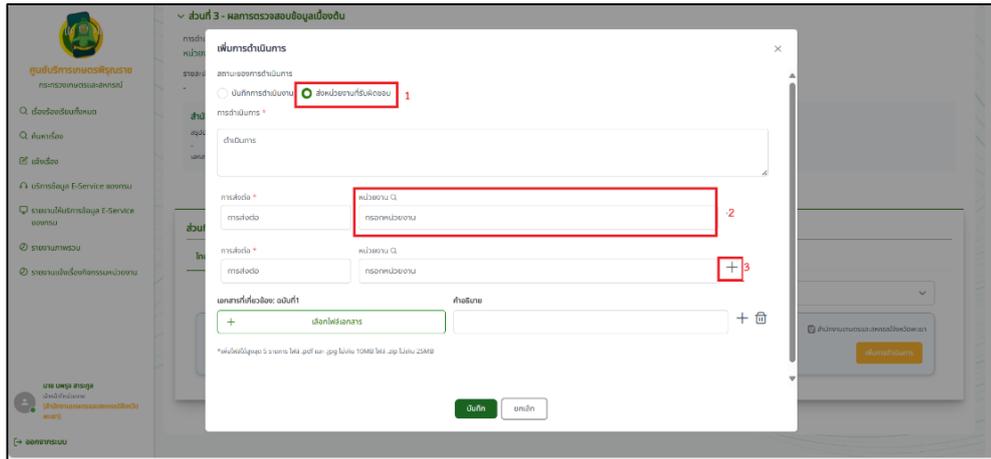


ภาพที่ 15 การส่งต่อเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมายในสังกัดเดียวกัน

1. เลือกส่งต่อหน่วยงาน

2. เลือกหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียน

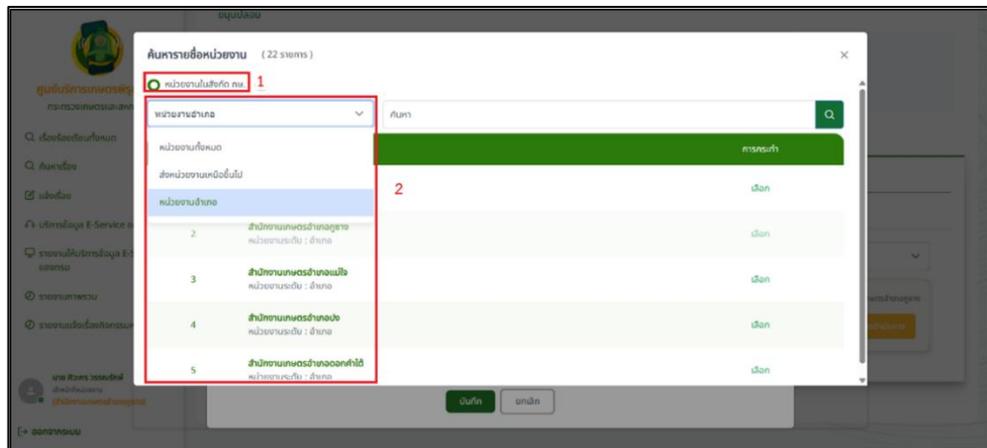
3. สามารถเพิ่มจำนวนหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนได้



ภาพที่ 16 เลือกหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนและสามารถเพิ่มหน่วยงานได้

1. เลือกหน่วยงานในสังกัด กษ.

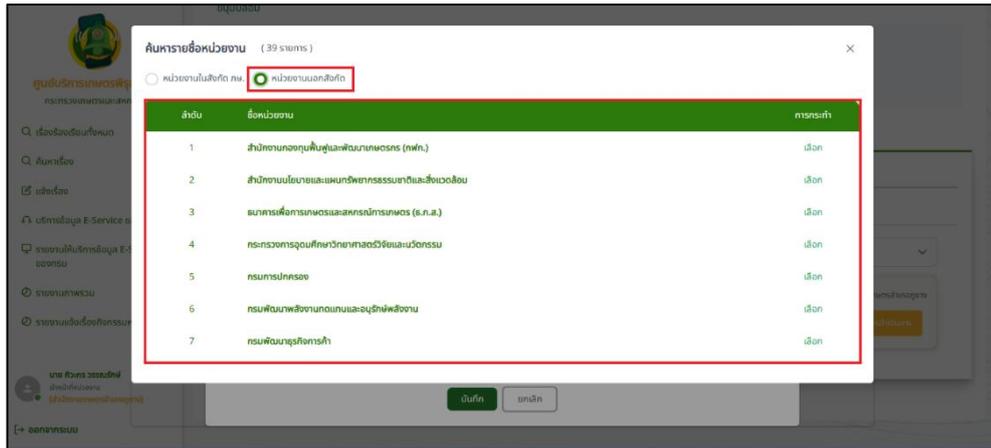
2. เลือกชื่อหน่วยงานที่จะทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียน



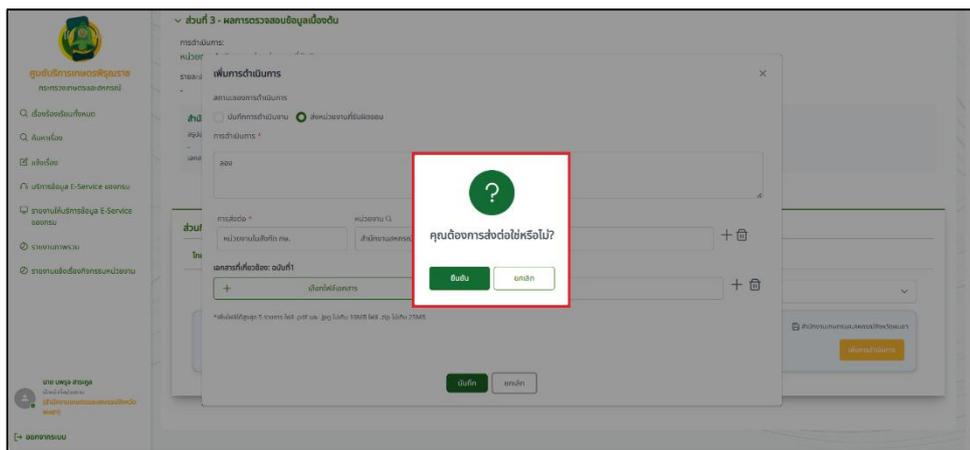
ภาพที่ 17 เลือกหน่วยงานในสังกัด กษ.

1. เลือกหน่วยงานนอกสังกัด กษ.

2. เลือกชื่อหน่วยงานที่จะทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียน



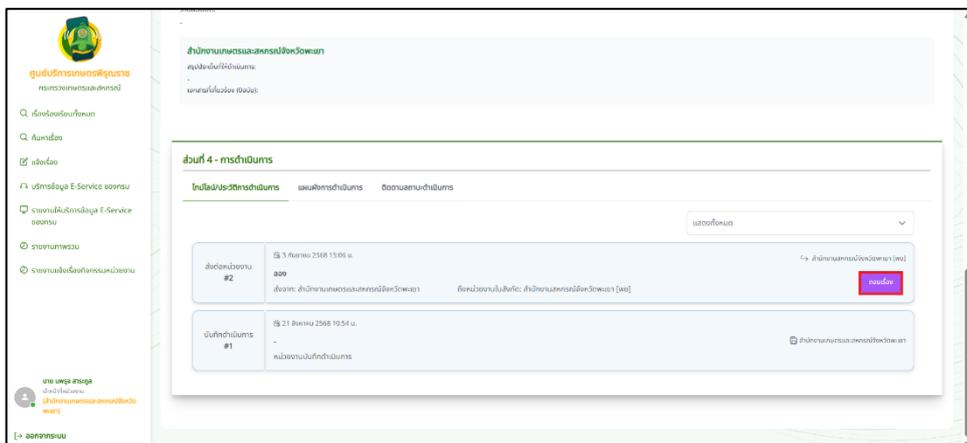
ภาพที่ 18 เลือกหน่วยงานนอกสังกัด กษ.



ภาพที่ 19 กดยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียน

## 2.4 การถอนเรื่องร้องเรียน

หลังการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น หากหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนพบว่ามีข้อผิดพลาดในการส่งเรื่องร้องเรียนสามารถกดปุ่ม “ถอนเรื่อง” เพื่อทำการดึงเรื่องร้องเรียนกลับมาที่หน่วยงานได้

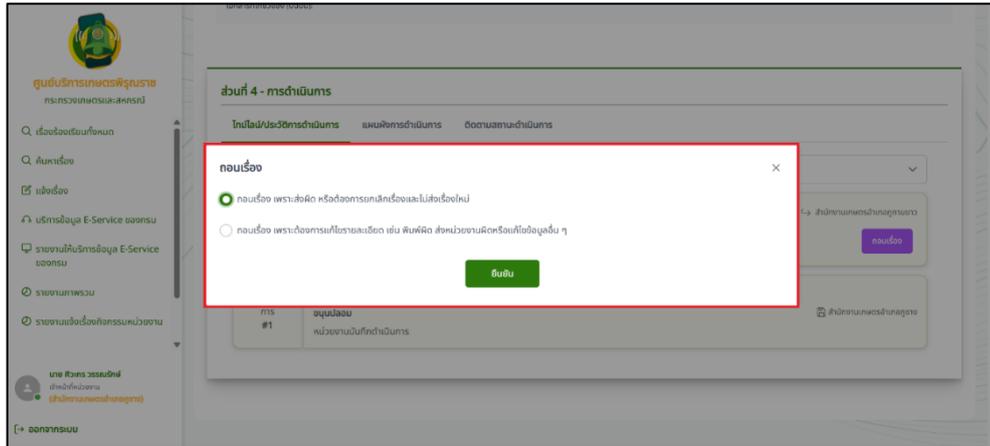


ภาพที่ 20 ปุ่มถอนเรื่องร้องเรียน

การแจ้งเหตุผลในการถอนเรื่องร้องเรียนคืน มีตัวเลือก 2 ตัวเลือก ดังนี้

1. ถอนเรื่อง เพราะส่งผิด หรือต้องการยกเลิกเรื่องและไม่ส่งเรื่องใหม่
2. ถอนเรื่อง เพราะต้องการแก้ไขรายละเอียด เช่น พิมพ์ผิด ส่งหน่วยงานผิดหรือแก้ไข

