คู่มือการใช้งานระบบพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพของ
นักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา
(TRAFFY FONDUE FOR EDUCATION)
สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเลย
กรมส่งเสริมการเรียนรู้
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

เอกสารคู่มือการใช้งานระบบพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพของนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา (Traffy fondue for Education) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางและเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วน ในการเข้าถึงและใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อการพิทักษ์ คุ้มครอง และคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการการยื่นเรื่องร้องเรียน การติดตามสถานะ และการประสานงานช่วยเหลือที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว มีความโปร่งใสและเป็นไปตามมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาระบบราชการและการให้บริการประชาชน การจัดทำระบบพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพจึงเป็นก้าวสำคัญในการลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน และเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนสามารถแจ้งเหตุ หรือขอรับการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพขั้นพื้นฐานได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง คู่มือฉบับนี้ได้รวบรวมรายละเอียดขั้นตอนการใช้งานระบบไว้อย่างเป็นลำดับขั้นตอน ตั้งแต่การลงทะเบียนเข้าใช้งาน การกรอกข้อมูลยื่นเรื่องร้องเรียน การแนบเอกสารหลักฐาน ไปจนถึงการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ในการคัดกรอง ประสานงาน และสรุปรายงานผล

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการใช้งานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และช่วยให้ผู้ใช้งานทุกกลุ่มสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และบรรลุวัตถุประสงค์ของการพิทักษ์สิทธิและเสรีภาพของประชาชนอย่างแท้จริง ทั้งนี้ หากมีข้อเสนอแนะประการใด เพื่อการปรับปรุงคู่มือ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้จัดทำยินดีรับฟังและนำไปพัฒนาในโอกาสต่อไป

ผู้จัดทำ
นายพูนสินธ์ ประเคนคะชา
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป(ปฏิบัติการ)
กลุ่มอำนวยการ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเลย
21 สิงหาคม 2569

ส่วนที่ 1 : ขั้นตอนการใช้งานระบบสำหรับนักเรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาและประชาชน/ผู้ร้องเรียน (User Portal)

การเข้าสู่ระบบสำหรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ปัญหาที่พบ ผู้แจ้งสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. นักเรียน/เยาวชน/ประชาชน แจ้งเรื่องผ่านไลน์

   โดย ค้นหาด้วย ID @traffyfondue แล้วเพิ่มเพื่อนใน LINE

   : สามารถแจ้งเรื่อง/รายงานสถานการณ์

   : ติดตามสถานะการณ์ ตรวจสอบเรื่องที่เคยแจ้ง

   : คุยกับเจ้าหน้าที่

หรือสามารถ สแกน QR Code ตามภาพด้านล่างนี้ เพื่อเข้าสู่ไลน์ได้ทั้งสอง QR Code

1) สแกน QR Code เพื่อเพิ่มเพื่อน

2) สแกน QR Code เพื่อเพิ่มเพื่อนตรงไปยัง Traffy EDU

** เมื่อสแกน QR Code เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปสามารถดูได้จากเอกสารหน้าถัดไป โดยท่านสามารถทำตามขั้นตอนที่แนะนำไว้ในเอกสารได้ตามลำดับ

Traffy EDU

Traffy Fondue for Education

ดร.วสันต์ ภัทรอธิคม
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ สวทช.

ภาพรวมการใช้งานระบบ
Traffy Fondue for Education

ภาพรวมการใช้งานระบบ Traffy Fondue for Education

ขั้นตอนการใช้งาน

การแจ้งปัญหา

ทดลองแจ้งในฐานะผู้ประสบปัญหา

LINE

วิธีที่ 1 เพิ่ม @traffyfondue เป็นเพื่อนใน LINE และคลิกเพื่อแจ้งเรื่องเข้าสู่ Traffy EDU

สแกน
QR Code

หรือ

ค้นหาด้วย ID
@traffyfondue
แล้วเพิ่มเพื่อน

คลิก เพื่อแจ้งปัญหา
Traffy EDU

วิธีที่ 2 Scan QR Code Traffy EDU เพื่อแจ้งเรื่องเข้าหน่วยงานโดยตรง

หรือ

หรือ สแกน **QR code**
เพื่อเข้าสู่ไลน์

ส่งข้อความพร้อมรหัสอัตโนมัติ
(ไม่ต้องลบรหัส) เพื่อแจ้งเรื่องเข้า Traffy EDU

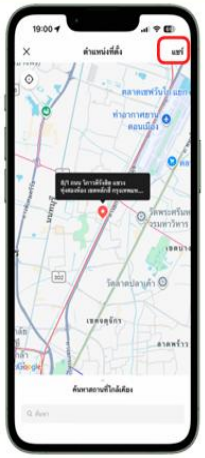
การแจ้งปัญหา

1. เลือกประเภทเรื่อง
ที่ต้องการแจ้ง

2. พิมพ์อธิบายรายละเอียดของ
ปัญหาที่ต้องการแจ้งและกดส่ง

3. ส่งภาพประกอบ
(สูงสุด 10 ภาพ)

การแจ้งปัญหา (ต่อ)



4. แชร์พิกัด
จุดเกิดปัญหา

6. ส่งพิกัดและ
รอเรื่องเข้าสู่ระบบ

7. รับแผ่นยืนยัน
เรื่องแจ้งเข้าระบบ

8. ส่งภาพหรือวิดีโอ
เพิ่มเติมได้ภายหลัง

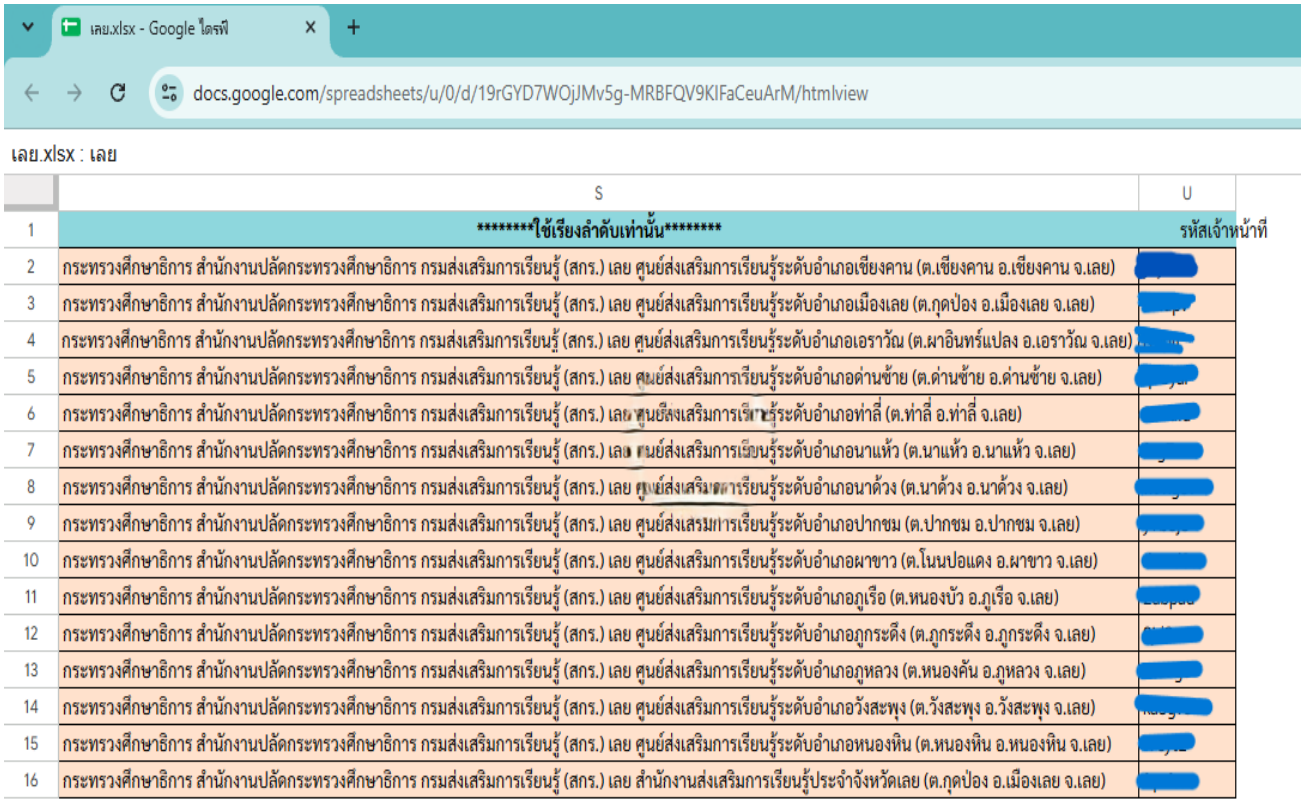
สวนที่ 2 : ขั้นตอนการใช้งานระบบสำหรับเจ้าหน้าที่

