



<http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>

คู่มือการใช้งาน

ระบบ

ดำรงธรรม

พช. ONLINE



คู่มือการใช้งาน
ระบบ ดำรงธรรม พช. Online

กรมการพัฒนาชุมชน

กระทรวงมหาดไทย

คำนำ

กรมการพัฒนาชุมชน เป็นหน่วยงานภาครัฐด้านการบริการ ได้ดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ตามแผนพัฒนาองค์การทุกปีอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะหมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งกรมการพัฒนาชุมชนมีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแผนยุทธศาสตร์กรมการพัฒนาชุมชน พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔ ประกอบด้วย ครีวเรือนสัมมาชีพชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มผู้ประกอบการ OTOP กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาเศรษฐกิจฐานรากและประชารัฐ (ด้านการเกษตร ด้านการแปรรูป ด้านการท่องเที่ยวโดยชุมชน) กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต และกลุ่ม องค์กรเครือข่าย โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ กรมการพัฒนาชุมชนมอบหมายให้สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน จัดทำสารสนเทศของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ “ดำรงธรรม พช. Online” ขึ้นเพื่อให้บริการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน <http://www.cdd.go.th/>

การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารสร้างการรับรู้และสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระดับหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ศูนย์) เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระดับจังหวัด (สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ) และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการใช้งานระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” ต่อไป

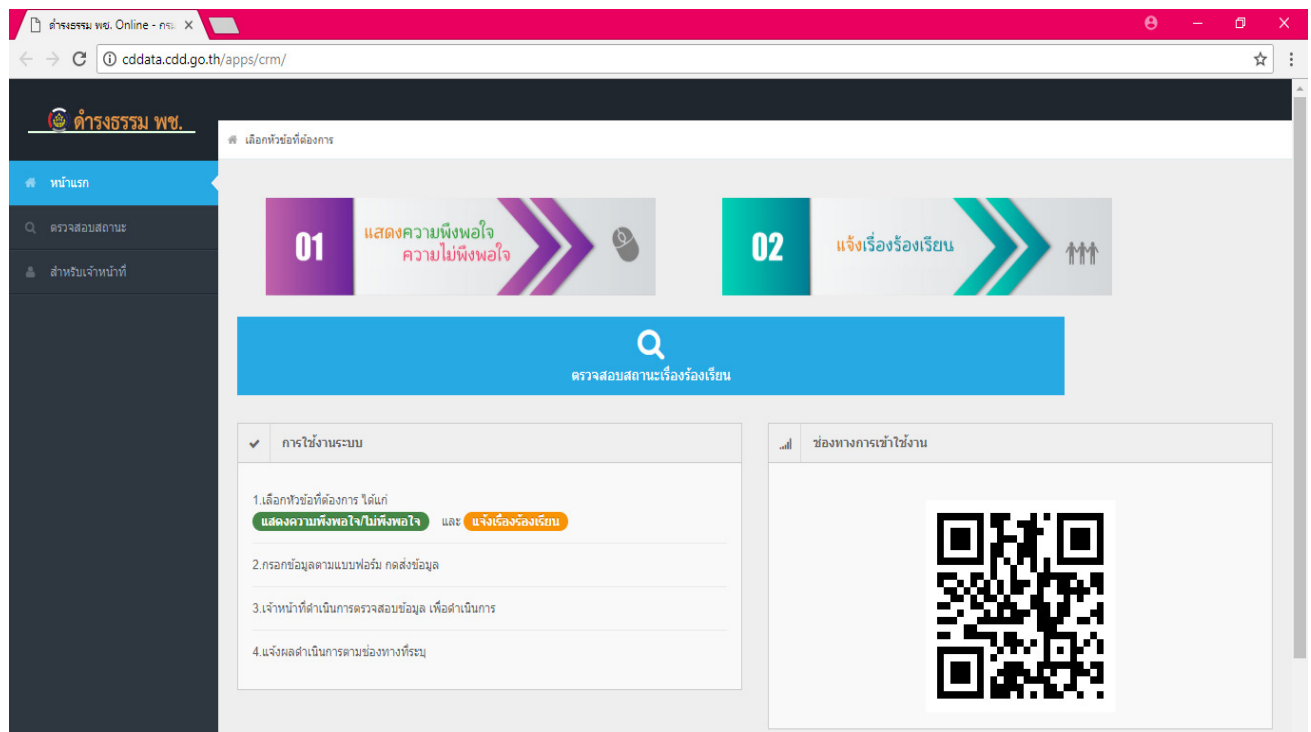
สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน
กรมการพัฒนาชุมชน

สารบัญ

	หน้า
ข้อมูลทั่วไปของระบบงาน	1
สิทธิของผู้ใช้งาน	2
การใช้งานของผู้ดูแลระบบ	3
การใช้งานระดับหน่วยงาน	10
การใช้งานระดับจังหวัด	10
การใช้งานของผู้ใช้งานทั่วไป	24

ข้อมูลทั่วไปของระบบงาน

โปรแกรมจัดทำสารสนเทศผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยระบบลูกค้าสัมพันธ์ “ดำรงธรรม พช. Online” เป็นระบบที่ใช้งานในลักษณะของเว็บไซต์ ที่ให้บริการสำรวจข้อมูล ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกรมการพัฒนาชุมชน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน โดยเข้าใช้บริการได้ที่เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>



สิทธิของผู้ใช้งาน

ในโปรแกรมนี้ ได้กำหนดสิทธิของผู้ใช้งานในระบบ จำนวน 4 ระดับ ดังนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบ คือ เจ้าหน้าที่จากสำนักเลขานุการกรม สามารถดูรายงานได้ทุกระดับด้วยการเข้าถึงสิทธิผู้ใช้งานผ่าน Username และ Password
- 2) ผู้ใช้งานระดับหน่วยงานสามารถดูรายงานภายในหน่วยงานของตนเองได้ และสามารถตอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานได้ด้วยการเข้าถึงสิทธิผู้ใช้งานผ่าน Username และ Password
- 3) ผู้ใช้งานระดับจังหวัด สามารถดูรายงานภายในจังหวัดของตนเองได้ และสามารถตอบเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับจังหวัดได้ด้วยการเข้าถึงสิทธิผู้ใช้งานผ่าน Username และ Password
- 4) ผู้ใช้งานทั่วไป สามารถประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ และแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดยเข้าใช้บริการในระบบที่ติดตั้งไว้ในเว็บไซต์ของกรมการพัฒนาชุมชน

สำหรับผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบ

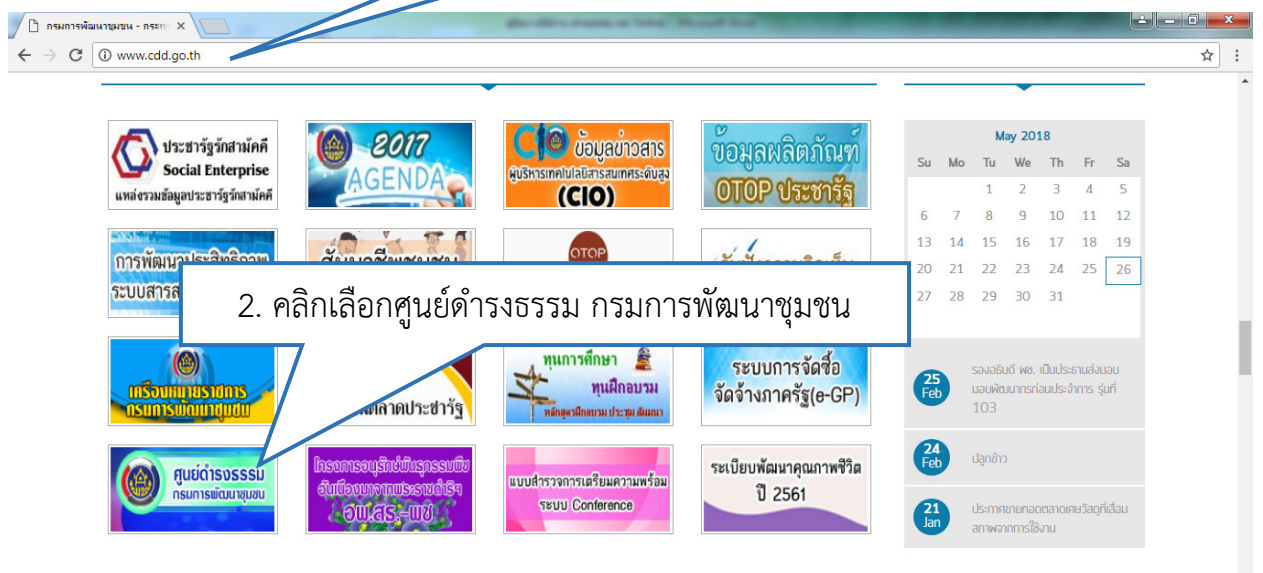
ผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่ในการรับเรื่องร้องเรียน และโอนเรื่องร้องเรียนไปยังสำนัก/กอง/ศูนย์ และจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดการร้องเรียน และเรียกดูรายงานโดยจะมีการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งาน

การเข้าสู่ ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อรับข้อร้องเรียน การดำเนินการตอบเรื่องร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดูรายงานผลการประเมินที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ กรมการพัฒนาชุมชน www.cdd.go.th หรือ ทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>

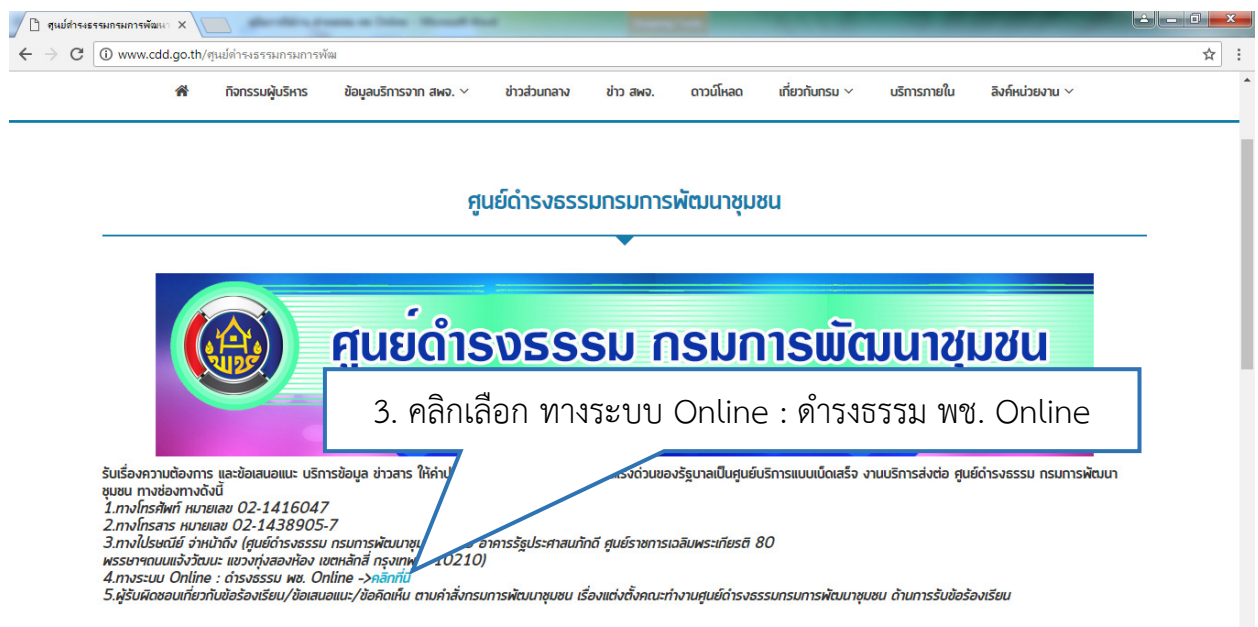
การเข้าสู่ระบบ สามารถเข้าสู่ระบบได้ 3 ช่องทาง ดังนี้