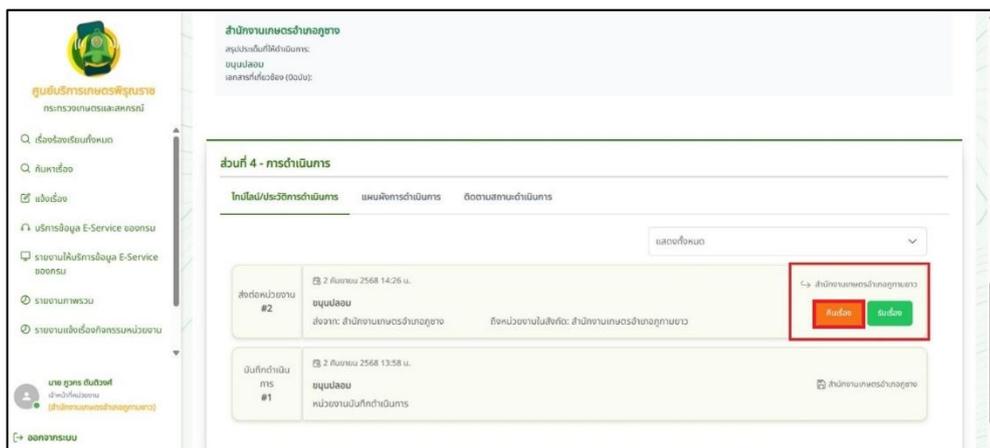
ข้อมูลอื่น ๆ



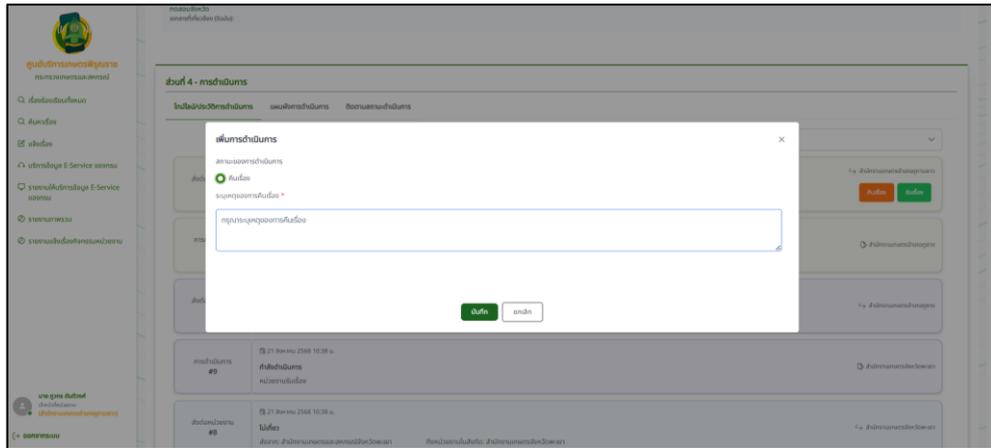
ภาพที่ 21 เลือกรายละเอียดการถอนเรื่องร้องเรียน

## 2.5 การรับ/คืนเรื่องร้องเรียนที่ส่งมา

หลังจากการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น หากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนพบว่ามีข้อผิดพลาดในการส่งเรื่องร้องเรียนโดยไม่ตรงกับควมรับผิดชอบของหน่วยงาน สามารถกดปุ่ม “คืนเรื่อง” เพื่อทำการส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปยังหน่วยงานที่ส่งมาได้



ภาพที่ 22 ปุ่มการคืนเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 23 ระบุเหตุผลที่ทำการค้นหาเรื่อง

## 2.6 การติดตามเรื่องร้องเรียน

### 2.6.1 ค้นหาเรื่องร้องเรียน

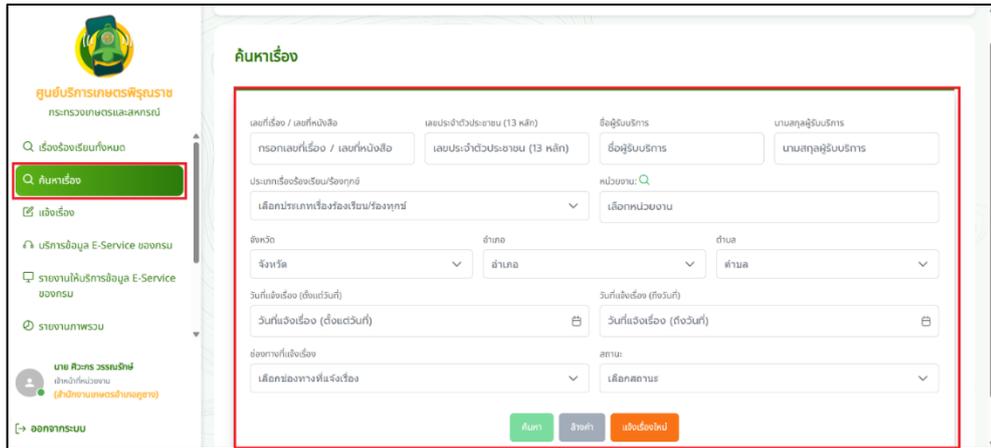
เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการ 2 วิธี ดังนี้

1. เลือกแถบ “ค้นหาเรื่อง” แสดงดังตำแหน่ง(1) กรอกรายละเอียด(2) เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการค้นหา ข้อมูลผู้แจ้งเรื่อง (ไม่จำเป็นต้องกรอกให้ครบทุกหัวข้อ)

2. เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน สามารถค้นหาข้อมูลผู้รับบริการด้วยการกดปุ่ม “ค้นหาเรื่อง” โดยใช้เครื่องอ่านบัตรสมาร์ตการ์ดของบัตรประจำตัวประชาชน

ในกรณีที่ไม่มีพบข้อมูลผู้รับบริการในระบบให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลผู้ขอรับบริการโดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