การเข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อจัดการปัญหาสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. ดำเนินการตามคำแนะนำ เรียงตามลำดับตามแผ่นเอกสารด้านล่างนี้

ตามหนังสือกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ที่ ศธ ๐๗๐๐๑/๕๔๗๕ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ ได้แจ้งเรื่อง การจัดส่งรหัสสำหรับเข้าสู่ระบบ (Traffy Fondue For Education) ของแต่ละจังหวัด/กรุงเทพมหานครเพื่อให้ผู้รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด/กรุงเทพมหานคร สามารถเข้าสู่ระบบ เพื่อตรวจสอบรับเรื่อง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานในระบบให้เป็นปัจจุบัน

ซึ่งรหัสที่แสดงในตารางนี้ถือว่าเป็นรหัสสำหรับเจ้าหน้าที่ที่สามารถเข้าไปดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องการร้องเรียนต่างๆ และถือว่าเป็นความลับที่ใช้เฉพาะเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการเท่านั้นถ้าหากมีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ จึงจะสามารถส่งต่อรหัสดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่คนใหม่ต่อไป



	S	U
1	********ใช้เรียงลำดับเท่านั้น********	รหัสเจ้าหน้าที่
2	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอเชียงคาน (ต.เชียงคาน อ.เชียงคาน จ.เลย)	[redacted]
3	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอเมืองเลย (ต.กุดป่อง อ.เมืองเลย จ.เลย)	[redacted]
4	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอเอราวัณ (ต.ผาอินทร์แปลง อ.เอราวัณ จ.เลย)	[redacted]
5	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอด่านซ้าย (ต.ด่านซ้าย อ.ด่านซ้าย จ.เลย)	[redacted]
6	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอท่าลี่ (ต.ท่าลี่ อ.ท่าลี่ จ.เลย)	[redacted]
7	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอนาแห้ว (ต.นาแห้ว อ.นาแห้ว จ.เลย)	[redacted]
8	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอนาด้วง (ต.นาด้วง อ.นาด้วง จ.เลย)	[redacted]
9	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอปากชม (ต.ปากชม อ.ปากชม จ.เลย)	[redacted]
10	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอผาขาว (ต.โนนปอแดง อ.ผาขาว จ.เลย)	[redacted]
11	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอภูเรือ (ต.หนองบัว อ.ภูเรือ จ.เลย)	[redacted]
12	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอภูกระดึง (ต.ภูกระดึง อ.ภูกระดึง จ.เลย)	[redacted]
13	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอภูหลวง (ต.หนองคัน อ.ภูหลวง จ.เลย)	[redacted]
14	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอวังสะพุง (ต.วังสะพุง อ.วังสะพุง จ.เลย)	[redacted]
15	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย ศูนย์ส่งเสริมการเรียนรู้ระดับอำเภอหนองหิน (ต.หนองหิน อ.หนองหิน จ.เลย)	[redacted]
16	กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กรมส่งเสริมการเรียนรู้ (สกร.) เลย สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเลย (ต.กุดป่อง อ.เมืองเลย จ.เลย)	[redacted]

ที่ ศธ ๐๗๐๘๔/๑๑๖๑๒

สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเลย
๙๐ ถนนสถลเชียงคาน ตำบลกุดป่อง
อำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย ๔๒๐๐๐

๑ กันยายน ๒๕๖๙

เรื่อง ส่งข้อมูลรหัสสำหรับเข้าสู่ระบบ (Traffy Fondue for Education)ของแต่ละจังหวัด

เรียน ผู้อำนวยการสถานศึกษาในสังกัดทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. สำเนาหนังสือกรมส่งเสริมการเรียนรู้ ที่ ศธ ๐๗๐๐๑/๕๔๗๕ ลงวันที่ ๒๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ จำนวน ๑ ฉบับ

๒. รหัสสำหรับเข้าสู่ระบบ(Traffy Fondue for Education) จำนวน ๑ ฉบับ

กรมส่งเสริมการเรียนรู้ ได้จัดส่งข้อมูลรหัสสำหรับเข้าสู่ระบบ (Traffy Fondue for Education) ของแต่ละจังหวัด/กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้รับผิดชอบของสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัด/กรุงเทพมหานคร สามารถเข้าสู่ระบบ เพื่อตรวจสอบ รับเรื่อง และดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานในระบบให้เป็นปัจจุบัน

ในการนี้ สำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเลย จึงขอส่งรหัสสำหรับเข้าใช้งานระบบ (Traffy Fondue for Education) ให้หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิและเสรีภาพระดับอำเภอทุกแห่ง/ผู้รับผิดชอบระดับอำเภอตามที่หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิและเสรีภาพมอบหมาย เพื่อใช้ในการเข้าสู่ระบบ (Traffy Fondue for Education) ในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่างๆ รวมทั้ง ติดตามผลการดำเนินงานในระบบให้เป็นปัจจุบันต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายทัศน์พล เรืองศิริ)
ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ประจำจังหวัดเลย

กลุ่มอำนวยการ
โทร.๐-๔๒๘๑-๒๖๕๗
โทรสาร ๐-๔๒๘๑-๒๒๖๗

การจัดการปัญหา

ด้วย Application และ Website

Fondue

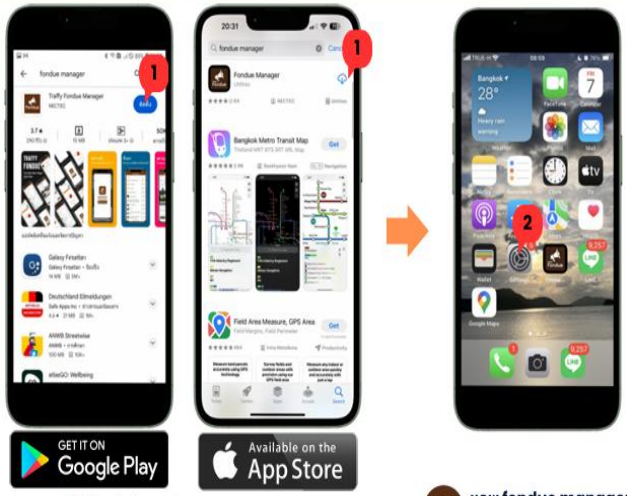
ติดตั้งแอปพลิเคชั่น Fondue Manager (Scan QR)