1. ทาง www.cdd.go.th

1. www.cdd.go.th



2. คลิกเลือกศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน



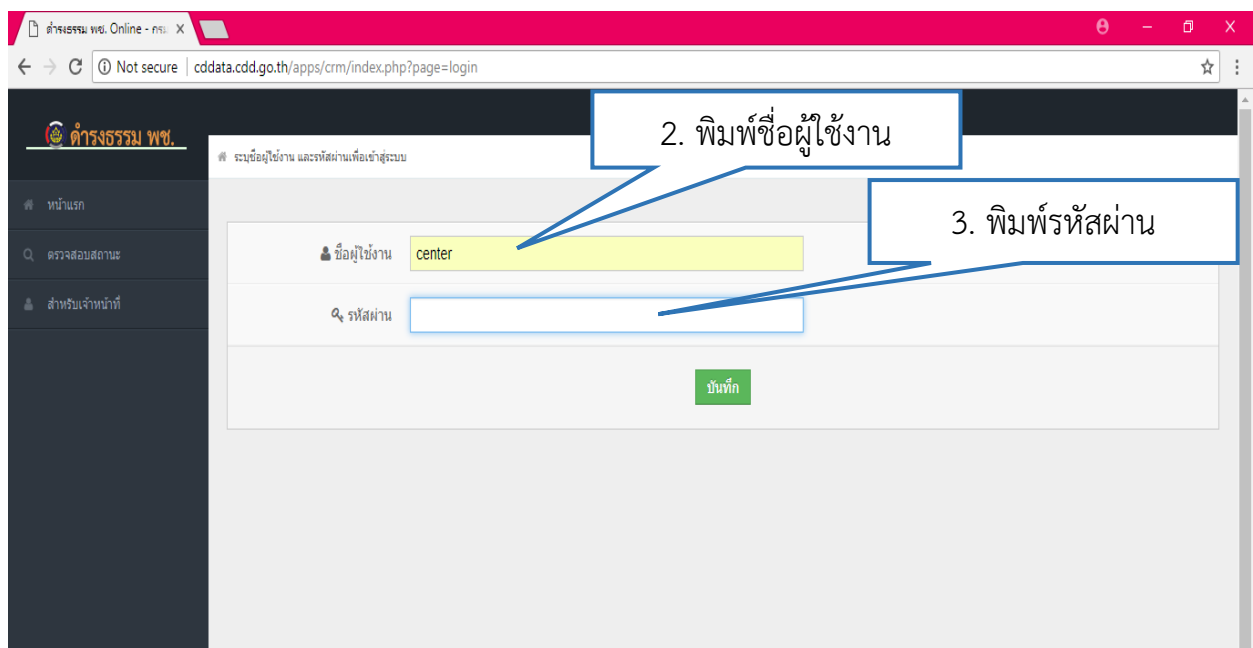
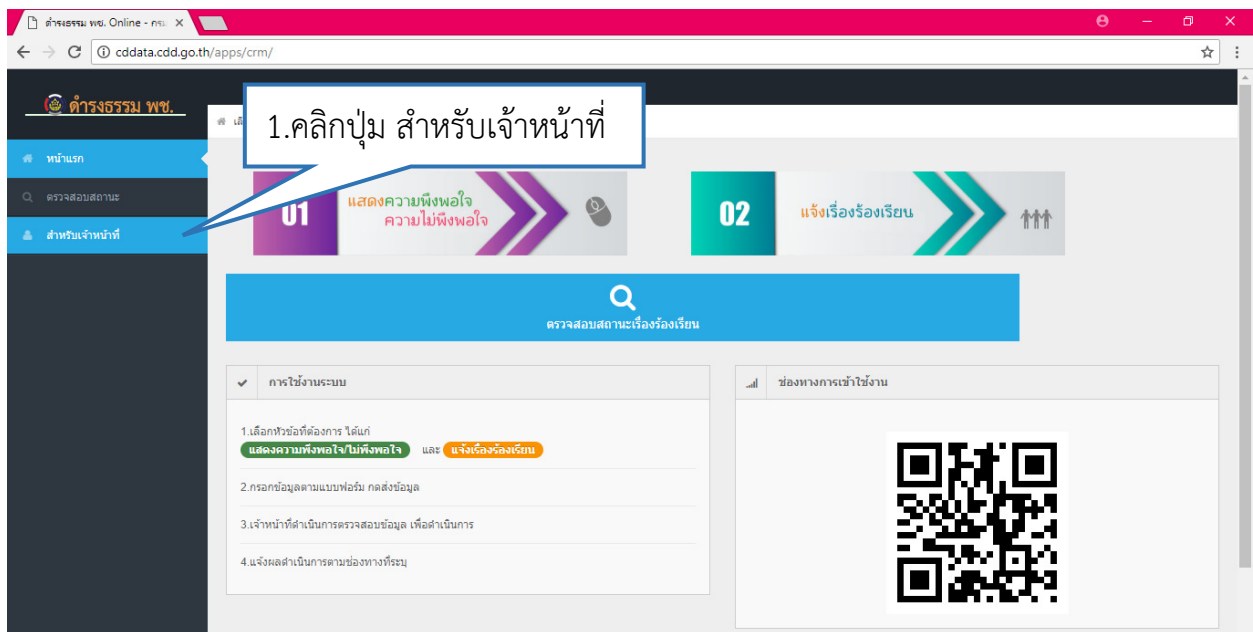
2. ทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>



3. ทาง QR Code สำหรับการเข้าใช้งานทางโทรศัพท์มือถือ

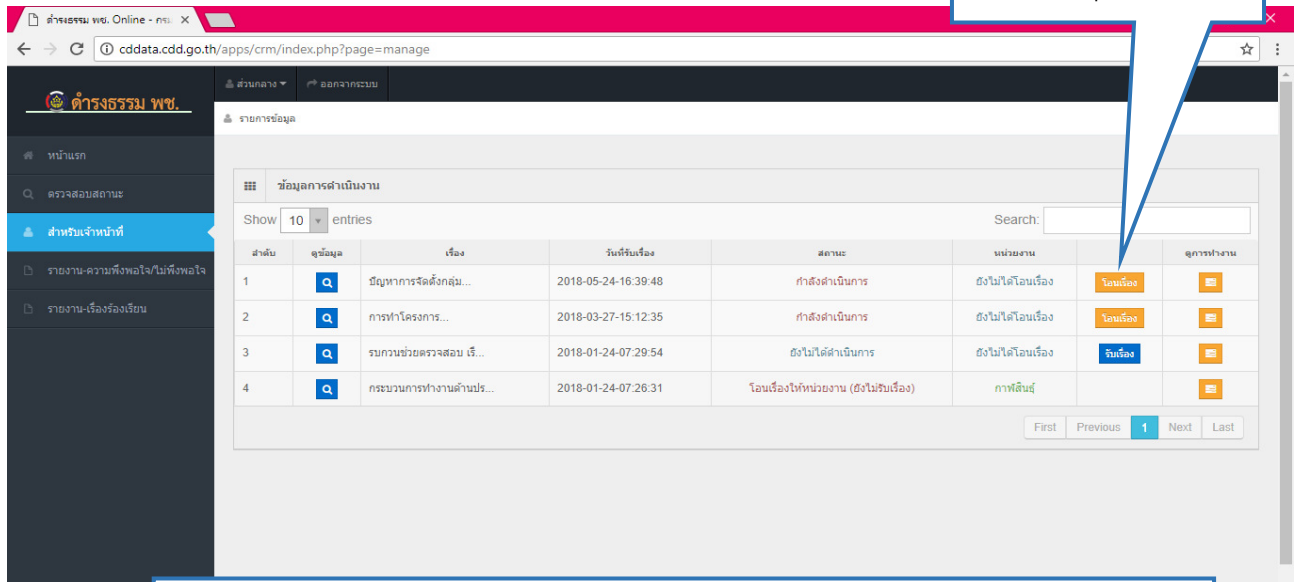


การ Log in เข้าสู่ระบบ

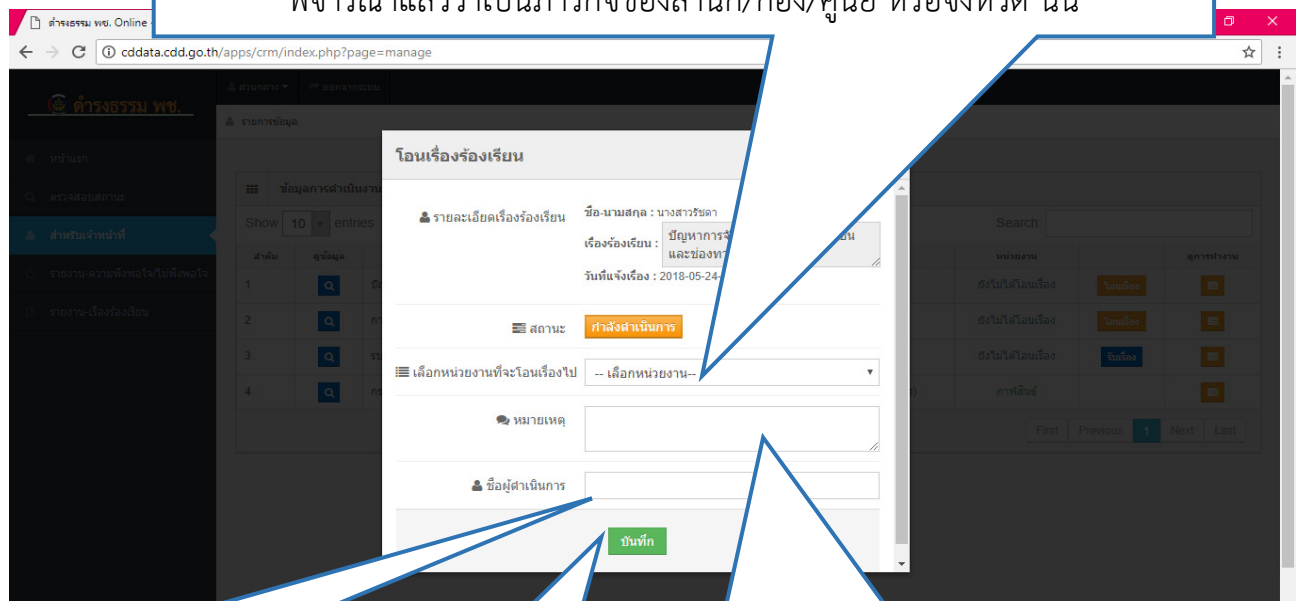


การโอนเรื่องร้องเรียนไปยังสำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนถูกแจ้งไปยังสำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัด ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

1. คลิกปุ่มโอนเรื่อง



2. คลิกปุ่มเลือกหน่วยงาน เพื่อโอนเรื่องไปยัง สำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัด ที่ท่าน
พิจารณาแล้วว่าเป็นภารกิจของสำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัด นั้น



4. พิมพ์ชื่อผู้ดำเนินการโอนเรื่อง

3. พิมพ์ข้อความที่ต้องการให้สำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัดนั้น
ได้ทราบเหตุผลของการโอนเรื่อง

5. คลิกปุ่มบันทึก เรื่องจะถูกโอนไปยังหน่วยงานที่ท่านเลือก

การดูรายงานความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าดูรายงานความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในภาพรวมของกรมการพัฒนาชุมชนผ่านระบบได้ โดยระบบจะสรุปข้อมูลแยกความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจเป็นรายประเด็น สามารถสั่งพิมพ์รายงานความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผ่านระบบได้

คลิกรายงาน - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

รายงานข้อมูล

★ ข้อดี	★ ข้อเสีย
★ จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	11 คน
★ มาก	6 คน
★ ปานกลาง	5 คน
★ น้อย	0 คน

★ ข้อมูลความไม่พึงพอใจ

★ จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	★ มาก	★ ปานกลาง	★ น้อย
2 คน	0 คน	2 คน	0 คน

★ ข้อมูลความพึงพอใจ แยกตามประเด็น

ประเด็น	มาก	ปานกลาง	น้อย
OTOP/ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้	3	1	0
กลุ่มอาชีพเพื่อการค้า	1	0	0

★ ข้อมูลความไม่พึงพอใจ แยกตามประเด็น

ประเด็น	มาก	ปานกลาง	น้อย
ข้อมูล จปฐ / กชช 2ค	0	1	0
อื่นๆ	0	1	0

★ ข้อมูลความพึงพอใจ ประเด็นอื่นๆ

รายละเอียด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
การให้บริการ	0	1	0	1
หลายๆ	0	1	0	1

★ ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ประเด็นอื่นๆ

รายละเอียด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
รายได้	0	1	0	1

First Previous **1** Next Last

การดูรายงานเรื่องร้องเรียน

สำหรับ
ผู้ใช้งานระดับหน่วยงาน
(สำนัก/กอง/ศูนย์) และ
ผู้ใช้งานระดับจังหวัด (สพจ.)