- แถบสำหรับกรอกข้อมูล
- เลขที่เรื่อง / เลขที่หนังสือ
- ข้อมูลผู้ขอรับบริการ
- ประเภทเรื่องร้องเรียน / เรื่องทุกข์ เช่น การขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ เป็นต้น
- หน่วยงาน
- ตำแหน่งที่เกิดปัญหา จังหวัด / อำเภอ เขต / ตำบล แขวง
- วันที่แจ้งเรื่อง
- ช่องทางที่แจ้งเรื่อง
- สถานะ
- ปุ่มสำหรับใช้ค้นหาเรื่องร้องเรียน / ล้างค่าข้อมูลที่กรอก / แจ้งเรื่องใหม่



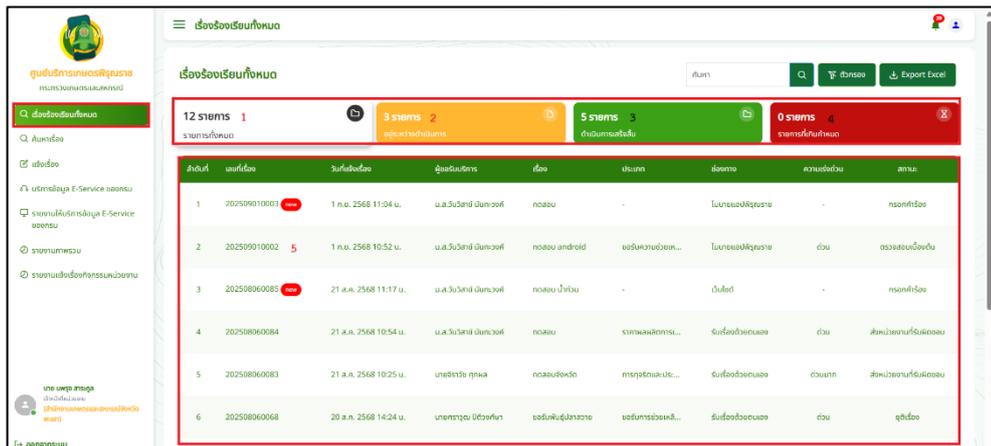
ภาพที่ 24 แถบเมนูค้นหาเรื่องร้องเรียน

### 2.6.2 เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

แถบเมนูเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จะแสดงรายการดำเนินการ 4 แถบ

1. รายการทั้งหมด
2. อยู่ระหว่างดำเนินการ
3. ดำเนินการเสร็จสิ้น
4. รายการที่เกินกำหนด

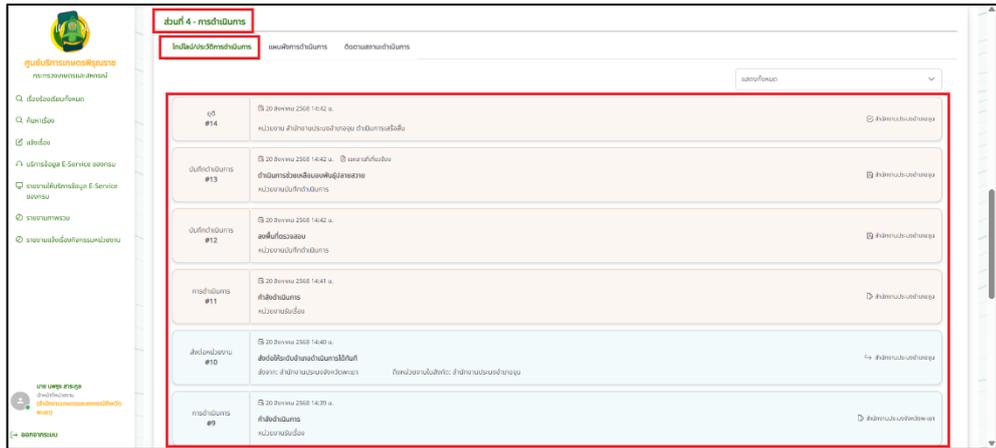
รวมถึงตารางแสดงลำดับเรื่องร้องเรียน (5)



ภาพที่ 25 แถบเมนูเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

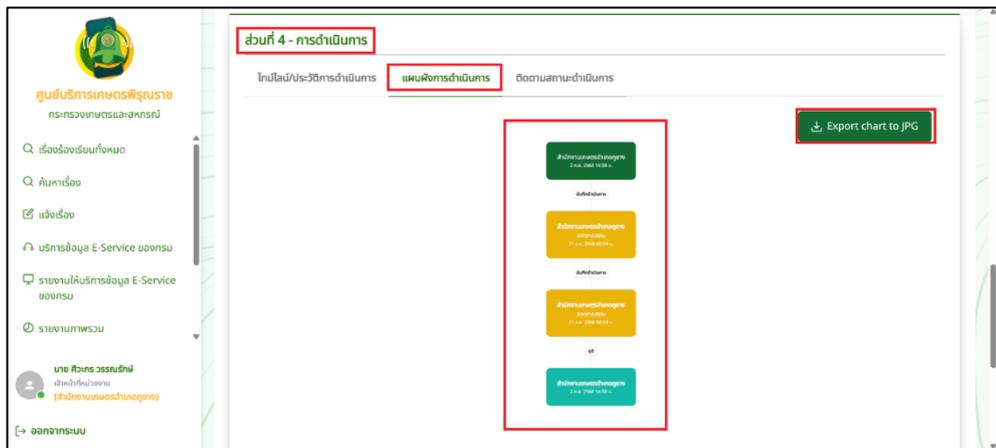
### 2.6.3 การดูฝั่งเรื่อง/เส้นทางเรื่อง

ในการแสดงผลส่วนที่ 4 การดำเนินการ สามารถเลือกใหม่/ประวัติการดำเนินการ เพื่อตรวจสอบแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นกับในแต่ละหน่วยงาน โดยจะแบ่งแต่ละกิจกรรมเป็นกรอบพร้อมแสดง ลำดับการทำงาน ระบบวันที่ - เวลาที่ได้ดำเนินการบันทึกกิจกรรม



