

เอกสารคู่มือการใช้งาน

ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ

(User Training)

สำหรับปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม



โครงการจ้างพัฒนาระบบบริหารเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

TOT



สารบัญ

บทที่ 1 ภาพรวม Application ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ.....	1
1.1 แนวคิดในการออกแบบระบบ	1
1.2 องค์ประกอบของข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยข้อมูล 5 ส่วน ได้แก่	2
1.3 องค์ประกอบของข้อมูลการแจ้งเตือนภัยพิบัติ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่	2
1.4 การกำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนูในระบบ	3
1.5 โครงสร้างและหน้าจอเมนูหลักของระบบบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ ...	4
บทที่ 2 การเข้าใช้งานระบบ	13
2.1 การเข้าใช้งานระบบ	13
2.2 การออกจากระบบ	15
2.3 การแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน (Profile) หรือรหัสผ่าน	15
บทที่ 3 ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	18
3.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง กรณีผู้ติดต่อใหม่	18
3.2 ขั้นตอนการรับเรื่อง กรณีผู้ติดต่อเดิม	30
3.3 ขั้นตอนการส่งต่องาน	42
3.4 ขั้นตอนการติดตามเรื่อง	46
3.5 ขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ	48
3.6 ขั้นตอนการแก้ไขเรื่อง	51
3.7 ขั้นตอนการยุติเรื่อง	53
บทที่ 4 ขั้นตอนการบริหารจัดการการแจ้งเตือนภัยพิบัติ	56
4.1 ขั้นตอนการรับงานเพื่อดำเนินการต่อ	56
บทที่ 5 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล	57
5.1 ขั้นตอนการค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	57
5.2 ขั้นตอนการค้นหารายงานภัยพิบัติ	60
บทที่ 6 ขั้นตอนการเรียกดูรายงาน	63
6.1 ขั้นตอนการเรียกดูรายงาน	63
6.2 ขั้นตอนการ Export รายงาน	65



บทที่ 1 ภาพรวม Application ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ

1.1 แนวคิดในการออกแบบระบบ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ และแจ้งเตือนภัยพิบัติ ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบสารสนเทศระบบฐานข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ในการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านช่องทางเว็บไซต์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ระบบบริหารจัดการเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ และแจ้งเตือนภัยพิบัติ ได้ออกแบบและพัฒนาตามหลักการของ Responsive Web Design คือการออกแบบเว็บไซต์ให้รองรับขนาดหน้าจอของอุปกรณ์ทุกชนิด ตั้งแต่คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดหน้าจอหลากหลาย ไปจนถึงโทรศัพท์มือถือ Smart Phone และ Tablet ต่างๆ ที่มีมาตรฐานขนาดหน้าจอที่แตกต่างกัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งาน โดยระบบบริหารจัดการเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ และแจ้งเตือนภัยพิบัติ มีคุณสมบัติดังนี้

1. สามารถสร้างเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์และแจ้งเตือนภัยพิบัติได้
2. สามารถแก้ไขเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์และแจ้งเตือนภัยพิบัติได้
3. สามารถลบเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์และแจ้งเตือนภัยพิบัติได้
4. สามารถสร้างการปฏิบัติงานเพื่อประสานงาน ติดตามงาน และบันทึกผลการดำเนินงานได้
5. สามารถส่งต่อเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์และแจ้งเตือนภัยพิบัติผ่านระบบ และ e-mail พร้อมกันได้
6. สามารถส่งต่องานในรูปแบบบุคคล หรือหน่วยงานได้
7. สามารถแสดงประวัติการติดต่อ หรือการแจ้งเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ ภายใต้อัตลักษณ์ได้
8. มีหน้าจอการแจ้งเตือนรับเรื่อง หรือติดตามเรื่องสำหรับผู้ใช้งาน
9. มีหน้าจองานค้าง สำหรับแสดงเรื่องที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
10. มีการแสดงสถานะของเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์ที่ อยู่ในกำหนด ใกล้ครบกำหนด งานเกินกำหนด โดยระบบแสดงสีสัญลักษณ์ และแสดงจำนวนวันให้อัตโนมัติที่หน้าแจ้งเตือน
11. สามารถแนบเอกสารเข้าระบบได้
12. สามารถยุติเรื่องได้
13. สามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้อง/เรียนร้องทุกข์และแจ้งเตือนภัยพิบัติในระบบได้
14. สามารถแสดงรายงานผ่านระบบ และ Export ออกไปในรูปแบบ file ภายนอก เช่น Word ,Excel เป็นต้น
15. มีหน้าบริหารจัดการข้อมูลสำหรับผู้ดูแลระบบ



1.2 องค์ประกอบของข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วยข้อมูล 5 ส่วน ได้แก่

1 **ข้อมูลผู้ติดต่อ** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานต้องเก็บข้อมูลผู้ติดต่อ เช่น เพศ, คำนำหน้า, ชื่อผู้ติดต่อ, นามสกุลผู้ติดต่อ เพื่อเชื่อมโยงกับข้อมูลการให้บริการและเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานของระบบ

2 **ข้อมูลผู้เดือดร้อน** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลผู้เดือดร้อน ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกได้ว่า มีข้อมูลผู้เดือดร้อน (กรอกข้อมูล เช่น เพศ, คำนำหน้า, ชื่อผู้เดือดร้อน, นามสกุลผู้เดือดร้อน เป็นต้น) หรือเป็นบุคคลเดียวกันกับผู้ติดต่อ หรือไม่มีข้อมูลผู้เดือดร้อน เพื่อเชื่อมโยงกับข้อมูลการให้บริการและเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานของระบบ

3 **ข้อมูลร้องเรียน** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลร้องเรียน/ร้องทุกข์ และผลการดำเนินงาน เมื่อมีการบันทึกข้อมูลในระบบแล้ว ระบบจะออกรหัสเรื่อง (Service Request ID) เพื่อใช้เป็นเลขอ้างอิงในการติดตามการดำเนินการของเรื่อง จนกว่าจะมีการดำเนินการแล้วเสร็จ

4 **ข้อมูลการปฏิบัติงาน** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานต่างๆภายใต้ Service Request โดย 1 Service Request สามารถเพิ่มการปฏิบัติงานได้หลายๆ รายการไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงานของเรื่องนั้นๆ

1.3 องค์ประกอบของข้อมูลการแจ้งเตือนภัยพิบัติ ประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วน ได้แก่

1 **ข้อมูลการแจ้งเตือนภัยพิบัติ** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลการแจ้งเตือนภัยพิบัติ และผลการดำเนินงาน เมื่อมีการบันทึกข้อมูลในระบบแล้ว ระบบจะออกรหัสเรื่อง (Service Request ID) เพื่อใช้เป็นเลขอ้างอิงในการติดตามการดำเนินการของเรื่อง จนกว่าจะมีการดำเนินการแล้วเสร็จ

2 **ข้อมูลการปฏิบัติงาน** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานต่างๆภายใต้ Service Request โดย 1 Service Request สามารถเพิ่มการปฏิบัติงานได้หลายๆ รายการไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงานของเรื่องนั้นๆ



1.4 การกำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนูในระบบ

ระบบมีการกำหนดสิทธิ์การใช้งานเมนูต่างๆ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มจะเห็นเมนู และปุ่มการทำงานแตกต่างกันตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ โดยระบบแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
- 2) ผู้ปฏิบัติงานภายใต้กรมในสังกัดกระทรวง
- 3) ผู้ปฏิบัติงานของวัฒนธรรมจังหวัด
- 4) เจ้าหน้าที่ดูแลระบบของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

	เมนูการใช้งาน									
	ร้องเรียน / ร้องทุกข์			แจ้งเตือนภัยพิบัติ			ค้นหา		รายงาน	ผู้ดูแลระบบ
	รับเรื่อง	งานแจ้งเตือน	งานค้าง	รายงานภัยพิบัติ	งานแจ้งเตือน	งานค้าง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานภัยพิบัติ		
1) ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	-
2) ผู้ปฏิบัติงานภายใต้กรมในสังกัดกระทรวง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
3) ผู้ปฏิบัติงานของวัฒนธรรมจังหวัด	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-
4) เจ้าหน้าที่ดูแลระบบของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



1.5 โครงสร้างและหน้าจอเมนูหลักของระบบบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ

หน้าจอในการทำงานจะมีโครงสร้างหลัก ซึ่งแบ่งการแสดงผล ตามรูปที่ 1 ดังนี้

1. ส่วนเมนูหลัก อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ประกอบไปด้วยกลุ่มของเมนูตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. ส่วนแสดงรายละเอียดผู้ใช้งาน อยู่มุมบนด้านขวาของหน้าจอ เป็นส่วนที่แสดงชื่อ และสิทธิ์ของผู้ใช้งาน
3. ส่วนแสดงผลการทำงาน เป็นส่วนสำหรับแสดงผลข้อมูล que ผู้ใช้งานได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในระบบ

The screenshot displays the system's main interface. On the left, a sidebar menu (labeled 1) contains options like 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์' and 'งานแจ้งเตือนภัยพิบัติ'. The top right shows the user 'agent01' (labeled 2). The main area (labeled 3) is titled 'งานแจ้งเตือน' and contains a table of work items.

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน	ผู้ส่ง	จำนวนวันที่เหลือ	สถานะ	
61020600004	08/03/2018 18:14:32	รับเรื่อง	mhookluay	-10	Red circle	ดูข้อมูล
61032100002	21/03/2018 23:46:14	รับเรื่อง	เสาวนีย์ เศวตพงษ์	3	Yellow circle	ดูข้อมูล
61040200001	02/04/2018 17:34:58	รับเรื่อง	agent02	15	Green circle	ดูข้อมูล

Showing 1 to 3 of 3 entries

Copyright © 2017 กระทรวงวัฒนธรรม. All rights reserved. Version 1.0

รูปที่ 1 แสดงโครงสร้างหน้าจอการทำงานของระบบ



ระบบการบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ สามารถแบ่งการแสดงผลของหน้าจอการทำงานตามเมนูหลักของระบบได้ 5 หน้าจอ ได้แก่ (1) หน้าร้องเรียน/ร้องทุกข์ (2) หน้าแจ้งเตือนภัยพิบัติ (3) หน้าค้นหา (4) หน้ารายงาน (5) หน้าผู้ดูแลระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.5.1 หน้าร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน้าร้องเรียน/ร้องทุกข์ ถูกกำหนดให้เป็นหน้าแรก (Default Page) ที่ผู้ใช้งานจะมองเห็น หลังจากที่ได้ Login เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีการแบ่งการใช้งานออกเป็น 3 เมนูย่อย คือ (1) รับเรื่อง (2) งานแจ้งเตือน (3) งานค้าง

(1) หน้ารับเรื่อง

หน้ารับเรื่อง เป็นหน้าจอสำหรับการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ ข้อมูลผู้เดือดร้อน และข้อมูลร้องเรียน โดยระบบออกแบบให้มีลักษณะเป็น Multi Step Form with Progress Bar เพื่ออำนวยความสะดวกในการบันทึกข้อมูล หากผู้ใช้งานยังไม่กดปุ่มบันทึกข้อมูลในขั้นตอนสุดท้าย ผู้ใช้งานสามารถคลิกปุ่มบน Progress Bar เพื่อย้อนกลับไปแก้ไขข้อมูลที่กรอกผ่านมาแล้วได้

รูปที่ 2 แสดงหน้าจอรับเรื่อง



(2) งานแจ้งเตือน หมายถึง งานที่ส่งผ่านระบบจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นมาให้ผู้ใช้งานดำเนินการต่อ โดยระบบแบ่งประเภทของการแจ้งเตือนตามวิธีการปฏิบัติงานเช่น แจ้งเตือนรับเรื่อง ,แจ้งเตือนติดตามงาน เป็นต้น สำหรับรายการข้อมูลแจ้งเตือน แสดงข้อมูล 5 column ประกอบด้วย

- รหัสเรื่อง
- วันที่แจ้งเตือน
- ประเภทการแจ้งเตือน
- ผู้ส่ง
- จำนวนวันที่เหลือ หมายถึง เมื่อผู้ใช้งานสร้างเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ ระบบได้ตั้งค่าวันที่ ที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จไว้ที่ 15 วัน และระบบจะนับถอยหลังให้เรื่อยๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ โดยจะแสดงจำนวนวันที่เหลือที่ Column นี้
- สถานะ หมายถึง สถานะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็น 3 สถานะ คือ
สีเขียว หมายถึง อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด
สีเหลือง หมายถึง อีก 5 วันจะครบกำหนด
สีแดง หมายถึง เกินระยะเวลาที่กำหนด

เมื่อผู้ใช้งานคลิกปุ่ม **ดูข้อมูล** หมายถึงผู้ใช้งานรับงานเรียบร้อยแล้ว รายการดังกล่าวจะย้ายจากงานแจ้งเตือนมายังงานค้างทันที แต่หากเรื่องดังกล่าวสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ งานดังกล่าวหายไปจากรายการแจ้งเตือนและงานค้าง หากผู้ใช้งานต้องการเรียกดูข้อมูล ให้ไปสืบค้นได้ที่เมนูค้นหาต่อไป

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน	ผู้ส่ง	จำนวนวันที่เหลือ	สถานะ	
61020600004	08/03/2018 18:14:32	รับเรื่อง	mhookluay	-10	Red	ดูข้อมูล
61032100002	21/03/2018 23:46:14	รับเรื่อง	เสาวนีย์ เสวตพงษ์	3	Yellow	ดูข้อมูล
61040200001	02/04/2018 17:34:58	รับเรื่อง	agent02	15	Green	ดูข้อมูล

รูปที่ 3 แสดงหน้าจองานแจ้งเตือน (ร้องเรียน/ร้องทุกข์)



(3) งานค้าง หมายถึง งานที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรืองานที่ผู้ใช้งานยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ สำหรับเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้วนั้น จะหายไปจากหน้างานค้าง ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูเรื่องเหล่านั้นได้จากหน้าค้นหาต่อไป สำหรับรายการข้อมูลงานค้าง แสดงข้อมูล 5 column ประกอบด้วย

- รหัสเรื่อง
- รายละเอียดเรื่อง
- วันที่เปิดเรื่อง
- จำนวนวันที่เหลือ หมายถึง เมื่อผู้ใช้งานสร้างเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ในระบบ ระบบได้ตั้งค่าวันที่ ที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จไว้ที่ 15 วัน และระบบจะนับถอยหลังให้เรื่อยๆ จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ โดยจะแสดงจำนวนวันให้เห็นที่ Column นี้
- สถานะ หมายถึง สถานะของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งเป็น 3 สถานะ คือ
สีเขียว หมายถึง อยู่ในระยะเวลาที่กำหนด
สีเหลือง หมายถึง อีก 5 วันจะครบกำหนด
สีแดง หมายถึง เกินระยะเวลาที่กำหนด

กระทรวงวัฒนธรรม

agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ
Online

MAIN NAVIGATION

- เรื่องเรียน/ร้องทุกข์
 - รับเรื่อง
 - งานแจ้งเตือน 1
 - งานค้าง 5
- แจ้งเตือนภัยพิบัติ
- ค้นหา
- รายงาน

งานค้าง

Show 10 entries Search:

รหัสเรื่อง	รายละเอียดเรื่อง	วันที่เปิดเรื่อง	จำนวนวันที่เหลือ	สถานะ	
61032600002	ทดสอบการส่งข้อมูล	26/03/2018 11:02:29	-10	Red	ดูข้อมูล
61032900001	ประสานงานต่อ	29/03/2018 10:06:07	14	Green	ดูข้อมูล
61032900002	ประสานงาน	19/03/2018 10:09:36	-17	Red	ดูข้อมูล
61032900004	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	29/03/2018 11:33:55	4	Yellow	ดูข้อมูล
61032900004	ติดตามงาน	29/03/2018 11:47:23	-7	Red	ดูข้อมูล

Showing 1 to 5 of 5 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 4 แสดงหน้าจองานค้าง (เรื่องเรียน/ร้องทุกข์)



1.5.2 หน้าแจ้งเตือนภัยพิบัติ

หน้าแจ้งเตือนภัยพิบัติ ใช้สำหรับรายงานการแจ้งเตือนภัยพิบัติเข้าสู่ระบบ ซึ่งมีการแบ่งการใช้งานออกเป็น 2 เมนูย่อย คือ (1) งานแจ้งเตือน (2) งานค้าง

(1) **งานแจ้งเตือน** หมายถึง งานที่ส่งผ่านระบบจากบุคคลหรือหน่วยงานอื่นมาให้ผู้ใช้งานดำเนินการต่อ โดยระบบแบ่งประเภทของการแจ้งเตือนตามวิธีการปฏิบัติงานเช่น แจ้งเตือนรับเรื่อง ,แจ้งเตือนติดตามงาน เป็นต้น สำหรับรายการข้อมูลแจ้งเตือน แสดงข้อมูล 4 column ประกอบด้วย

- รหัสเรื่อง
- วันที่แจ้งเตือน
- ประเภทการแจ้งเตือน
- ผู้ส่ง

เมื่อผู้ใช้งานคลิกปุ่ม **ดูข้อมูล** หมายถึงผู้ใช้งานรับงานเรียบร้อยแล้ว รายการดังกล่าวจะย้ายจากงานแจ้งเตือนมายังงานค้างทันที แต่หากเรื่องดังกล่าวสามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จ งานดังกล่าวหายไปจากรายการแจ้งเตือนและงานค้าง หากผู้ใช้งานต้องการเรียกดูข้อมูล ให้ไปสืบค้นได้ที่เมนูค้นหาต่อไป

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน	ผู้ส่ง	
61042000001	20/04/2018 14:48:34	ติดตามงาน	Admin-N Test	ดูข้อมูล
61042000001	20/04/2018 14:39:35	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	Admin-N Test	ดูข้อมูล

รูปที่ 5 แสดงหน้าจอแจ้งเตือน (แจ้งเตือนภัยพิบัติ)



- (2) งานค้าง หมายถึง งานที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรืองานที่ผู้ใช้งานยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ สำหรับเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้วนั้น จะหายไปจากหน้างานค้าง ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูเรื่องเหล่านั้นได้จากหน้าค้นหาต่อไป

กระทรวงวัฒนธรรม

agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ
Online

MAIN NAVIGATION

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แจ้งเตือนภัยพิบัติ
 - งานแจ้งเตือน 2
 - งานค้าง 1
- ค้นหา
- รายงาน

งานค้าง

Show 10 entries Search:

รหัสเรื่อง	รายละเอียดเรื่อง	สถานะ	วันที่เปิดเรื่อง	ผู้ส่ง	
61032700004	ติดตามการดำเนินงาน	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	28/03/2018 13:27:07	agent02	ดูข้อมูล

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 6 แสดงหน้าจองานค้าง (แจ้งเตือนภัยพิบัติ)



1.5.3 หน้าค้นหา

หน้าค้นหา เป็นหน้าจอสำหรับการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่มีในระบบ ซึ่งมีการแบ่งการใช้งานออกเป็น 2 เมนูย่อย คือ (1) ค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (2) ค้นหารายงานภัยพิบัติ

(1) ค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

หน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนของการระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหา ผู้ใช้งานสามารถระบุเงื่อนไขการค้นหาพร้อมกันได้มากกว่า 1 ช่อง เช่น รหัสเรื่อง / สถานะ / หมายเลขโทรศัพท์ / ประเภทเรื่อง / ช่องทางการติดต่อ หรือ ช่วงวันที่ทำการบันทึกงาน เป็นต้น หากผู้ใช้งานกดปุ่มค้นหาข้อมูล โดยไม่ระบุเงื่อนไขใดๆ ระบบจะทำการดึงข้อมูลทั้งหมดที่มีในระบบมาแสดง
- ส่วนแสดงผลการค้นหา เมื่อระบุเงื่อนไขการค้นหาและกดปุ่มค้นหาข้อมูลจากส่วนที่ (1) แล้ว ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถกำหนดจำนวนรายการข้อมูลที่ต้องการแสดงผลได้จากส่วน Show entries , สามารถจัดเรียงข้อมูลได้จากทุกคอลัมน์ที่แสดงด้วยการกดปุ่มลูกศรขึ้นลง และสามารถค้นหาข้อมูลย่อยได้อีก ด้วยการระบุเงื่อนไขในส่วนช่อง Search

1

กระทรวงวัฒนธรรม agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ Online

MAIN NAVIGATION

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แจ้งเตือนภัยพิบัติ
- ค้นหา
- รายงาน

ค้นหา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รหัสเรื่อง สถานะ หมายเลขโทรศัพท์

ช่องทางการติดต่อ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ช่วงวันที่เปิดเรื่อง

ประเภทเรื่อง ผู้ถูกร้อง

ผู้ติดต่อ ผู้เดือดร้อน ผู้บันทึก

2 ค้นหาข้อมูล ล้างข้อมูล

ผลการค้นหา

โทรศัพท์	ข้อมูลเบื้องต้น	ข้อมูลบุคคล	สถานะ	ผู้บันทึก	
028889878	รหัสเรื่อง : 61030600002 วันที่เปิดเรื่อง : 06/03/2018 00:00:00 วันที่ปิดเรื่อง : 06/03/2018 00:00:00 ประเภทเรื่อง : การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม รายละเอียด : รายละเอียด	ผู้ติดต่อ : satethasit ผู้เดือดร้อน : satethasit ผู้ถูกร้อง : ผู้ถูกร้อง	อยู่ระหว่างดำเนินการ	mam ja	ดูข้อมูล

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



(2) ค้นหารายงานภัยพิบัติ

หน้าจอการค้นหารายงานภัยพิบัติ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนของการระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหา ผู้ใช้งานสามารถระบุเงื่อนไขการค้นหาพร้อมกันได้มากกว่า 1 ช่อง เช่น จังหวัด / หน่วยงาน / จากเหตุ / ช่วงวันที่ประสบภัย เป็นต้น หากผู้ใช้งานกดปุ่มค้นหาข้อมูล โดยไม่ระบุเงื่อนไขใดๆ ระบบจะทำการดึงข้อมูลทั้งหมดที่มีในระบบมาแสดง
- ส่วนแสดงผลการค้นหา เมื่อระบุเงื่อนไขการค้นหาและกดปุ่มค้นหาข้อมูลจากส่วนที่ (1) แล้ว ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถกำหนดจำนวนรายการข้อมูลที่ต้องการแสดงผลได้จากส่วน Show entries , สามารถจัดเรียงข้อมูลได้จากทุกคอลัมน์ที่แสดงด้วยการกดปุ่มลูกศรขึ้นลง และสามารถค้นหาข้อมูลย่อยได้อีกด้วยการระบุเงื่อนไขในส่วนช่อง Search

กระทรวงวัฒนธรรม

agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

ค้นหา รายงานภัยพิบัติ

จังหวัด กรุงเทพมหานคร

หน่วยงาน ระบุ ...

จากเหตุ ระบุ ...

พื้นที่ประสบภัยและความเสียหาย ระบุ ...

การขอรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง กรุณาเลือก

ภัยเกิดวันที่ ระบุ ...

ภัยสิ้นสุดวันที่ ระบุ ...

ผู้บันทึก ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล ล้างข้อมูล

ผลการค้นหา

จังหวัด (หน่วยงาน)	เหตุ	พื้นที่และความเสียหาย	ช่วงวันที่เกิดภัย	ผู้บันทึก	
กรุงเทพมหานคร	อัคคีภัย	เจ้าหน้าที่บุคคล,อาคาร	18/03/2018 00:00:0018/03/2018 00:00:00	agentr	ดูข้อมูล
กรุงเทพมหานคร	อัคคีภัย	อาคาร	13/03/2018 00:00:0013/03/2018 00:00:00	test3	ดูข้อมูล

รูปที่ 8 แสดงหน้าจอค้นหารายงานภัยพิบัติ



1.5.4 หน้ารายงาน

ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูรายงานจากเมนูรายงาน และสามารถ Export ข้อมูลออกไปใช้งาน ในรูปแบบของไฟล์ต่างๆ เช่น word ,excel , pdf ได้เป็นต้น

กระทรวงวัฒนธรรม agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ Online

MAIN NAVIGATION

- 📄 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ <
- 📄 แจ้งเตือนภัยพิบัติ <
- 🔍 ค้นหา <
- 📄 รายงาน**

รายงาน

	ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงรายละเอียดทั้งหมด	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่อง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามพื้นที่เกิดเหตุ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงผลการดำเนินการ จำแนกตามประเภทเรื่อง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงผลการดำเนินการ จำแนกตามพื้นที่เกิดเหตุ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานภัยพิบัติ แสดงรายละเอียดภัยพิบัติทั้งหมด	รายงานภัยพิบัติ
ดูข้อมูล	รายงานภัยพิบัติ จำแนกตามพื้นที่เกิดเหตุ	รายงานภัยพิบัติ

รูปที่ 9 แสดงหน้าจอรายงาน



บทที่ 2 การใช้งานระบบ

2.1 การใช้งานระบบ

ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยผู้ใช้งานต้องระบุตัวตนก่อนการใช้งานทุกครั้ง โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้

1. URL สำหรับการเข้าใช้งานระบบ คือ
<http://complain.m-culture.go.th/mculture/Login/login.aspx>
2. ระบุ Username (ชื่อผู้ใช้งาน)
3. ระบุ Password (รหัสผ่าน)
4. คลิกปุ่ม **เข้าสู่ระบบ**

ระบบบริหารเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
และการแจ้งเตือนภัยพิบัติ

1

2

3

Username

Password

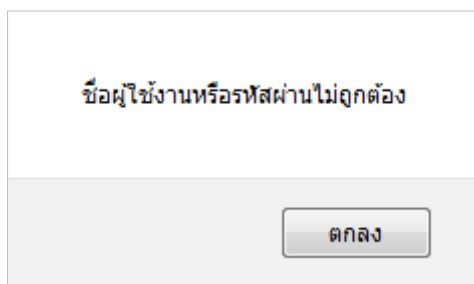
เข้าสู่ระบบ

คู่มือการใช้งานระบบ

รูปที่ 10 แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานระบบ



กรณีที่ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนว่า “ชื่อผู้ใช้งานหรือรหัสผ่านไม่ถูกต้อง” คลิกปุ่ม **ตกลง** เพื่อเข้าระบบใหม่อีกครั้ง



รูปที่ 11 แสดงข้อความแจ้งเตือนจากระบบ

เมื่อผู้ใช้งานเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอ หน้าแรก (งานแจ้งเตือน) ดังรูปที่ 12

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเดือน	ประเภทการแจ้งเดือน	ผู้ส่ง	จำนวนวันที่เหลือ	สถานะ	
61020600004	08/03/2018 18:14:32	รับเรื่อง	mhookluay	-10	Red dot	ดูข้อมูล
61032100002	21/03/2018 23:46:14	รับเรื่อง	เสาวนีย์ เสวตพงษ์	3	Yellow dot	ดูข้อมูล
61040200001	02/04/2018 17:34:58	รับเรื่อง	agent02	15	Green dot	ดูข้อมูล

รูปที่ 12 แสดงหน้าจอ “หน้าแรก (งานแจ้งเตือน)”



2.2 การออกจากระบบ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการออกจากระบบ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. คลิกที่ ชื่อผู้ใช้งาน ซึ่งอยู่ด้านบน-ฝั่งขวา ของหน้าจอ
2. คลิกปุ่ม ออกจากระบบ

The screenshot shows the user interface of the system. On the left is a sidebar with navigation options. The main area displays the user's profile for 'agent01' with a 'Logout' button highlighted by a red box and a red callout '2'. The user's name 'agent01' is highlighted by a red callout '1'.

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเดือน	ประเภทการแจ้งเดือน	ผู้ส่ง
61032900002	19/03/2018 10:09:36	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	agent02

รูปที่ 13 แสดงการออกจากระบบ

2.3 การแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน (Profile) หรือรหัสผ่าน

เมื่อผู้ใช้งานต้องการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน หรือรหัสผ่าน ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้ดังนี้

1. คลิกที่ ชื่อผู้ใช้งาน ซึ่งอยู่ด้านบน-ฝั่งขวา ของหน้าจอ
2. คลิกปุ่ม แก้ไขข้อมูลส่วนตัว

The screenshot shows the user interface of the system. On the left is a sidebar with navigation options. The main area displays the user's profile for 'agent01' with an 'Edit Profile' button highlighted by a red box and a red callout '2'. The user's name 'agent01' is highlighted by a red callout '1'.

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเดือน	ประเภทการแจ้งเดือน	ผู้ส่ง
61032900002	19/03/2018 10:09:36	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	agent02

รูปที่ 14 แสดงขั้นตอนการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งาน (1)



กรณีที่ 1 การแก้ไขนามสกุลและแก้ไขภาพประจำตัว ดังรูปที่ 15

1. แก้ไขนามสกุล
2. คลิก **เลือกไฟล์** เพื่อเปลี่ยนภาพประจำตัว
3. กรอก รหัสผ่าน
4. กดปุ่ม **บันทึก**

ข้อมูลส่วนตัว

ค้นหาหัวข้อ

นางสาว

ชื่อ

Admin-N

นามสกุล

Test

หน่วยงาน:

สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ตำแหน่ง

Agent สำหรับทดสอบ

เบอร์โทรศัพท์งาน

025754839,025754840

เบอร์มือถือ

0879098888,0885555559

E-mail

new_mynew@hotmail.com,newmynew@gmail.com

ภาพประจำตัว

เลือกไฟล์

รหัสผ่าน

รหัสผ่านใหม่

ยืนยันรหัสผ่านใหม่

บันทึก

รูปที่ 15 แสดงตัวอย่างการแก้ไขนามสกุลและภาพประจำตัว



กรณีที่ 2 การแก้ไขรหัสผ่าน ดังรูปที่ 16

1. กรอกรหัสผ่านเดิม
2. กรอกรหัสผ่านใหม่
3. ยืนยันรหัสผ่านใหม่
4. กดปุ่ม บันทึก

ข้อมูลส่วนตัว

ตำแหน่ง

นางสาว

ชื่อ

Admin-N

นามสกุล

Test

หน่วยงาน:

สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ตำแหน่ง

Agent สำหรับทดสอบ

เบอร์โทรศัพท์

025754839,025754840

เบอร์มือถือ

0879098888,0885555559

E-mail

new_mynew@hotmail.com,newmynew@gmail.com

ภาพประจำตัว

เลือกไฟล์

รหัสผ่าน

1

....

รหัสผ่านใหม่

2

.....

ยืนยันรหัสผ่านใหม่

3

.....