ผู้ใช้งานระดับหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ศูนย์) และ ผู้ใช้งานระดับจังหวัด (สพจ.)

เนื่องจากการเข้าสู่ระบบและการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆ ของผู้ใช้งานระดับหน่วยงาน (สำนัก/กอง/ศูนย์) และ ผู้ใช้งานระดับจังหวัด (สพจ.) มีการดำเนินการที่คล้ายคลึงกัน จึงขออธิบาย ขั้นตอนการดำเนินการของผู้ใช้งานทั้ง 2 ระดับไปพร้อมกัน ดังนี้

การเข้าสู่ ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อรับข้อร้องเรียน การดำเนินการตอบเรื่อง ร้องเรียนของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการดูรายงานผลการประเมินที่เกี่ยวข้องกับ หน่วยงานผ่านทางเว็บไซต์ กรมการพัฒนาชุมชน www.cdd.go.th หรือทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>

การเข้าสู่ระบบสามารถเข้าสู่ระบบได้ 3 ช่องทาง ดังนี้

1. ทาง www.cdd.go.th

1. www.cdd.go.th

2. คลิกเลือกศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน

The screenshot shows the homepage of the CDD (Community Development Department) website. The header includes the CDD logo and navigation links. The main content area features several service tiles, including 'Social Enterprise', '2017 AGENDA', 'ข้อมูลข่าวสาร (CIO)', 'ข้อมูลผลิตภัณฑ์ OTOP ประชาธิปไตย', 'การพัฒนาระบบสาร', 'โครงการพัฒนาระบบสาร', 'ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน', 'โครงการพัฒนาระบบสาร', 'ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน', 'โครงการพัฒนาระบบสาร', 'ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน', 'โครงการพัฒนาระบบสาร', 'ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน', 'โครงการพัฒนาระบบสาร'. A calendar for May 2018 is visible on the right side of the page.

ศูนย์ดำรงธรรมการพัฒนาชุมชน

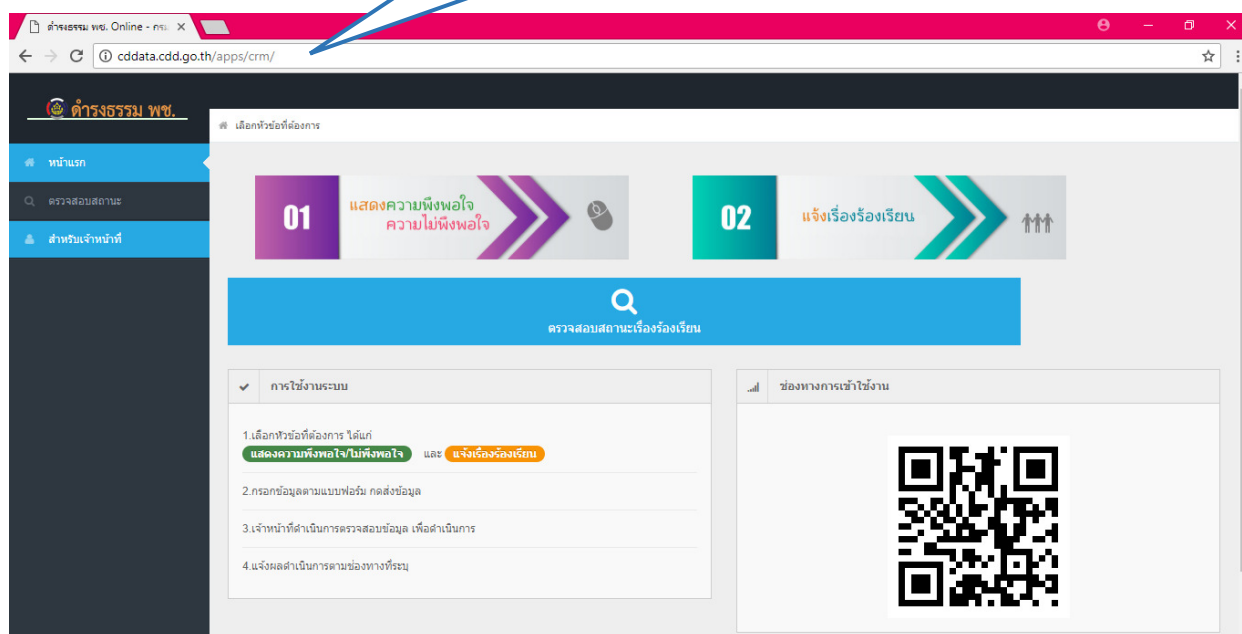
ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน

3. คลิ๊กเลือก ทางระบบ Online : ดำรงธรรม พช. Online

รับเรื่องความต้องการ และข้อเสนอแนะ บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา
 1.ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-1416047
 2.ทางโทรสาร หมายเลข 02-1438905-7
 3.ทางไปรษณีย์ สำนักงาน (ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน) อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80
 พรรษาฯ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210)
 4.ทางระบบ Online : ดำรงธรรม พช. Online ->คลิกที่นี่
 5.ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ตามคำสั่งกรมการพัฒนาชุมชน เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมกรมการพัฒนาชุมชน ด้านการรับข้อร้องเรียน

2. ทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>

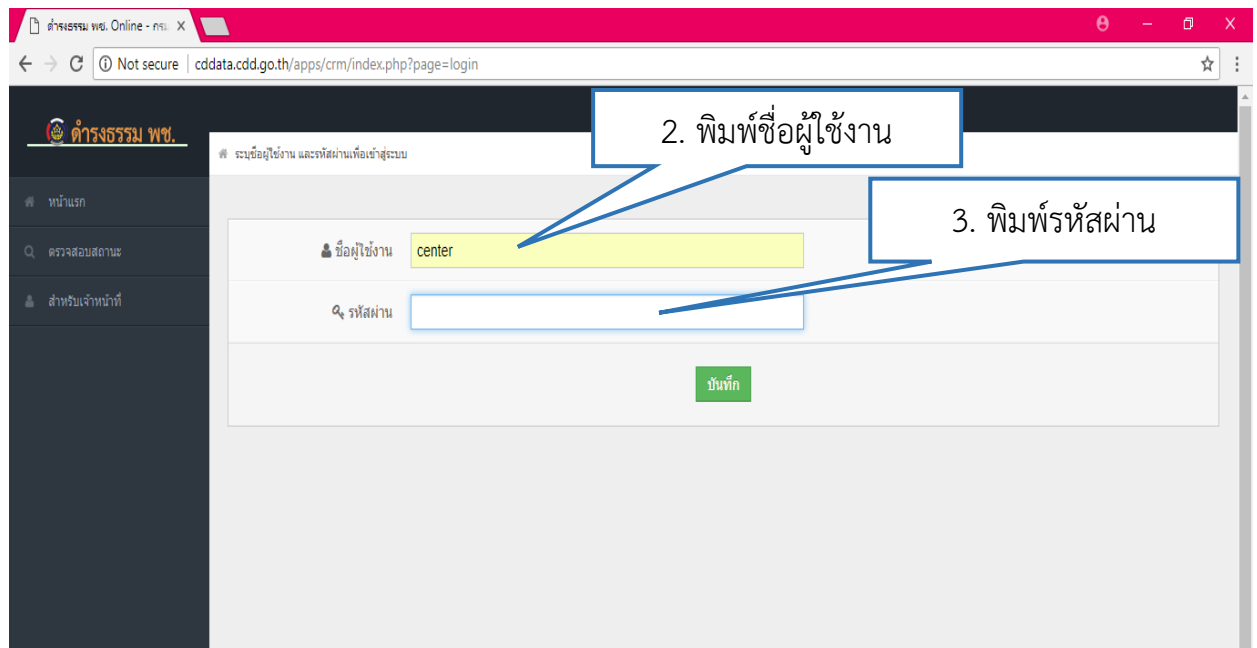
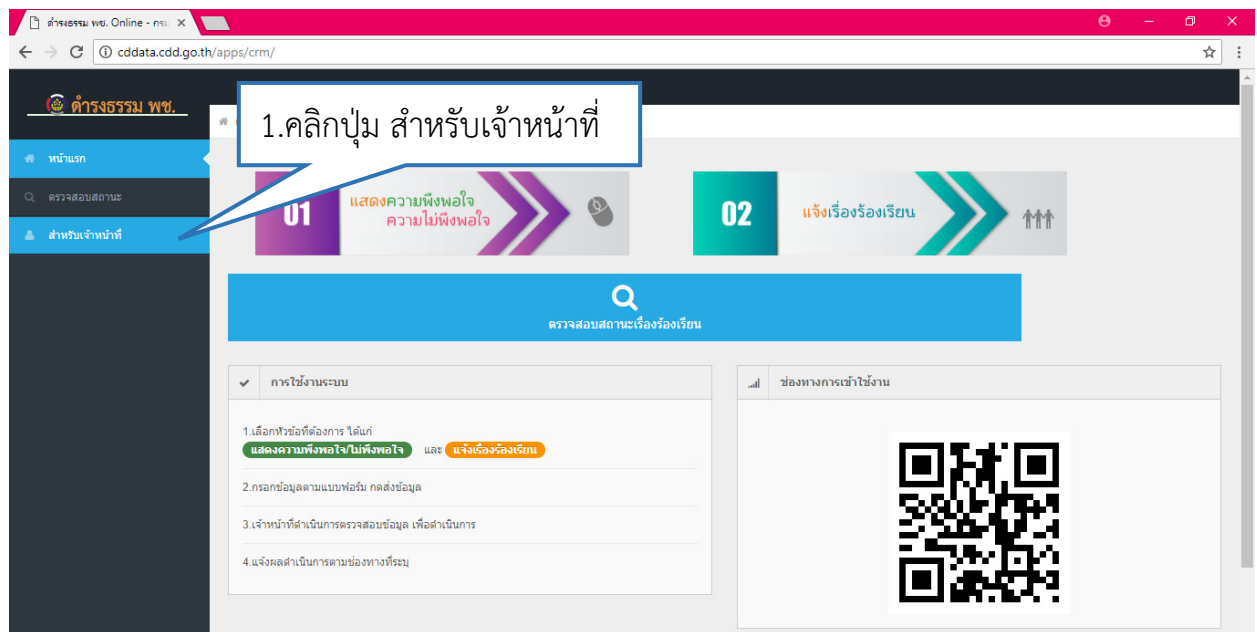
1. <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>



3. ทาง QR Code สำหรับการเข้าใช้งานทางโทรศัพท์มือถือ

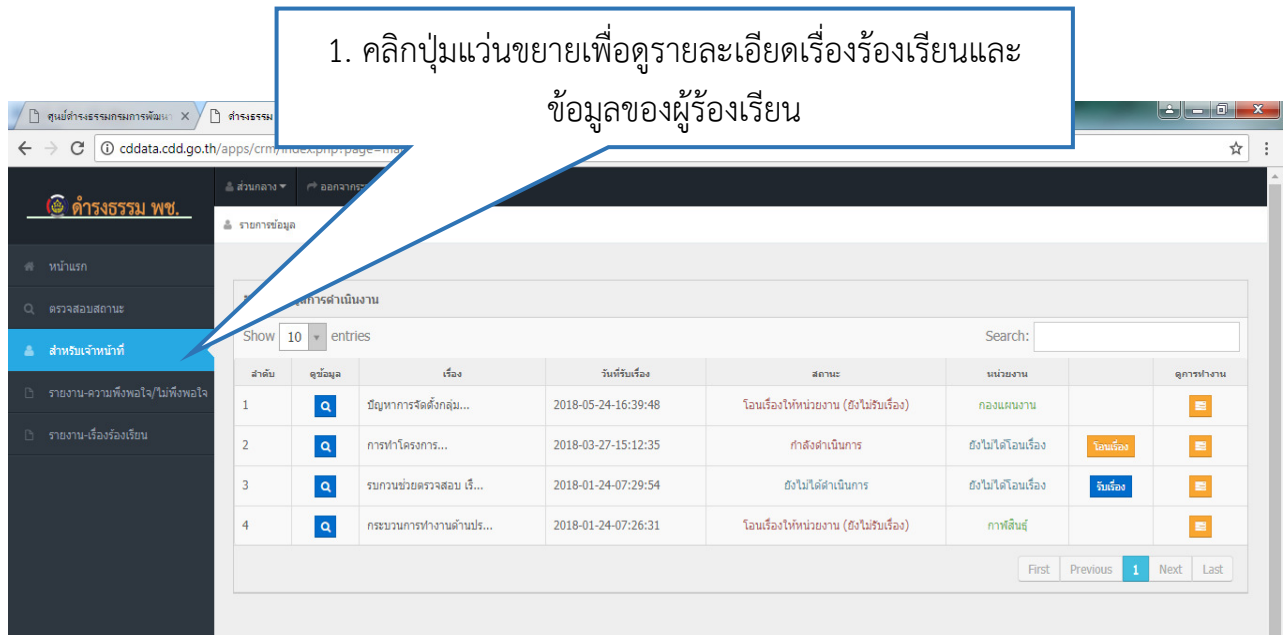


การ Log in เข้าสู่ระบบ



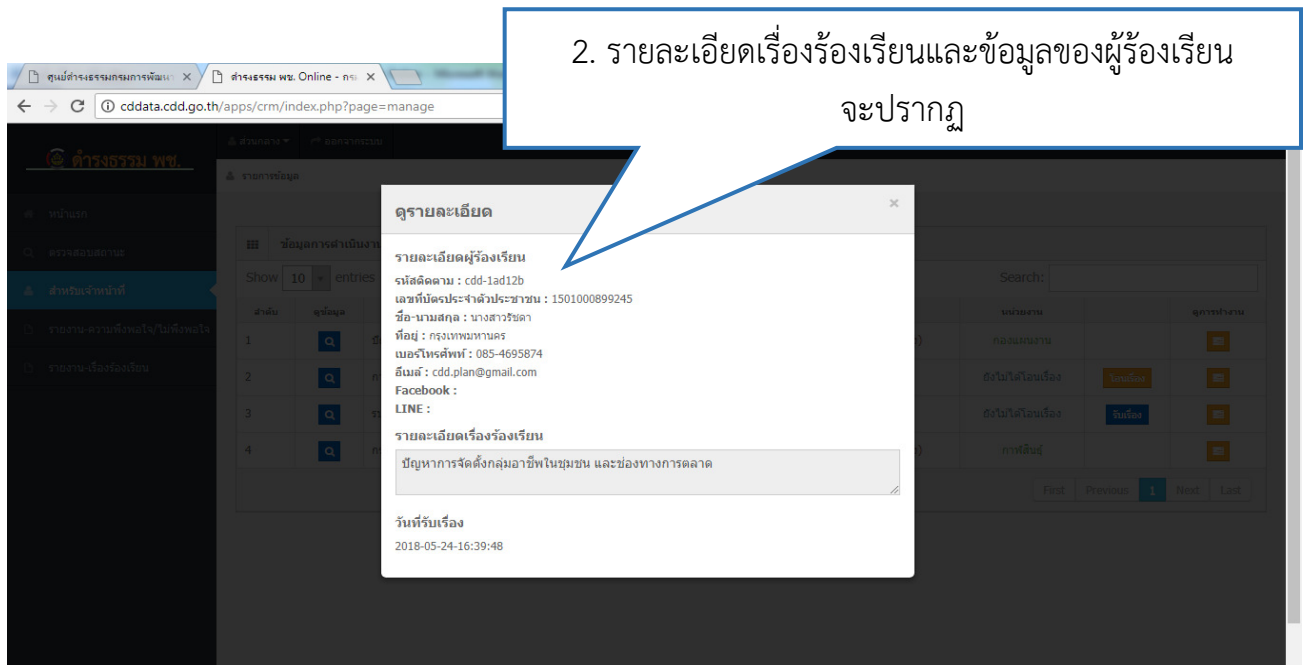
การดูข้อมูลเรื่องร้องเรียน

1. คลิกปุ่มแว่นขยายเพื่อดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียนและข้อมูลของผู้ร้องเรียน



ลำดับ	ดูข้อมูล	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	สถานะ	หน่วยงาน	ดูการทำงาน
1		ปัญหาการจัดตั้งกลุ่ม...	2018-05-24-16:39:48	โอนเรื่องให้หน่วยงาน (ยังไม่รับเรื่อง)	กองแผนงาน	
2		การทำโครงการ...	2018-03-27-15:12:35	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ได้ออนเรื่อง	
3		รบกวนขอตรวจสอบ...	2018-01-24-07:29:54	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยังไม่ได้ออนเรื่อง	
4		กระบวนการทำงานด้านปร...	2018-01-24-07:26:31	โอนเรื่องให้หน่วยงาน (ยังไม่รับเรื่อง)	กาฬสินธุ์	

2. รายละเอียดเรื่องร้องเรียนและข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะปรากฏ



ดูรายละเอียด

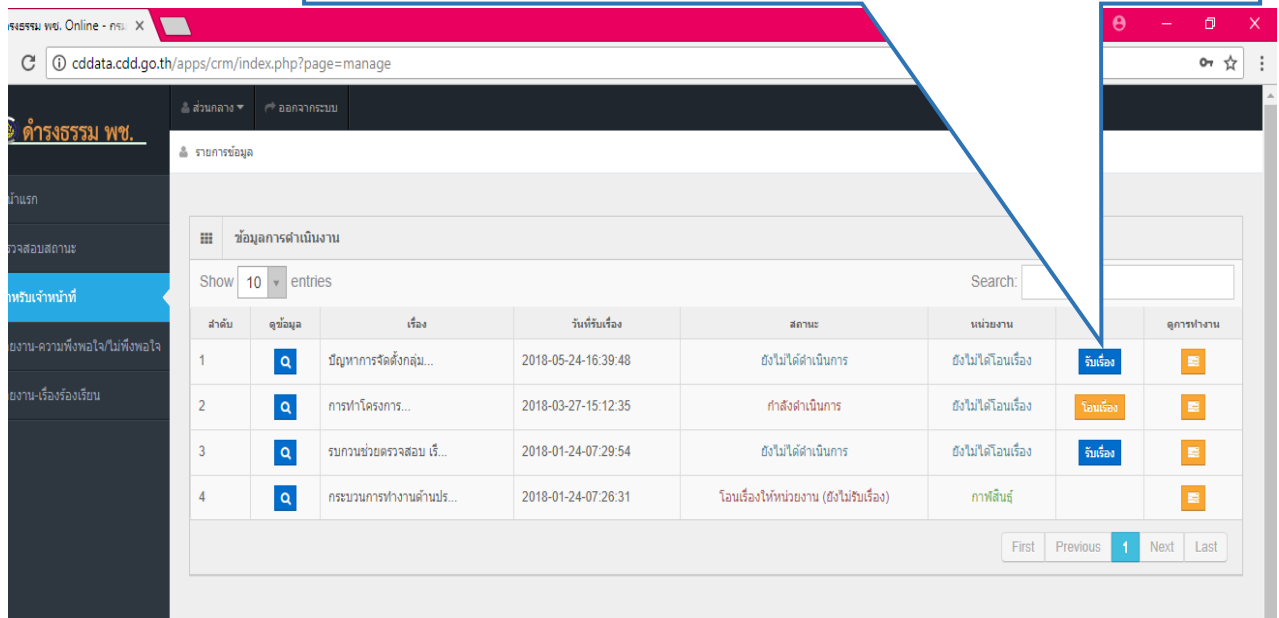
รายละเอียดผู้ร้องเรียน
รหัสคดี : cdd-1ad12b
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน : 1501000899245
ชื่อ-นามสกุล : นางสาวรัชดา
ที่อยู่ : กรุงเทพมหานคร
เบอร์โทรศัพท์ : 085-4695874
อีเมล : cdd.plan@gmail.com
Facebook :
LINE :

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
ปัญหาการจัดตั้งกลุ่มอาชีพในชุมชน และช่องทางการตลาด

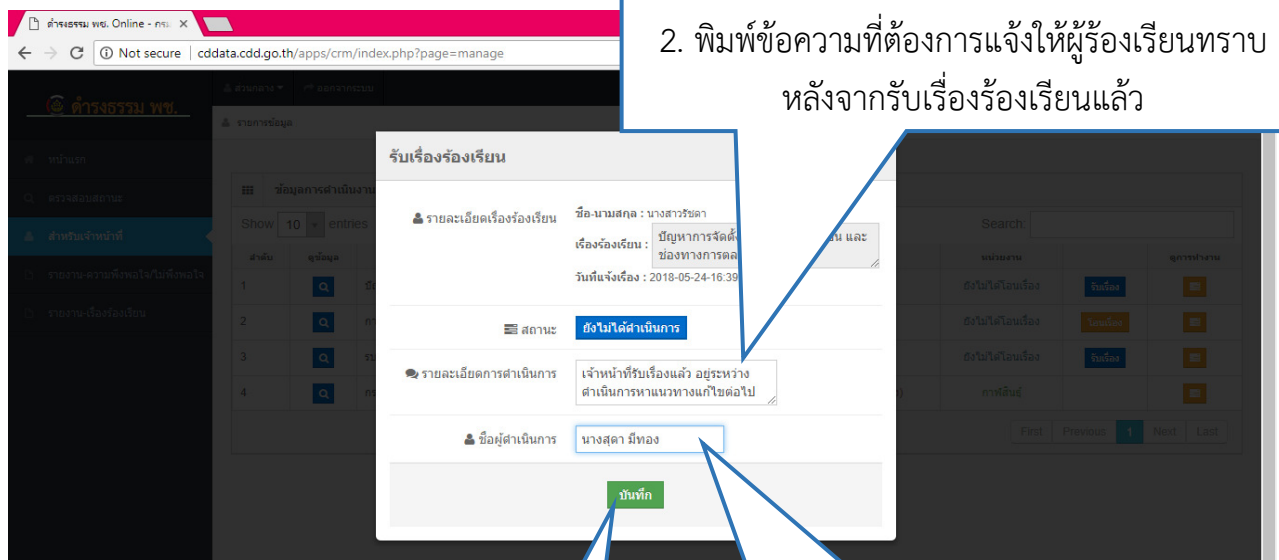
วันที่รับเรื่อง
2018-05-24-16:39:48

การรับเรื่องร้องเรียน

1. คลิกรับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องสำนัก/กอง/ศูนย์ หรือ จังหวัดของท่าน

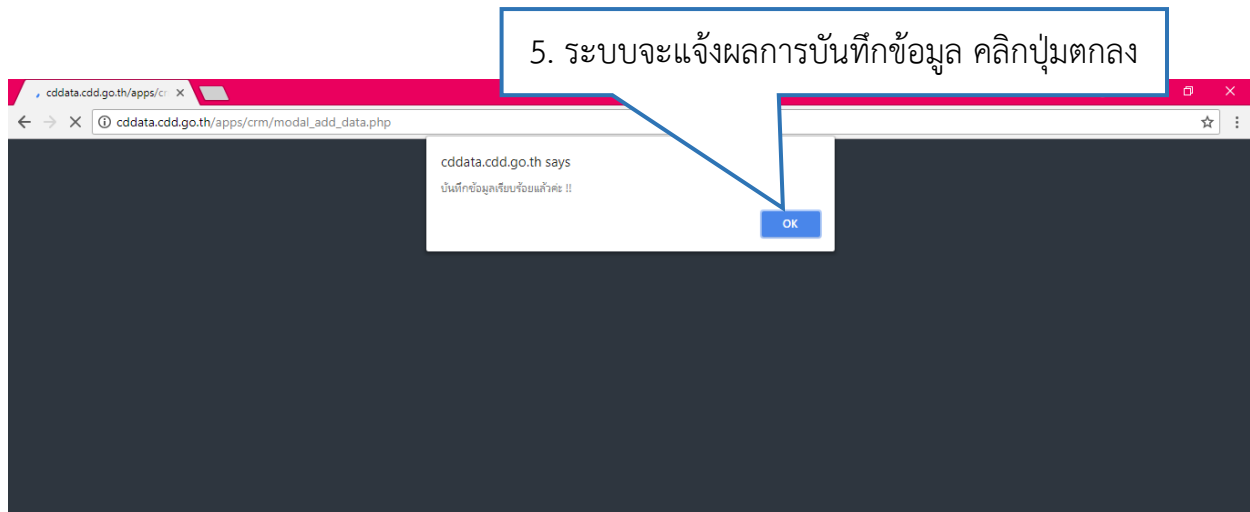


2. พิมพ์ข้อความที่ต้องการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
หลังจากรับเรื่องร้องเรียนแล้ว