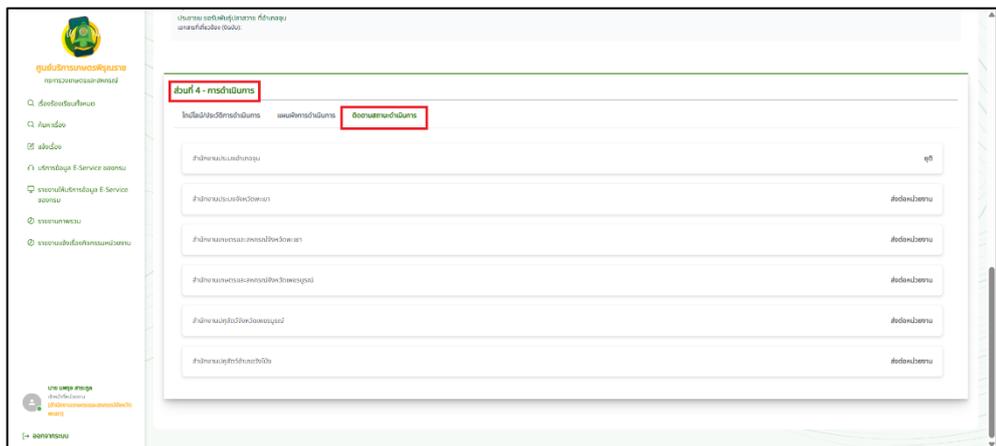
ภาพที่ 26 โทรมไลน์/ประวัติการดำเนินการ

ในการแสดงผลส่วนที่ 4 การดำเนินการ สามารถเลือก แผนผังดำเนินการ เพื่อตรวจสอบหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนและกิจกรรมที่หน่วยงานทำเป็นลักษณะเส้นทางการดำเนินกิจกรรม และสามารถบันทึกเป็นรูปภาพได้ด้วยปุ่ม “Export chart to JPG”



ภาพที่ 27 แผนผังเรื่องร้องเรียน

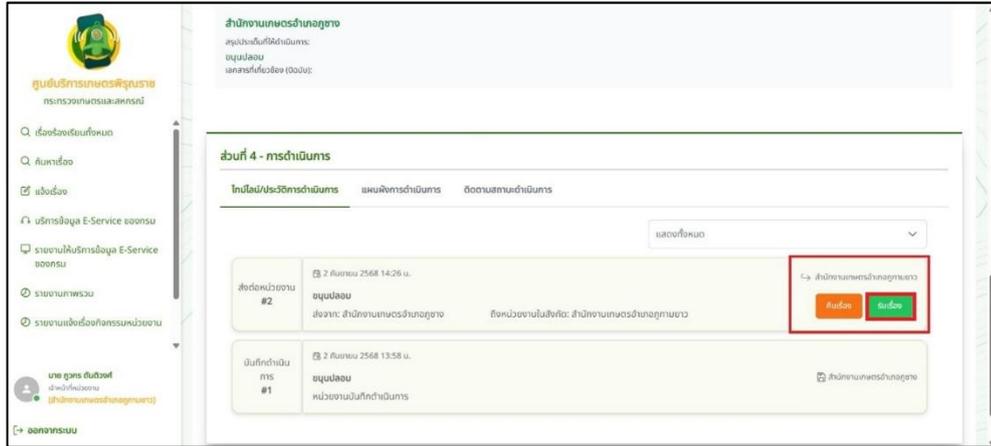
ในการแสดงผลส่วนที่ 4 การดำเนินการ สามารถเลือกติดตามสถานะดำเนินการ เพื่อตรวจสอบการดำเนินการส่งต่อเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานใดบ้าง และอยู่ที่หน่วยงานใด