GET IT ON Google Play

Available on the App Store

1 **Scan QR Code**
ตามประเภทของมือถือ

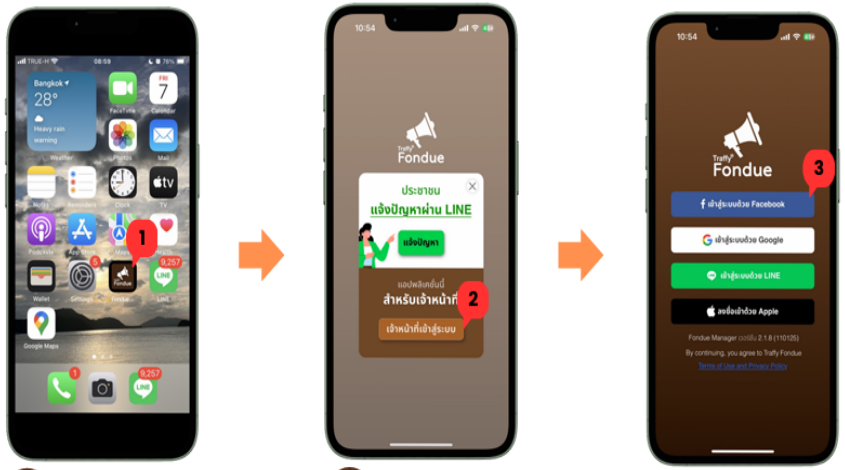
ติดตั้งแอปพลิเคชั่น Fondue Manager (ค้นหา)



1 **หรือค้นหา fondue manager**
กดติดตั้งหรือดาวน์โหลด

2 **แอพ fondue manager**
ถูกติดตั้งในเครื่องเรียบร้อย

เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue

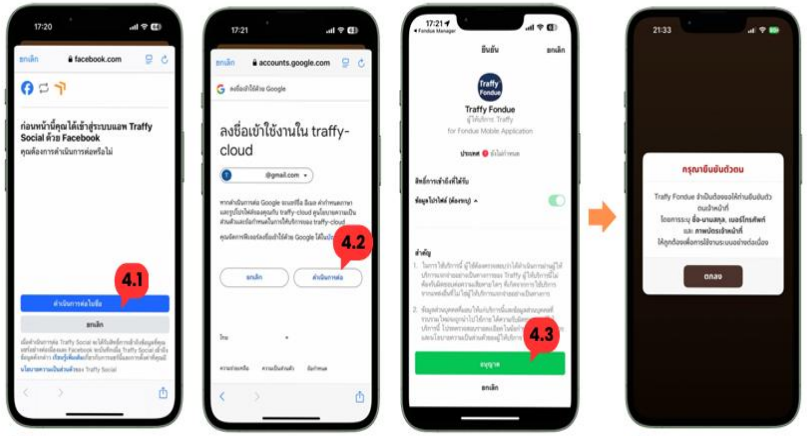


1 เปิด Application
Fondue Manager

2 กดปุ่ม
เจ้าหน้าที่เข้าสู่ระบบ

3 เลือกเข้าสู่ระบบได้
4 ช่องทาง

เข้าสู่ระบบ Traffy Fondue (ต่อ)



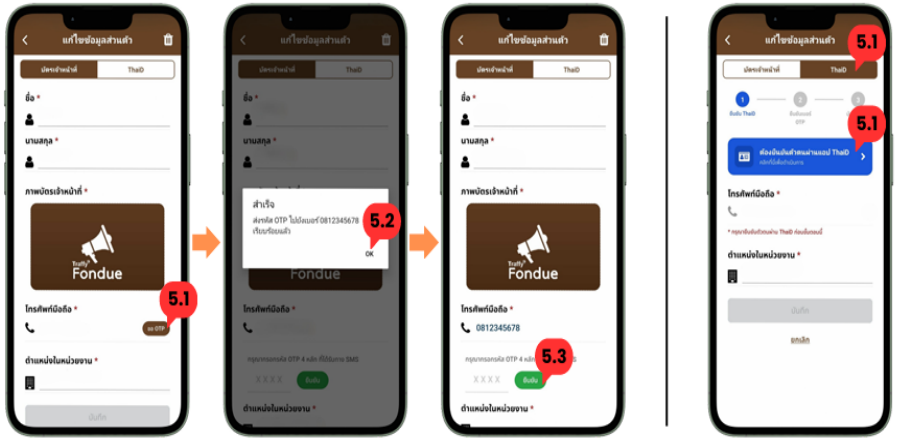
4.1 ดำเนินการต่อ เมื่อเข้าด้วย Facebook

4.2 ดำเนินการต่อ เมื่อเข้าด้วย Gmail

4.3 อนุญาต เมื่อเข้าด้วย LINE

5 เข้าสู่ระบบสำเร็จ จะขึ้นให้เจ้าหน้าที่ยืนยันตัวตน

การยืนยันตัวตนเจ้าหน้าที่



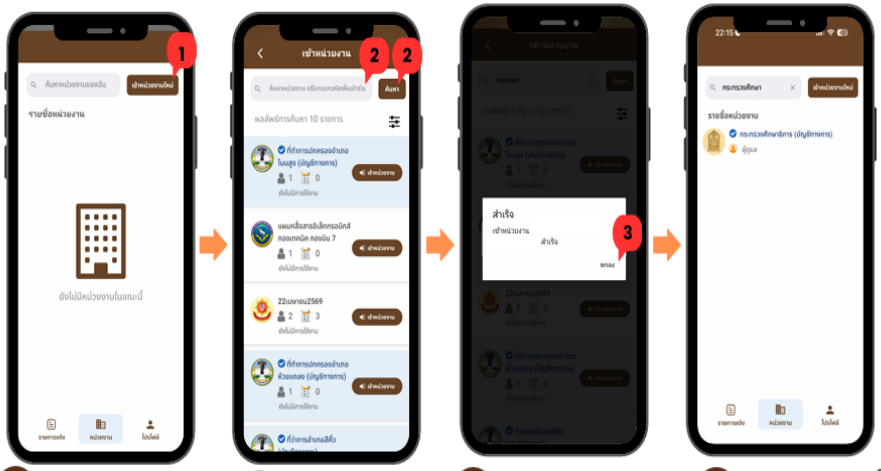
5.1 แนบรูป, กรอกชื่อ-สกุล ,เบอร์มือถือ และ **กด ขอ OTP**