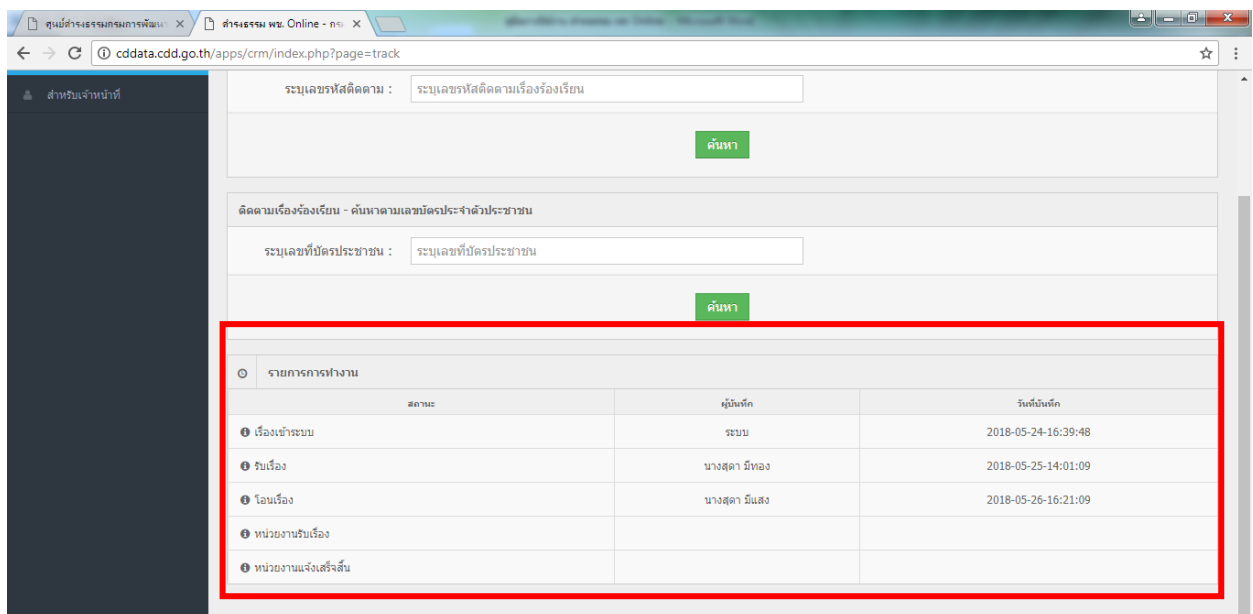


3. พิมพ์ชื่อผู้รับเรื่องร้องเรียน

4. คลิกปุ่มบันทึก



เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้ว ข้อความสถานะจะอัปเดตและปรากฏให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานได้รับเรื่องไปดำเนินการแล้วเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานต้องรับนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนส่วนเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนโดยการแจ้งเป็นหนังสือและติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อตอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง พร้อมทั้งส่งผลการตอบเรื่องร้องเรียนให้ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน เพื่อตอบข้อร้องเรียนในระบบและในระหว่างดำเนินการตอบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานจะต้องทำการแจ้งสถานะของเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบว่าเรื่องร้องเรียนดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด



การแจ้งดำเนินการเสร็จสิ้น

1. คลิกปุ่มแจ้งเสร็จสิ้น

The screenshot shows a web application interface for 'ตำรวจธรรม พช.' (Police Department). On the left is a sidebar with navigation links. The main area displays a table of tasks. The first task is selected, and a green button labeled 'แจ้งเสร็จสิ้น' (Mark as Completed) is visible in the 'ดำเนินการ' (Action) column.

ลำดับ	ข้อมูล	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	สถานะ	หน่วยงาน	ดำเนินการ
1		ปัญหาการจัดตั้งกลุ่มอาชีพใน...	2018-05-24-16:39:48	กำลังดำเนินการ	กองแผนงาน	แจ้งเสร็จสิ้น

2. พิมพ์รายละเอียดผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

3. พิมพ์ชื่อผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

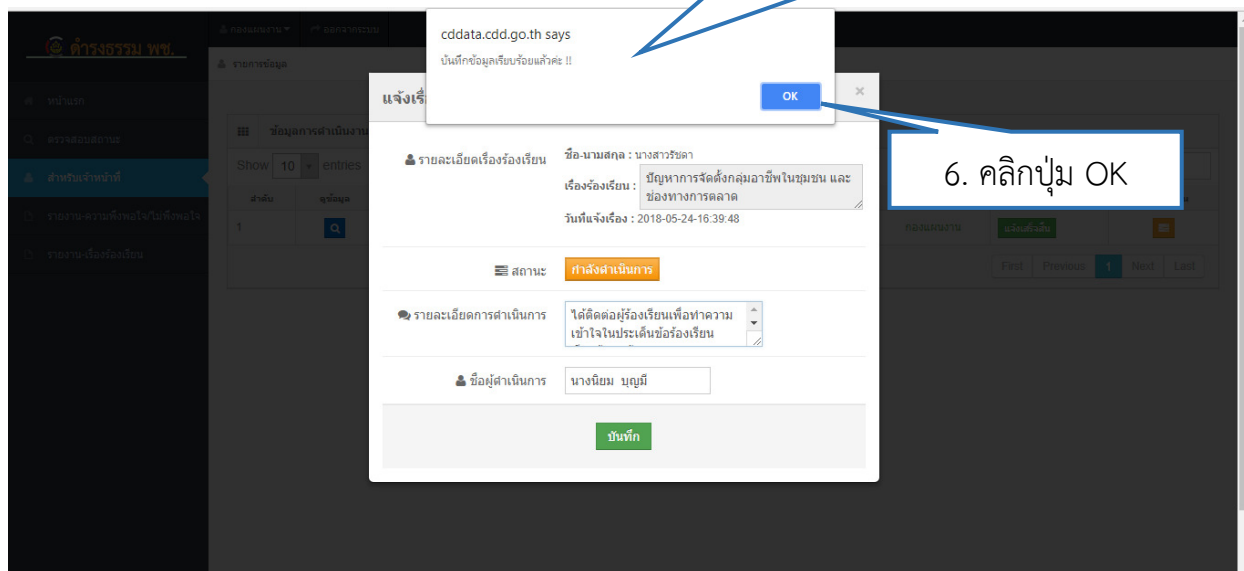
4. คลิกปุ่มบันทึก

The screenshot shows a modal dialog box titled 'แจ้งเรื่องเสร็จสิ้น' (Mark as Completed). It contains fields for:

- รายละเอียดผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน (Details of the action taken in response to the complaint): A text area with a placeholder 'ได้ติดต่อผู้ร้องเรียนเพื่อทำความเข้าใจในประเด็นข้อร้องเรียน' (Contacted the complainant to understand the issues).
- ชื่อผู้ดำเนินการ (Name of the officer handling the case): A text field with the value 'นางนิยม บุญมี' (Ms. Niym Boonmee).

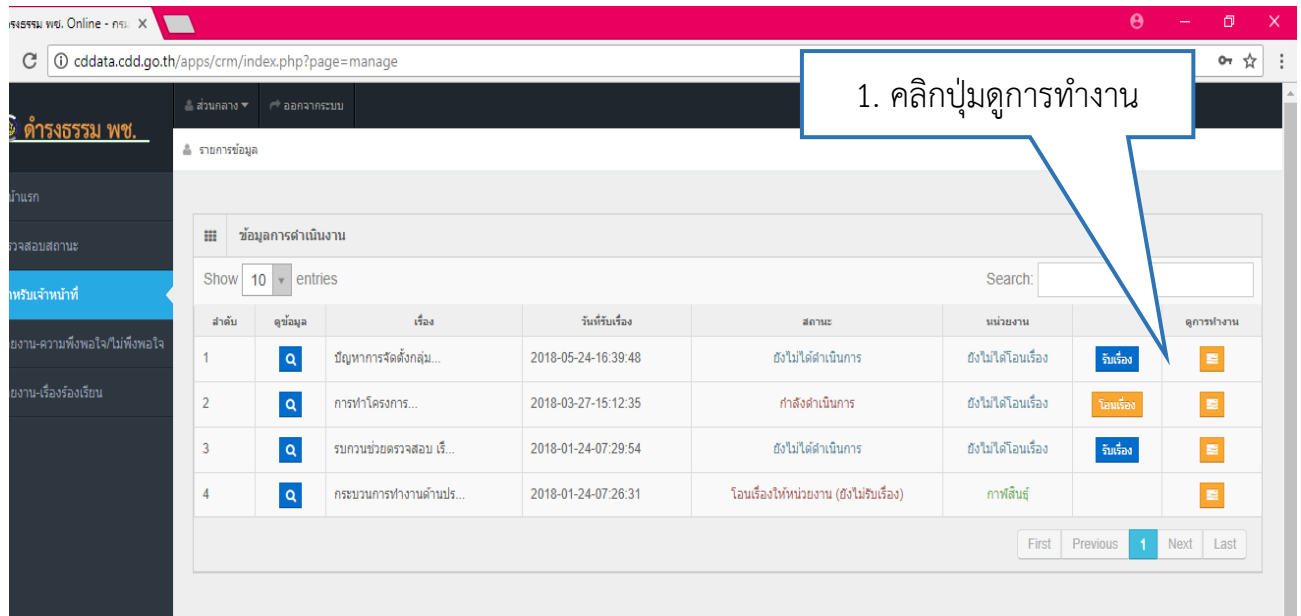
 At the bottom is a green button labeled 'บันทึก' (Save).

5. ระบบจะแจ้งว่าบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว



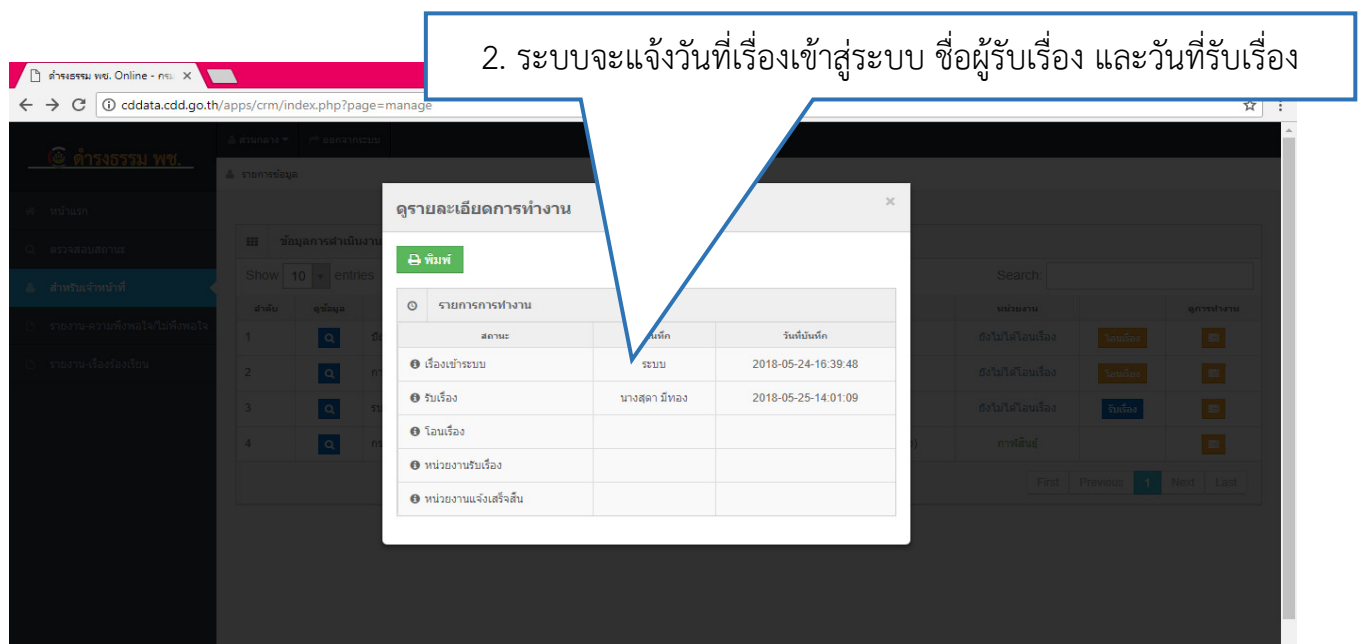
การดูรายละเอียดงาน

กรณีที่ต้องการทราบว่าเรื่องที่ร้องเรียนเข้าสู่ระบบวันเวลาใด และใครเป็นผู้รับเรื่องร้องเรียน



1. คลิกปุ่มดูการทำงาน

ลำดับ	ดูข้อมูล	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	สถานะ	หน่วยงาน	ดูการทำงาน
1		ข้อมูลการติดตั้งกลุ่ม...	2018-05-24-16:39:48	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยังไม่ได้ออกรายงาน	
2		การทำการโครงการ...	2018-03-27-15:12:35	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ได้ออกรายงาน	
3		รบกวนช่วยตรวจสอบ เรื่อง...	2018-01-24-07:29:54	ยังไม่ได้ดำเนินการ	ยังไม่ได้ออกรายงาน	
4		กระบวนการทำงานด้านปร...	2018-01-24-07:26:31	โอนเรื่องให้หน่วยงาน (ยังไม่รับเรื่อง)	กาฟลิ้นส์	



2. ระบบจะแจ้งวันที่เรื่องเข้าสู่ระบบ ชื่อผู้รับเรื่อง และวันที่รับเรื่อง

สถานะ	บันทึก	วันที่บันทึก
เรื่องเข้าสู่ระบบ	ระบบ	2018-05-24-16:39:48
รับเรื่อง	นางสลา มีทอง	2018-05-25-14:01:09
โอนเรื่อง		
หน่วยงานรับเรื่อง		
หน่วยงานแจ้งเสร็จสิ้น		

กรณีเรื่องที่แจ้งในระบบไม่เกี่ยวข้องกับสำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัดของท่าน

1. คลิกปุ่มโอนเรื่อง

ลำดับ	ข้อมูล	เรื่อง	วันที่รับเรื่อง	สถานะ	หน่วยงาน	โอนเรื่อง	ดูการทำงาน
1		ปัญหาการจัดตั้งกลุ่ม...	2018-05-24-16:39:48	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ได้ออนเรื่อง	โอนเรื่อง	
2		การทำโครงการ...	2018-03-27-15:12:35	กำลังดำเนินการ	ยังไม่ได้ออนเรื่อง	โอนเรื่อง	
3		รบกวนขอตรวจสอบ เรื่...	2018-01-24-07:29:54	ยังไม่ได้ออนเรื่อง	ยังไม่ได้ออนเรื่อง	รับเรื่อง	
4		กระบวนการทำงานสำนั...	2018-01-24-07:26:31	โอนเรื่องให้หน่วยงาน (ยังไม่รับเรื่อง)	กาฬสินธุ์		

2. คลิกปุ่มเลือกหน่วยงาน เพื่อโอนเรื่องไปยัง สำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัด ที่ท่านพิจารณาแล้วว่าเป็นภารกิจของสำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัด นั้น

โอนเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวรัชดา

เรื่องร้องเรียน : ปัญหาการจัดตั้งกลุ่มและช่องทาง...

วันที่แจ้งเรื่อง : 2018-05-24-16

สถานะ : กำลังดำเนินการ

เลือกหน่วยงานที่จะโอนเรื่องไป : -- เลือกหน่วยงาน --

หมายเหตุ :

ชื่อผู้ดำเนินการ :

บันทึก

4. พิมพ์ชื่อผู้ดำเนินการโอนเรื่อง

3. พิมพ์ข้อความที่ต้องการให้สำนัก/กอง/ศูนย์ หรือจังหวัดนั้นได้ทราบเหตุผลของการโอนเรื่อง

5. คลิกปุ่มบันทึก เรื่องจะถูกโอนไปยังหน่วยงานที่ท่านเลือก

การดูรายงาน ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

ผู้ใช้งานระดับหน่วยงานและผู้ใช้งานระดับจังหวัดสามารถเข้าดูรายงานความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ ของหน่วยงาน/จังหวัดผ่านระบบได้ โดยระบบจะสรุปข้อมูลแยกความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจเป็นรายประเด็น สามารถสั่งพิมพ์รายงานความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจผ่านระบบได้

คลิกรายงาน - ความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

รายงานข้อมูล

ข้อมูลความพึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	11 คน
★ มาก	6 คน
★ ปานกลาง	5 คน
★ น้อย	0 คน

ข้อมูลความพึงพอใจ แยกตามประเด็น

Show 10 entries Search:

ประเด็น	มาก	ปานกลาง	น้อย
OTOP/ตลาดประชารัฐคนไทยยิ้มได้	3	1	0
กลุ่มออมทรัพย์เพื่อการผลิต	1	0	0
กองทุนพัฒนาบทบาทสตรี	1	1	0
สัมมาชีพชุมชน	1	1	0
อื่นๆ	0	2	0

ข้อมูลความพึงพอใจ ประเด็นอื่นๆ

Show 10 entries Search:

รายละเอียด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
การให้บริการ	0	1	0	1
เทศกาลฯ	0	1	0	1

ข้อมูลความไม่พึงพอใจ

จำนวนผู้ตอบทั้งหมด	2 คน
★ มาก	0 คน
★ ปานกลาง	2 คน
★ น้อย	0 คน

ข้อมูลความไม่พึงพอใจ แยกตามประเด็น

Show 10 entries Search:

ประเด็น	มาก	ปานกลาง	น้อย
ข้อมูล จปฐ / กษช 2ค	0	1	0
อื่นๆ	0	1	0

ข้อมูลความไม่พึงพอใจ ประเด็นอื่นๆ

Show 10 entries Search:

รายละเอียด	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
รายได้	0	1	0	1

การดูรายงานเรื่องร้องเรียน

ผู้ใช้งานระดับหน่วยงานและผู้ใช้งานระดับจังหวัดสามารถดูรายงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน/จังหวัดผ่านระบบได้ โดยระบบจะสรุปเรื่องร้องเรียนทั้งหมดของหน่วยงาน/จังหวัด และสถานะของเรื่องร้องเรียนในแต่ละสถานะของหน่วยงาน/จังหวัดสามารถสั่งพิมพ์รายงานเรื่องร้องเรียนผ่านระบบได้

คลิกกรายงาน - เรื่องร้องเรียน

รายงานข้อมูล เรื่องร้องเรียน หน่วยงาน : ส่วนกลาง

ข้อมูลสรุปเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

สถานะ	จำนวนเรื่อง
ยังไม่ได้รับเรื่อง	4 เรื่อง
ยังไม่ได้รับเรื่อง	1 เรื่อง
รับเรื่องแล้ว	1 เรื่อง
กำลังโอนเรื่องให้หน่วยงาน	2 เรื่อง
หน่วยงานรับเรื่องแล้ว	0 เรื่อง
หน่วยงานดำเนินการเสร็จสิ้น	0 เรื่อง

ข้อมูลสรุป เรื่องร้องเรียน แยกรายหน่วยงาน

หน่วยงาน	รวม	ยังไม่ได้รับเรื่อง	รับเรื่องแล้ว	เสร็จสิ้น
กองคลัง	0	0	0	0
กองแผนงาน	1	1	0	0
กองการเจ้าหน้าที่	0	0	0	0
กองประชาสัมพันธ์	0	0	0	0
กลุ่มตรวจสอบภายใน	0	0	0	0
กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	0	0	0	0
กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม	0	0	0	0
ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน	0	0	0	0
สำนักตรวจราชการ	0	0	0	0
สำนักงานเลขาธิการกรม	0	0	0	0
สถาบันการพัฒนาชุมชน	0	0	0	0
สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน	0	0	0	0
สำนักพัฒนาทุนและองค์การการเงินชุมชน	0	0	0	0
สำนักส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นและวิสาหกิจชุมชน	0	0	0	0
สำนักงานกองทุนพัฒนาบทบาทสตรี	0	0	0	0
กระบี่	0	0	0	0
กาญจนบุรี	0	0	0	0
กาฬสินธุ์	1	1	0	0
กำแพงเพชร	0	0	0	0
ขอนแก่น	0	0	0	0
จันทบุรี	0	0	0	0
ฉะเชิงเทรา	0	0	0	0
ชลบุรี	0	0	0	0
ชัยนาท	0	0	0	0
ชัยภูมิ	0	0	0	0
นครนายก	0	0	0	0
นครปฐม	0	0	0	0
นครพนม	0	0	0	0
นครราชสีมา	0	0	0	0
นครศรีธรรมราช	0	0	0	0
นครสวรรค์	0	0	0	0
นนทบุรี	0	0	0	0
นราธิวาส	0	0	0	0
น่าน	0	0	0	0
นิงกาฬ	0	0	0	0
บุรีรัมย์	0	0	0	0
ปทุมธานี	0	0	0	0
ประจวบคีรีขันธ์	0	0	0	0
ปราจีนบุรี	0	0	0	0
ปัตตานี	0	0	0	0
พระนครศรีอยุธยา	0	0	0	0
พะเยา	0	0	0	0
พังงา	0	0	0	0