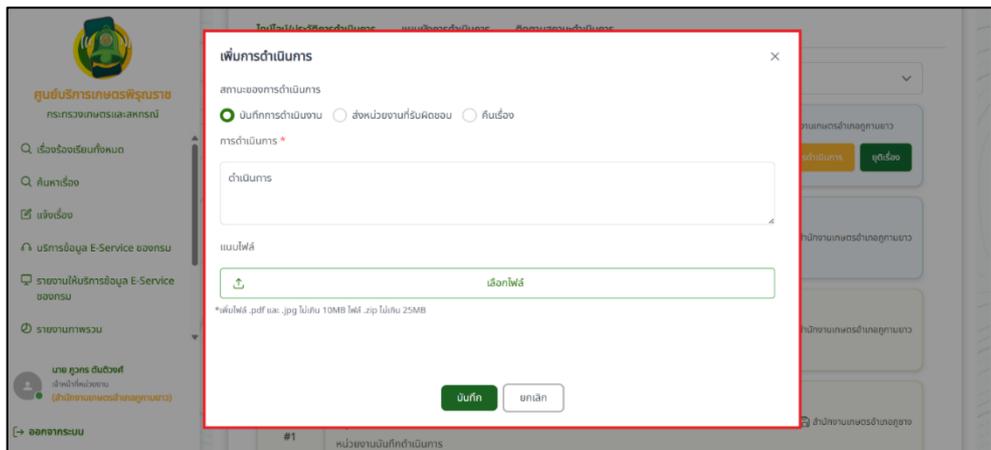
ภาพที่ 28 ติดตามสถานะการดำเนินการ

## 2.7 การยุติเรื่องร้องเรียน

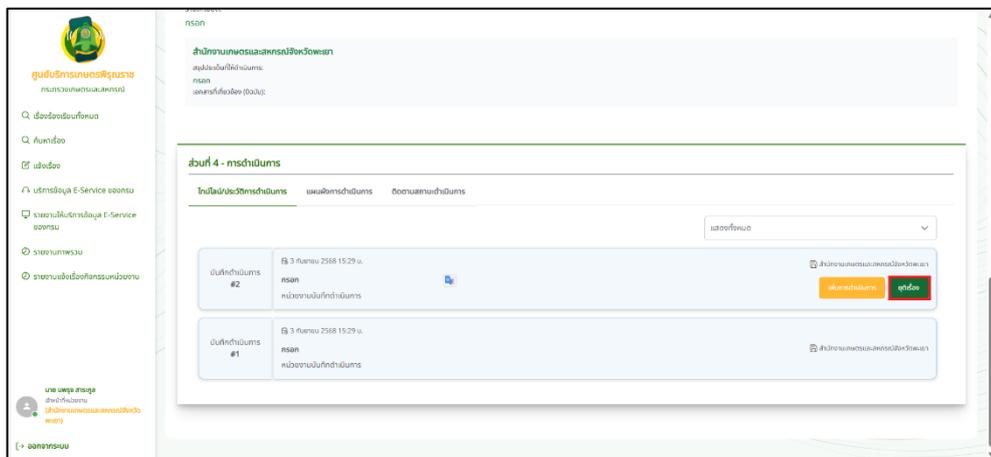
หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนและปฏิบัติการแก้ไขปัญหาลแล้วเสร็จจะปรากฏปุ่ม “ยุติเรื่อง” เพื่อทำการสรุปและยุติเรื่องร้องเรียนนั้นๆ โดยเมื่อยุติแล้ว ในประวัติการดำเนินการ จะปรากฏยุติ



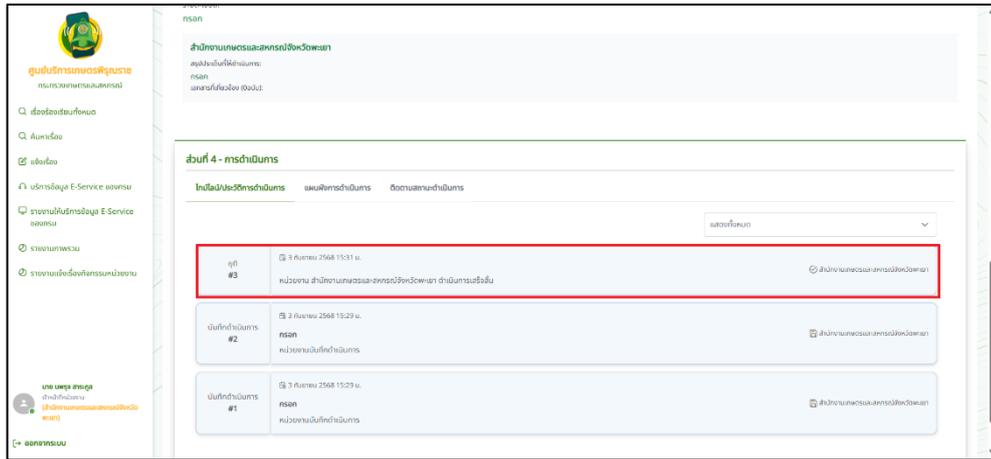
ภาพที่ 29 ปุ่มการรับเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 30 การบันทึกกิจกรรมการดำเนินงาน



ภาพที่ 31 ปุ่มการยุติเรื่องร้องเรียน

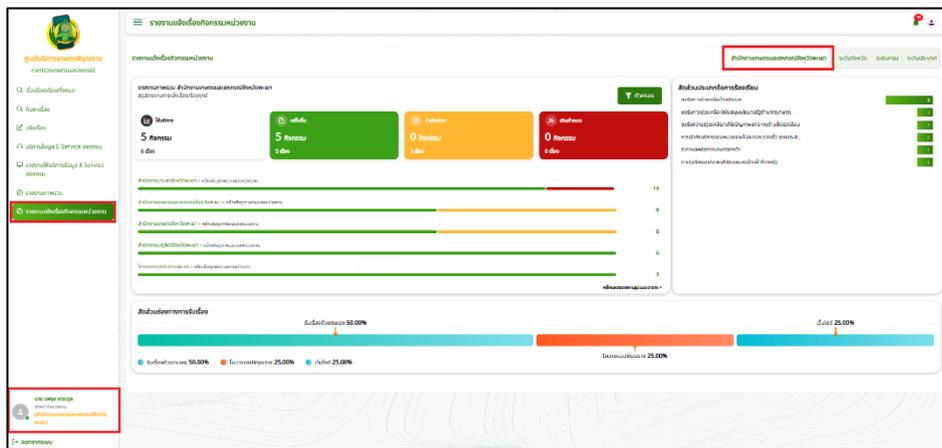


ภาพที่ 32 แสดงประวัติการดำเนินการ

## 2.8 การดูรายงานผลการดำเนินงาน

### 2.8.1 รายงานแจ้งเรื่องกิจกรรมของหน่วยงาน

เป็นรายงาน กิจกรรมเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สถานะการดำเนินกิจกรรมเรื่องร้องเรียน สัดส่วนประเภทข้อการร้องเรียน สัดส่วนช่องทางการรับเรื่อง โดยสามารถเลือกดูรายงานกิจกรรมของหน่วยงานตนเองหรือหน่วยงานที่อยู่เหนือระดับของหน่วยงานตนเองได้