5.2 กด OK หรือ ตกลง

5.3 นำเลข OTP จาก SMS กรอกในช่อง 5.3 และ**กดยืนยัน ปุ่มสีเขียว และกด บันทึก**

5.1 เลือก ThaiID **กดยืนยันตัวตนผ่านแอป ThaiID และกด บันทึก**

ขั้นตอนการเข้าร่วมหน่วยงาน



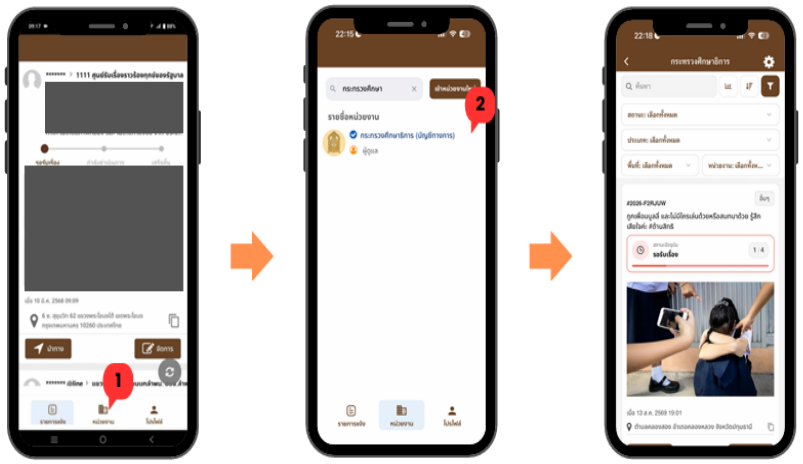
1 เข้าหน้าหน่วยงาน และกดปุ่ม **"เข้าหน่วยงานใหม่"**

2 **กรอกรหัสหน่วยงาน และกด "ค้นหา"**

3 ขึ้นกล่องเข้าหน่วยงานสำเร็จ แล้ว**กด "ตกลง"**

4 จะเข้าหน่วยงานสำเร็จ

การดูเรื่องแจ้ง



1 **เลือกเมนู หน่วยงาน** เพื่อดูรายชื่อหน่วยงานที่มีสิทธิจัดการเรื่อง

2 **เลือกหน่วยงาน** ที่ต้องการดูเรื่องแจ้ง

การค้นหาและเรียงเรื่องแจ้ง

แบ่งตามสถานะ

- รอรับเรื่อง
- รับเรื่อง
- กำลังดำเนินการ
- เสร็จสิ้น
- ...

แบ่งตามประเภท

แบ่งตามพื้นที่

แบ่งตามหน่วยงานรับเรื่อง

เรียงตามเวลาแจ้ง

- ใหม่ -> เก่า
- เก่า <- ใหม่

1 **เลือกสถานะที่ต้องการ** เพื่อดูเรื่องแจ้งในสถานะนั้นๆ

2 **ใส่คำสำคัญ** เพื่อค้นหาเรื่องแจ้ง

3 **จัดเรียงเรื่องแจ้ง** ตามเวลาที่เรื่องถูกบันทึกไว้ในระบบ

ไปตำแหน่งของเรื่องแจ้ง

วิธีที่ 1

1 **กดปุ่ม** เพื่อแสดงเส้นทางไปยังเรื่อง ใน google map

วิธีที่ 2

1 **กดที่ภาพ** เพื่อดูรายละเอียด

2 **กดปุ่มเส้นทาง** เพื่อแสดงเส้นทางไปยังเรื่องแจ้ง

จัดการเรื่องแจ้ง

1 **เลือกปุ่มจัดการ** เพื่อปรับสถานะเรื่องแจ้ง

2 **เลือกสถานะเรื่องแจ้ง** ที่ต้องการ

จัดการเรื่องแจ้ง (ต่อ)

3 พิมพ์อธิบายรายละเอียดการดำเนินการ

3.1 พิมพ์อธิบายรายละเอียดการดำเนินการ
<u>หมายเหตุ สามารถกดปุ่มไมโครโฟน เพื่อพิมพ์ด้วยเสียงพูด</u>

4 เพิ่มรูปภาพดำเนินการ **และกดยืนยัน**

สถานะของเรื่องแจ้ง

รอรับเรื่อง
สถานะเริ่มต้น
เมื่อแจ้งเรื่องเรียบร้อย

เชิญร่วม
อยู่ในอำนาจหน้าที่
เชิญหน่วยงานอื่นร่วมแก้

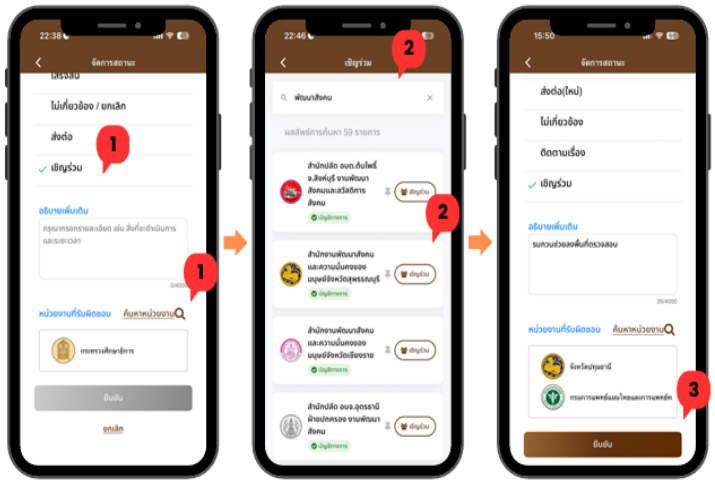
กำลังดำเนินการ
เริ่มจัดการ
มีความคืบหน้า

ส่งต่อ
ไม่อยู่ใน"อำนาจหน้าที่"
ส่งให้หน่วยงานที่มีอำนาจ

เสร็จสิ้น
สถานะเมื่อจัดการเรื่อง
แจ้ง/แก้ไขปัญหาเรียบร้อย

ไม่เกี่ยวข้อง
สถานะเริ่มต้น
เมื่อแจ้งเรื่องเรียบร้อย

เชิญหน่วยงานร่วมแก้ไข/ ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ



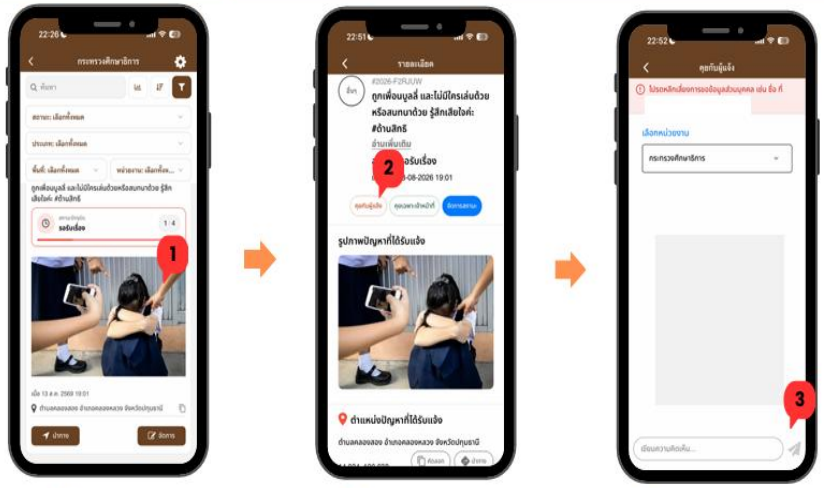
เชิญร่วม
ร่วมแก้ไขไปด้วยกัน

ส่งต่อ
ไม่อยู่ใน<u>อำนาจหน้าที่</u>
ส่งให้หน่วยงานอื่น
ที่มี<u>อำนาจหน้าที่</u>

1. หลังกดจัดการ **เลือกสถานะเป็นเชิญร่วม**
2. **ค้นหาหน่วยงานด้วยชื่อ** และกดเชิญร่วม
3. **กดยืนยัน** เพื่อเชิญหน่วยงานร่วมแก้ไข