4

บันทึก

รูปที่ 16 แสดงตัวอย่างการแก้ไขรหัสผ่าน



บทที่ 3 ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

3.1 ขั้นตอนการรับเรื่อง กรณีผู้ติดต่อใหม่

ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานสืบค้นข้อมูลผู้ติดต่อทุกครั้งก่อนการสร้างเรื่องใหม่ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยมีขั้นตอนการทำงานดังนี้



รูปที่ 17 แสดงขั้นตอนการค้นหาประวัติการติดต่อในระบบ

➤ Step 1 ค้นหาประวัติการติดต่อในระบบ

- (1) คลิกเมนู **รับเรื่อง**
- (2) ระบุ หมายเลขโทรศัพท์ ที่โทรเข้า หรือ ชื่อ-นามสกุล หรือ รหัสเรื่อง
- (3) คลิกปุ่ม **ค้นหาข้อมูล**
- (4) ตรวจสอบในตารางแสดงผลการค้นหา

กรณี **ไม่พบรายการข้อมูล** ระบบจะแสดงข้อความ “ไม่พบข้อมูล”(ตามรูปที่ 18) หมายถึง ผู้ติดต่อรายนี้ยังไม่มีประวัติการติดต่ออยู่ในระบบ ดังนั้นให้ผู้ใช้งานสร้างประวัติผู้ติดต่อใหม่ด้วยการ

- (5) คลิกปุ่ม **เพิ่มผู้ติดต่อใหม่**



➤ Step 2 สร้างข้อมูลผู้ติดต่อใหม่

(6) กรอกข้อมูลผู้ติดต่อที่ต้องการ โดยมีข้อมูลบังคับ (ช่องที่เขียนกำกับด้วยตัวอักษรสีแดง) ชื่อ และ เพศ (หากไม่ระบุ จะไม่สามารถบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบได้)

(7) คลิกปุ่ม ดำเนินการต่อ

รูปที่ 18 แสดงขั้นตอนการสร้างข้อมูลผู้ติดต่อ



➤ Step 3 สร้างข้อมูลผู้เดือดร้อน

- (8) การสร้างข้อมูลผู้เดือดร้อน ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกรูปแบบการกรอกข้อมูลผู้เดือดร้อนได้ดังนี้

กรณีที่.1 กรณีผู้เดือดร้อนเป็นคนเดียวกันกับผู้ติดต่อ ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่มดังรูปที่ 19

The screenshot shows a form titled 'ข้อมูลผู้เดือดร้อน' (Distressed Person Information). At the top, there is a progress bar with four steps: 'ค้นหาผู้ติดต่อ' (Find contact), 'ข้อมูลผู้ติดต่อ' (Contact information), 'ข้อมูลผู้เดือดร้อน' (Distressed person information), and 'ข้อมูลร้องเรียน' (Complaint information). The third step is currently active. Below the progress bar, there are three radio button options: 'เพิ่มผู้เดือดร้อน' (Add distressed person), 'ผู้เดือดร้อน คนเดียวกับผู้ติดต่อ' (Distressed person is the same as the contact), and 'ไม่ระบุผู้เดือดร้อน' (Do not specify distressed person). The second option is selected and highlighted with a blue box. A blue arrow points to this option. At the bottom of the form, there are two buttons: 'ล้างข้อมูล' (Clear data) and 'ดำเนินการต่อ' (Proceed).

รูปที่ 19 กรณีผู้เดือดร้อนเป็นคนเดียวกันกับผู้ติดต่อ

กรณีที่ 2 กรณีไม่ระบุผู้เดือดร้อน ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่มดังรูปที่ 20

The screenshot shows the same form as in Figure 19. In this case, the third radio button option, 'ไม่ระบุผู้เดือดร้อน' (Do not specify distressed person), is selected and highlighted with a blue box. A blue arrow points to this option. The other elements of the form, including the progress bar and buttons at the bottom, are identical to the previous figure.

รูปที่ 20 กรณีไม่ระบุผู้เดือดร้อน



กรณีที่ 3 เพิ่มผู้เดือดร้อน ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลดังรูปที่ 21

ค้นหาผู้ติดต่อ ข้อมูลผู้ติดต่อ **ข้อมูลผู้เดือดร้อน** ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลผู้เดือดร้อน

☒ เพิ่มผู้เดือดร้อน ☐ ผู้เดือดร้อน คนเดียวกับผู้ติดต่อ ☐ ไม่ระบุผู้เดือดร้อน

คำนำหน้า: นาย **ชื่อผู้เดือดร้อน**: โชคดี นามสกุลผู้เดือดร้อน: พรหมรัตน์

เพศ: ชาย อายุ (ปี): 54 สัญชาติ: ไทย

เลขที่บัตรประชาชน: ระบุ ... อาชีพ: ธุรกิจส่วนตัว ประเภทผู้เดือดร้อน: บุคคล

เบอร์ที่ทำงาน: ระบุ ... เบอร์มือถือ: ระบุ ... Email: ระบุ ...

025147548
021547845 0854174581 chokdee@gmail.com

ที่อยู่: 102

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร อำเภอ: จตุจักร ตำบล: จตุจักร รหัสไปรษณีย์: 10900

หมายเหตุ: ข้อมูลทดสอบ

ล้างข้อมูล **ดำเนินการต่อ**

รูปที่ 21 กรณีเพิ่มผู้เดือดร้อน

(9) คลิก ดำเนินการต่อ



➤ Step 4 สร้างข้อมูลร้องเรียน

(10) กรอกรายละเอียดข้อมูลร้องเรียน ดังรูปที่ 232

ค้นหาผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้เดือดร้อน

10

ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลร้องเรียน

วัตถุประสงค์

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ

โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์

025054747

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

+เพิ่ม

ลบ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น > กรุงเทพมหานคร

ชั้นความเร็ว

ปกติ

ชั้นความสำคัญ

ปกติ

สาระสำคัญ

เอกสารแนบ

ประเภทเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ผู้ถูกร้อง

ระบุ ...

สถานะเรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันเวลาที่เปิดเรื่อง

03/04/2561 16:42:00

วันเวลาที่ปิดเรื่อง

ระบุ ...

ช่วงที่เกิดเหตุ

8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ

01/04/2561 00:00:00

ถึงวันที่

02/04/2561 00:00:00

สถานที่เกิดเหตุ

ริมกำแพงวัด

จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

อำเภอ

จตุจักร

ตำบล

จตุจักร

สาระสำคัญ

โดยภายหลังจากร้องเรียนดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพและคลิปวิดีโอในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับข้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์โดนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหาทำก็อ้าง

รายละเอียด

โดยภายหลังจากร้องเรียนดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพและคลิปวิดีโอในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับข้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์โดนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหาทำก็อ้าง

สรุปผลการพิจารณา

ระบุ ...

หมายเหตุ

ระบุ ...

สร้างข้อมูล

บันทึกข้อมูล

รูปที่ 22 แสดงหน้าการกรอกข้อมูลร้องเรียน



โดยแบ่งส่วนของการกรอกข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลร้องเรียน

วัตถุประสงค์

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ

โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์

025754141

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

+เพิ่ม

ลบ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร
กรมสังกัดกระทรวง > กรมศิลปากร

ชั้นความเร็ว

ปกติ

ชั้นความสำคัญ

ปกติ

รูปที่ 23 แสดงส่วนข้อมูลร้องเรียน



ตัวอย่างที่ 1 การเลือกหน่วยงาน

ผู้ใช้งานสามารถเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มากกว่า 1 หน่วยงานดังรูปที่ 24

The screenshot shows a web interface for selecting units. At the top, there is a header "หน่วยงานที่รับผิดชอบ" (Responsible Unit) with buttons "+เพิ่ม" (Add) and "ลบ" (Delete). Below the header is a list of units. A blue callout box with the word "click" points to the list. Below the list is a modal dialog titled "หน่วยงาน" (Unit) with a close button "x". Inside the dialog, there is a section "เลือกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง" (Select related main unit) with a list of units: "สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด" (Provincial Cultural Office) and "กรมสังกัดกระทรวง" (Ministry of Culture). Below the dialog, the list of units is shown again, now with the selected units highlighted in blue. The selected units are "สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร" (Provincial Cultural Office > Bangkok) and "กรมสังกัดกระทรวง > กรมศิลปากร" (Ministry of Culture > Department of Cultural Heritage).

รูปที่ 24 แสดงขั้นตอนการเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ตัวอย่างที่ 2 การลบหน่วยงาน

ผู้ใช้งานสามารถลบหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดังตัวอย่าง ด้วยการ

- (1) คลิกชื่อหน่วยงาน
- (2) กดปุ่ม ลบ

The screenshot shows the same web interface as before, but with the selected units highlighted in blue. A blue callout box with the number "1" points to the selected units. Another blue callout box with the number "2" points to the "ลบ" (Delete) button. The "ลบ" button is highlighted in red.

รูปที่ 25 แสดงขั้นตอนการลบหน่วยงานที่รับผิดชอบ



ส่วนที่ 2 สารสำคัญ ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลบังคับ (ช่องที่กำกับด้วยตัวอักษรสีแดง)

สารสำคัญ			เอกสารแนบ		
ประเภทเรื่อง			ผู้ถูกร้อง		
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม			ระบุ ...		
สถานะเรื่อง			วันเวลาที่เปิดเรื่อง		
อยู่ระหว่างดำเนินการ			18/04/2561 00:00:00		
ช่วงที่เกิดเหตุ			ช่วงวันที่เกิดเหตุ		
ระบุ ...			17/04/2561 05:10:00		
			ถึงวันที่		
			18/04/2561 06:19:00		
สถานที่เกิดเหตุ					
บริเวณปากซอย 129					
จังหวัด			อำเภอ		
กรุงเทพมหานคร			คลองสามวา		
			ตำบล		
			ทรายกองดินใต้		
สารสำคัญ					
มีการพ่นสีตามกำแพงวัด					
รายละเอียด					
มีวัยรุ่นกลุ่มหนึ่ง เข้ามาพ่นสีตามกำแพงวัด ทำให้กำแพงวัดสกปรก คาดว่าน่าจะเป็นวัยรุ่นที่ เทียวเตร มาหา อยู่บริเวณซอยใกล้เคียง ซึ่งเคยดักเตือนไปหลายครั้ง ก็ยังทำซ้ำอีก จนเจ้าอาวาสเฝ้าระวัง					
สรุปผลการพิจารณา					
ระบุ ...					
หมายเหตุ					
ระบุ ...					

สร้างข้อมูล บันทึกข้อมูล

รูปที่ 26 แสดงขั้นตอนการกรอกข้อมูลในส่วนสารสำคัญ



สถานะเรื่อง : แบ่งเป็น 2 สถานะ คือ

ยุติ หมายถึง เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ต้องการยุติ โดยเมื่อเลือกสถานะเป็นยุติเรื่องแล้ว ผู้ใช้งานจะไม่สามารถแก้ไขเรื่องดังกล่าวได้อีก และหากต้องการเรียกดูเรื่องดังกล่าว สามารถเรียกดูได้จากหน้าค้นหา

อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ รายการเรื่องจะยังคงแสดงอยู่ที่เมนูงานค้าง ผู้ใช้งานยังสามารถแก้ไข และเพิ่มการปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะยุติเรื่อง

รูปที่ 27 แสดงสถานะเรื่อง

ประเภทเรื่อง : แบ่งเป็น 4 สถานะ คือ

- ข้อเสนอแนะ
- แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สอบถามข้อมูล

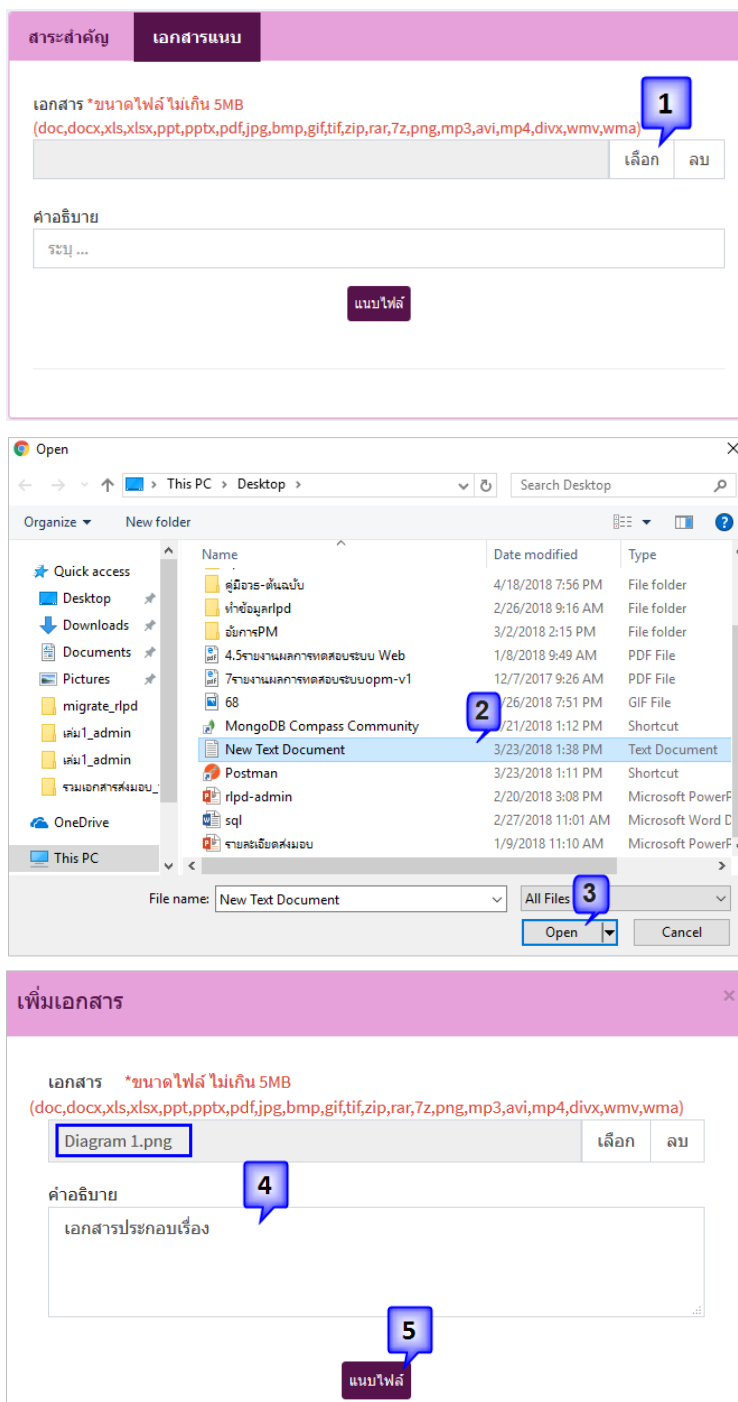
ระบบจะกำหนดค่าเริ่มต้น (Default) ไว้ที่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รูปที่ 28 แสดงประเภทเรื่อง



ส่วนที่ 3 ไฟล์แนบ : ระบบไม่บังคับใส่ มีหรือไม่มีไฟล์แนบก็ได้ หรือจะทำการแนบไฟล์ภายหลังก็ได้
ตัวอย่างการแนบไฟล์ ดังรูปที่ 29

- (1) คลิกปุ่ม เลือก
- (2) คลิกเลือกไฟล์
- (3) กดปุ่ม แนบไฟล์
- (4) กรอกคำอธิบาย
- (5) กดปุ่ม แนบไฟล์



รูปที่ 29 แสดงตัวอย่างการแนบไฟล์



(11) เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรื่องเรียนเรียบร้อยแล้ว กด บันทึกข้อมูล และคลิก ตกลง

ค้นหาผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้เดือดร้อน

10

ข้อมูลเรื่องเรียน

ข้อมูลเรื่องเรียน

วัตถุประสงค์
แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ
โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์
025054747

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร
กรมสังกัดกระทรวง > กรมการศาสนา

ชั้นความเร็ว
ปกติ

ชั้นความสำคัญ
ปกติ

สาระสำคัญ

เอกสารแนบ

ประเภทเรื่อง
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสื

ผู้ถูกร้อง
ระบุ ...