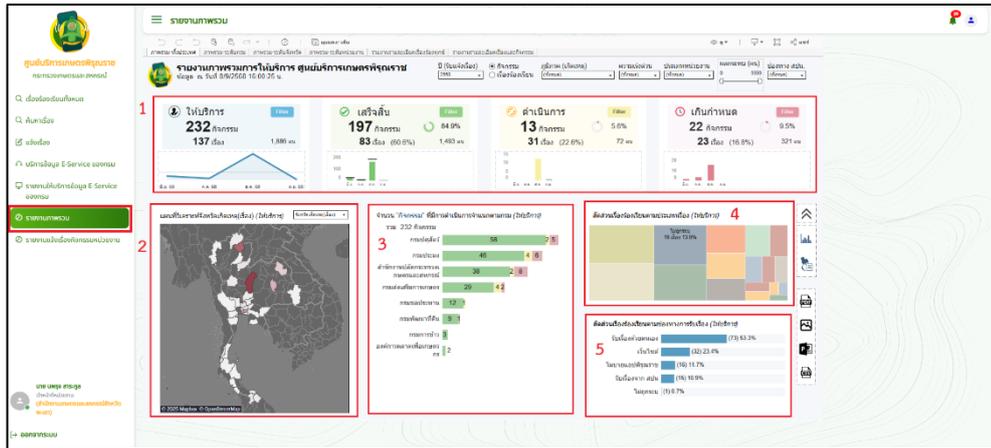


ภาพที่ 33 แถบเมนูรายงานกิจกรรมของหน่วยงาน

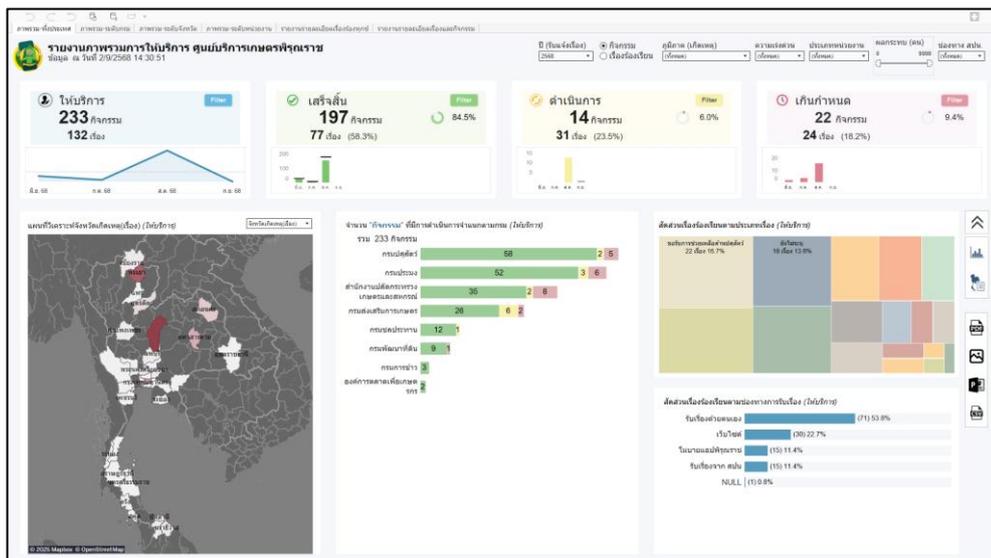
### 2.8.2 รายงานภาพรวมการให้บริการ ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช

รายงานแสดง ภาพรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ ซึ่งแสดงถึง สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งจากประชาชนและได้รับการส่งเรื่องจากหน่วยงานอื่น ซึ่งสามารถกดปุ่มแสดงผลแบบเต็มจอได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แสดงจำนวนการให้บริการ ทั้งหมด, เสร็จสิ้น, ดำเนินการ, เกินกำหนด
2. แสดงแผนที่วิเคราะห์จังหวัดที่ให้บริการ
3. แสดงจำนวนการใช้บริการของหน่วยงาน
4. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่อง
5. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางการรับเรื่อง