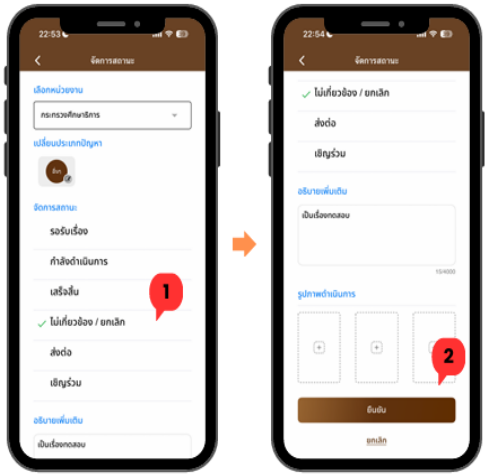
* **หากต้องการส่งต่อ** เลือกสถานะเป็นส่งต่อในข้อ 1

สอบถามข้อมูลจากผู้แจ้ง



1. **กดที่ภาพ** เพื่อดูรายละเอียด
2. **กดคุยกับผู้แจ้ง** เพื่อไปยังห้องพูดคุย
3. **พิมพ์ข้อความ** และกดส่ง

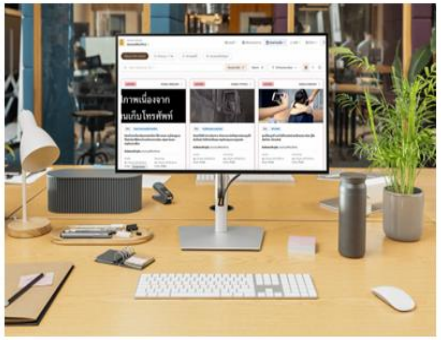
ปรับสถานะเป็นไม่เกี่ยวข้อง



เรื่องที่ไม่เกี่ยวข้อง

- เรื่องทดสอบ
- เรื่องก่อกวน
- เรื่องเท็จ

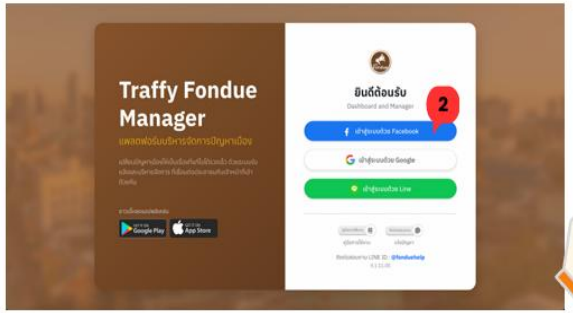
1. หลังกดจัดการ **เลือกสถานะเป็นไม่เกี่ยวข้อง**
2. **พิมพ์คำอธิบายเพิ่มเติม** และกดยืนยัน



บริหารจัดการผ่านเว็บ

citydata.traffy.in.th

เข้าเว็บไซต์ citydata.traffy.in.th

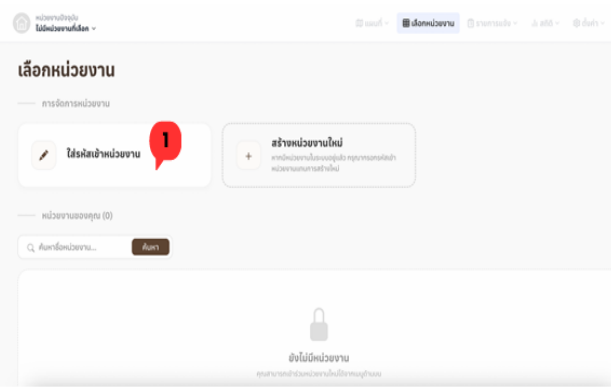


1 เข้าเว็บไซต์ **http://citydata.traffy.in.th**

2 **เข้าสู่ระบบ โดยใช้ช่องทางเดียวกันกับ** Application Fondue Manager

3 **อนุญาตให้เข้าสู่ระบบ**

การเข้าร่วมหน่วยงาน



1 หากยังไม่ได้เข้าหน่วยงาน **เลือกเมนูใส่รหัสเข้าหน่วยงาน**

2 **หากมีรหัสแล้ว กดปุ่ม มีรหัสแล้ว (ใส่รหัส)**

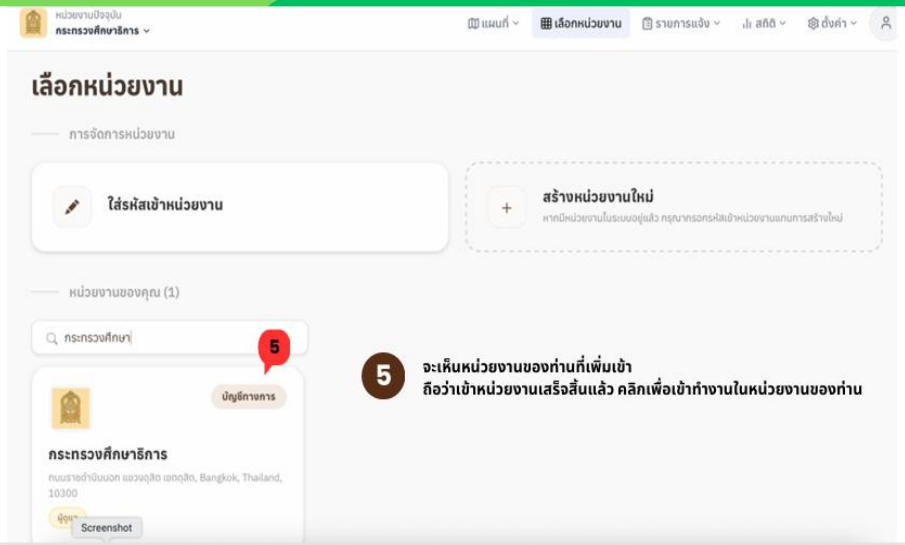
Activ

การเข้าร่วมหน่วยงาน (ต่อ)

3 กรอกรหัสเข้าหน่วยงาน ที่ท่านได้รับ และ**กดปุ่ม เข้าหน่วยงาน 3.1**

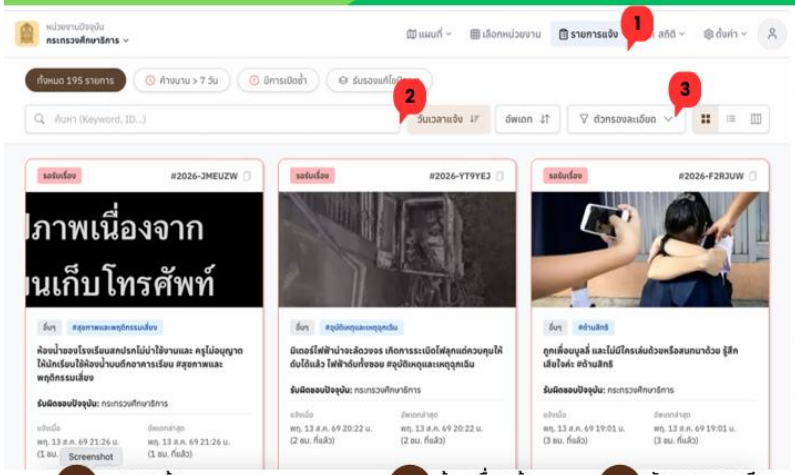
4 หากรหัสที่ท่านกรอกถูกต้อง จะขึ้นว่าเข้าสู่หน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้**กด เสร็จสิ้น**

การเข้าร่วมหน่วยงาน (ต่อ)



5 จะเห็นหน่วยงานของท่านที่เพิ่มเข้า ถือว่าเข้าหน่วยงานเสร็จสิ้นแล้ว คลิกเพื่อเข้าทำงานในหน่วยงานของท่าน

คัดกรองค้นหาเรื่องแจ้ง



คัดกรอง
- ประเภท
- สถานะ
- hashtag
- หน่วยงานร่วมรับผิดชอบ
- ช่วงเวลาแจ้ง
- จังหวัด
- อำเภอ/เขต
- ตำบล/แขวง

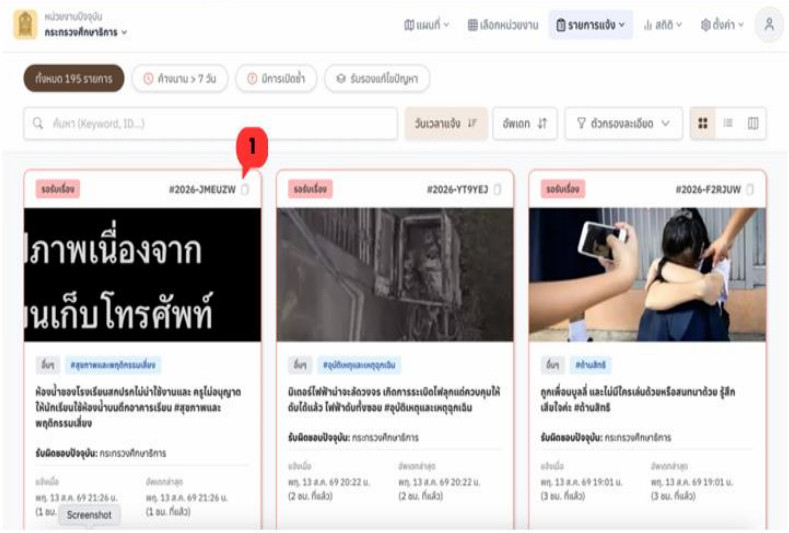
ค้นหา
- รหัสเรื่อง
- คำบรรยาย

1 **รายการแจ้ง** เพื่อดูรายการแจ้งทั้งหมดของหน่วยงาน

2 **ค้นหาเรื่องแจ้ง** เพื่อดูการแจ้งที่ต้องการ

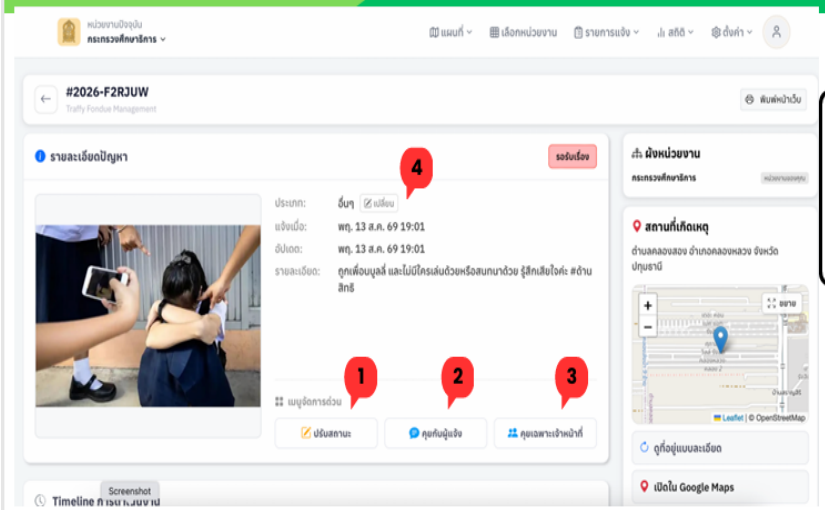
3 **ตัวกรองรายละเอียด** เพื่อคัดกรองเรื่องแจ้งตามเงื่อนไข

จัดการเรื่องแจ้ง



1 **เลือกเรื่องแจ้ง** ที่ต้องการจัดการ

จัดการเรื่องแจ้ง



สิ่งที่ทำได้
- ปรับสถานะ
- คุยกับผู้แจ้ง
- คุยเฉพาะเจ้าหน้าที่
- เปลี่ยนประเภทเรื่อง

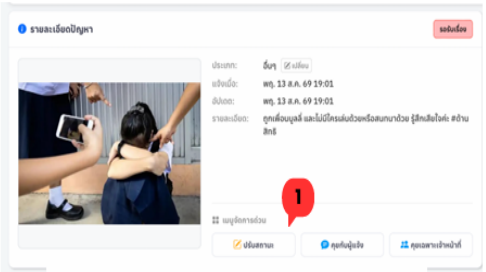
1 **เลือกปรับสถานะ** เพื่อปรับสถานะและแจ้งความคืบหน้า

2 **เลือกคุยกับผู้แจ้ง** เพื่อส่งข้อความขอข้อมูลเพิ่มเติม

2 **เลือกคุยกับเจ้าหน้าที่** เพื่อส่งข้อความคุยกับเจ้าหน้าที่

4 **กดที่ไอคอนประเภทปัญหา** เพื่อเปลี่ยนประเภทปัญหาใหม่

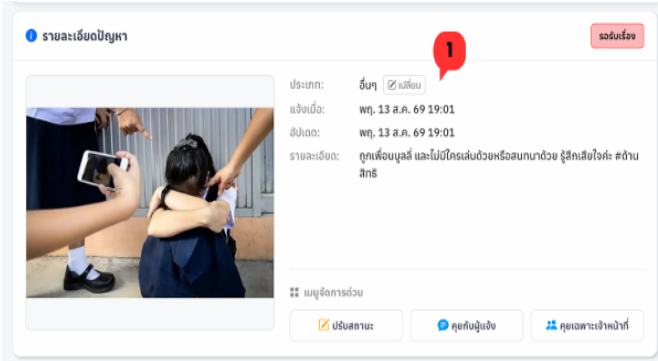
ปรับสถานะ



ปรับสถานะ

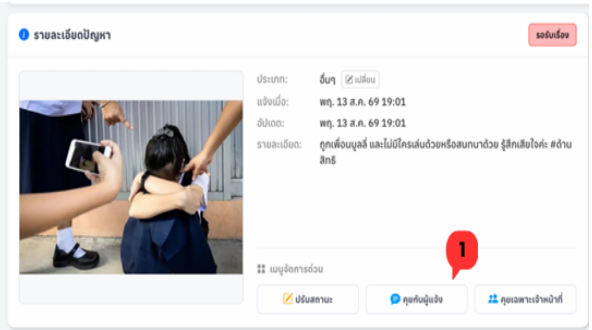
1. **เลือกปรับสถานะ** เพื่อปรับสถานะและแจ้งความคืบหน้า
2. **สถานะที่ต้องการ** เพื่อระบุสถานะปัจจุบัน
3. **เพิ่มคำอธิบายและรูปภาพ** กดยืนยัน

เปลี่ยนประเภทเรื่องแจ้ง



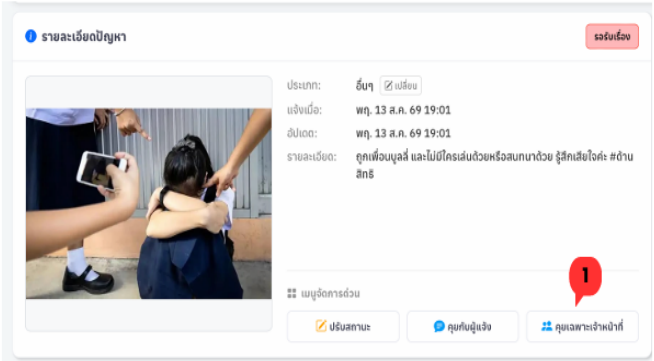
1. **กดที่ไอคอนประเภทปัญหา** เพื่อเปลี่ยนประเภทปัญหาใหม่
2. **เลือกประเภทปัญหาใหม่** และกดเปลี่ยน

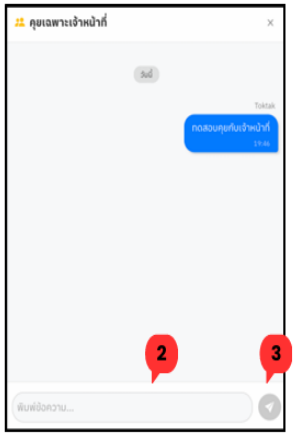
คุยกับผู้แจ้ง



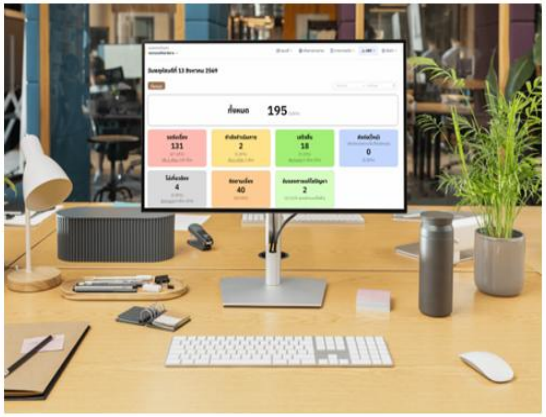
1. **เลือกคุยกับผู้แจ้ง** เพื่อส่งข้อความขอข้อมูลเพิ่มเติม
2. **พิมพ์ข้อความ** ที่ต้องการสอบถามเพิ่มเติม
3. **กดส่ง** เพื่อส่งข้อความไปยังผู้แจ้ง

คุยเฉพาะเจ้าหน้าที่



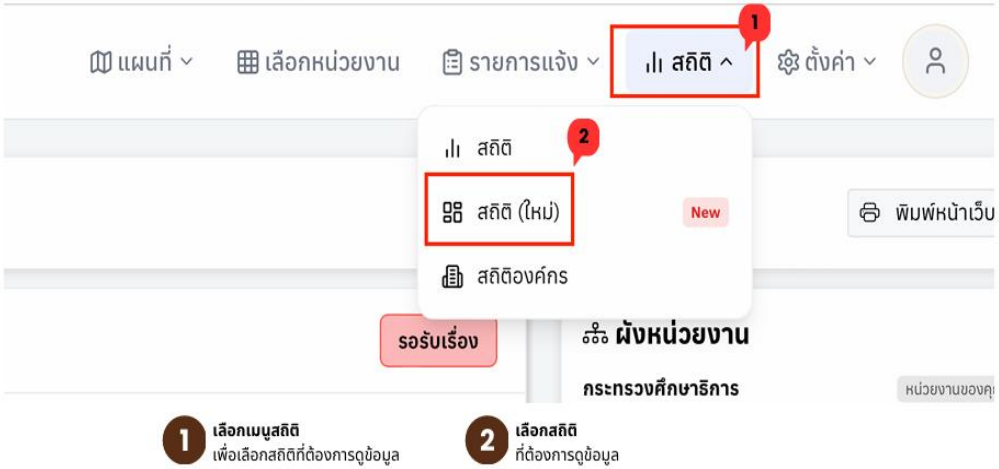


1. **เลือกคุยกับเจ้าหน้าที่** เพื่อส่งข้อความประสานงานเพิ่มเติม
2. **พิมพ์ข้อความ** ที่ต้องการสนทนาเพิ่มเติม
3. **กดส่ง** เพื่อส่งข้อความไปยังเจ้าหน้าที่



สถิติและการตั้งค่า

สถิติ



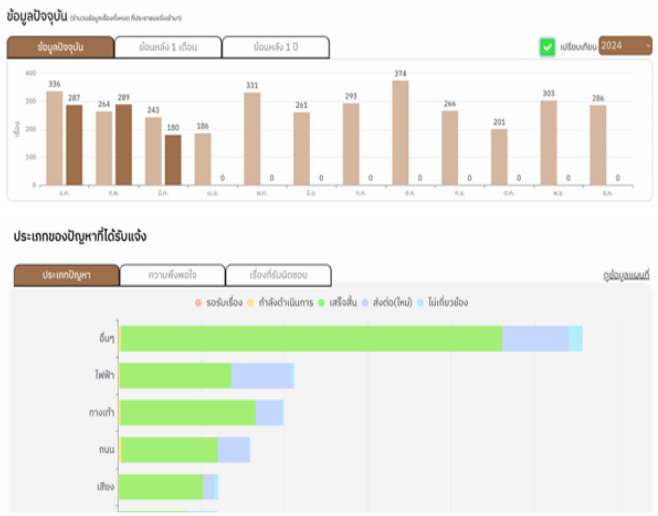
1 **เลือกเมนูสถิติ**
เพื่อเลือกสถิติที่ต้องการดูข้อมูล

2 **เลือกสถิติ**
ที่ต้องการดูข้อมูล

จำนวนเรื่องแจ้งตามสถานะ

1 **เลือกวันเริ่มต้นและวันสิ้นสุด**
เพื่อกำหนดช่วงวันที่เรื่องถูกแจ้ง

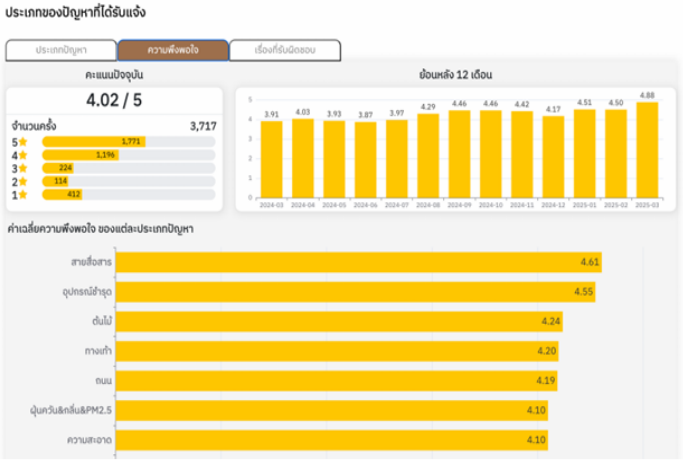
จำนวนการแจ้งตามช่วงเวลา จำนวนเรื่องตามประเภท



1 **กราฟแสดงจำนวนการแจ้งตามช่วงเวลา**
สามารถเลือกเปรียบเทียบกับปีก่อนๆ ได้

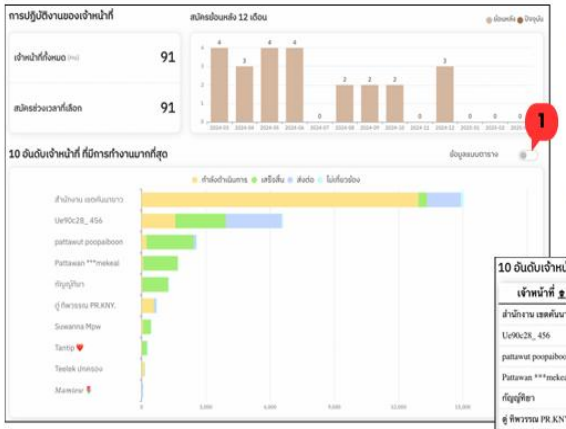
2 **กราฟแสดงสถิติตามประเภทปัญหา**
จำนวนการแจ้งและสถานะ

ความพึงพอใจ



1 กราฟแสดงสถิติตามประเภทปัญหา
ความพึงพอใจในการแก้ไขปัญหา

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่



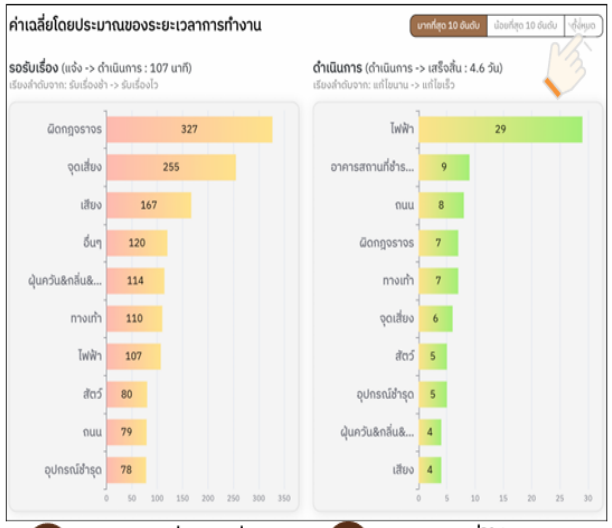
1 กราฟแสดงจำนวนเจ้าหน้าที่
และการเข้าร่วมตามช่วงเวลา

2 ตารางอันดับเจ้าหน้าที่ ที่มีการทำงานมากที่สุด
ดูข้อมูลในรูปแบบตารางได้

10 อันดับเจ้าหน้าที่ ที่มีการทำงานมากที่สุด

เจ้าหน้าที่	ดำเนินการ	เสร็จสิ้น	ส่งต่อ	ไม่เกี่ยวข้อง	รวม
สำนักงาน เขตคันนายาว	12935	392	1586	125	15043
Ue90c28_ 456	1574	2360	2612	65	6612
pattawut poopaiboon	227	2198	129	0	2554
Pattawan ***mekeal	72	1618	4	0	1694
กัญญ์พิชา	29	1211	17	0	1274
ศู ทิพวรรณ PR.KNY.	568	17	109	8	703
Suwanna Mpw	63	370	4	3	440
Tantip	23	218	5	55	301
Teelek ปกครอง4	127	4	19	0	150
Mamieu	3	0	63	0	66

ระยะเวลารอรับเรื่อง/ดำเนินการ

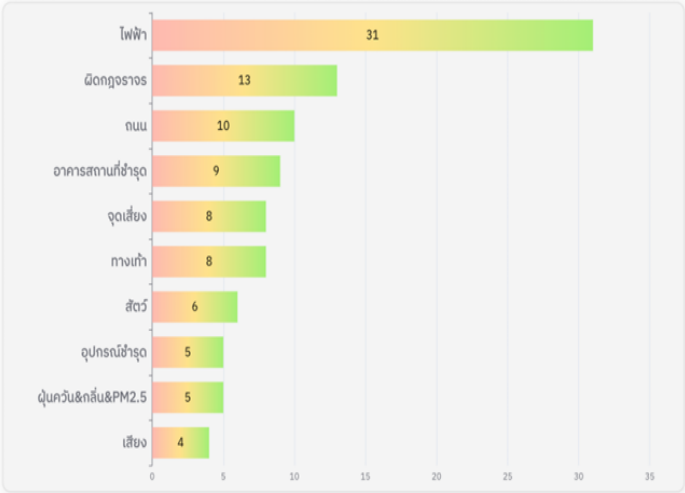


*** เลือกมากสุด น้อยสุด**
หรือทั้งหมดได้

1 กราฟระยะเวลาที่ใช้รอรับเรื่อง
ตั้งแต่รับแจ้งจนถึงดำเนินการครั้งแรก

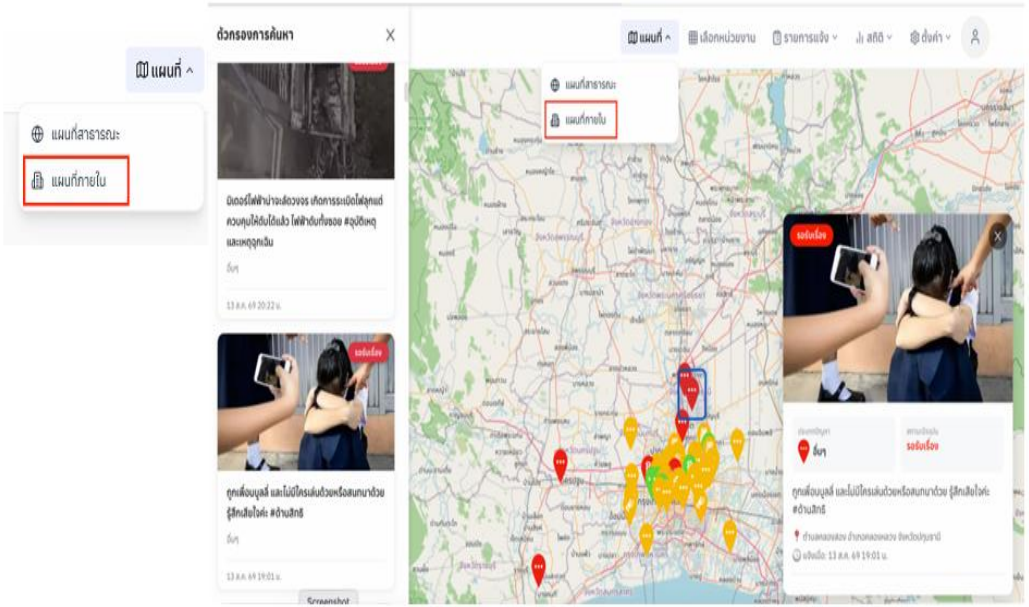
2 กราฟระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการ
ตั้งแต่ดำเนินการครั้งแรกจนถึงเสร็จสิ้น

ระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด



1 กราฟระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด
ตั้งแต่รับแจ้งเรื่องจนเสร็จสิ้น

แผนที่เรื่องแจ้ง



แผนที่เรื่องแจ้ง **สำหรับดูข้อมูล ภาพรวมเรื่องแจ้งตามพื้นที่ต่างๆ**
สามารถคัดกรอง และเข้าดูรายละเอียดของเรื่องแจ้งได้ ทราบว่าพื้นที่ใด มีจำนวนปริมาณเรื่องกระจุกตัวอยู่หนาแน่นปริมาณเท่าใด