



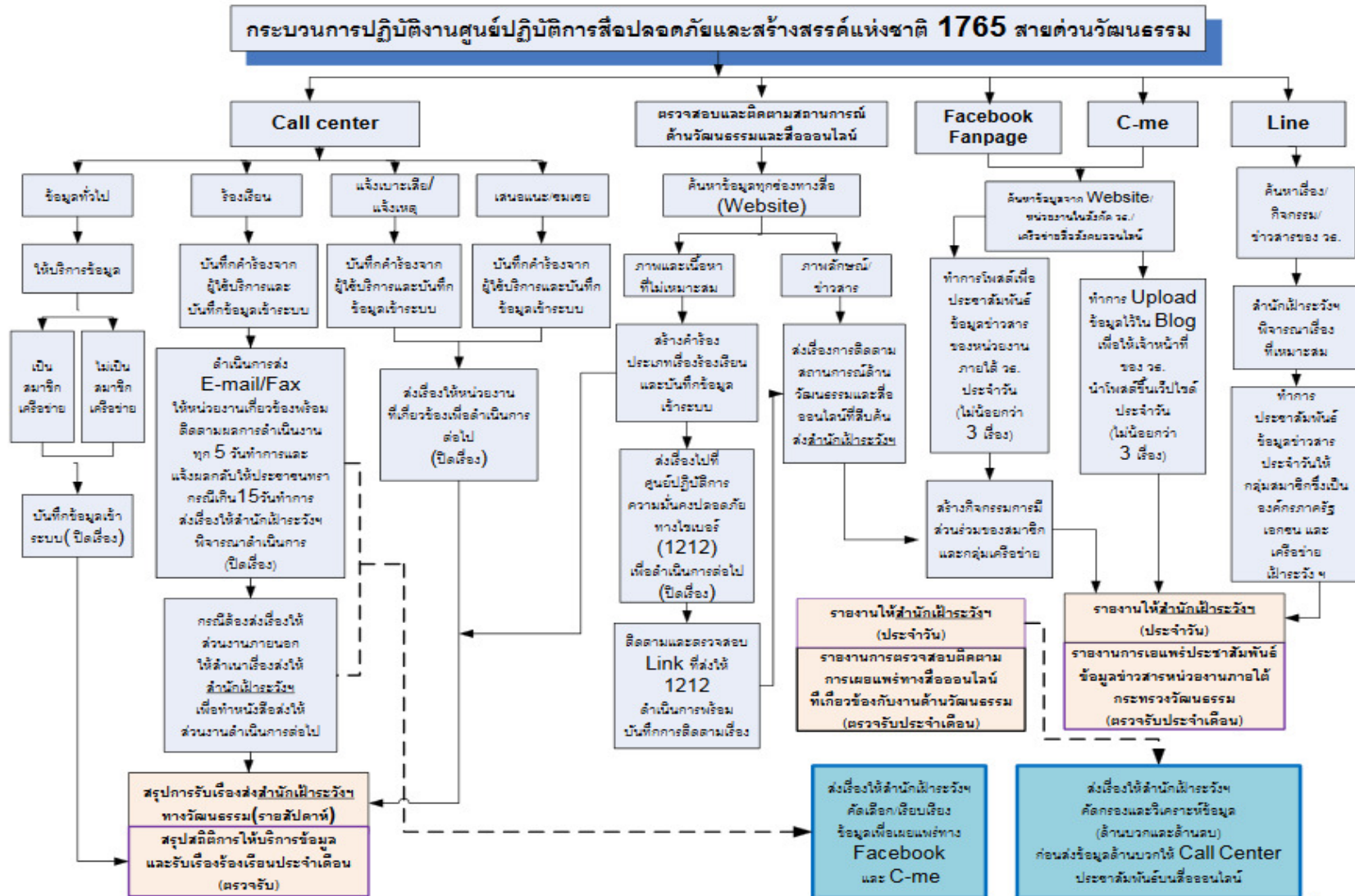
คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

ศูนย์ปฏิบัติการสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์แห่งชาติ
๑๗๖๕ สายด่วนวัฒนธรรม
กระทรวงวัฒนธรรม

สารบัญ

หน้า

1. กระบวนการปฏิบัติงาน (Workflow).....	1
2. ขั้นตอนการทำงาน.....	2
2.1 การรับสายและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ.....	2
2.2 การค้นหาข้อมูลจากระบบ.....	7
2.3 การดึงรายงานจากระบบ.....	11



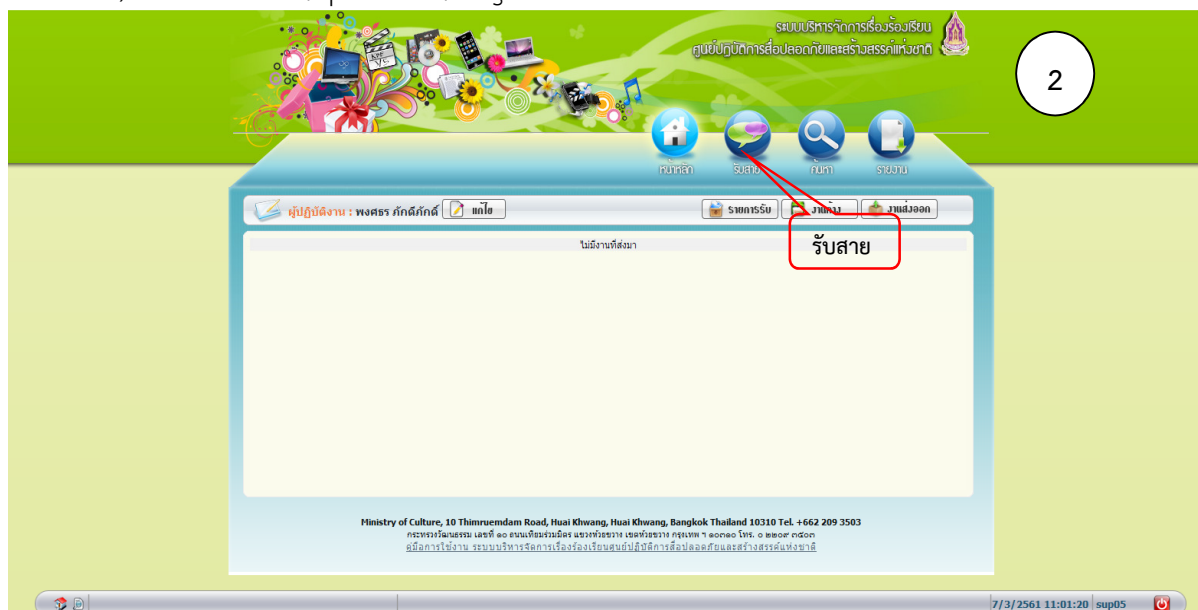
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. การรับสายและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ

1) เข้าสู่ระบบผ่าน ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 1765 สายด่วนวัฒนธรรม จะได้ตามภาพที่ 1



2) ใส่ user name/ password/ log in เพื่อการรับสาย จะได้ตามภาพที่ 2



3) คลิกรับสาย จะได้ตามภาพที่ 3

รับสาย

หมายเลขโทรเข้า : 0813855555 ชื่อทางติดต่อ : Call Center 1765
บริการ : บริการ ประเภท : แจ้งเรื่องใหม่

ค้นหา แจ้งเรื่องใหม่

1 เลือกบริการ 2 แจ้งเรื่องใหม่ 3 ค้นหา

Ministry of Culture, 10 Thimruemdam Road, Huai Khwang, Bangkok Thailand 10310 Tel. +662 209 3503

4) ใส่หมายเลขโทรศัพท์ผู้ติดต่อ คลิกเลือกบริการ แจ้งเรื่องใหม่ และค้นหา เพื่อบันทึกข้อมูลลงในระบบ จะได้ตามภาพที่ 4

ค้นหา

ค้นหา บันทึก

เพิ่มผู้ติดต่อ ไม่เพิ่มผู้ติดต่อ

Ministry of Culture, 10 Thimruemdam Road, Huai Khwang, Bangkok Thailand 10310 Tel. +662 209 3503

การบันทึกข้อมูลเข้าระบบมี 2 กรณี คือ

- เพิ่มผู้ติดต่อ ได้แก่ เรื่องร้องเรียน
- ไม่เพิ่มผู้ติดต่อ ได้แก่ สอบถามข้อมูลทั่วไป

- กรณีเพิ่มผู้ติดต่อ จะได้ตามภาพที่ 5 บันทึกรายละเอียดผู้ติดต่อเรื่องร้องเรียน เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น คลิกบันทึก จะได้ตามภาพที่ 6

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ศูนย์ปฏิบัติการสื่อบริการและรับเรื่องราวร้องเรียน

5

เพิ่มข้อมูลผู้ติดต่อ

ชื่อ : *
นามสกุล : *
โทรศัพท์มือถือ : *
โทรศัพท์บ้าน : *
โทรศัพท์มือถือ : *
โทรศัพท์บ้าน : *
อีเมล : *
ที่อยู่ : *
จังหวัด : *
อำเภอ/เขต : *
ตำบล/แขวง : *
รหัสไปรษณีย์ : *

บันทึก

Ministry of Culture, 10 Thinnuand Road, Huai Khwang, Bangkok Thailand 10310 Tel. +662 209 3503

0813855555

7/3/2561 11:22:30 sup05

-
- กรณีไม่เพิ่มผู้ติดต่อ จากรูปที่ 4 คลิกไม่เพิ่มผู้ติดต่อ จะได้ตามภาพที่ 6

ไม่เพิ่มผู้ติดต่อ

ชื่อ : *
นามสกุล : *
โทรศัพท์มือถือ : *
โทรศัพท์บ้าน : *
โทรศัพท์มือถือ : *
โทรศัพท์บ้าน : *
อีเมล : *
ที่อยู่ : *
จังหวัด : *
อำเภอ/เขต : *
ตำบล/แขวง : *
รหัสไปรษณีย์ : *

บันทึก

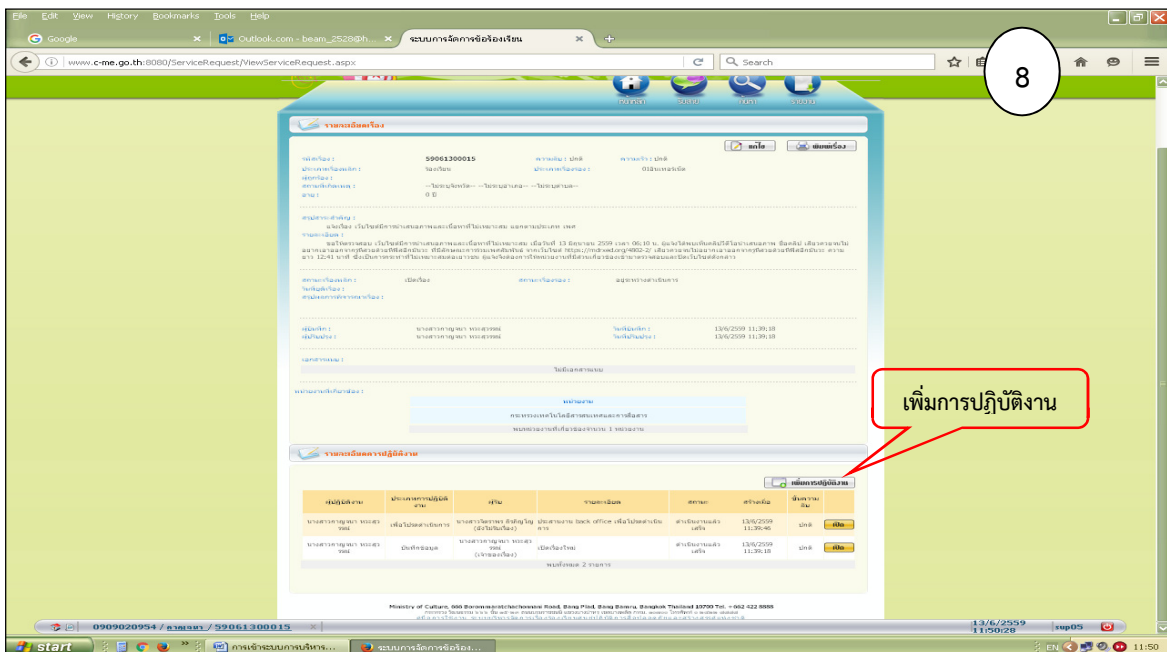
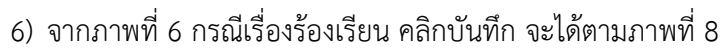
Ministry of Culture, 10 Thinnuand Road, Huai Khwang, Bangkok Thailand 10310 Tel. +662 209 3503

025757969

13/6/2559 10:57:45 sup05

1 เลือกประเภทเรื่องหลัก เรื่องรอง ใส่รายละเอียด สรุปสาระสำคัญของข้อมูลที่ให้บริการ/ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

2 คลิกบันทึก



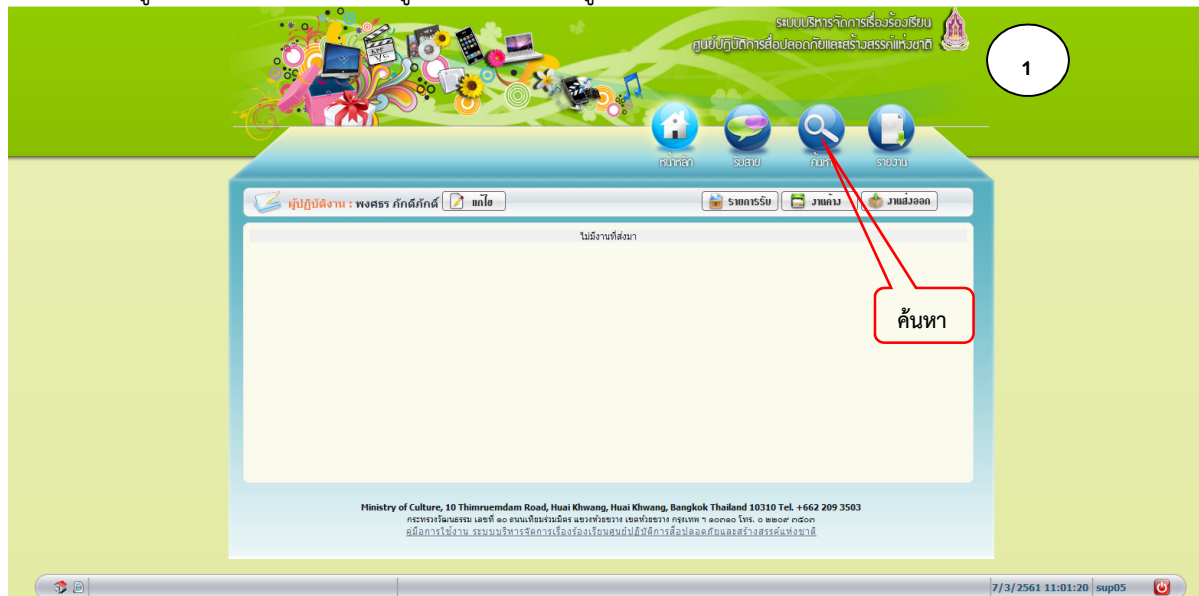
7) คลิกเพิ่มการปฏิบัติงาน จะได้ตามภาพที่ 9 บันทึกข้อมูลการประสานงานหรือผลการติดตามเรื่องร้องเรียน แล้วคลิกบันทึก

The screenshot shows a web application interface for recording and following up on complaints. The top navigation bar includes icons for Home, Complaints, Search, and Reports. The main content area is titled 'เพิ่มการปฏิบัติงาน' (Add Work). It contains several form fields: 'ประเภทการปฏิบัติงานเล็ก' (Small Work Category), 'ประเภทการปฏิบัติงานรอง' (Secondary Work Category), and 'สถานะการปฏิบัติงาน' (Work Status). Below these is a large text area for 'รายละเอียดการปฏิบัติงาน' (Work Details), which is highlighted by a red callout box with the text 'ใส่ข้อมูลการประสานงานหรือผลการติดตามเรื่องร้องเรียน' (Enter coordination information or follow-up results of the complaint). At the bottom, there is a 'เลือกไฟล์ที่ส่งการแนบ' (Select file to attach) section with a 'Browse...' button and a 'No file selected.' message. To the right of this is a 'คำอธิบาย' (Description) field and a 'แนบไฟล์' (Attach file) button. Below the description field is a 'บันทึก' (Save) button, which is highlighted by a red callout box with the text 'คลิกบันทึก' (Click Save). At the very bottom, there is a footer with contact information for the Ministry of Culture and a timestamp '7/3/2561 11:28:05'.

จบขั้นตอนการรับสายและบันทึกข้อมูลเข้าระบบ

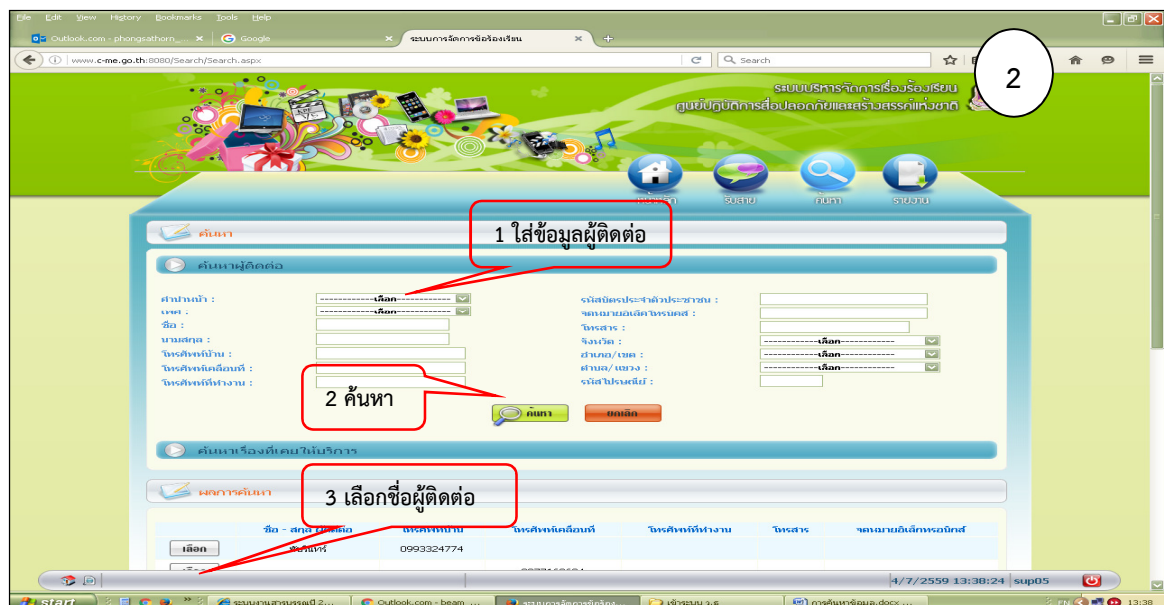
2.2 การค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากระบบ

1) เข้าสู่ระบบผ่านระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 1765 สายด่วนวัฒนธรรม ทำตามขั้นตอน การรับสาย และบันทึกข้อมูลเข้าระบบ (ข้อ 1 ใส่ชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน เข้าสู่ระบบ จะได้ตามภาพที่ 1)



2) คลิกค้นหา จะได้ตามภาพที่ 2 เพื่อดำเนินการ

- ค้นหาจากผู้ติดต่อ
- ค้นหาจากเรื่องที่เคยให้บริการ



- กรณีค้นหาผู้ติดต่อ คลิกค้นหาผู้ติดต่อ ใส่ข้อมูลผู้ติดต่อ คลิกค้นหา ต่อจากนั้นจะเห็นรายชื่อผู้ติดต่อ
คลิกเลือกหน้าชื่อผู้ติดต่อที่ค้นหา จะได้ตามภาพที่ 3

Ministry of Culture, 666 Borommaratchachonnani Road, Bang Plad, Bang Bannu, Bangkok, Thailand 10700 Tel. +662 422 8888

0993324774 / โทรสาร / 59070400013

4/7/2559 13:43:02 sup05

start | ระบบงานสารสนเทศ | Outlook.com - beam... | ระบบการจัดการข้อมูล... | เข้าระบบ 1.8 | การค้นหาข้อมูล.docx...

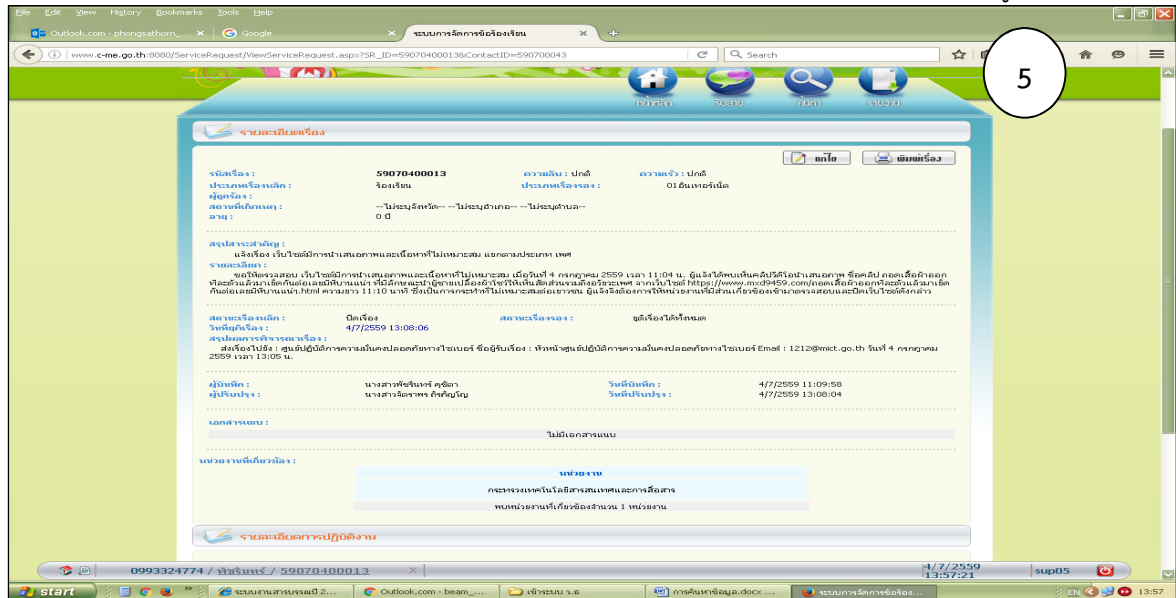
EN | 13:43

คลิกเลือกประวัติบริการ จะได้ตามภาพที่ 4

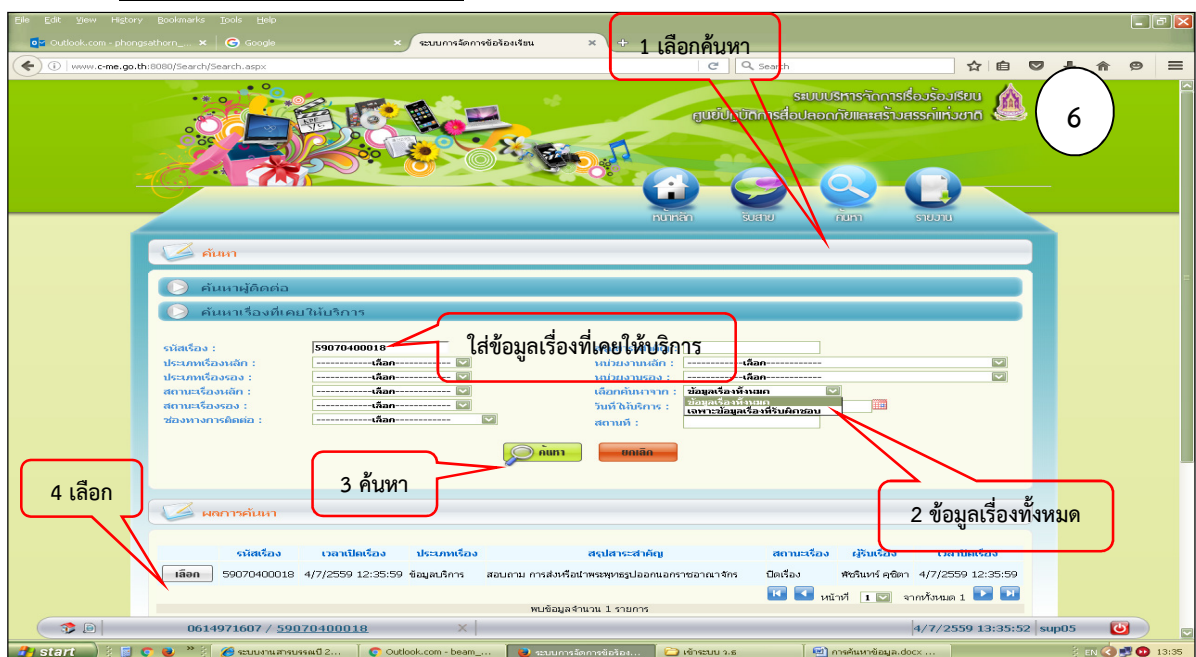
เลือก

เลือกเรื่องที่ต้องการค้นหา

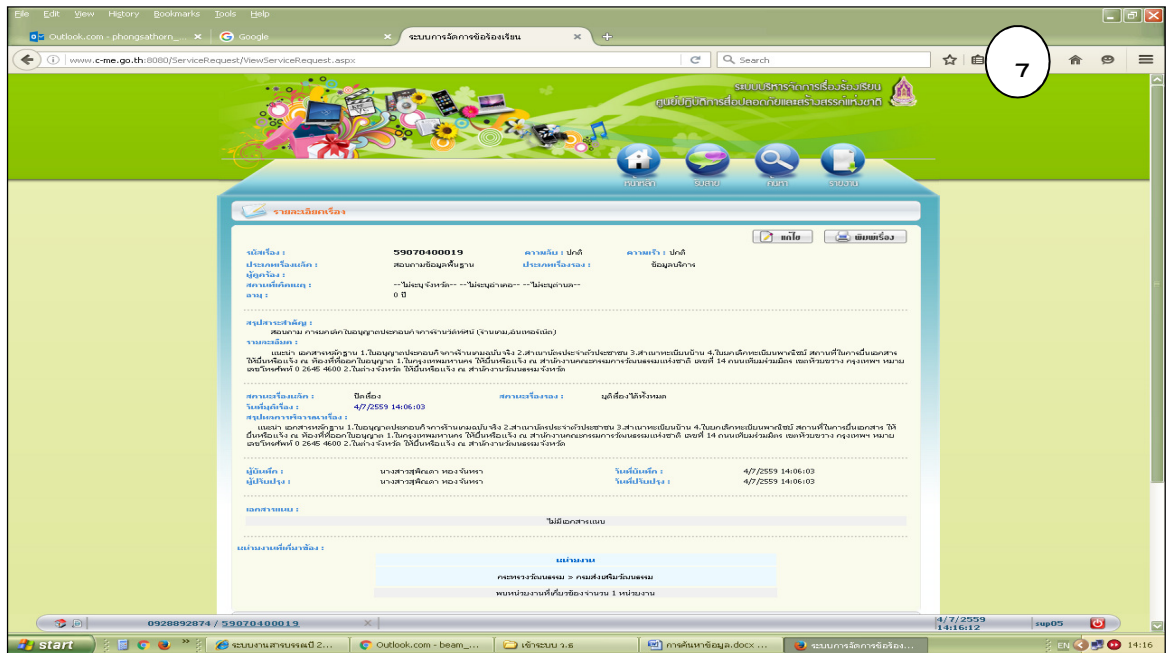
คลิกเลือกหน้าเรื่องที่ต้องการค้นหา จะได้ตามภาพที่ 5 (จบการค้นหา กรณีค้นหาจากผู้ติดต่อ)



- กรณีค้นหาจากเรื่องที่เคยให้บริการ จากภาพที่ 2 คลิกค้นหาเรื่องที่เคยให้บริการ จะได้ตามภาพที่ 6



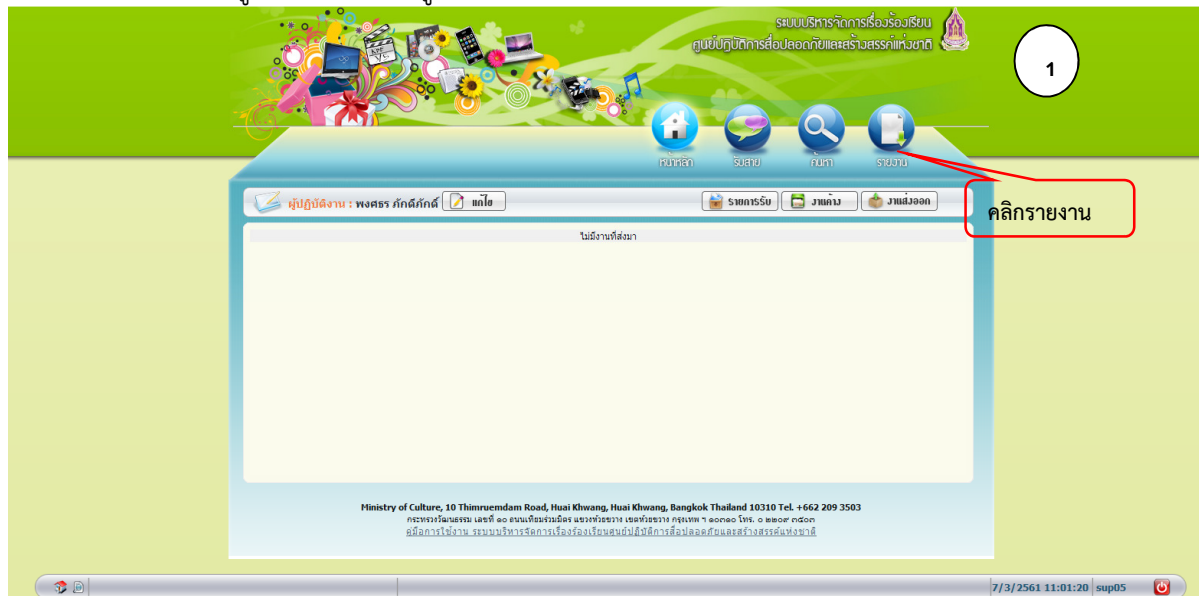
ใส่รายข้อมูลเรื่องที่เคยให้บริการ และเลือกข้อมูลเรื่องทั้งหมด คลิกค้นหา คลิกเลือกหน้าเรื่องที่ค้นหา จะได้ตามภาพที่ 7 (จบการค้นหา กรณีค้นหาจากเรื่องที่เคยให้บริการ)



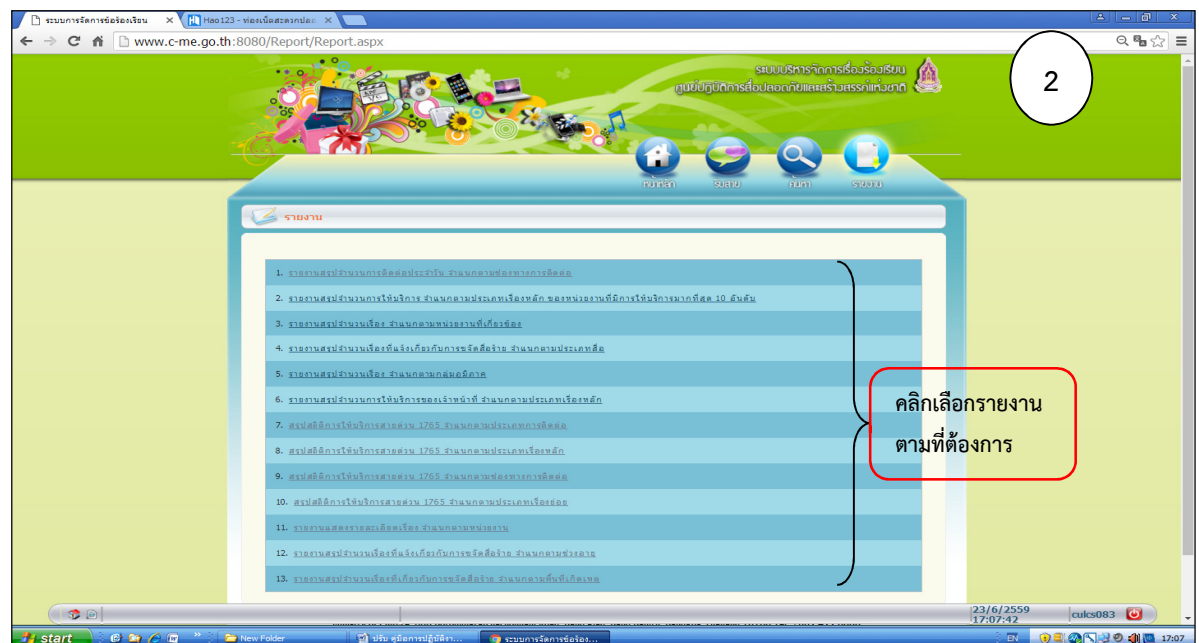
จบขั้นตอนการค้นหาข้อมูลจากระบบ

2.3 การดึงรายงานจากระบบ

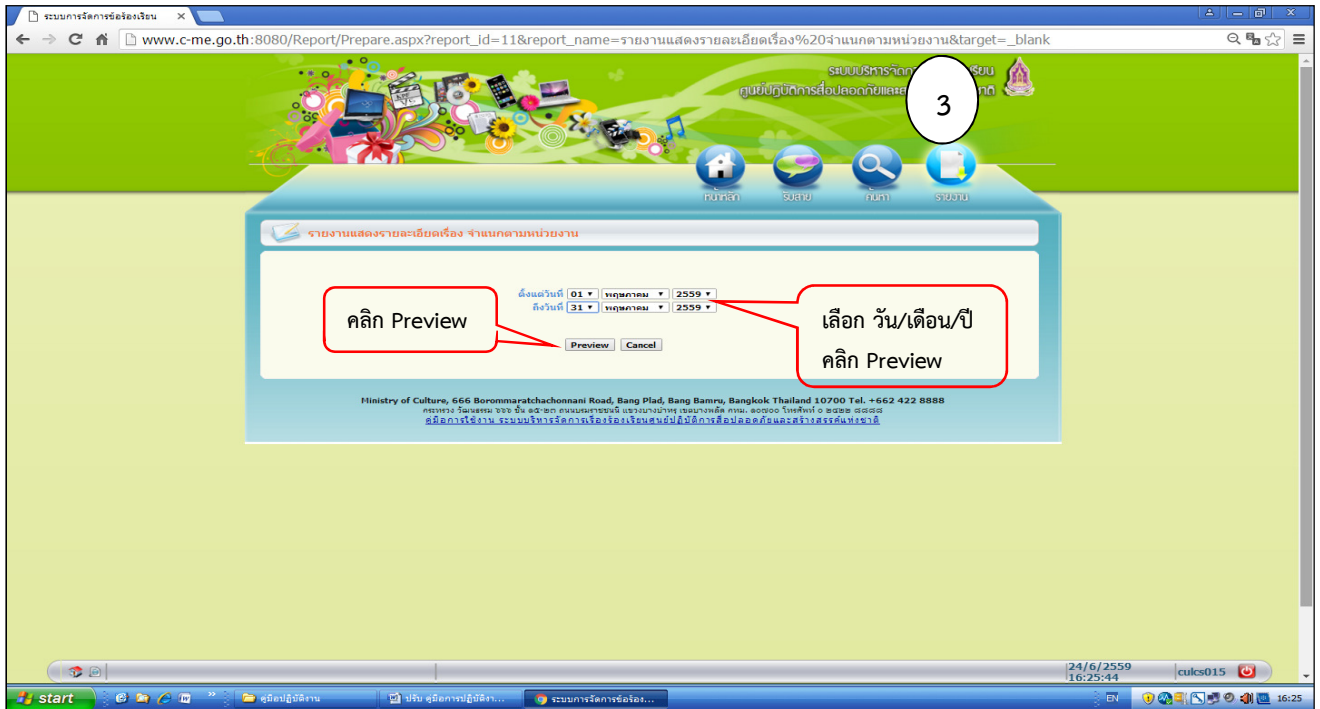
1) เข้าสู่ระบบผ่าน ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน 1765 สายด่วนวัฒนธรรม
ทำตามขั้นตอน (ใส่ชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน เข้าสู่ระบบ จะได้ตามภาพที่ 1)



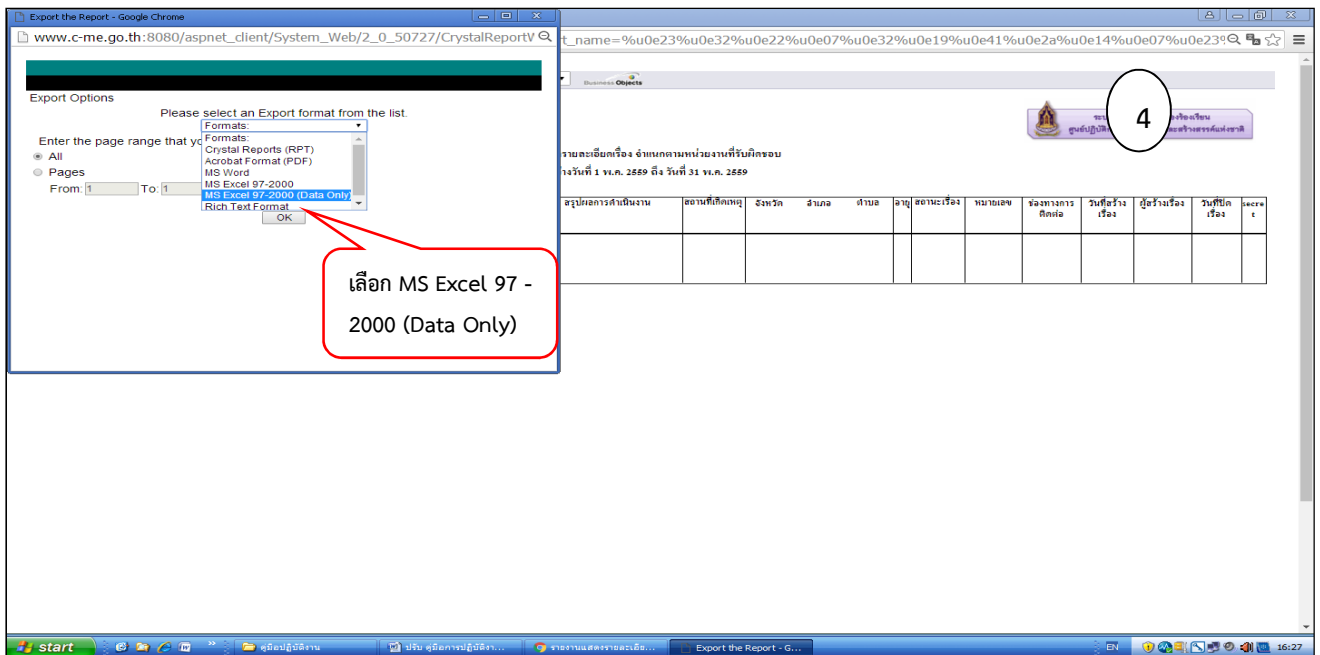
2) คลิกรายงาน จะได้ตามภาพที่ 2



- 3) คลิกเลือกรายงานตามที่ต้องการ (ตัวอย่างการดึงรายงานข้อ 11 รายละเอียดเรื่อง) จะได้ตามภาพที่ 3
- ขั้นตอนที่ 1 คลิกเลือกรายงานข้อ 11



- ขั้นตอนที่ 2 คลิกเลือก วันที่/เดือน/ปี และคลิก Preview จะได้ตามภาพที่ 4



[illegible]

จบขั้นตอนการดึงรายงานจากระบบ