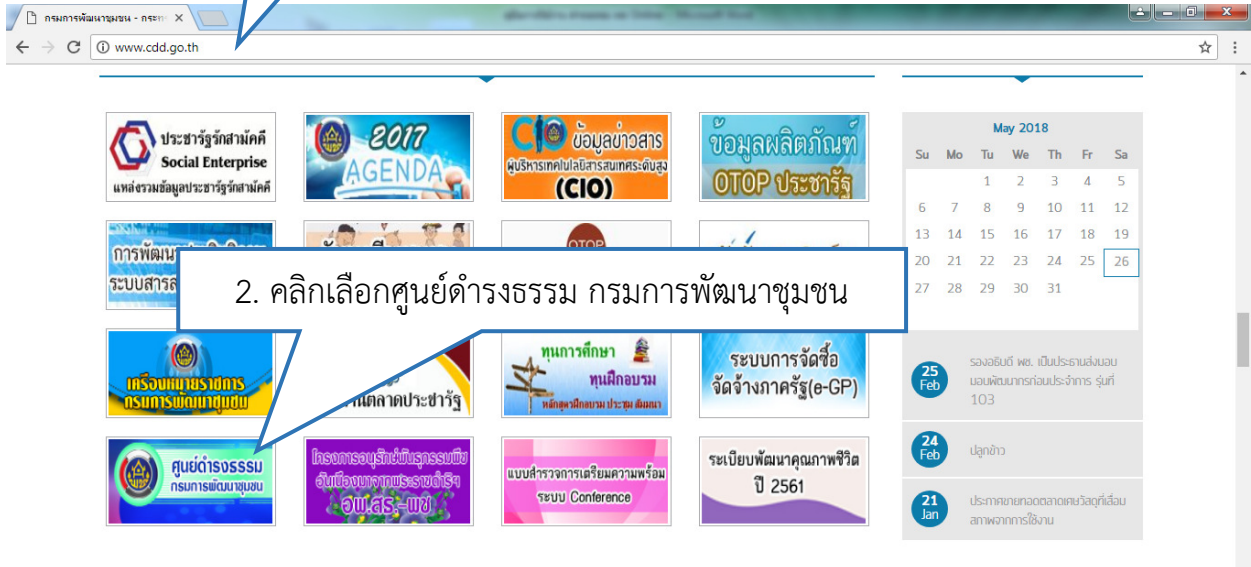
สำหรับ ผู้ใช้งานทั่วไป

การใช้งานของผู้ใช้งานทั่วไป

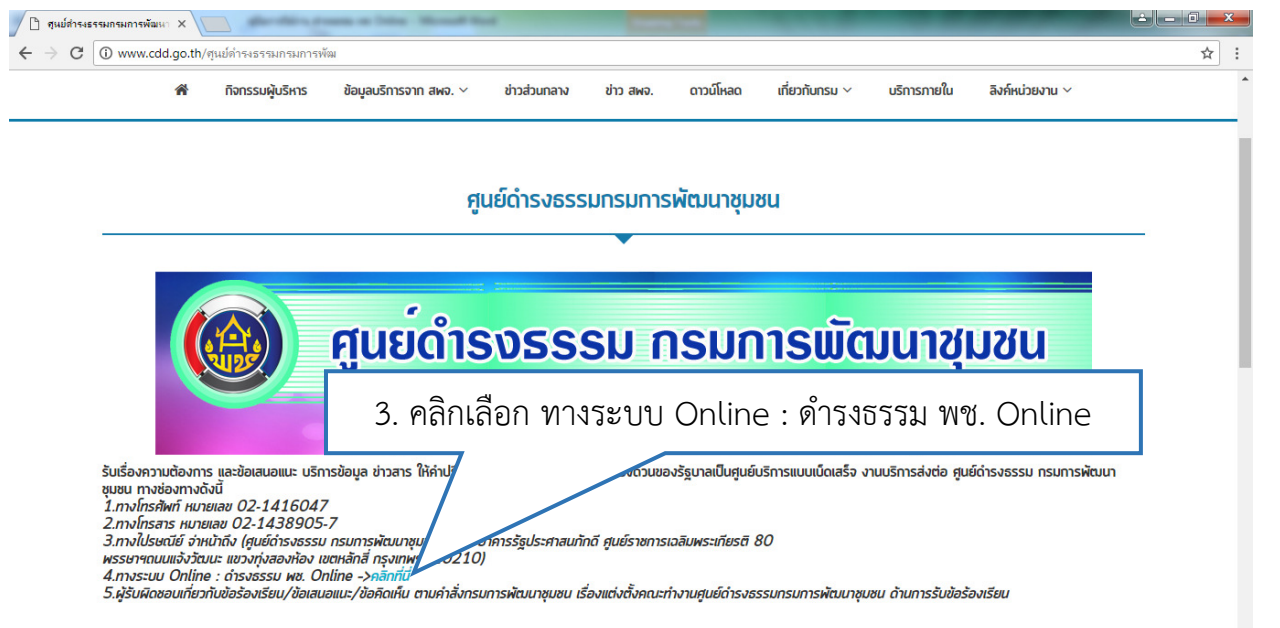
ผู้ใช้งานทั่วไปสามารถเข้าสู่ ระบบ “ดำรงธรรม พช. Online” เพื่อประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนได้จำนวน 3 ช่องทาง ได้แก่ 1) เว็บไซต์กรมการพัฒนาชุมชน ทาง www.cdd.go.th 2) ทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/> 3) QR Code

1. ทาง www.cdd.go.th

1. www.cdd.go.th



2. คลิกเลือกศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน



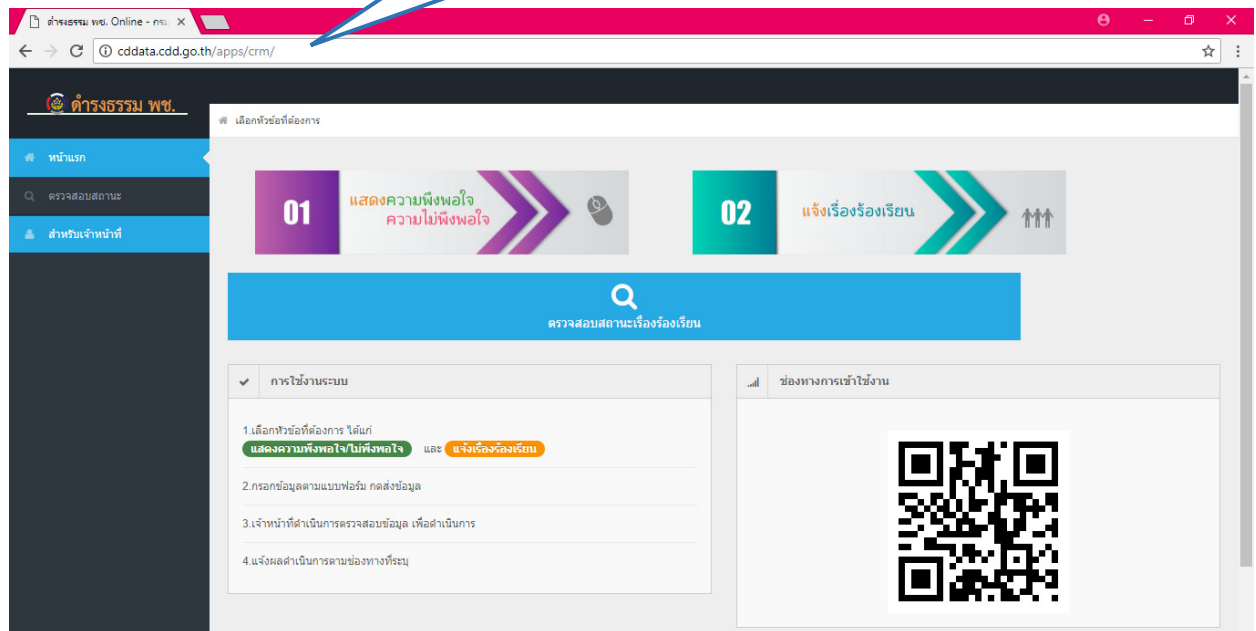
3. คลิกเลือก ทางระบบ Online : ดำรงธรรม พช. Online

รับเรื่องความเดือดร้อน และข้อเสนอแนะ บริการข้อมูล ข่าวสาร ให้คำปรึกษา ชุมชน ทางช่องทางดังนี้

- 1.ทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-1416047
- 2.ทางโทรสาร หมายเลข 02-1438905-7
- 3.ทางไปรษณีย์ จ่าหน้าถึง (ศูนย์ดำรงธรรม กรมการพัฒนาชุมชน) อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 4.ทางระบบ Online : ดำรงธรรม พช. Online ->คลิกที่นี่
- 5.ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ตามคำสั่งกรมการพัฒนาชุมชน เรื่องแต่งตั้งคณะทำงานศูนย์ดำรงธรรมกรมการพัฒนาชุมชน ด้านการรับข้อร้องเรียน

2. ทาง <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>

1. <http://cddata.cdd.go.th/apps/crm/>



3. ทาง QR Code สำหรับการเข้าใช้งานทางโทรศัพท์มือถือ

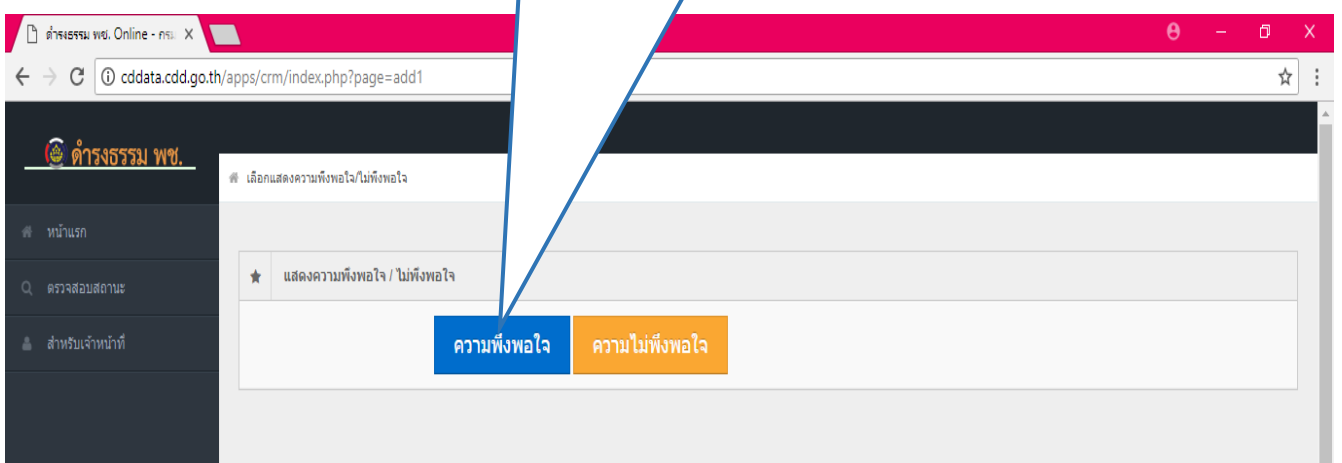


การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ

1. กดปุ่มเลือก แสดงความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ



2. กดปุ่มเลือก แสดงความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ



กรณี ประเมินความพึงพอใจ

3. คลิกเลือกระดับความพึงพอใจ (มาก ปานกลาง น้อย)

4. คลิกเลือกประเด็นความพึงพอใจในงาน

5. พิมพ์ข้อความเพิ่มเติม

6. พิมพ์ข้อมูลตัวเลขที่เห็น

7. คลิกปุ่มบันทึก

กรณี ประเมินความไม่พึงพอใจ

3. คลิกเลือกระดับความไม่พึงพอใจ (มาก ปานกลาง น้อย)

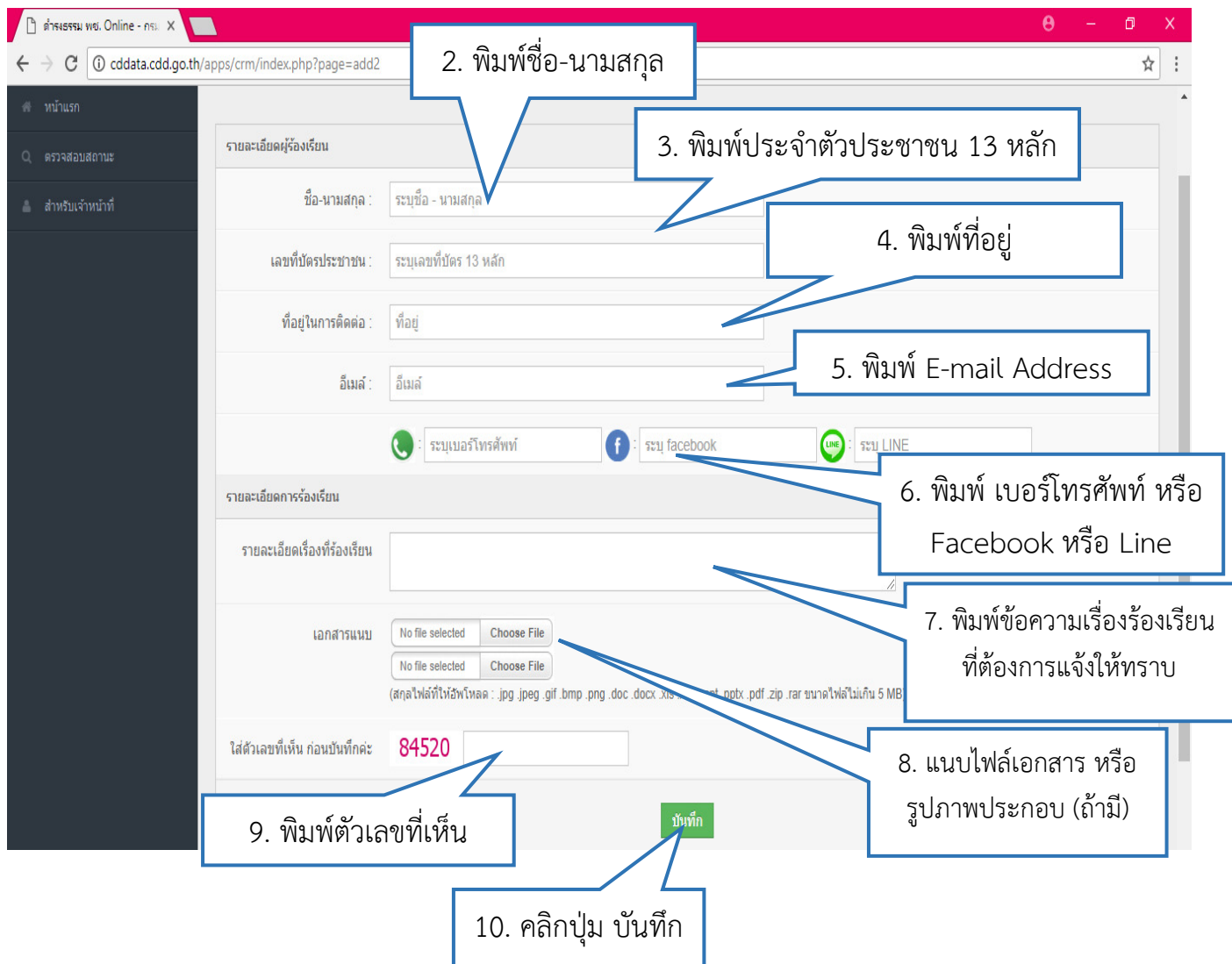
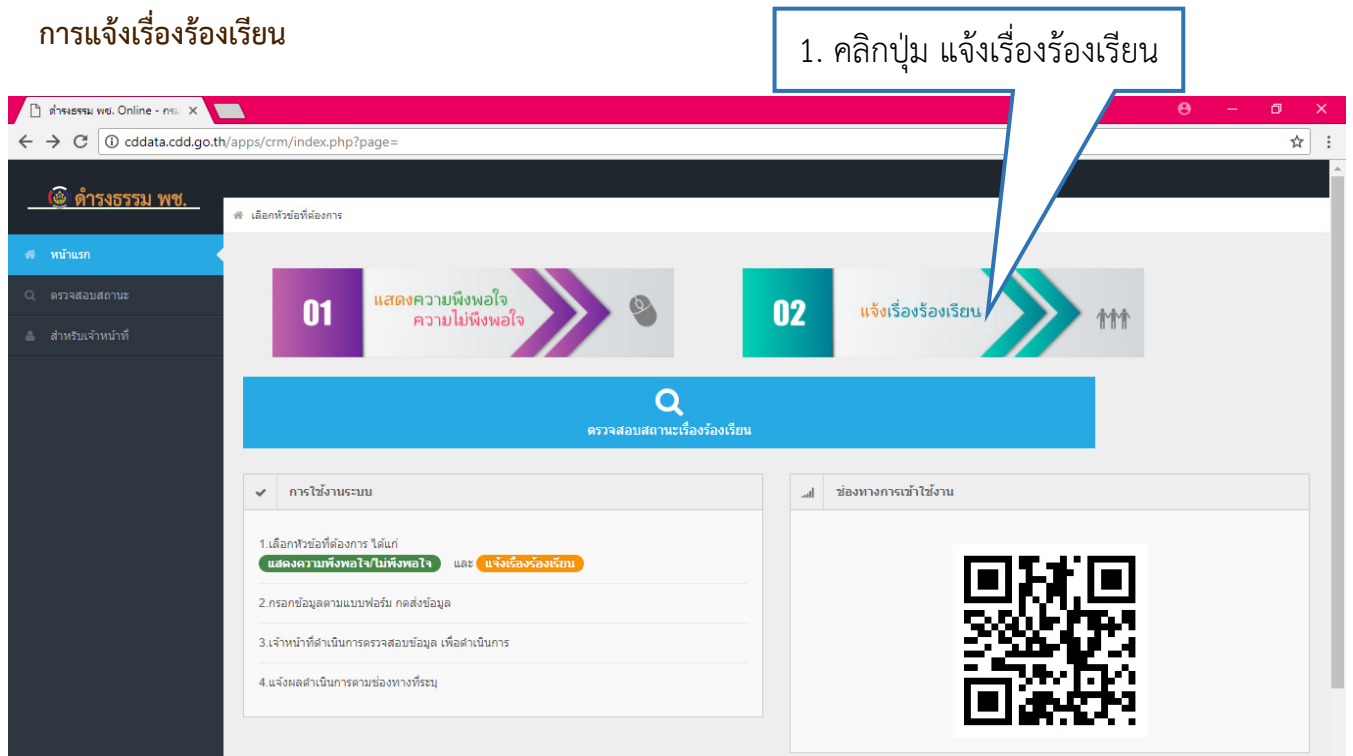
4. คลิกเลือกประเด็นความไม่พึงพอใจในงาน

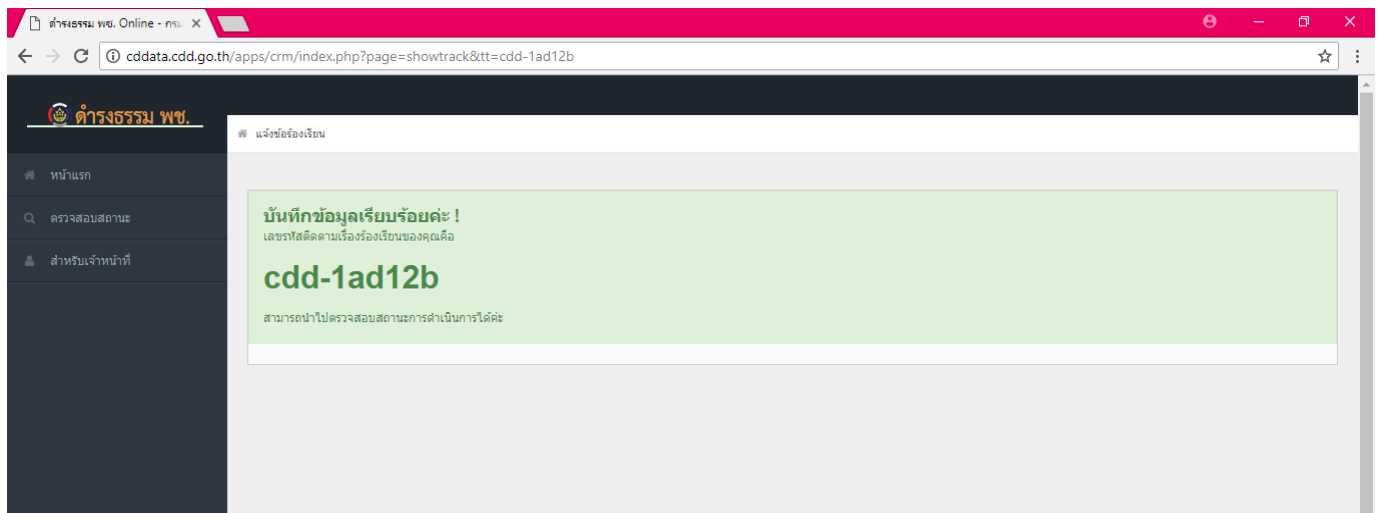
5. พิมพ์ข้อความเพิ่มเติม

6. พิมพ์ข้อมูลตัวเลขที่เห็น

7. คลิกปุ่มบันทึก

การแจ้งเรื่องร้องเรียน





เมื่อเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบตำรวจธรรม พช. Online แล้ว เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานจะนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของหน่วยงานจะทำการแจ้งสถานะของเรื่องร้องเรียนให้ทราบว่าดำเนินการอยู่ในขั้นตอนใด โดยผู้ร้องเรียนสามารถเข้าระบบเพื่อตรวจสอบสถานะการดำเนินการ (คู่มืออธิบายขั้นตอนการตรวจสอบสถานะในหน้าถัดไป) ผู้ร้องเรียนจะได้รับการติดต่อจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องนั้น ๆ เพื่อตอบเรื่องร้องเรียน

การเข้าระบบเพื่อตรวจสอบสถานะ

ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ โดยการติดตามจากเลขรหัสที่ได้จากระบบ หรือจากเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน โดยสถานะที่แจ้งในระบบ มีทั้งหมด 5 สถานะ

1) เรื่องเข้าระบบ หมายถึง ข้อมูลของผู้ร้องเรียนได้ถูกบันทึกเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว
2) รับเรื่อง หมายถึง หน่วยงานรับทราบเรื่องร้องเรียนแล้ว
3) โอนเรื่อง หมายถึง หน่วยงานดำเนินการโอนเรื่องไปยัง หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ดำเนินการตอบข้อร้องเรียน

4) หน่วยงานรับเรื่องหมายถึง หน่วยงานที่ได้รับการโอนเรื่อง รับทราบเรื่องร้องเรียนแล้ว
5) หน่วยงานแจ้งเสร็จสิ้น หมายถึง หน่วยงานดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

1. พิมพ์เลขรหัสที่ใช้ในการติดตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากระบบ

หากไม่สามารถจำเลขรหัสที่ใช้ในการติดตามเรื่องร้องเรียนจากระบบได้ ให้พิมพ์เลขประจำตัวประชาชนในการติดตามก็ได้

รายการการทำงาน	สถานะ	ผู้บันทึก	วันที่บันทึก
เรื่องเข้าระบบ		ระบบ	2018-05-24-16:39:48
รับเรื่อง			
โอนเรื่อง			
หน่วยงานรับเรื่อง			
หน่วยงานแจ้งเสร็จสิ้น			

หน้าแรก

ตรวจสอบสถานะ

สำหรับเจ้าหน้าที่

ติดตามเรื่องร้องเรียน - ค้นหาประวัติติดตาม

ระบุเลขรหัสติดตาม :

ค้นหา

ติดตามเรื่องร้องเรียน - ค้นหาตามเลขบัตรประจำตัวประชาชน

ระบุเลขที่บัตรประชาชน :

สถานะ หน่วยงานแจ้งเสร็จสิ้น

รายการการทำงาน

สถานะ	ผู้บันทึก	วันเดือนปี
เรื่องเข้าระบบ	ระบบ	2018-05-24-16:39:48
รับเรื่อง	นางสุดา มีทอง	2018-05-25-14:01:09
โอนเรื่อง	นางสุดา มีแสง	2018-05-26-16:21:09
หน่วยงานรับเรื่อง	นางสุดา มีทอง	2018-05-30-10:05:33
หน่วยงานแจ้งเสร็จสิ้น	นางนิยมน บุญมี	2018-05-30-16:24:43

ชื่อ-นามสกุลผู้ดำเนินการเรื่องร้องเรียน

วัน เดือน ปี ที่แจ้งว่าเรื่องร้องเรียน
ดำเนินการเสร็จสิ้น

คู่มือการใช้งานระบบ ดำรงธรรม พช. Online

กรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย

ปีที่พิมพ์ : มิถุนายน 2561 จำนวน : 1,200 เล่ม

ที่ปรึกษา

นายอภิชาติ โตดิลกเวชช์	อธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นายทวีป บุตรโพธิ์	รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นายสมหวัง พ่วงบางโพ	รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นายโชคชัย แก้วป่อง	รองอธิบดีกรมการพัฒนาชุมชน
นายอุทัย ทองเดช	ผู้อำนวยการสำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน

คณะผู้จัดทำ

นางสาวมนทิรา เข้มทอง	ผู้อำนวยการกลุ่มงานประสานนโยบายและยุทธศาสตร์
นางอาทร โพธิ์เจริญ	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวพิศมัย ปิ่นบุตร	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวจันทนา ตั้งศักดิ์เจริญสุข	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวธวัลรัตน์ เดชบุญมา	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นายไพรัตน์ จงรักษา	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางกมลมณี วงศ์สว่าง	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาววิลาสินี สุตสาร	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวธิภาพรรณ มีแสงเงิน	นักวิชาการพัฒนาชุมชนชำนาญการ
นางสาวสุชาดา ทศานนท์	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
นางสาวอรรวรรณ เพียรราษฎร์	นักวิชาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติการ

ผู้ออกแบบและปรับปรุงระบบ

นายเทพวสันต์ จันทพล	นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ
---------------------	-------------------------------



สำนักเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน
ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 ชั้น 5
อาคารรัฐประศาสนภักดี ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร 10210

Tel. 02 141 6115

Fax. 02 1438912

<http://chumchon.cdd.go.th>