สถานะเรื่อง
อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันเวลาที่เปิดเรื่อง
03/04/2561 16:42:00

วันเวลาที่ปิดเรื่อง
ระบุ ...

ช่วงที่เกิดเหตุ
8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ
01/04/2561 00:00:00

ถึงวันที่
02/04/2561 00:00:00

สถานที่เกิดเหตุ
ริมกำแพงวัด

จังหวัด
กรุงเทพมหานคร

อำเภอ
จตุจักร

ตำบล
จตุจักร

รายละเอียด
โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางราย
รายละเอียด
โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์โดนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหาอีกด้วย

สรุปผลการพิจารณา
ระบุ ...

หมายเหตุ
ระบุ ...

บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว Service Code คือ 61040300001

click

ตกลง

11

ล้างข้อมูล

บันทึกข้อมูล

รูปที่ 30 แสดงตัวอย่างการบันทึกเรื่องร้องเรียน



ระบบจะ Preview หน้าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดังรูปที่ 31

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61040300001

วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้เดือดร้อน : โชคดี พรหมรัตน์

สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ

แก้ไข

วันที่เวลาที่เปิดเรื่อง : 31/03/2018 17:00

วันที่เวลาที่ปิดเรื่อง : 01/04/2018 17:00

ประเภทเรื่อง : ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

ชั้นความเร็ว : ปกติ

ชั้นความสำคัญ : ปกติ

ช่วงที่เกิดเหตุ : 8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (31/03/2018 17:00 - 01/04/2018 17:00)

สถานที่เกิดเหตุ : ริมกำแพงวัด

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
กรุงเทพมหานคร
กรมศิลปากร

สถานะการปฏิบัติงาน :

ผลการปฏิบัติงาน :

แก้ไข

สาระสำคัญ :
โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางราย

รายละเอียด :
โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์ให้คนเขาหาเหมือนในภาพพอคนเขาหามาก็อ้าง

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ :

เพิ่มเอกสาร

ชื่อเอกสาร :

รายละเอียด :

หมายเหตุ :

ผู้บันทึก : Admin-N Test (03/04/2018 16:58)

ผู้ปรับปรุง : Admin-N Test (03/04/2018 16:58)

การปฏิบัติงาน

เพิ่มการปฏิบัติงาน

ผู้บันทึก : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)

ผู้ติดต่อ : รุ่งเรือง วีระชาติ

วันที่ดำเนินการ :
03/04/2018
16:58

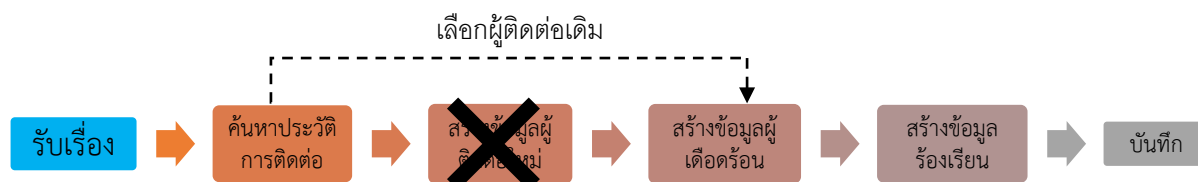
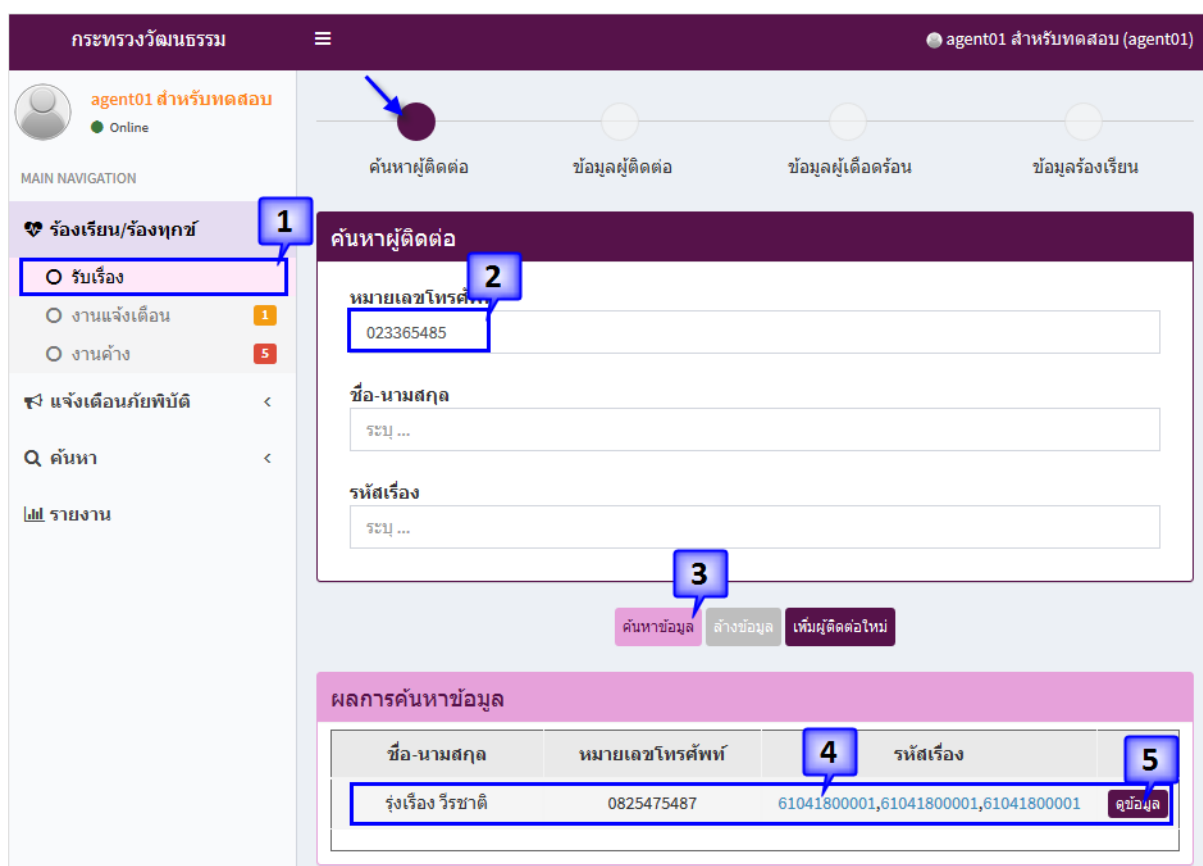
ประเภทการปฏิบัติงาน : รับเรื่องจากประชาชน

รายละเอียด : รับเรื่องจากประชาชน

รูปที่ 31 แสดงหน้า Preview เรื่องร้องเรียน

3.2 ขั้นตอนการรับเรื่อง กรณีผู้ติดต่อเดิม

ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานสืบค้นข้อมูลผู้ติดต่อทุกครั้งก่อนการสร้างเรื่องใหม่ เพื่อลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่อาจจะเกิดขึ้นได้ โดยมีขั้นตอนการทำงานดังนี้

รูปที่ 32 แสดงการค้นหาข้อมูลผู้ติดต่อ กรณี มีประวัติการติดต่อ

➤ Step 1 ค้นหาประวัติการติดต่อในระบบ

- (1) คลิกเมนู รับเรื่อง
- (2) ระบุ หมายเลขโทรศัพท์ ที่โทรเข้า หรือ ชื่อ-นามสกุล หรือ รหัสเรื่อง
- (3) คลิกปุ่ม ค้นหาข้อมูล
- (4) ตรวจสอบในตารางแสดงผลการค้นหา
กรณี พบรายการข้อมูล หมายถึง ผู้ติดต่อรายนี้เคยมีประวัติการติดต่ออยู่ในระบบ
- (5) คลิกปุ่ม ดูข้อมูล ด้านหลังของรายการ เพื่อใช้ประวัติผู้ติดต่อรายเดิมสำหรับการสร้างข้อมูลร้องเรียนใหม่ต่อไป



➤ Step 2 ตรวจสอบข้อมูลผู้ติดต่อเดิม

(6) หน้าจอแสดงข้อมูลผู้ติดต่อ (ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลได้)

(7) คลิกปุ่ม ดำเนินการต่อ

ค้นหาผู้ติดต่อ **ข้อมูลผู้ติดต่อ** ข้อมูลผู้เดือดร้อน ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลผู้ติดต่อ

คำนำหน้า นางสาว	ชื่อผู้ติดต่อ รุ่งเรือง	นามสกุลผู้ติดต่อ วีรชาติ
เพศ หญิง	อายุ (ปี) 35	สัญชาติ ไทย
หมายเลขบัตรประชาชน/Passport No. ระบุ ...	อาชีพ ข้าราชการ	ประเภทผู้ติดต่อ บุคคล
เบอร์ที่ทำงาน ระบุ ... 025547788	เบอร์มือถือ ระบุ ... 0875487548 0825475487	อีเมล ระบุ ... kes13@gmail.com fafa_12@hotmail.com
ที่อยู่ 105/88 ซ.พิษณุ 3		
จังหวัด กรุงเทพมหานคร	อำเภอ จตุจักร	ตำบล จตุจักร
รหัสไปรษณีย์ 10900		
หมายเหตุ ข้อมูลทดสอบ		

สร้างข้อมูล **ดำเนินการต่อ**

รูปที่ 33 แสดงขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลผู้ติดต่อ



➤ Step 3 สร้างข้อมูลผู้เดือดร้อน

(8) การสร้างข้อมูลผู้เดือดร้อน ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกรูปแบบการกรอกข้อมูลผู้เดือดร้อนได้ดังนี้

กรณีที่ 1 กรณีผู้เดือดร้อนเป็นคนเดียวกันกับผู้ติดต่อ ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่มดังรูปที่ 34

The screenshot shows a form titled 'ข้อมูลผู้เดือดร้อน' (Distressed Person Information). At the top, there is a progress bar with four steps: 'ค้นหาผู้ติดต่อ' (Find contact), 'ข้อมูลผู้ติดต่อ' (Contact information), 'ข้อมูลผู้เดือดร้อน' (Distressed person information), and 'ข้อมูลร้องเรียน' (Complaint information). The third step is currently active. Below the progress bar, there are three radio button options: 'เพิ่มผู้เดือดร้อน' (Add distressed person), 'ผู้เดือดร้อน คนเดียวกับผู้ติดต่อ' (Distressed person is the same as the contact), and 'ไม่ระบุผู้เดือดร้อน' (Do not specify distressed person). The second option is selected and highlighted with a blue box and a blue arrow. At the bottom, there are two buttons: 'ล้างข้อมูล' (Clear data) and 'ดำเนินการต่อ' (Proceed).

รูปที่ 34 กรณีผู้เดือดร้อนเป็นคนเดียวกันกับผู้ติดต่อ

กรณีที่ 2 กรณีไม่ระบุผู้เดือดร้อน ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่มดังรูปที่ 36

The screenshot shows the same form as in Figure 34. In this case, the third radio button option, 'ไม่ระบุผู้เดือดร้อน' (Do not specify distressed person), is selected and highlighted with a blue box and a blue arrow. The other options and buttons remain the same.

รูปที่ 35 กรณีไม่ระบุผู้เดือดร้อน



กรณีที่ 3 กรณีเพิ่มผู้เดือดร้อน ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลดังรูปที่ 36

ค้นหาผู้ติดต่อ ข้อมูลผู้ติดต่อ **ข้อมูลผู้เดือดร้อน** ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลผู้เดือดร้อน

☒ เพิ่มผู้เดือดร้อน ☐ ผู้เดือดร้อน คนเดียวกับผู้ติดต่อ ☐ ไม่ระบุผู้เดือดร้อน

คำนำหน้า: นาย ชื่อผู้เดือดร้อน: โชคดี นามสกุลผู้เดือดร้อน: พรหมรัตน์

เพศ: ชาย อายุ (ปี): 54 สัญชาติ: ไทย

เลขที่บัตรประชาชน: ระบุ ... อาชีพ: ธุรกิจส่วนตัว ประเภทผู้เดือดร้อน: บุคคล

เบอร์ที่ทำงาน: ระบุ ... เบอร์มือถือ: ระบุ ... Email: ระบุ ...

ที่อยู่: 102

จังหวัด: กรุงเทพมหานคร อำเภอ: จตุจักร ตำบล: จตุจักร รหัสไปรษณีย์: 10900

หมายเหตุ: ข้อมูลทดสอบ

ล้างข้อมูล **ดำเนินการต่อ**

รูปที่ 36 กรณีเพิ่มผู้เดือดร้อน

(9) คลิก ดำเนินการต่อ



➤ Step 4 สร้างข้อมูลร้องเรียน

(10) กรอกรายละเอียดข้อมูลร้องเรียน ดังรูปที่ 37

ค้นหาผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้เดือดร้อน

10

ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลร้องเรียน

วัตถุประสงค์

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ

โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์

025054747

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น > กรมการศาสนา

ชั้นความเร็ว

ปกติ

ชั้นความสำคัญ

ปกติ

สาระสำคัญ

เอกสารแนบ

ประเภทเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่ง

ผู้ถูกร้อง

ระบุ ...

สถานะเรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันเวลาที่เปิดเรื่อง

03/04/2561 16:42:00

วันเวลาที่ปิดเรื่อง

ระบุ ...

ช่วงที่เกิดเหตุ

8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ

01/04/2561 00:00:00

ถึงวันที่

02/04/2561 00:00:00

สถานที่เกิดเหตุ

ริมกำแพงวัด

จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

อำเภอ

จตุจักร

ตำบล

จตุจักร

สาระสำคัญ

โดยภายหลังจากร้องเรียนดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ติดมัลลิ่งในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นมัลลิ่งใบละ โปสเตอร์โดนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหามาก็อ้าง

รายละเอียด

โดยภายหลังจากร้องเรียนดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ติดมัลลิ่งในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นมัลลิ่งใบละ โปสเตอร์โดนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหามาก็อ้าง

สรุปผลการพิจารณา

ระบุ ...

หมายเหตุ

ระบุ ...

สร้างข้อมูล

บันทึกข้อมูล

รูปที่ 37 แสดงหน้าการกรอกข้อมูลร้องเรียน



โดยแบ่งส่วนของการกรอกข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลร้องเรียน

ข้อมูลร้องเรียน

วัตถุประสงค์

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ

โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์

025754141

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

+เพิ่ม

ลบ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร
กรมสังกัดกระทรวง > กรมศิลปากร

ชั้นความเร็ว

ปกติ

ชั้นความสำคัญ

ปกติ

รูปที่ 38 แสดงส่วนข้อมูลร้องเรียน



ตัวอย่างที่ 1 การเลือกหน่วยงาน

ผู้ใช้งานสามารถเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มากกว่า 1 หน่วยงานดังตัวอย่าง

The screenshot shows a web interface for selecting units. At the top, there is a header "หน่วยงานที่รับผิดชอบ" (Responsible Unit) with buttons "+เพิ่ม" (Add) and "ลบ" (Delete). Below the header is a list of units. A blue callout box with the word "click" points to the list. Below the list is a modal dialog titled "หน่วยงาน" (Unit) with a close button "x". Inside the dialog, there is a section "เลือกหน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้อง" (Select related main unit) with a list of units: "สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด" (Provincial Cultural Office) and "กรมสังกักระทรวง" (Ministry of Culture). Below the dialog, the list of units is shown again, now with the selected units highlighted in blue. The selected units are "สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร" (Provincial Cultural Office > Bangkok) and "กรมสังกักระทรวง > กรมศิลปากร" (Ministry of Culture > Ministry of Fine Arts). Blue arrows point to these selected units.

รูปที่ 39 แสดงขั้นตอนการเลือกหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ตัวอย่างที่ 2 การลบหน่วยงาน

ผู้ใช้งานสามารถลบหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ดังตัวอย่าง ด้วยการ

- (1) คลิกชื่อหน่วยงาน
- (2) กดปุ่ม ลบ

The screenshot shows the same unit selection interface as before. The selected unit "สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร" is highlighted in blue. A blue callout box with the number "1" points to the unit name. Another blue callout box with the number "2" points to the "ลบ" (Delete) button. The unit "กรมสังกักระทรวง > กรมศิลปากร" is also highlighted in blue.

รูปที่ 40 แสดงขั้นตอนการลบหน่วยงานที่รับผิดชอบ



ส่วนที่ 2 สารสำคัญ ผู้ใช้งานต้องกรอกข้อมูลบังคับ (ช่องที่กำกับด้วยตัวอักษรสีแดง)

สารสำคัญ			เอกสารแนบ		
ประเภทเรื่อง			ผู้ถูกร้อง		
ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม			ระบุ ...		
สถานะเรื่อง			วันเวลาที่เปิดเรื่อง		
อยู่ระหว่างดำเนินการ			18/04/2561 00:00:00		
ช่วงที่เกิดเหตุ			ช่วงวันที่เกิดเหตุ		
ระบุ ...			17/04/2561 05:10:00		
			ถึงวันที่		
			18/04/2561 06:19:00		
สถานที่เกิดเหตุ					
บริเวณปากซอย 129					
จังหวัด			อำเภอ		
กรุงเทพมหานคร			คลองสามวา		
			ตำบล		
			ทรายกองดินใต้		
สารสำคัญ					
มีการพ่นสีตามกำแพงวัด					
รายละเอียด					
มีวัยรุ่นกลุ่มหนึ่ง เข้ามาพ่นสีตามกำแพงวัด ทำให้กำแพงวัดสกปรก คาดว่าน่าจะเป็นวัยรุ่นที่ เทียวเตร มาหา อยู่บริเวณซอยใกล้เคียง ซึ่งเคยดักเตือนไปหลายครั้ง ก็ยังทำซ้ำอีก จนเจ้าอาวาสเฝ้าระวัง					
สรุปผลการพิจารณา					
ระบุ ...					
หมายเหตุ					
ระบุ ...					

ล้างข้อมูล บันทึกข้อมูล

รูปที่ 41 แสดงขั้นตอนการกรอกข้อมูลในส่วนสารสำคัญ



สถานะเรื่อง : แบ่งเป็น 2 สถานะ คือ

ยุติ หมายถึง เมื่อผู้ใช้งานดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ต้องการยุติ โดยเมื่อเลือกสถานะเป็นยุติเรื่องแล้ว ผู้ใช้งานจะไม่สามารถแก้ไขเรื่องดังกล่าวได้อีก และหากต้องการเรียกดูเรื่องดังกล่าว สามารถเรียกดูได้จากหน้าค้นหา

อยู่ระหว่างดำเนินการ หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ผู้ใช้งานยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ รายการเรื่องจะยังคงแสดงอยู่ที่เมนูงานค้าง ผู้ใช้งานยังสามารถแก้ไข และเพิ่มการปฏิบัติงานได้ จนกว่าจะยุติเรื่อง

รูปที่ 42 แสดงสถานะเรื่อง

ประเภทเรื่อง : แบ่งเป็น 4 สถานะ คือ

- ข้อเสนอแนะ
- แจ้งเบาะแส
- ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- สอบถามข้อมูล

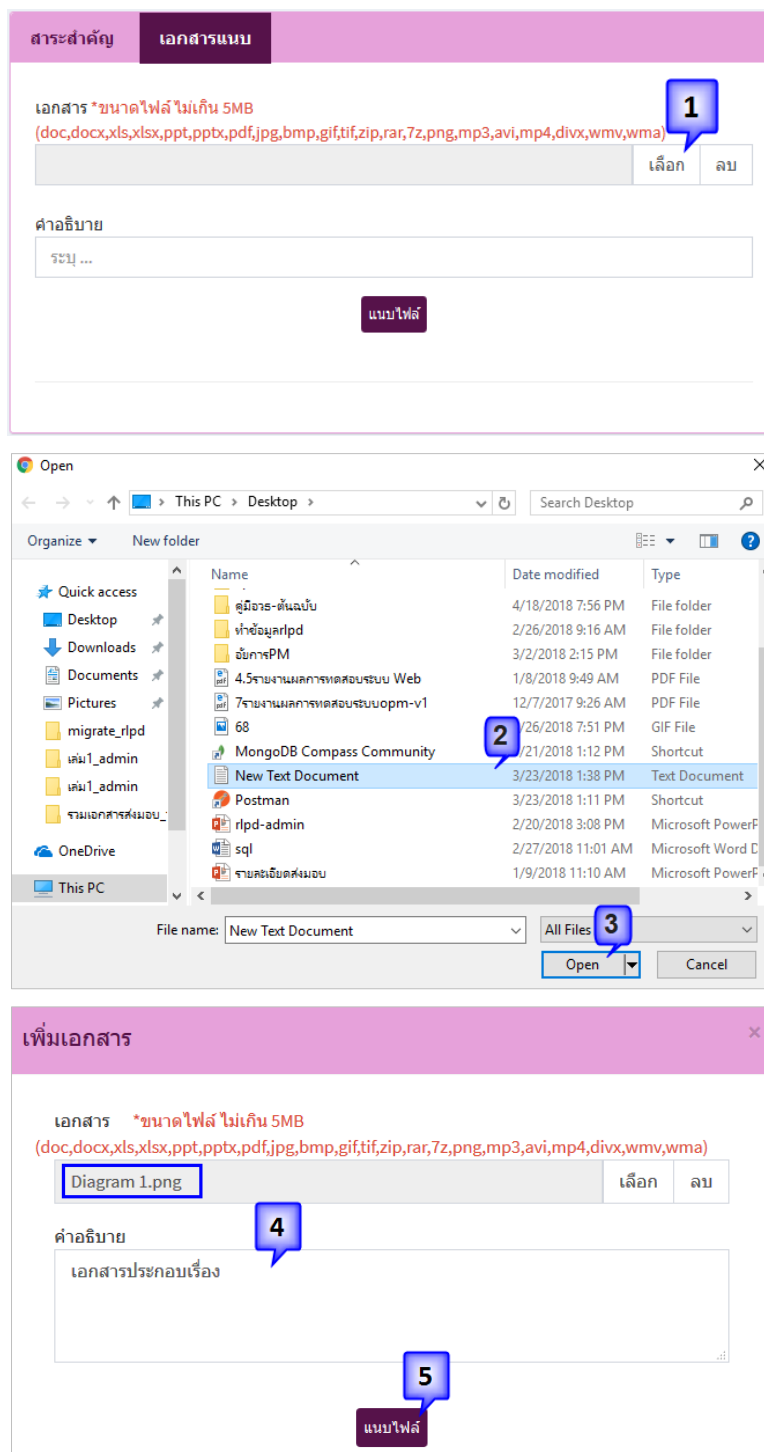
ระบบจะกำหนดค่าเริ่มต้น (Default) ไว้ที่ ร้องเรียน/ร้องทุกข์

รูปที่ 43 แสดงประเภทเรื่อง



ส่วนที่ 3 ไฟล์แนบ : ระบบไม่บังคับใส่ มีหรือไม่มีไฟล์แนบก็ได้ หรือจะทำการแนบไฟล์ภายหลังก็ได้
ตัวอย่างการแนบไฟล์ ดังรูปที่ 44

- (1) คลิกปุ่ม เลือกรูป
- (2) คลิกเลือกไฟล์
- (3) กดปุ่ม แนบไฟล์
- (4) กรอกคำอธิบาย
- (5) กดปุ่ม แนบไฟล์



รูปที่ 44 แสดงตัวอย่างการแนบไฟล์



(11) เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรื่องเรียนเรียบร้อยแล้ว กด บันทึกข้อมูล และคลิก ตกลง

ค้นหาผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ข้อมูลผู้เดือดร้อน

10

ข้อมูลเรื่องเรียน

ข้อมูลเรื่องเรียน

วัตถุประสงค์

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ

โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์

025054747

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด > กรุงเทพมหานคร กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น > กรมการศาสนา

ชั้นความเร็ว

ปกติ

ชั้นความสำคัญ

ปกติ

สาระสำคัญ

เอกสารแนบ

ประเภทเรื่อง

ร้องเรียน/ร้องทุกข์ > ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสื

ผู้ถูกร้อง

ระบุ ...

สถานะเรื่อง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันเวลาที่เปิดเรื่อง

03/04/2561 16:42:00

วันเวลาที่ปิดเรื่อง

ระบุ ...

ช่วงที่เกิดเหตุ

8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ

01/04/2561 00:00:00

ถึงวันที่

02/04/2561 00:00:00

สถานที่เกิดเหตุ

ริมกำแพงวัด

จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

อำเภอ

จตุจักร

ตำบล

จตุจักร

สาระสำคัญ

โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความความเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางราย

รายละเอียด

โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความความเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความเห็นเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์โดนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหากี่อ้าง

สรุปผลการพิจารณา

ระบุ ...

หมายเหตุ

ระบุ ...

บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว Service Code คือ 61040300001

click

ตกลง

11

ล้างข้อมูล

บันทึกข้อมูล

รูปที่ 45 แสดงตัวอย่างการบันทึกเรื่องร้องเรียน



ระบบจะ Preview หน้าเรื่องร้องเรียนดังรูปที่ 46

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61040300001

วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้เดือดร้อน : โชคดี พรหมรัตน์

สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ

แก้ไข

วันที่เวลาที่เปิดเรื่อง : 31/03/2018 17:00

วันที่เวลาที่ปิดเรื่อง : 01/04/2018 17:00

ประเภทเรื่อง : ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

ขั้นความเร็ว : ปกติ

ขั้นความสำคัญ : ปกติ

ช่วงที่เกิดเหตุ : 8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (31/03/2018 17:00 - 01/04/2018 17:00)

สถานที่เกิดเหตุ : ริมกำแพงวัด

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กรุงเทพมหานคร กรมศิลปากร

สถานะการปฏิบัติงาน :

ผลการปฏิบัติงาน :

แก้ไข

สาระสำคัญ : โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางราย

รายละเอียด : โดยภายหลังจากเรื่องราวดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์ให้คนเขาหาเหมือนในภาพพอคนเขาหามาก็อ้าง

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ :

เพิ่มเอกสาร

ชื่อเอกสาร :

รายละเอียด :

หมายเหตุ :

ผู้บันทึก : Admin-N Test (03/04/2018 16:58)

ผู้ปรับปรุง : Admin-N Test (03/04/2018 16:58)

การปฏิบัติงาน

เพิ่มการปฏิบัติงาน

ผู้บันทึก : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)

ผู้ติดต่อ : รุ่งเรือง วีระชาติ

วันที่ดำเนินการ : 03/04/2018 16:58

ประเภทการปฏิบัติงาน : รับเรื่องจากประชาชน

รายละเอียด : รับเรื่องจากประชาชน

รูปที่ 46 แสดงหน้า Preview เรื่องร้องเรียน



3.3 ขั้นตอนการส่งต่องาน

กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้แก่หน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อ นั้น ให้ทำตามขั้นตอน ดังนี้

(1) คลิกปุ่ม เพิ่มการปฏิบัติงาน ที่หน้า Preview

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61040300001

วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้เดือดร้อน : โชคดี พรหมรัตน์

สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ แก้ไข

วันเวลาที่เปิดเรื่อง : 31/03/2018 17:00

วันเวลาที่ปิดเรื่อง : 01/04/2018 17:00

ประเภทเรื่อง : ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

ชั้นความเร็ว : ปกติ

ชั้นความสำคัญ : ปกติ

ช่วงที่เกิดเหตุ : 8.3.0 น.

ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (31/03/2018 17:00 - 01/04/2018 17:00)

สถานที่เกิดเหตุ : ริมกำแพงวัด

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ :
สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
กรุงเทพมหานคร
กรมศิลปากร

สถานะการปฏิบัติงาน :

ผลการปฏิบัติงาน : แก้ไข

สาระสำคัญ :
โดยภายหลังจากร้องร่วสดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางราย

รายละเอียด :
โดยภายหลังจากร้องร่วสดังกล่าวได้รับการเผยแพร่ ชาวโซเชียลต่างก็ให้ความสนใจไม่น้อย ต่างถ่ายภาพธนบัตรที่ตนมีลงในช่องแสดงความคิดเห็น ในขณะเดียวกัน ชาวโซเชียลบางรายก็ได้ตั้งข้อสังเกตถึงการรับซื้อ โดยได้แสดงความคิดเห็นว่า “แบบในภาพนั้นก็มีใบละ โปสเตอร์ไหนเขาหาเหมือนในภาพ พอคนเขาหามาก็อ้าง

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ : เพิ่มเอกสาร

ชื่อเอกสาร :
Diagram 1.png

รายละเอียด :
เอกสารประกอบเรื่อง

ดาวน์โหลด ลบไฟล์

หมายเหตุ :

ผู้บันทึก : Admin-N Test (03/04/2018 16:58)

ผู้ปรับปรุง : Admin-N Test (03/04/2018 16:58)

1

การปฏิบัติงาน

เพิ่มการปฏิบัติงาน

ผู้บันทึก : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)

ผู้ติดต่อ : รุ่งเรือง วีระชาติ

วันที่ดำเนินการ :
03/04/2018
16:58

ประเภทการปฏิบัติงาน : รับเรื่องจากประชาชน

รายละเอียด : รับเรื่องจากประชาชน

รูปที่ 47 แสดงตัวอย่างการเพิ่มการปฏิบัติงาน



กรณีที่ 1 ประสานงานแบบหน่วยงาน

- (2) เลือกประเภทการปฏิบัติงาน เป็น ประสานงานเพื่อดำเนินงาน
- (3) เลือกผู้รับ เป็น หน่วยงาน
- (4) เลือกชื่อหน่วยงาน
- (5) กรอกรายละเอียดการปฏิบัติงาน
- (6) ส่วนของการส่ง Email : เมื่อผู้ใช้งานต้องการประสานงานผ่าน Email ไปพร้อมกันกับระบบ ให้ผู้ใช้งาน คลิกเลือกส่งข้อมูลดังตัวอย่าง
- (7) กดปุ่ม บันทึก

The screenshot shows a web form titled 'การปฏิบัติงาน' (Task Management) with a close button (X) in the top right corner. The form contains several sections with numbered callouts:

- Callout 2:** Points to the 'ประเภทการปฏิบัติงาน' (Task Category) dropdown menu, which currently shows 'ประสานงานเพื่อดำเนินการ' (Coordinate for action).
- Callout 3:** Points to the 'ผู้รับ' (Recipient) section, which includes a dropdown for 'หน่วยงาน' (Agency) and a dropdown for 'กรมศิลปากร' (Ministry of Culture).
- Callout 4:** Points to the 'หน่วยงาน' (Agency) dropdown menu.
- Callout 5:** Points to the 'รายละเอียดการปฏิบัติงาน' (Task Details) text area, which contains the text 'ส่งงานเพื่อดำเนินการต่อ' (Send work for further action).
- Callout 6:** Points to the 'ระบุข้อมูลเพื่อการส่ง Email ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง' (Specify information for sending email to relevant parties) section, which includes two checked checkboxes: 'ข้อมูลประชาชน' (Public information) and 'ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์' (Complaint/Request information).
- Callout 7:** Points to the 'บันทึก' (Save) button at the bottom right of the form.

At the bottom left of the form, there is a 'ล้างข้อมูล' (Clear data) button.

รูปที่ 48 แสดงตัวอย่างการเพิ่มการปฏิบัติงานแบบหน่วยงาน



กรณีที่ 2 ประสานงานแบบบุคคล

- (2) เลือกประเภทการปฏิบัติงาน เป็น ประสานงานเพื่อดำเนินงาน
- (3) เลือกผู้รับ เป็น เจ้าหน้าที่
- (4) เลือกชื่อหน่วยงาน
- (5) เลือกชื่อเจ้าหน้าที่
- (6) กรอกรายละเอียดการปฏิบัติงาน
- (7) ส่วนของการส่ง Email : เมื่อผู้ใช้งานต้องการประสานงานผ่าน Email ไปพร้อมกันกับระบบ ให้ผู้ใช้งาน คลิกเลือกส่งข้อมูลดังตัวอย่าง
- (8) กดปุ่ม บันทึก

The screenshot shows a web form titled 'การปฏิบัติงาน' (Work Practice) with a close button (X) in the top right corner. The form contains several sections with numbered callouts:

- ประเภทการปฏิบัติงาน** (2): A dropdown menu with the selected value 'ประสานงานเพื่อดำเนินการ' (Coordinate for action).
- ผู้รับ** (3): A section for the recipient, containing three dropdown menus:
 - เจ้าหน้าที่** (4): Selected value is 'เจ้าหน้าที่' (Staff).
 - กรุงเทพมหานคร** (5): Selected value is 'กรุงเทพมหานคร' (Bangkok).
 - จนท.จังหวัด สนง.วัฒนธรรมจังหวัด** (6): Selected value is 'จนท.จังหวัด สนง.วัฒนธรรมจังหวัด' (Staff, Provincial Office of Cultural Affairs).
- รายละเอียดการปฏิบัติงาน** (7): A text area with the placeholder text 'ส่งงานเพื่อดำเนินการต่อ' (Forward work for further action).
- ระบุข้อมูลเพื่อการส่ง Email ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง** (8): A section with two checkboxes, both of which are checked:
 - ☒ ข้อมูลประชาชน (Public information)
 - ☒ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (Complaint/Request information)
- At the bottom right, there are two buttons: 'ล้างข้อมูล' (Clear data) and 'บันทึก' (Save/Record).

รูปที่ 49 แสดงตัวอย่างการเพิ่มการปฏิบัติงานแบบบุคคล



รายละเอียดการส่งต่องาน จะถูกแสดงที่แถบปฏิบัติงานดังรูปที่ 50

การปฏิบัติงาน เพิ่มการปฏิบัติงาน

ผู้บันทึก : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)	ผู้รับ : จนท.จังหวัด สนง.วัฒนธรรมจังหวัด (กรุงเทพมหานคร)	วันที่ดำเนินการ : 18/04/2018 23:02
ประเภทการปฏิบัติงาน : ประสานงานเพื่อดำเนินการ	สถานะ : รอการตอบรับ	
รายละเอียด : ส่งงานเพื่อดำเนินการต่อ		

ผู้บันทึก : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)	ผู้ติดต่อ : รุ่งเรือง วีระชาติ	วันที่ดำเนินการ : 03/04/2018 16:58
ประเภทการปฏิบัติงาน : รับเรื่องจากประชาชน		
รายละเอียด : รับเรื่องจากประชาชน		

รูปที่ 50 แสดงตัวอย่างรายการการปฏิบัติงานเพื่อส่งต่องาน

เรื่องดังกล่าว จะไปแสดงที่หน้างานแจ้งเตือนของผู้รับ โดยมี ประเภทการแจ้งเตือนเป็น “ประสานงานเพื่อดำเนินการ” ดังรูปที่ 51

งานแจ้งเตือน						
Show 10 entries		Search:				
รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน	ผู้ส่ง	จำนวนวันที่เหลือ	สถานะ	
61032900002	19/03/2018 10:09:36	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	agent02	15		ดูข้อมูล
Showing 1 to 1 of 1 entries						
		Previous 1 Next				

รูปที่ 51 แสดงตัวอย่างรายการการปฏิบัติงานที่ผู้รับเห็นในหน้าแรกของระบบ



3.4 ขั้นตอนการติดตามเรื่อง

กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์หน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ให้ผู้ใช้งานทำตามขั้นตอน ดังนี้

(1) คลิกปุ่ม เพิ่มการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน		
ผู้บันทึก : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)	ผู้รับ : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)	วันที่ดำเนินการ : 21/03/2018 23:46
ประเภทการปฏิบัติงาน : ประสานงานเพื่อดำเนินการ	สถานะ : ใช้งานแล้ว	
รายละเอียด : ประสานงาน		
ผู้บันทึก : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)	ผู้ติดต่อ : แม่ละลิ ฟอลคอน	วันที่ดำเนินการ : 21/03/2018 23:44
ประเภทการปฏิบัติงาน : รับเรื่องจากประชาชน		
รายละเอียด : รับเรื่องจากประชาชน		

รูปที่ 52 แสดงตัวอย่างการเพิ่มการปฏิบัติงานเพื่อติดตามงาน

กรณีที่ 1 ติดตามงานแบบหน่วยงาน

- (2) เลือกประเภทการปฏิบัติงาน เป็น ติดตามงาน
- (3) เลือกผู้รับ เป็น หน่วยงาน
- (4) เลือกชื่อหน่วยงาน
- (5) กรอกรายละเอียดการปฏิบัติงาน
- (6) ส่วนของการส่ง Email : เมื่อผู้ใช้งานต้องการติดตามงานผ่าน Email ไปพร้อมกันกับระบบ ให้ผู้ใช้งานคลิกเลือกส่งข้อมูลดังตัวอย่าง
- (7) กดปุ่ม บันทึก

การปฏิบัติงาน	
ประเภทการปฏิบัติงาน	2
ผู้รับ	3
หน่วยงาน	4
กรมศิลปากร	
รายละเอียดการปฏิบัติงาน	5
ติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน	
ระบุข้อมูลเพื่อการส่ง Email ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง	6
☒ ข้อมูลประชาชน ☒ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ล้างข้อมูล	7
บันทึก	

รูปที่ 53 แสดงตัวอย่างการเพิ่มการปฏิบัติงานแบบหน่วยงาน



กรณีที่ 2 ติดตามงานแบบบุคคล

- (2) เลือกประเภทการปฏิบัติงาน เป็น ติดตามงาน
- (3) เลือกผู้รับ เป็น เจ้าหน้าที่
- (4) เลือกชื่อหน่วยงาน
- (5) เลือกชื่อเจ้าหน้าที่
- (6) กรอกรายละเอียดการปฏิบัติงาน
- (7) ส่วนของการส่ง Email : เมื่อผู้ใช้งานต้องการติดตามงานผ่าน Email ไปพร้อมกันกับระบบ ให้ผู้ใช้งานคลิกเลือกส่งข้อมูลดังตัวอย่าง
- (8) กดปุ่ม บันทึก

รูปที่ 54 แสดงตัวอย่างการเพิ่มการปฏิบัติงานแบบบุคคล

เรื่องดังกล่าว จะไปแสดงที่หน้างานแจ้งเตือนของผู้รับ โดยมี ประเภทการแจ้งเตือนเป็น “ติดตามงาน” ดังรูปที่ 56

งานแจ้งเตือน							
Show 10 entries		Search:					
รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน	ผู้ส่ง	จำนวนวันที่เหลือ	สถานะ		
61032100002	18/04/2018 23:28:40	ติดตามงาน	Admin-N Test	15	●	ดูข้อมูล	
61032900002	19/03/2018 10:09:36	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	agent02	-16	●	ดูข้อมูล	

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 55 แสดงตัวอย่างรายการการปฏิบัติงานที่ผู้รับเห็นในหน้าแรกของระบบ



3.5 ขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เมื่อมีการประสานงานส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ และแต่ละหน่วยงานได้ดำเนินการในส่วนที่ได้รับมอบหมายเรียบร้อยแล้ว ให้แต่ละหน่วยงาน เข้ามารายงานผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน ตามขั้นตอนดังนี้

- (1) คลิปปุ่ม **แก้ไข** (ซึ่งอยู่ด้านหลังชื่อหน่วยงานของผู้ใช้งาน) ที่หน้า Preview ดังรูปที่ 56

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61032100002	วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน	ผู้เคือครือน : คอนแดนดิน ฟอนคอน
สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ แก้ไข	วันเวลาที่เปิดเรื่อง : 20/03/2018 10:00	วันเวลาที่ปิดเรื่อง :
ประเภทเรื่อง : สือลามกอนาจาร	ชั้นความเร็ว : ปกติ	ชั้นความสำคัญ : ปกติ
ช่วงที่เกิดเหตุ : สายๆ	ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (20/03/2018 10:00 - 20/03/2018 10:00)	
สถานที่เกิดเหตุ : วัดสันดอน	ผู้ถูกร้อง : พ่อหมื่น	

หน่วยงานที่รับผิดชอบ :
สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
กรุงเทพมหานคร

สถานะการปฏิบัติงาน :

ผลการปฏิบัติงาน :

1
แก้ไข

สาระสำคัญ :
บุพเพสันนิบาตร

รายละเอียด :
บุพเพสันนิบาตร

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ : **เพิ่มเอกสาร**

ชื่อเอกสาร : street.xls **รายละเอียด :** dd ดาวน์โหลด ลบไฟล์

หมายเหตุ : บุพเพสันนิบาตร

ผู้บันทึก : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (21/03/2018 23:44) **ผู้ปรับปรุง :** admin (19/04/2018 10:28)

รูปที่ 56 ตัวอย่างการรายงานผลในภาพรวมหน่วยงาน (1)



- (2) เลือกสถานะเป็น ยุติ : หมายถึงเป็นการยุติเรื่องในหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้นๆ
- (3) กรอกผลการปฏิบัติงาน
- (4) กดปุ่ม บันทึก

หน่วยงาน

กรุงเทพมหานคร

สถานะการปฏิบัติงาน

ยุติ

ผลการปฏิบัติงาน

ทางหน่วยงานได้ประสานงานในพื้นที่ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว |

บันทึก

รูปที่ 57 ตัวอย่างการรายงานผลในภาพรวมหน่วยงาน (2)



การรายงานผลการปฏิบัติงานจากแต่ละหน่วยงานจะแสดงผลอยู่ที่หน้า Preview ดังรูปที่ 58

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61032100002	วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน	ผู้เดือดร้อน : คอนแดนดิน ฟอนคอน
สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ แก้ไข	วันที่เวลาที่เปิดเรื่อง : 20/03/2018 10:00	วันที่เวลาที่ปิดเรื่อง :
ประเภทเรื่อง : สื่อลามกอนาจาร	ชั้นความเร็ว : ปกติ	ชั้นความสำคัญ : ปกติ
ช่วงที่เกิดเหตุ : สายๆ	ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (20/03/2018 10:00 - 20/03/2018 10:00)	
สถานที่เกิดเหตุ : วัดสันดอน	ผู้ถูกร้อง : พ่อหมื่น	

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กรุงเทพมหานคร

สถานะการปฏิบัติงาน: ผลการปฏิบัติงาน : ยดี

ทางหน่วยงานได้ประสานงานในพื้นที่ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบและแก้ไขปัญหารียบร้อยแล้ว **แก้ไข**

สาระสำคัญ :
บุพเพสันนิบาต

รายละเอียด :
บุพเพสันนิบาต

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ : **เพิ่มเอกสาร**

ชื่อเอกสาร : street.xls

รายละเอียด : dd

ดาวน์โหลด **ลบไฟล์**

หมายเหตุ : บุพเพสันนิบาต

ผู้บันทึก : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (21/03/2018 23:44)

ผู้ปรับปรุง : admin (19/04/2018 10:28)

รูปที่ 58 ตัวอย่างการรายงานผลในภาพรวมหน่วยงาน (3)



3.6 ขั้นตอนการแก้ไขเรื่อง

ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขเนื้อหาเรื่องเฉพาะเรื่องที่ตนเองสร้างเท่านั้น ไม่สามารถแก้ไขเนื้อหาเรื่องที่ผู้อื่นสร้าง และประสานงานมาให้ดำเนินการต่อได้ เมื่อผู้ใช้งานต้องการแก้ไขเนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ทำตามขั้นตอนดังนี้

(1) คลิกปุ่ม **แก้ไขข้อมูล** ที่หน้า Preview ดังรูปที่ 59

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

1

แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61032100002

วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้เดือดร้อน : คอนแดนดิน ฟอนคอน

สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันที่เวลาที่เปิดเรื่อง : 20/03/2018 17:00

วันที่เวลาที่ปิดเรื่อง : 20/03/2018 17:00

ประเภทเรื่อง : สื่อลามกอนาจาร

ชั้นความเร็ว : ปกติ

ชั้นความสำคัญ : ปกติ

ช่วงที่เกิดเหตุ : สายๆ

ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (20/03/2018 17:00 - 20/03/2018 17:00)

สถานที่เกิดเหตุ : วัดสันดอน

ผู้ถูกร้อง : พ่อหมื่น

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

สถานะการปฏิบัติงาน :

ผลการปฏิบัติงาน :

สาระสำคัญ :

รายละเอียด :
บุพเพสันนิวาส

สรุปผลการพิจารณา :
บุพเพสันนิวาส

เอกสารแนบ :

เพิ่มเอกสาร

ชื่อเอกสาร :
street.xls

รายละเอียด :
dd

ดาวน์โหลด

ลบไฟล์

หมายเหตุ : บุพเพสันนิวาส

ผู้บันทึก : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (21/03/2018 23:44)

ผู้ปรับปรุง : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (21/03/2018 23:44)

รูปที่ 59 ตัวอย่างการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (1)



(2) แก้ไขเนื้อหาที่ต้องการ แล้วกดปุ่มบันทึกข้อมูล

แก้ไขข้อมูล เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลเรื่องเรียน

รหัสเรื่อง
61032100002

วัตถุประสงค์
แจ้งเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการติดต่อ
โทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์
0814115799

หน่วยงานที่รับผิดชอบ + เพิ่ม ลบ
สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม

ชั้นความเร็ว
ปกติ

ชั้นความสำคัญ
ปกติ

สาระสำคัญ

ประเภทเรื่อง
สื่อลามกอนาจาร

ผู้ถูกร้อง
พ่อหมื่น

สถานที่เรื่อง
อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันเวลาที่เปิดเรื่อง
20/03/2018 17:00:00

วันเวลาที่ปิดเรื่อง
ระบุ ...

ช่วงที่เกิดเหตุ
สายๆ

ช่วงวันที่เกิดเหตุ
20/03/2018 17:00:00

ถึงวันที่
20/03/2018 17:00:00

สถานที่เกิดเหตุ
วัดสันดอน

จังหวัด
กระบี่

อำเภอ
เกาะลันตา

ตำบล
เกาะกลาง

สาระสำคัญ
พบเห็นการมั่วสุมในวัด

รายละเอียด
พบเห็นการมั่วสุมในวัด

สรุปผลการพิจารณา
ระบุ ...

หมายเหตุ
บุพเพสันนิวาส

2

ล้างข้อมูล ยกเลิก บันทึกข้อมูล

รูปที่ 60 ตัวอย่างการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (2)



3.7 ขั้นตอนการยุติเรื่อง

ผู้ใช้งานต้องเป็นผู้ยุติเรื่องของตนเอง เมื่อเรื่องผ่านกระบวนการดำเนินการจนแล้วเสร็จ โดยผู้ใช้งานต้องทำตามขั้นตอนดังนี้

- (1) ตรวจสอบการรายงานผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยสถานะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องเป็น ยุติ
- (2) คลิกปุ่ม **แก้ไข** ที่สถานะเรื่อง

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61032100002	2	วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน	ผู้เดือดร้อน : คอนแดนดิน ฟอนคอน
สถานะเรื่อง : อยู่ระหว่างดำเนินการ แก้ไข		วันเวลาที่เปิดเรื่อง : 19/03/2018 13:00	วันเวลาที่ปิดเรื่อง :
ประเภทเรื่อง : สื่อลามกอนาจาร		ชั้นความเร็ว : ปกติ	ชั้นความสำคัญ : ปกติ
ช่วงที่เกิดเหตุ : สายๆ			ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (19/03/2018 13:00 - 19/03/2018 13:00)
สถานที่เกิดเหตุ : วัดสันดอน			ผู้ถูกร้อง : พ่อหมื่น

1

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : สถานะการปฏิบัติงาน : ผลการปฏิบัติงาน :
สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กรุงเทพมหานคร ยุติ ทางหน่วยงานได้ประสานงานในพื้นที่ โดยส่งเจ้าหน้าที่ไปตรวจสอบและแก้ไขปัญหารียบร้อยแล้ว **แก้ไข**

สาระสำคัญ :
พบการมีวสุมบริเวณวัด

รายละเอียด :
มีกลุ่มวัยรุ่นจำนวนมากพบการมีวสุมบริเวณวัด สร้างความเดือดร้อนแก่พระภิกษุสงฆ์

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ : **เพิ่มเอกสาร**

ชื่อเอกสาร : street.xls รายละเอียด : dd ดาวน์โหลด ลบไฟล์

หมายเหตุ : บัพเพสันนิบาต

ผู้บันทึก : เสาวนีย์ เศวตพงษ์ (21/03/2018 23:44) ผู้ปรับปรุง : admin (19/04/2018 11:04)

รูปที่ 61 ตัวอย่างการยุติเรื่อง



- (3) เลือกสถานะเรื่องเป็น ยุติเรื่อง
- (4) กรอกข้อมูลเพื่อสรุปผลการดำเนินงาน
- (5) กดปุ่ม บันทึก

สถานะเรื่อง

สถานะเรื่อง

ยุติ

สรุปผล

สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้เรียบร้อยแล้ว

บันทึก

รูปที่ 62 ตัวอย่างการสรุปผลเพื่อการยุติเรื่อง



เมื่อผู้ใช้งานได้ทำการยุติเรื่องแล้ว จะไม่สามารถแก้ไขเรื่องได้อีก แต่ยังคงบันทึกการปฏิบัติงานได้ และสามารถสืบค้นเรื่องที่ยุติแล้วได้ที่หน้าค้นหา

ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รหัสเรื่อง : 61041800001

วัตถุประสงค์ : แจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้เดือดร้อน : ไม่ระบุ

สถานะเรื่อง : ยุติ

วันที่เปิดเรื่อง : 17/04/2018 17:00

วันที่ปิดเรื่อง :

ประเภทเรื่อง : ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปกรรม

ชั้นความเร็ว : ปกติ

ชั้นความสำคัญ : ปกติ

ช่วงที่เกิดเหตุ :

ช่วงวันที่เกิดเหตุ : (16/04/2018 22:10 - 17/04/2018 23:19)

สถานที่เกิดเหตุ : บริเวณปากซอย 129

ผู้ถูกร้อง :

หน่วยงานที่รับผิดชอบ :
สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม
กรุงเทพมหานคร
กรมศิลปากร

สถานะการปฏิบัติงาน :

ผลการปฏิบัติงาน :

แก้ไข

สาระสำคัญ :
มีการพ่นสีตามกำแพงวัด

รายละเอียด :

มีวัยรุ่นกลุ่มหนึ่ง เข้ามาพ่นสีตามกำแพงวัด ทำให้กำแพงวัดสกปรก คาดว่าน่าจะเป็นวัยรุ่นที่ เทียวเตร แมया อยู่บริเวณซอยใกล้เคียง ซึ่งเคยดักเตือนไปหลายครั้งก็ยังทำซ้ำอีก จนเจ้าอาวาสเฝ้ามระอา

สรุปผลการพิจารณา :

เอกสารแนบ :

ชื่อเอกสาร :

รายละเอียด :

หมายเหตุ :

ผู้บันทึก : Admin-N Test (18/04/2018 17:20)

ผู้ปรับปรุง : Admin-N Test (18/04/2018 17:20)

การปฏิบัติงาน

เพิ่มการปฏิบัติงาน

ผู้บันทึก : Admin-N Test (สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม)

ผู้ติดต่อ : รุ่งเรือง วีระชาติ

วันที่ดำเนินการ :

ประเภทการปฏิบัติงาน : รับเรื่องจากประชาชน

การ :

รายละเอียด : รับเรื่องจากประชาชน

18/04/2018

17:20

รูปที่ 63 ตัวอย่างการผลการยุติเรื่อง



บทที่ 4 ขั้นตอนการบริหารจัดการการแจ้งเตือนภัยพิบัติ

4.1 ขั้นตอนการรับงานเพื่อดำเนินการต่อ

เมื่อมีเจ้าหน้าที่ส่งต่องานผ่านระบบ มายังผู้ใช้งานเพื่อดำเนินการต่อ ผู้ใช้งานต้องทำตามขั้นตอนดังนี้

- (1) คลิกเมนู แจ้งเตือนภัยพิบัติ
- (2) คลิกเมนูย่อย งานแจ้งเตือน
- (3) คลิกปุ่มดูข้อมูล ที่รายการข้อมูลที่ต้องการ

กระทรวงวัฒนธรรม agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ Online

MAIN NAVIGATION

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- แจ้งเตือนภัยพิบัติ**
- งานแจ้งเตือน
- งานค้าง
- ค้นหา
- รายงาน

งานแจ้งเตือน

Show 10 entries Search:

รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน	ผู้ส่ง	
61042000001	20/04/2018 14:48:34	ติดตามงาน	Admin-N Test	ดูข้อมูล
61042000001	20/04/2018 14:39:35	ประสานงานเพื่อดำเนินการ	Admin-N Test	ดูข้อมูล

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 64 ตัวอย่างการรับงาน

ระบบจะแสดงหน้า Preview รายละเอียดข้อมูล ดังรูป 65 และรายการข้อมูลนี้จะหายไปจากงานแจ้งเตือนที่หน้าแรก และจะย้ายมาอยู่ที่แถบงานค้าง และจะหายไปจากหน้าแรกจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

ข้อมูลรายงานภัยพิบัติ แก้ไขข้อมูล

รหัสเรื่อง : 61042000001

หน่วยงาน : สำนักปลัดกระทรวงวัฒนธรรม จังหวัด : ขอนแก่น สถานะ : อยู่ระหว่างดำเนินการ

จากเหตุ : อุทกภัย ความรุนแรง : ปานกลาง ลักษณะของภัย : น้ำท่วม

ภัยเกิดวันที่ : 18/04/2018 00:00:00 ภัยสิ้นสุดวันที่ : 18/04/2018 00:00:00

สถานที่เกิดภัย : หมู่ที่ 2

ราษฎรที่ประสบภัย : มีราษฎรเสียหาย 5 หลังคาเรือน

พื้นที่ประสบภัยและความเสียหาย (ภายใต้ภารกิจของกระทรวงวัฒนธรรม)

พื้นที่ประสบภัยและความเสียหาย	รายละเอียด	จำนวน (หน่วย)
ศูนย์การเรียนรู้	ประจำตำบล	1

รูปที่ 65 แสดงหน้า Preview รายละเอียดข้อมูล



บทที่ 5 ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล

5.1 ขั้นตอนการค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- (1) คลิกเมนู ค้นหา
- (2) คลิกเมนูย่อย ร้องเรียนร้องทุกข์

กระทรวงวัฒนธรรม agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ Online

MAIN NAVIGATION

- ร้องเรียน/ร้องทุกข์ <
- แจ้งเหตุ 1 บั๊ต <
- ค้นหา 2
 - ร้องเรียน/ร้องทุกข์
 - รายงานภัยพิบัติ
- รายงาน

ค้นหา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รหัสเรื่อง: ระบุ ... สถานะ: ระบุ ... หมายเลขโทรศัพท์: ระบุ ...

ช่องทางการติดต่อ: ---กรุณาเลือก--- หน่วยงานที่รับผิดชอบ: ระบุ ... ช่วงวันที่เปิดเรื่อง: ตั้งแต่ ถึงวัน

ประเภทเรื่อง: ระบุ ... ผู้ถูกร้อง: ระบุ ...

ผู้ติดต่อ: ระบุ ... ผู้เดือดร้อน: ระบุ ... ผู้บันทึก: ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล ล้างข้อมูล

รูปที่ 66 แสดงขั้นตอนการเข้าสู่หน้าค้นหา

ตัวอย่างที่ 1 ระบุเงื่อนไขค้นหา 1 เงื่อนไข

- (1) ระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหา
- (2) กดปุ่ม ค้นหา
- (3) ระบบแสดงผลการค้นหาด้านล่าง ดังรูป



ค้นหา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รหัสเรื่อง
ระบุ ...

สถานะ
ยุติ

≡

หมายเลขโทรศัพท์
ระบุ ...

ช่องทางการติดต่อ
---กรุณาเลือก---

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระบุ ...

ช่วงวันที่เปิดเรื่อง

ตั้งแต่
ถึงวันที่

ประเภทเรื่อง
ระบุ ...

ผู้ถูกร้อง
ระบุ ...

ผู้ติดต่อ
ระบุ ...

ผู้เดือดร้อน
ระบุ ...

ผู้บันทึก
ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล

ล้างข้อมูล

ผลการค้นหา

โทรศัพท์	ข้อมูลเบื้องต้น	ข้อมูลบุคคล	สถานะ	ผู้บันทึก	
0814115799	รหัสเรื่อง : 61032700012 วันที่เปิดเรื่อง : 27/03/2018 13:55:44 วันที่ปิดเรื่อง : 19/04/2018 14:17:33 ประเภทเรื่อง : การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม รายละเอียด : เทส3	ผู้ติดต่อ : การะเกด ผู้เดือดร้อน : การะเกด ผู้ถูกร้อง : การะเกด	ยุติ	SYSTEM	ดูข้อมูล
0814115799	รหัสเรื่อง : 61032700010 วันที่เปิดเรื่อง : 27/03/2018 13:50:36 วันที่ปิดเรื่อง : 19/04/2018 14:05:16 ประเภทเรื่อง : การเผยแพร่ ทำนุบำรุง อนุรักษ์ศาสนาและศิลปวัฒนธรรม รายละเอียด : ทดสอบ	ผู้ติดต่อ : การะเกด ผู้เดือดร้อน : การะเกด ผู้ถูกร้อง : การะเกด	ยุติ	SYSTEM	ดูข้อมูล

รูปที่ 67 แสดงขั้นตอนการค้นหาแบบ 1 เงื่อนไข



ตัวอย่างที่ 2 ระบุเงื่อนไขมากกว่า 1 เงื่อนไข

- (1) ระบุเงื่อนไขที่ 1 สำหรับค้นหา
- (2) ระบุเงื่อนไขที่ 2 สำหรับค้นหา
- (3) กดปุ่ม ค้นหา
- (4) ระบบแสดงผลการค้นหาด้านล่าง ดังรูป

ค้นหา เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รหัสเรื่อง
ระบุ ...

สถานะ
ยุติ

หมายเลขโทรศัพท์
ระบุ ...

ช่องทางการติดต่อ
---กรุณาเลือก---

หน่วยงานที่รับผิดชอบ
ระบุ ...

ช่วงวันที่เปิดเรื่อง
18/04/ 19/04/

ประเภทเรื่อง
ระบุ ...

ผู้ถูกร้อง
ระบุ ...

ผู้ติดต่อ
ระบุ ...

ผู้เดือดร้อน
ระบุ ...

ผู้บันทึก
ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล

ล้างข้อมูล

ผลการค้นหา

โทรศัพท์	ข้อมูลเบื้องต้น	ข้อมูลบุคคล	สถานะ	ผู้บันทึก	
025754141	รหัสเรื่อง : 61041800001 วันที่เปิดเรื่อง : 18/04/2018 00:00:00 วันที่ปิดเรื่อง : ประเภทเรื่อง : ปัญหาสิ่งแวดล้อมธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ศิลปกรรม รายละเอียด : มีวัยรุ่นกลุ่มหนึ่ง เข้ามาพนันที่ตามกำแพงวัด ทำให้ กำแพงวัดสกรปรก คาดว่าน่าจะเป็นวัยรุ่นที่ เทียวเตรแมยา อยู่ บริเวณซอยใกล้เคียง ซึ่งเคยดักเตือนไปหลายครั้งก็ยังทำซ้ำ อีก จนเจ้าอาวาสเฝ้าเฝ้าระอา	ผู้ติดต่อ : รุ่งเรือง ผู้เดือด ร้อน : รุ่งเรือง ผู้ถูกร้อง :	ยุติ	Admin-N Test	ดูข้อมูล

รูปที่ 68 แสดงขั้นตอนการค้นหาแบบมากกว่า 1 เงื่อนไข



5.2 ขั้นตอนการค้นหารายงานภัยพิบัติ

- (1) คลิกเมนู ค้นหา
- (2) คลิกเมนูย่อย รายงานภัยพิบัติ

กระทรวงวัฒนธรรม

agent01 สำหรับทดสอบ (agent01)

agent01 สำหรับทดสอบ
Online

MAIN NAVIGATION

📢 ร้องเรียน/ร้องทุกข์ <

📢 แจ้งเตือน 1 พิบัติ <

🔍 ค้นหา

🔍 ร้องเรียน/ร้องทุกข์

🔍 รายงานภัยพิบัติ

📄 รายงาน

ค้นหา รายงานภัยพิบัติ

จังหวัด
ระบุ ...

หน่วยงาน
ระบุ ...

จากเหตุ
ระบุ ...

พื้นที่ประสบภัยและความเสียหาย
ระบุ ...

ภัยเกิดวันที่
ระบุ ...

ภัยสิ้นสุดวันที่
ระบุ ...

การขอรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง
กรุณาเลือก

ผู้บันทึก
ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล ล้างข้อมูล

รูปที่ 69 แสดงขั้นตอนการเข้าสู่หน้าค้นหา

ตัวอย่างที่ 1 ระบุเงื่อนไขค้นหา 1 เงื่อนไข

- (1) ระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหา
- (2) กดปุ่ม ค้นหา
- (3) ระบบแสดงผลการค้นหาด้านล่าง ดังรูป



ค้นหา รายงานภัยพิบัติ

จังหวัด
ระบุ ...

หน่วยงาน
ระบุ ...

จากเหตุ
ฝนตกหนัก

พื้นที่ประสบภัยและความเสียหาย
ระบุ ...

การขอรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง
กรุณาเลือก

ภัยเกิดวันที่
ระบุ ...

ภัยสิ้นสุดวันที่
ระบุ ...

ผู้บันทึก
ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล

ล้างข้อมูล

ผลการค้นหา

จังหวัด (หน่วยงาน)	เหตุ	พื้นที่และความเสียหาย	ช่วงวันที่เกิดภัย	ผู้บันทึก	
กรุงเทพมหานคร	ฝนตกหนัก, ลมแรง	วัด	วันที่เปิดเรื่อง : 17/04/2018 00:00:00 วันที่ปิดเรื่อง : 18/04/2018 00:00:00	admin	ดูข้อมูล
กรุงเทพมหานคร	ฝนตกหนัก, ลมกันโชดแรง	วัด	วันที่เปิดเรื่อง : 17/04/2018 00:00:00 วันที่ปิดเรื่อง : 18/04/2018 00:00:00	admin	ดูข้อมูล

รูปที่ 70 แสดงขั้นตอนการค้นหาแบบ 1 เงื่อนไข



ตัวอย่างที่ 2 ระบุเงื่อนไขมากกว่า 1 เงื่อนไข

- (1) ระบุเงื่อนไขที่ 1 สำหรับค้นหา
- (2) ระบุเงื่อนไขที่ 2 สำหรับค้นหา
- (3) กดปุ่ม ค้นหา
- (4) ระบบแสดงผลการค้นหาด้านล่าง ดังรูป

ค้นหา รายงานภัยพิบัติ

1

จังหวัด
กาญจนบุรี

2

จากเหตุ
น้ำท่วม

3

ค้นหาข้อมูล

4

ผลการค้นหา

หน่วยงาน
ระบุ ...

พื้นที่ประสบภัยและความเสียหาย
ระบุ ...

การขอรับความช่วยเหลือจากส่วนกลาง
ขอรับการสนับสนุน

ภัยเกิดวันที่
ระบุ ...

ภัยสิ้นสุดวันที่
ระบุ ...

ผู้บันทึก
ระบุ ...

ค้นหาข้อมูล

สร้างข้อมูล

จังหวัด (หน่วยงาน)	เหตุ	พื้นที่และความเสียหาย	ช่วงวันที่เกิดภัย	ผู้บันทึก	
กาญจนบุรี	น้ำท่วม	วัด	วันที่เปิดเรื่อง : 26/03/2018 00:00:00 วันที่ปิดเรื่อง : 26/03/2018 00:00:00	mam	ดูข้อมูล

รูปที่ 71 แสดงขั้นตอนการค้นหาแบบมากกว่า 1 เงื่อนไข



บทที่ 6 ขั้นตอนการเรียกดูรายงาน

6.1 ขั้นตอนการเรียกดูรายงาน

เมื่อผู้ใช้งานต้องการเรียกดูรายงาน ให้ผู้ใช้งานดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- (1) คลิกเมนู รายงาน
- (2) คลิกปุ่ม ดูข้อมูล หน้ารายงานที่ต้องการ
- (3) กำหนดเงื่อนไขการดึงรายงาน
- (4) กดปุ่ม เปิดรายงาน

The screenshot shows the system interface with the 'รายงาน' (Report) menu selected. A table of reports is displayed with columns for 'ชื่อรายงาน' (Report Name) and 'คำอธิบาย' (Description). The table contains 8 rows of reports, each with a 'ดูข้อมูล' (View Info) button. A blue box labeled '1' highlights the 'รายงาน' menu in the left sidebar, and a blue box labeled '2' highlights the 'ดูข้อมูล' button in the first row of the table.

	ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงรายละเอียดทั้งหมด	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่อง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามพื้นที่เกิดเหตุ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงผลการดำเนินการ จำแนกตามประเภทเรื่อง	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แสดงผลการดำเนินการ จำแนกตามพื้นที่เกิดเหตุ	ร้องเรียน/ร้องทุกข์
ดูข้อมูล	รายงานภัยพิบัติ แสดงรายละเอียดภัยพิบัติทั้งหมด	รายงานภัยพิบัติ
ดูข้อมูล	รายงานภัยพิบัติ จำแนกตามพื้นที่เกิดเหตุ	รายงานภัยพิบัติ

รูปที่ 97 แสดงขั้นตอนการดูรายงาน

The screenshot shows the system interface with the 'รายงานแสดงจำนวนเรื่องที่ให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่อง' (Report showing the number of service requests categorized by type) selected. A date selection form is displayed with fields for 'ตั้งแต่วันที่' (From Date) and 'ถึงวันที่' (To Date). The 'ตั้งแต่วันที่' field is set to '04/04/2018' and the 'ถึงวันที่' field is set to '18/04/2018'. A blue box labeled '1' highlights the date selection form, and a blue box labeled '2' highlights the 'เปิดรายงาน' (Open Report) button.

ตั้งแต่วันที่ 04/04/2018

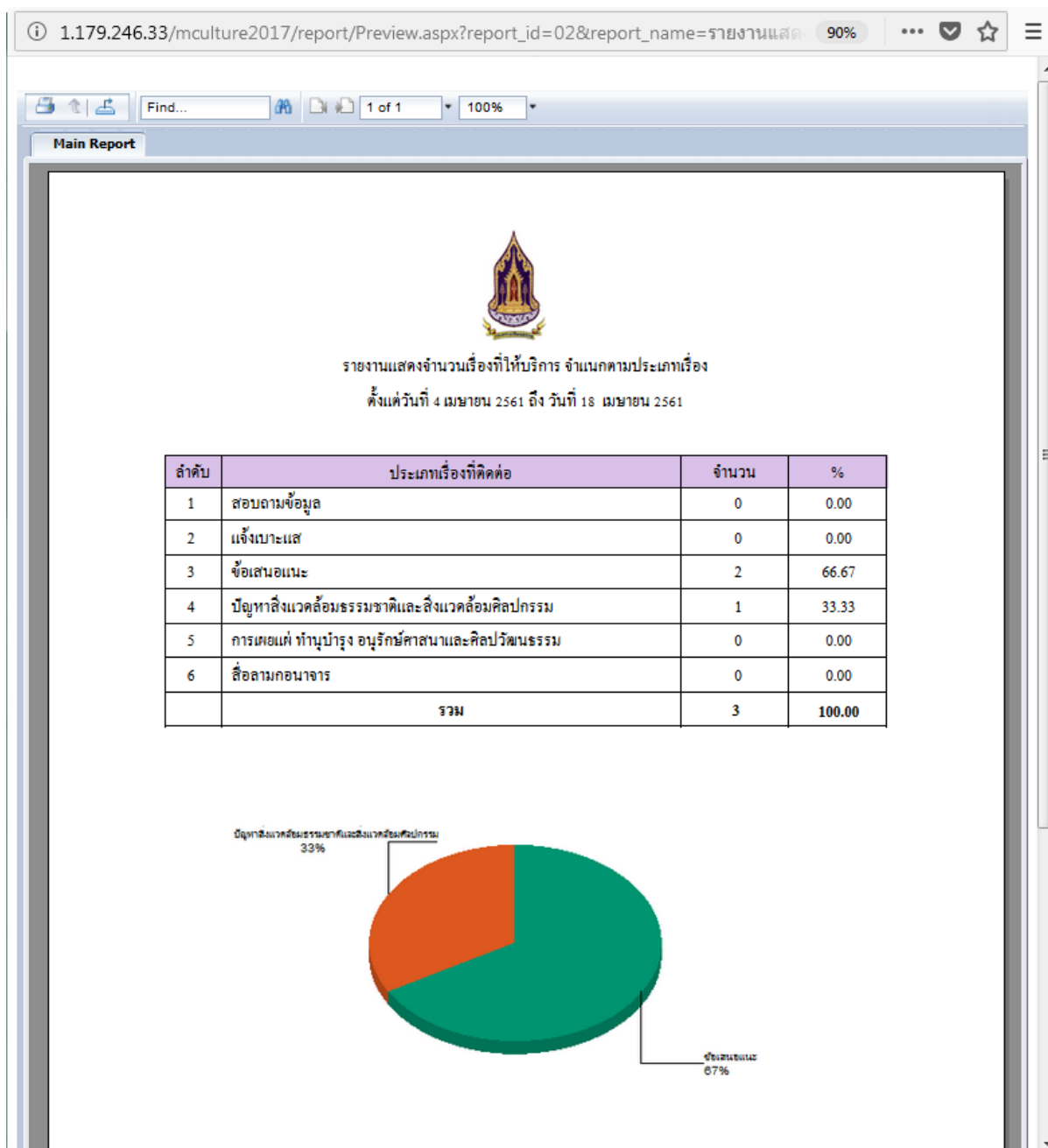
ถึงวันที่ 18/04/2018

เปิดรายงาน ยกเลิก

รูปที่ 72 แสดงขั้นตอนการระบุเงื่อนไขการดึงรายงาน



(1) ระบบ Preview รายงาน ดังรูปที่ 73

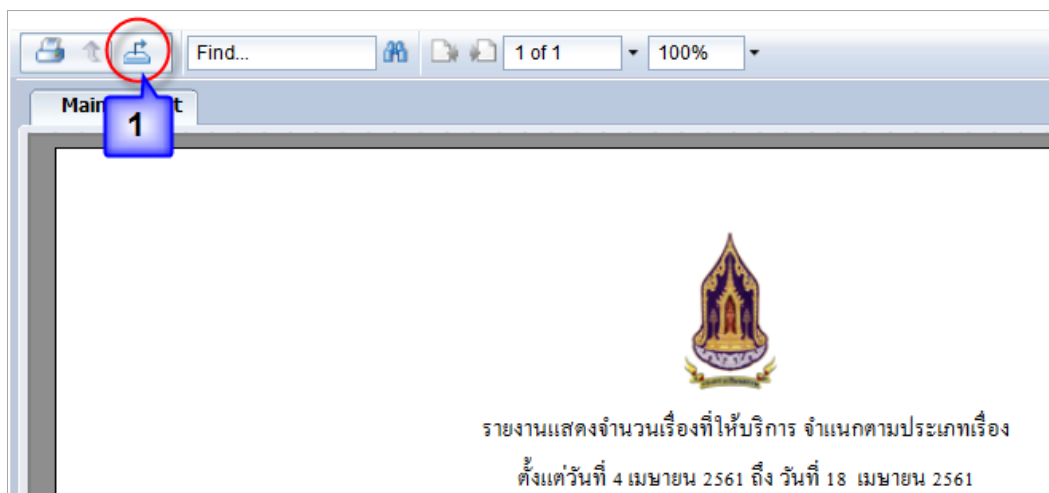


รูปที่ 73 แสดงผลรายงาน



6.2 ขั้นตอนการ Export รายงาน

(1) คลิก icon export



รูปที่ 74 แสดงขั้นตอนการ export รายงาน

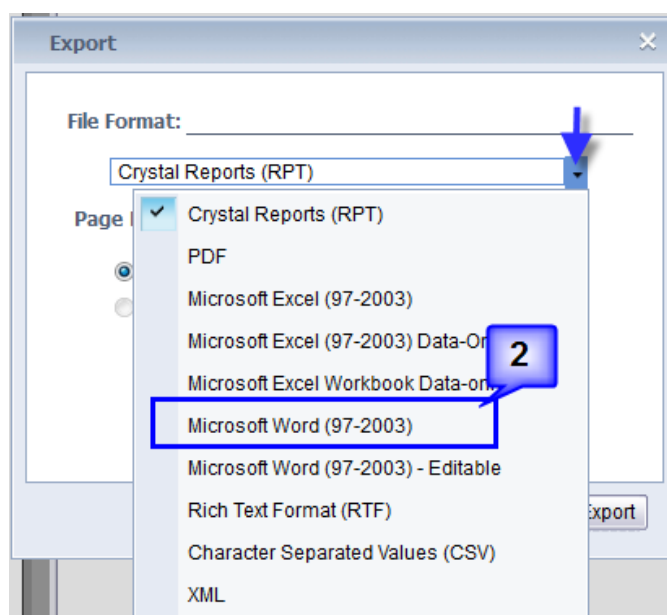
ระบบแสดงหน้าต่าง กำหนดเงื่อนไขการ export 2 เงื่อนไข คือ รูปแบบไฟล์ และ ช่วงหน้า

(2) คลิก ลูกศรลง แล้วเลือก Format

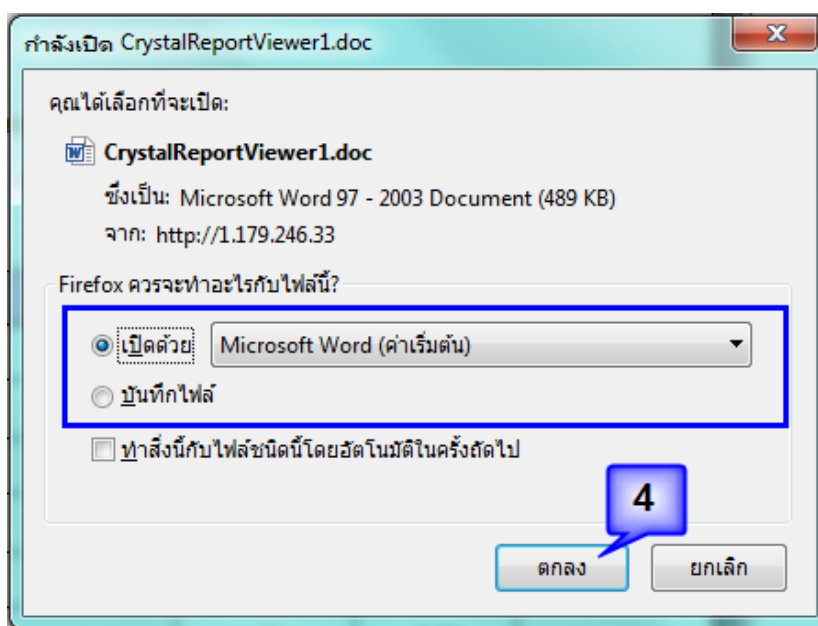
(3) คลิกปุ่ม Export

(4) ระบบจะแสดงหน้าต่าง เพื่อให้ผู้ใช้งานเลือก เปิดไฟล์ หรือ บันทึกไฟล์ เมื่อเลือกแล้ว

(5) คลิกปุ่ม ตกลง



รูปที่ 75 แสดงขั้นตอนการเลือก format export รายงาน



รูปที่ 76 แสดงขั้นตอนการ export รายงานเป็น file ภายนอก