ภาพที่ 34 แถบรายงานภาพรวมการให้บริการ



ภาพที่ 35 แถบรายงานภาพรวมการให้บริการที่แสดงผลแบบเต็มจอ

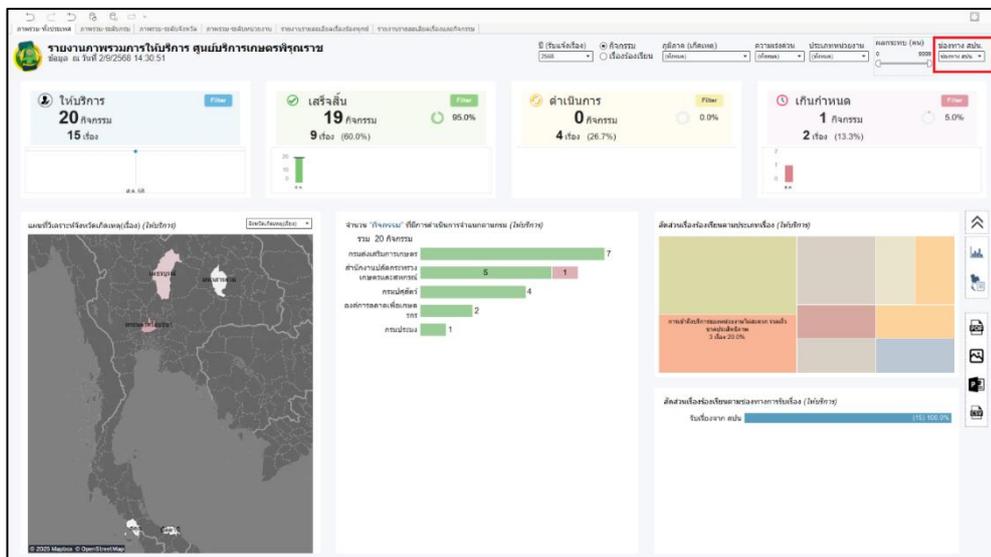
รายงานแสดงข้อมูลสถานะกิจกรรมที่หน่วยงานในจังหวัดดำเนินการจำแนกตามรายจังหวัดโดยแสดงผลแบบการเรียงลำดับ ตามจำนวนที่มีเกษตรกรที่มาขอรับบริการโดยแสดงการสัดส่วนขอรับบริการ ตลอดจนหัวข้ออื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น การให้บริการทั้งหมด เสร็จสิ้น ดำเนินการ เกินกำหนด จำนวนเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบเป็นต้น ทั้งนี้สามารถเรียกดู ข้อมูลสถานะกิจกรรมที่หน่วยงานในจังหวัดดำเนินการจำแนกตามจังหวัด ได้โดยการกดปุ่ม (1) รายงานภาพรวม ด้านล่างจะเปลี่ยนจากการแสดงผลแบบกราฟไปเป็นการแสดงผลแบบตาราง (2)



ภาพที่ 36 ข้อมูลสถานะกิจกรรมที่หน่วยงานในจังหวัดดำเนินการจำแนกตามจังหวัด

### 2.8.3 รายงานผลของ สปน.

เป็นรายงานแสดง ภาพรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยงานได้รับการเชื่อมโยงมาจาก สปน. โดยสามารถคลิกเลือกแสดงผลการดำเนินการเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่มาจากช่องทาง สปน. เท่านั้น



ภาพที่ 37 รายงานภาพรวมการให้บริการของ สปน.

### 2.8.4 การออกรายงานผล (Export)

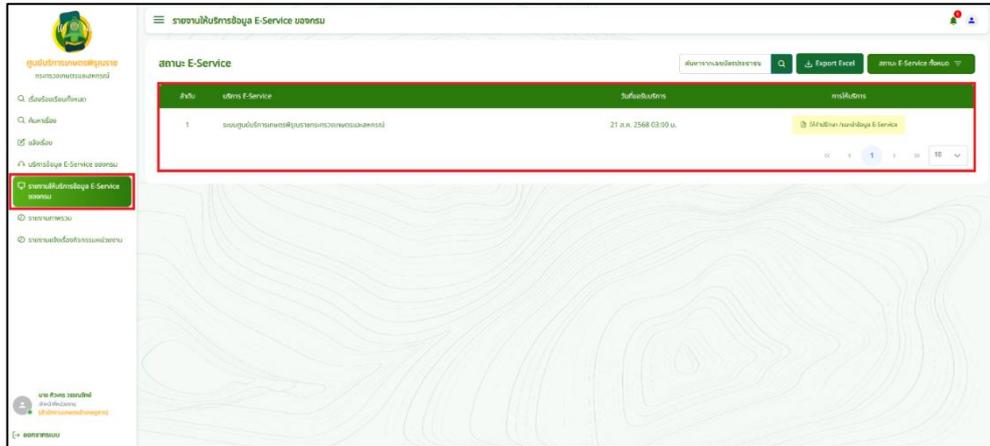
เป็นรายงานแสดง ภาพรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ โดยสามารถส่งออกเป็นเอกสารได้ 4 รูปแบบ ประกอบด้วย

- รูปแบบ PDF
- รูปภาพ PNG
- รูปแบบ PowerPoint
- รูปแบบ CSV



### 3.2 การดูรายงานให้บริการข้อมูล E-Service

แสดงรายการการให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม และสามารถตรวจสอบรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้ที่ขอเข้ารับบริการ



The screenshot shows a web application interface for viewing E-Service reports. On the left is a navigation menu with options like 'ดูข้อมูลบริการ', 'ดูประวัติ', 'ดูรายงาน E-Service ของกรม', and 'ดูรายงาน E-Service ของกรม'. The main area is titled 'รายงานให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม' and contains a table with the following data:

สภ.บ.	บริการ E-Service	วันที่ให้บริการ	ประวัติบริการ
1	รายงานให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม	21 ต.ค. 2568 03:00 น.	ดูประวัติบริการ E-Service

ภาพที่ 40 แถบเมนูรายงานให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม