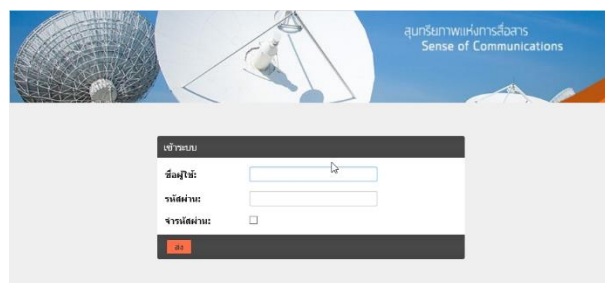


ระบบรับเรื่องร้องเรียน



ล็อกอินในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ ค้นหาขั้นสูง

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

สรุปเรื่องร้องเรียน

เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ
รบ.0031/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รบ.0029/59	บริการ	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้
รบ.0030/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รบ.0026/59	test	บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้
รบ.0027/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รจ.0003/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้
รจ.0002/59	ค่าบริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รบ.0002/59	จริยธรรม	ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ	ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
รบ.0003/59	จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	
รบ.0004/59	จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	
รบ.0028/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รจ.0001/59	ทดสอบ	จริยธรรม	กระทำความผิดที่มีโทษทางวินัย
รบ.0001/59	สมหมาย	ขัดข้อง/ชมเชย	การให้บริการ ดำเนินการล่าช้า
รบ.0023/59	ddhjkdhfgj	บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รบ.0025/59	บุญเกิด สว่างแจ้ง	บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้
รบ.0002/59	สราวุธ เข้มแข็ง	ทั่วไป	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม
รบ.0022/59	สมชาย แก้วกล้า	บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
รบ.0001/59	สมหญิง เจริญกรุง	ทั่วไป	พฤติกรรมไม่เหมาะสม

สารบัญ

	หน้า
ลักษณะภาพรวมของระบบ	1
คู่มือใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน ส่วนผู้ดูแลระบบ	5
การกำหนดผู้ใช้งาน กลุ่มผู้ใช้งานระบบ และการอนุญาตการเข้าถึงระบบ	6
ส่วนกำหนดค่าข้อมูลหลัก	11
ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป	12
ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	13
บริการที่ร้องเรียน	15
ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง	16
สังกัดฝ่าย	17
สถานะรับเรื่องร้องเรียน	18
สถานะการจัดเก็บ	19
ประเภทไฟล์แนบ	20
ผู้ประสานงานร้องเรียน	21
สำนักงานพื้นที่บริการ	22
ผู้ลงนามเอกสาร	25
คู่มือใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	26
ร้องเรียนทั่วไป	
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	27
พิจารณาเรื่องร้องเรียน	38
บันทึกเพิ่มเติม	43

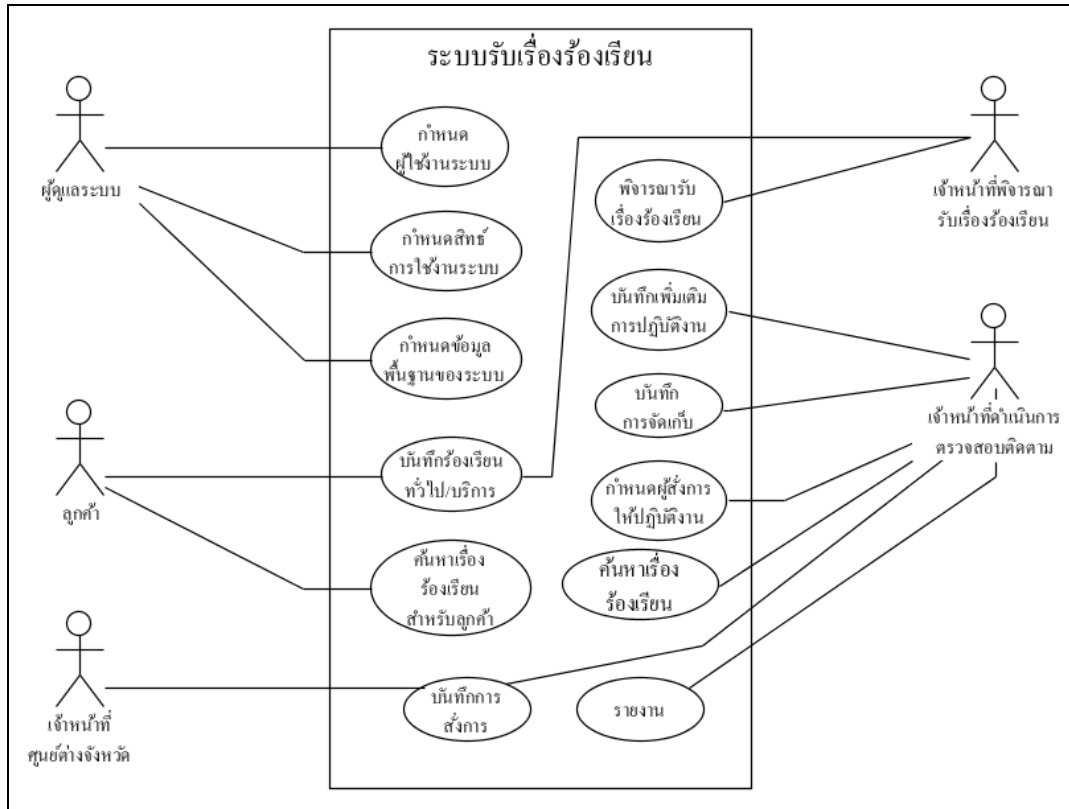
จัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป	46
	หน้า
ร้องเรียนจริยธรรม	
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	48
พิจารณาเรื่องร้องเรียน	48
บันทึกเพิ่มเติม	48
จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	48
ร้องเรียนบริการ	
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	49
พิจารณาเรื่องร้องเรียน	56
บันทึกเพิ่มเติม	61
จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	62
ร้องเรียนเหตุขัดข้อง/ชมเชย	
บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน/ชมเชย	69
พิจารณาเรื่องร้องเรียน	69
บันทึกเพิ่มเติม	69
จัดเก็บเรื่องร้องเรียน	69
ค้นหาเรื่องร้องเรียน	69
รายงาน	
รายงานสรุปการรับเรื่องร้องเรียน	72
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน	75
สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามภูมิภาค	77
สรุปเรื่องร้องเรียนบริการ	

เรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ	78
	หน้า
จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ	81
กำหนดผู้สั่งการ	84
สั่งการผู้ปฏิบัติงาน (Admin)	87
สั่งการดำเนินงาน	90
แสดงบันทึกข้อความ	91

คู่มือการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน

ลักษณะภาพรวมของระบบ

ระบบรับเรื่องร้องเรียนบริการและเรื่องร้องเรียนทั่วไปนั้น ประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้งานหลายกลุ่ม และแต่ละกลุ่มมีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถสรุปได้ดังภาพ 1



ภาพ 1 : แผนภาพแสดงภาพรวมการทำงานของระบบและกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง

จากภาพที่ 1 จะประกอบด้วยกลุ่มผู้ใช้งานระบบ 5 กลุ่มซึ่งในแต่ละกลุ่มจะมีหน้าที่การทำงานกับระบบเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้

1. ผู้ดูแลระบบ มีหน้าที่การทำงานคือ
 - กำหนดผู้ใช้งานระบบ ซึ่งจะทำหน้าที่กำหนดว่าผู้ใดที่สามารถเข้ามาใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน
 - กำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบ ซึ่งจะทำหน้าที่กำหนดว่าผู้ใช้งานแต่ละคนนั้นอยู่ในกลุ่มการปฏิบัติงานใดบ้าง และแต่ละกลุ่มนั้นมีสิทธิ์เข้าใช้งานเมนูและฟังก์ชันการทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียนใดบ้าง

- กำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบ ซึ่งจะทำหน้าที่กำหนดข้อมูลที่จำเป็นต่อระบบ เป็นข้อมูลตั้งต้นให้กับระบบเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ตามกระบวนการทำงานรับเรื่องร้องเรียนในส่วนต่างๆ
2. ลูกค้า ซึ่งจะเป็นผู้รับบริการของ กสท. หรือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน กสท. ดังนั้นหากผู้รับบริการมีปัญหาหรือข้อบกพร่องของการบริการ หรือเจ้าหน้าที่ภายใน กสท. พบเห็นหรือมีข้อสงสัยในการปฏิบัติงาน จะทำการร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งลูกค้าสามารถกระทำการกับระบบได้ดังนี้
- บันทึกร้องเรียน ทัวไป/บริการ ซึ่งจะทำการบันทึกข้อมูลแจ้งเรื่องร้องเรียน โดยผู้รับบริการของ กสท. จะแจ้งมาในหัวข้อร้องเรียนบริการ และเจ้าหน้าที่ใน กสท. จะทำการแจ้งมาหัวข้อร้องเรียนทัวไป
 - ค้นหาเรื่องร้องเรียนสำหรับลูกค้า ซึ่งจะเป็นการค้นหาเพื่อตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ว่าได้ทำการบันทึกเข้าสู่ระบบแล้วหรือไม่
3. เจ้าหน้าที่พิจารณาเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณาคัดกรองเรื่องร้องเรียนที่ถูกบันทึกเข้ามาสู่ระบบ โดยมีหน้าที่การทำงานคือ
- บันทึกร้องเรียน ทัวไป/บริการ ในกรณีที่ ลูกค้า ไม่ได้ทำการบันทึกเรื่องร้องเรียนเองโดยตรงผ่านระบบ แต่อาจจะทำการแจ้งทาง โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล หรืออื่นๆ ดังนั้นเจ้าหน้าที่จะทำการบันทึกเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนตามข้อมูลที่ได้รับแจ้งผ่านช่องทางเหล่านั้น
 - พิจารณารับเรื่องร้องเรียน ซึ่งจะทำหน้าที่พิจารณาคัดกรองเรื่องที่เห็นสมควรรับเข้าสู่ระบบเพื่อดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหา และพิจารณาแล้วไม่เห็นสมควรรับเรื่องเข้าสู่ระบบก็จะทำการระบุหมายเหตุของเรื่องดังกล่าว
4. เจ้าหน้าที่ดำเนินการ ตรวจสอบติดตาม หลังจากที่ได้รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบแล้ว เจ้าหน้าที่จะทำการดำเนินงานแจกจ่ายงานให้กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆที่ร้องเรียนเข้ามา และจะดำเนินการติดตามตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น เพื่อจะทำการบันทึกความก้าวหน้าต่างๆในการดำเนินงานเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งทั้งหมดนี้จะมีลักษณะการทำงานดังนี้
- ค้นหาเรื่องร้องเรียน จะเป็นการค้นหาเรื่องร้องเรียนภายใต้เงื่อนไขที่หลากหลายทำให้สามารถคัดกรองเรื่องร้องเรียนได้กระชับ ตรงตามความต้องการ เพื่อจะดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนเหล่านั้นในขั้นตอนต่างๆต่อไป
 - บันทึกเพิ่มเติม การปฏิบัติงาน จะเป็นการบันทึกความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานกับเรื่องร้องเรียนเหล่านั้น
 - กำหนดผู้สั่งการ ในการสั่งการให้ศูนย์ต่างๆจังหวัดดำเนินการนั้น จะทำการกำหนดว่าเรื่องใดจะให้ผู้ใช้คนใดในศูนย์ต่างๆ กระทำการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานตามคำสั่งการในเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องนั้นๆบ้าง

- บันทึกจัดเก็บ จะเป็นการบันทึกจัดเก็บเรื่องร้องเรียนที่มีข้อยุติหรือสิ้นสุดการดำเนินงานต่างๆ เรียบร้อยแล้ว และหากบ้างเรื่องที่มีการจัดเก็บไปแล้ว หากข้อมีข้อพิพาคย้อนหลังสามารถยกเลิกการจัดเก็บแล้วกลับมาสู่กระบวนการดำเนินการในส่วนต่างๆต่อไปได้เช่นกัน
 - บันทึกการสั่งการ จะเป็นการบันทึกข้อมูลการสั่งการและการปฏิบัติงานตามคำสั่งการที่หน่วยงานส่วนกลางกับศูนย์ต่างจังหวัดดำเนินงานร่วมกัน
 - รายงาน จะเป็นการเรียกดูผลการประมวลข้อมูลรับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบต่างๆ เช่น ข้อมูลสรุปผล ข้อมูลรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่อง และอื่นๆ
5. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่างจังหวัด จะทำการรับเรื่องจากส่วนกลางตามคำสั่งการเพื่อปฏิบัติงาน โดยมีหน้าที่การทำงานคือ
- บันทึกการสั่งการ จะเป็นการรับคำสั่งการจากส่วนการเพื่อปฏิบัติงาน และจะทำการบันทึกความก้าวหน้าของผลการปฏิบัติงานเข้าสู่ระบบ โดยทำงานสอดคล้องกับการสั่งงานของส่วนกลาง

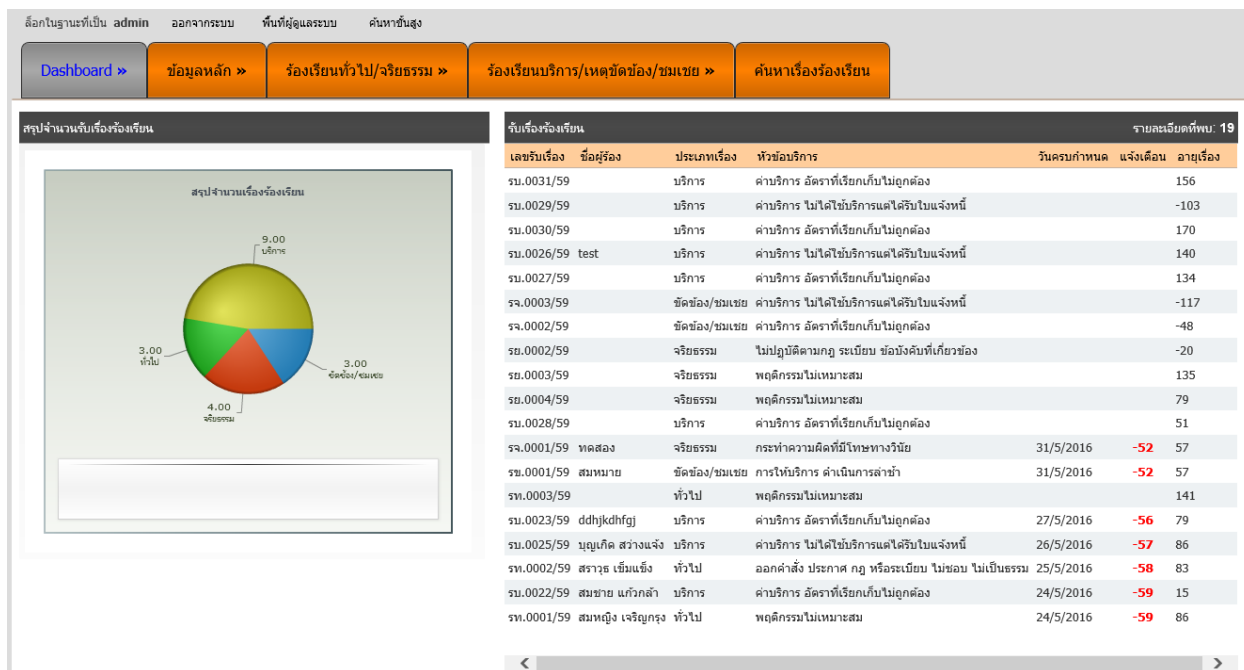
จากกลุ่มผู้ใช้งานระบบทั้ง 5 กลุ่ม ดังภาพที่ 1 จะเห็นได้ว่าการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนที่แตกต่างกันและเหมือนกันบางส่วน ได้มีการกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบให้เหมาะสมสำหรับแต่ละกลุ่ม และได้แสดงลักษณะคู่มือการใช้งานระบบ โดยแยกตามกลุ่มผู้ใช้เพื่อความสะดวกดังนี้

คู่มือใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน ส่วนผู้ดูแลระบบ

ในการเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งมีลักษณะหน้าจอ ดังภาพ 2

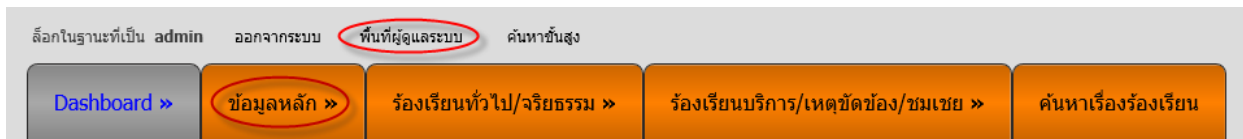
ภาพ 2 หน้าจอ Login เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน

หลังจากที่ทำการ Login เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนดังภาพ 2 แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอหลักซึ่งเป็นหน้าจอ Dashboard แสดงภาพรวมของข้อมูลในปัจจุบันดังภาพ 3



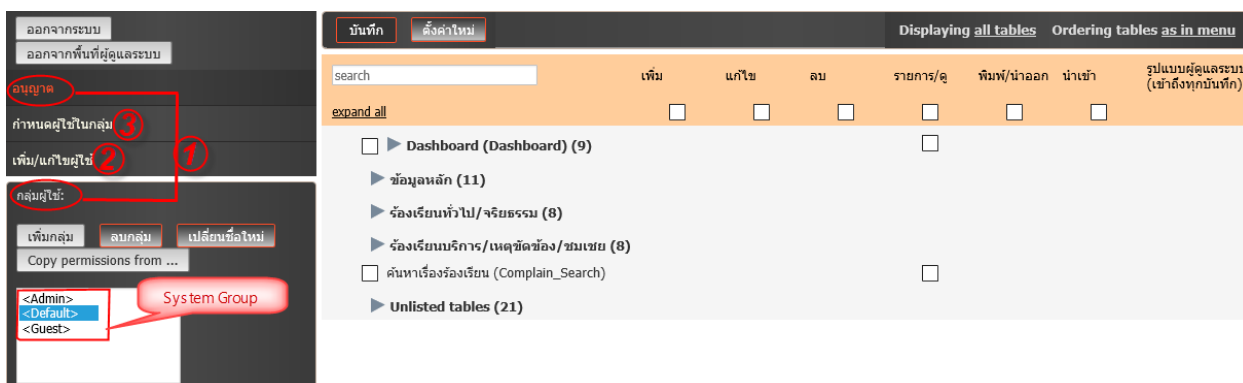
ภาพ 3 Dashboard แสดงภาพรวมข้อมูลปัจจุบันของระบบ

จากหน้าที่ของผู้ดูแลระบบ ซึ่งมีหน้าที่ กำหนดผู้ใช้งานระบบ กำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบ และ กำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบ ในการเข้าใช้งานเพื่อ กำหนดผู้ใช้งานระบบและกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบ นั้นจะอยู่ในส่วนเมนูพื้นที่ผู้ดูแลระบบ และกำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบจะอยู่ในเมนู ข้อมูลหลัก ดังภาพ 4



ภาพ 4 เมนูการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน

การกำหนดผู้ใช้งาน กลุ่มผู้ใช้งานระบบ และการอนุญาตการเข้าถึงระบบ ซึ่งอยู่ในเมนูพื้นที่ผู้ดูแลระบบ เมื่อคลิกเข้าไปจะแสดงหน้าจอพื้นที่ผู้ดูแลระบบทั้งหมด ดังภาพ 5

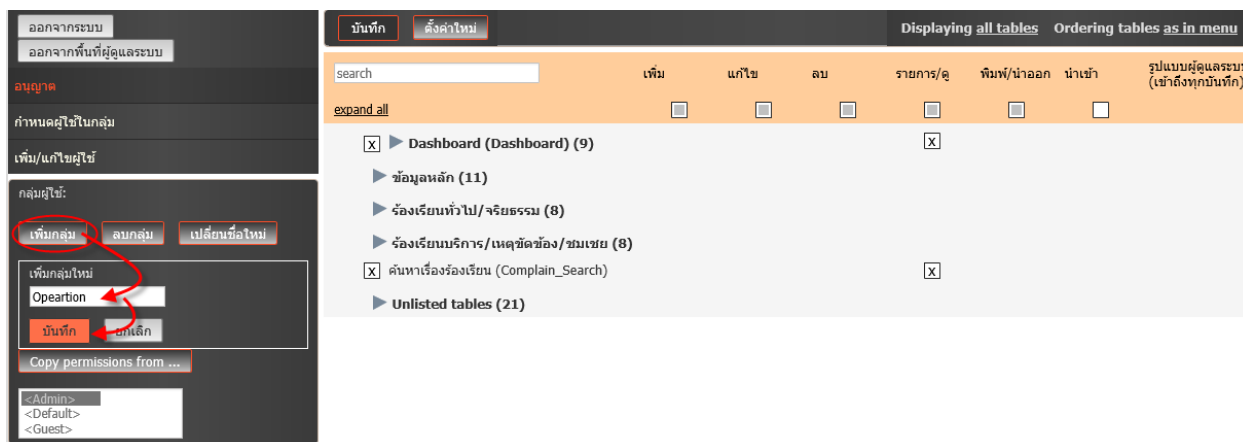


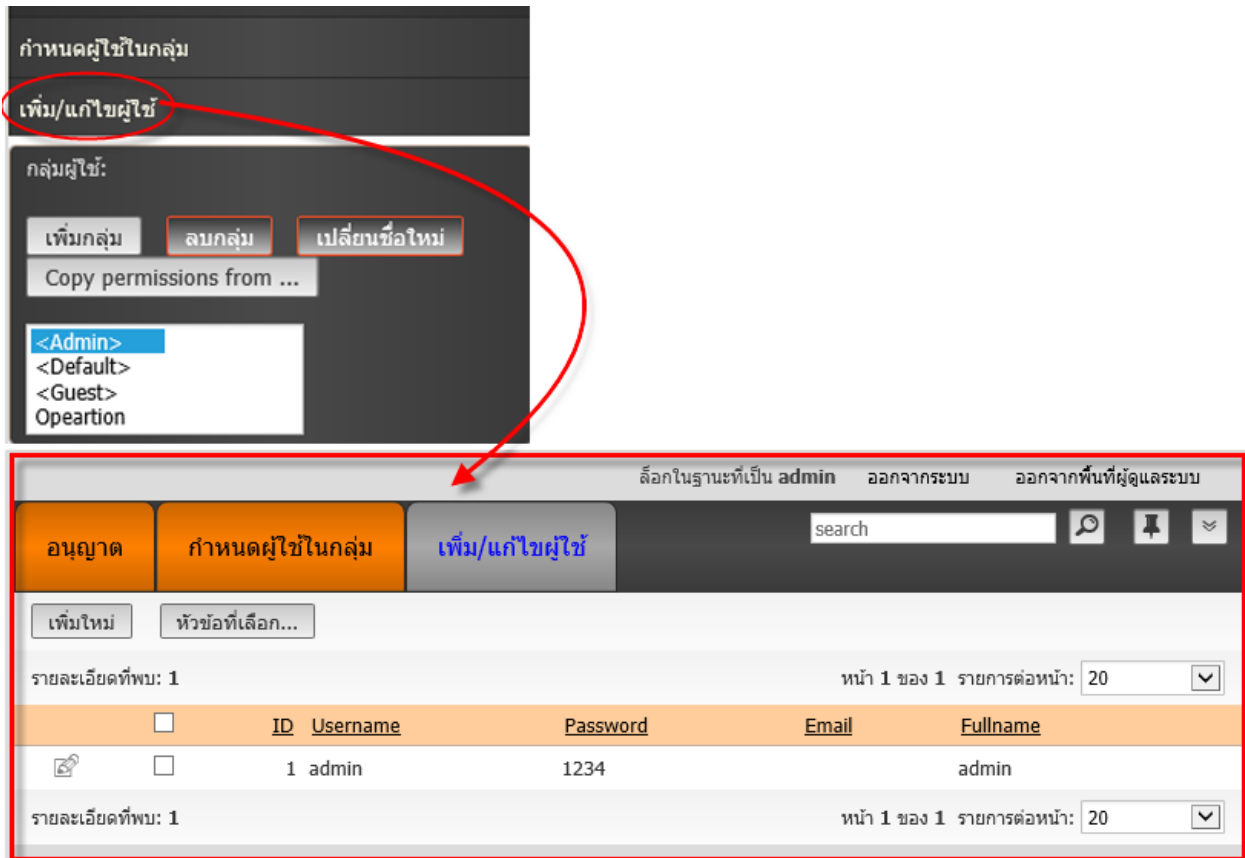
ภาพ 5 หน้าจอพื้นที่ผู้ดูแลระบบ

จากภาพ 5 จะว่ามีการแบ่งส่วนการทำงานหลักๆด้วยกัน 3 ส่วน ได้แก่

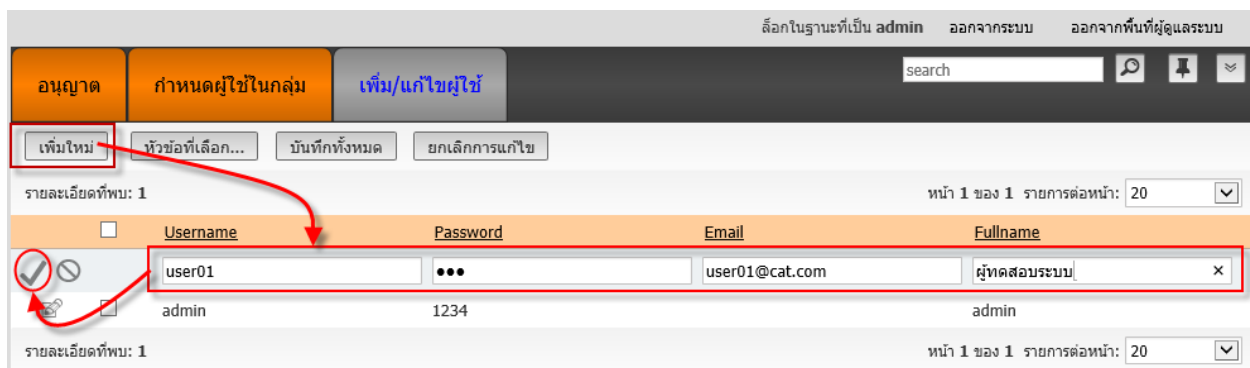
1. ส่วนการกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานระบบและอนุญาตให้แต่ละกลุ่มสามารถเข้าใช้งานเมนูใดได้บ้าง และแต่ละเมนูสามารถเข้าถึงข้อมูลได้แค่ไหน
2. ส่วนการเพิ่มและแก้ไขผู้ใช้งานระบบ ซึ่งใช้กำหนด username, password และข้อมูลเบื้องต้นของผู้ใช้งานระบบ
3. ส่วนการกำหนดผู้ใช้ในกลุ่ม จะเป็นการกำหนดผู้ใช้งานระบบว่าอยู่ในกลุ่มผู้ใช้งานใด เพื่อให้ผู้ใช้งานเหล่านั้น ได้สิทธิ์การเข้าถึงและใช้งานเมนูตามกลุ่มต่างๆ

ดังนั้น การทำงานทั้ง 3 ส่วน เป็นไปตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่ 1 จะมีทำการเพิ่มกลุ่มผู้ใช้งานระบบ จากนั้นจึงกำหนดว่ากลุ่มนั้นสามารถใช้งานเมนูใดได้บ้าง และสามารถกระทำกับเมนูนั้นอะไรได้บ้าง เช่น เพิ่ม แก้ไข ลบ แสดงรายการหรือดูข้อมูล นำเข้า และส่งออกข้อมูล เป็นต้น ดังภาพ 6 ที่จะกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานในระดับ Operation



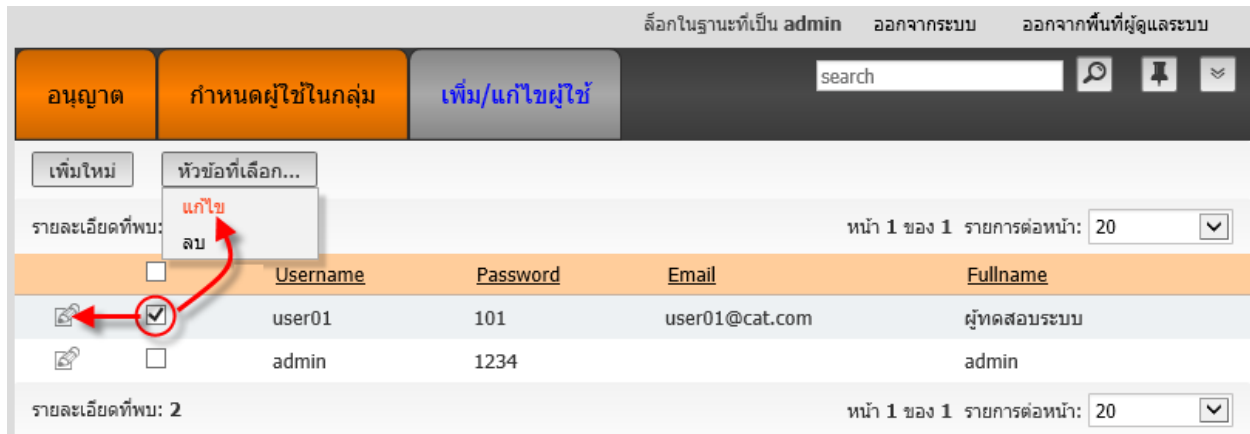


ภาพ 8 การเข้าใช้งานหน้าจอเพิ่ม/แก้ไขผู้ใช้งานระบบ



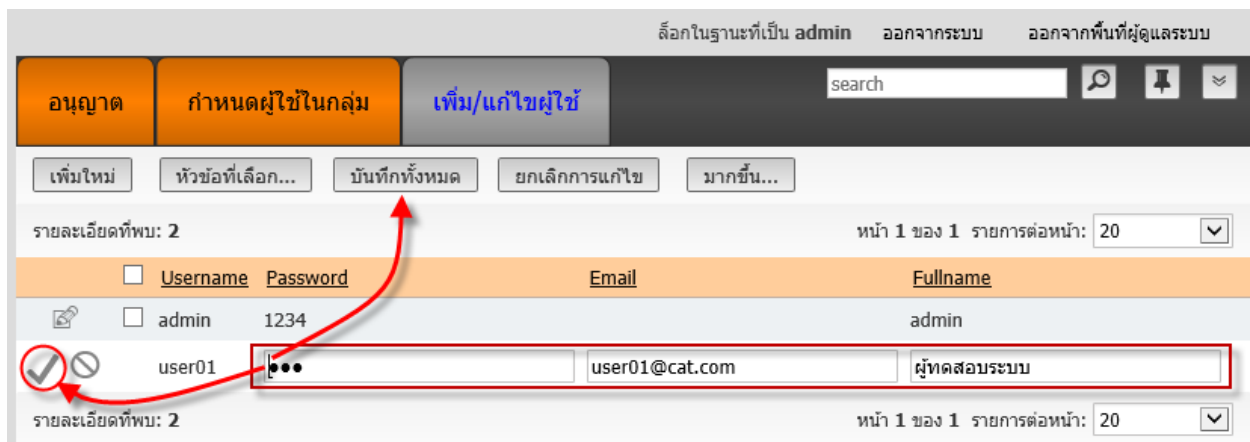
ภาพ 9 การเพิ่มผู้ใช้งานระบบ

จากภาพ 8 และ 9 จะเป็นการทำการเพิ่มผู้ใช้งานระบบ โดยเข้ามาที่หน้าจอ เพิ่ม/แก้ไขผู้ใช้งานระบบ และทำการคลิกที่เพิ่มใหม่ จากนั้นทำการกรอกข้อมูล username password email และ Full name แล้วทำการคลิกที่เครื่องหมายถูก เพื่อทำการบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ

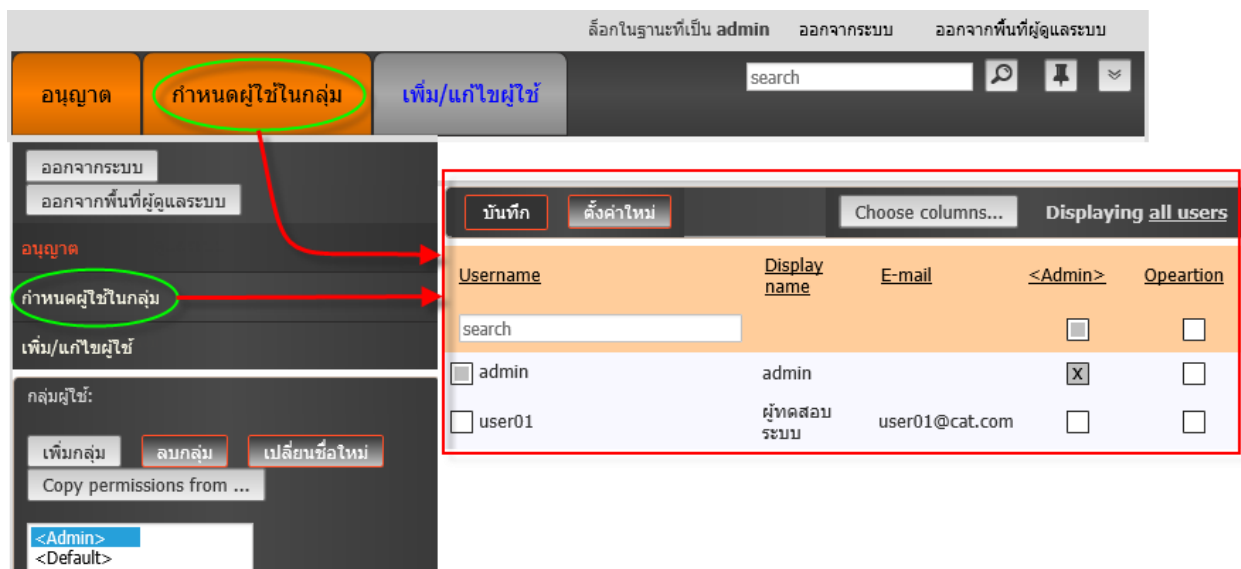


ภาพ 10 การแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ

จากภาพ 10 กรณีต้องการแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ สามารถคลิกที่เครื่องหมายแก้ไข (แก้ไข) หรือติ๊กถูกหน้า username ที่ต้องการแก้ไขแล้วเลือกแก้ไข จากนั้นทำการแก้ไขข้อมูลที่ต้องการในกรอบสีแดงดังภาพ 11 แล้วทำการบันทึกโดยคลิกที่เครื่องหมายถูกหรือปุ่ม บันทึกทั้งหมด นอกจากนี้ถ้าต้องการยกเลิกการแก้ไขสามารถคลิกที่เครื่องหมายยกเลิก (ยกเลิก) หรือปุ่ม ยกเลิกการแก้ไข

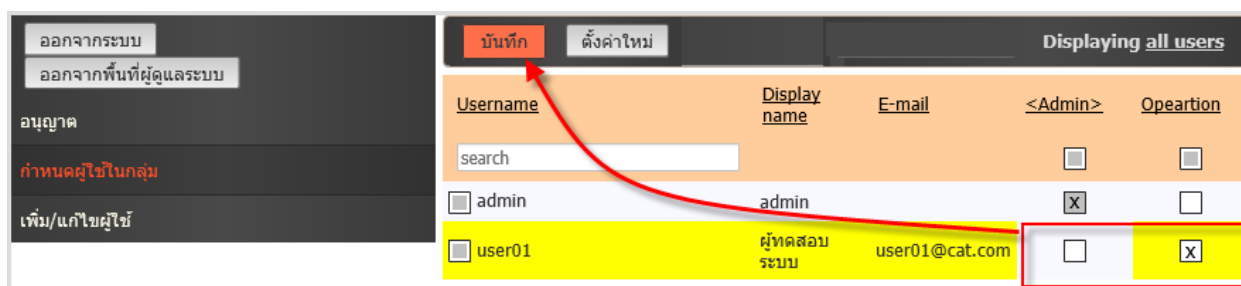


ภาพ 11 การแก้ไขข้อมูลผู้ใช้งานระบบ



ภาพ 12 การกำหนดผู้ใช้ในกลุ่ม

จากภาพ 12 เป็นการเข้าสู่หน้าจอการกำหนดผู้ใช้อยู่ในกลุ่มใด โดยสามารถเข้าจากเมนูดังภาพ เมื่อคลิกเลือกเมนูแล้ว จะแสดงหน้าจอการกำหนดกลุ่มดังกรอบสีแดงในภาพ 12



ภาพ 13 การบันทึกข้อมูลการจัดกลุ่มผู้ใช้งานระบบ

จากภาพ 13 เป็นการกำหนดผู้ใช้งานแต่ละคนว่าจะอยู่ในกลุ่มใดบ้าง ซึ่งจะได้สิทธิต่างๆในการใช้งานระบบตามกลุ่มนั้น โดยทำการเลือกกลุ่มดังในกรอบสีแดงในภาพ 13 เลือกกลุ่ม Operation และทำการคลิกที่ปุ่ม บันทึก เพื่อทำการบันทึกการจัดกลุ่ม กรณีต่อมารยกเลิกการเลือกกลุ่มก่อนการบันทึก สามารถทำได้โดยคลิกที่ปุ่ม ตั้งค่าใหม่

สรุปจากที่กล่าวมาในส่วนการจัดการพื้นที่ผู้ดูแลระบบในการแสดงการใช้งานเพื่อกำหนดตั้งค่าผู้ใช้งานระบบในส่วนนี้ ควรปฏิบัติตามเมนูต่างๆที่กล่าวไว้ในเอกสารฉบับนี้ ส่วน เมนูอื่นๆนอกเหนือจากเอกสารฉบับนี้ ไม่แนะนำให้ใช้งานเนื่องจากเป็นเมนูสำหรับแก้ไขระบบกรณีระบบมีข้อผิดพลาด สาเหตุที่ต้องมีเมนูเหล่านั้นเพื่อความสะดวกของแก้ปัญหาได้รวดเร็วของผู้พัฒนาระบบ

นอกจากนี้หน้าที่ของผู้ดูแลระบบยังมีส่วนที่ต้อง กำหนดข้อมูลพื้นฐานต่างๆที่เป็นข้อมูลหลักของระบบ เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำ ซึ่งหน้าที่ส่วนที่เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจะทำหน้าที่ กำหนดข้อมูล ได้แก่

- ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป
- ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ
- บริการที่ร้องเรียน
- ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทางใด
- สังกัดฝ่าย
- สถานะรับเรื่องร้องเรียน
- สถานะการจัดเก็บ
- ประเภทไฟล์แนบ
- ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน
- สำนักงานพื้นที่บริการ
- ผู้ลงนามเอกสาร

ซึ่งผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเพื่อกำหนดค่าข้อมูลเหล่านี้ได้ในเมนู ข้อมูลหลัก ดังภาพ 14

The screenshot shows the CAT system interface. The top navigation bar includes tabs for 'Dashboard', 'ข้อมูลหลัก' (Main Data), 'ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม', 'ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย', and 'ค้นหาเรื่องร้องเรียน'. The 'ข้อมูลหลัก' tab is selected and highlighted with a red circle. The sidebar on the left contains a list of menu items, including 'ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป', 'ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง', 'ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ', 'บริการที่ร้องเรียน', 'สังกัดฝ่าย', 'สถานะรับเรื่องร้องเรียน', 'สถานะการจัดเก็บ', 'ประเภทไฟล์แนบ', 'ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน', 'สำนักงานพื้นที่บริการ', and 'ผู้ลงนามเอกสาร'. The main content area displays a table of data with columns for 'เลขที่เรื่อง', 'ชื่อผู้ร้อง', 'ประเภทเรื่อง', 'หัวข้อบริการ', 'วันครบกำหนด', 'แจ้งเตือน', and 'อายุเรื่อง'. The table contains 20 rows of data, including details about various complaints and their status.

เลขที่เรื่อง	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ	วันครบกำหนด	แจ้งเตือน	อายุเรื่อง
รณ.0031/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			190
รณ.0029/59	บริการ	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			-69
รณ.0030/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			204
รณ.0026/59	test	บริการ	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้		174
รณ.0027/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			168
รจ.0003/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			-83
รจ.0002/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			-14
รช.0002/59	จริยธรรม	ไม่ปฏิบัติตามกฎ	ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง			14
รช.0003/59	จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม				169
รช.0004/59	จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม				113
รณ.0028/59	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			85
รจ.0001/59	ทดสอบ	จริยธรรม	กระทำผิดที่มีโทษทางวินัย	31/5/2016	-86	91
รช.0001/59	สมหมาย	ขัดข้อง/ชมเชย	การให้บริการ ดำเนินการล่าช้า	31/5/2016	-86	91
รท.0003/59	ทั่วไป	พฤติกรรมไม่เหมาะสม				175
รณ.0023/59	ddhjkdhfgj	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	27/5/2016	-90
รณ.0025/59	นุญเค็ด สว่างแจ้ง	บริการ	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	26/5/2016	-91
รท.0002/59	สราวุธ เข้มแข็ง	ทั่วไป	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	25/5/2016	-92	117
รณ.0022/59	สมชาย แก้วกล้า	บริการ	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	24/5/2016	-93
รท.0001/59	สมหญิง เจริญกรุง	ทั่วไป	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	24/5/2016	-93	120

ภาพ 14 หน้าจอการเข้าใช้งานส่วนกำหนดค่าข้อมูลหลัก

จากภาพ 14 ผู้ดูแลระบบจะทำหน้าที่กำหนดข้อมูลหลัก ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยเข้าที่เมนูดัง
ภาพ 15 และหน้าจอการกำหนดข้อมูลจะปรากฏดังภาพ 16

เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ
รณ.0031/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รณ.0029/59		บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ไ
รณ.0030/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รณ.0026/59	test	บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ไ
รณ.0027/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รจ.0003/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ไ
รจ.0002/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รย.0002/59		จริยธรรม	ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อ
รย.0003/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รย.0004/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รณ.0028/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รจ.0001/59	ทดสอบ	จริยธรรม	กระทำความผิดที่มีโทษทางวิ

ภาพ 15 การเข้าหน้าจอกำหนดค่าข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ประเภท	ใช้งาน
☐ ไม่ระบุ	☒
☐ พฤติกรรมไม่เหมาะสม	☒
☐ กระทำความผิดที่มีโทษทางวินัย	☒
☐ ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	☒
☐ ใช้ดุลพินิจ หรือตีความ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	☒
☐ ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	☒
☐ กระทำความผิดสัญญาทาง (แพ่ง, ปกครอง)	☒
☐ ทุจริต	☒
☐ กระทำความผิดกฎหมายทั่วไป	☒
☐ กระทำความผิดกฎหมายแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์	☒

ภาพ 16 หน้าจอประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 16 ในหน้าจอนี้ ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มข้อมูล แก้ไขข้อมูล ลบข้อมูล และเลือกใช้งานข้อมูล ซึ่ง
การกระทำเหล่านั้นจะมีปุ่มในการกระทำ ให้ใช้งาน ตามสถานะการที่ผู้ดูแลระบบต้องการ ดังภาพ 17

ภาพ 17 ปุ่มต่างๆและช่องแสดงการบันทึกข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 17 จะเป็นการบันทึกข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 18 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 19

เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ
รบ.0031/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รบ.0029/59		บริการ	ค่าบริการ 'ไม่ได้ให้บริการแต่'
รบ.0030/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รบ.0026/59	test	บริการ	ค่าบริการ 'ไม่ได้ให้บริการแต่'
รบ.0027/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รจ.0003/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ 'ไม่ได้ให้บริการแต่'
รจ.0002/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รย.0002/59		จริยธรรม	ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อ
รย.0003/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รย.0004/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รบ.0028/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่
รจ.0001/59	ทดสอบ	จริยธรรม	กระทำความผิดที่มีโทษทาง

ภาพ 18 การเข้าใช้งานการกำหนดข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ

ภาพ 19 หน้าจอการบันทึกข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ

จากภาพ 19 จะเป็นการบันทึกข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นปุ่ม เพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในส่วนประเภทเรื่องร้องเรียนบริการนี้ยังมีรายละเอียดบริการ ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลได้ในหน้าจอ โดยคลิกที่ปุ่ม และเมื่อคลิกแล้วจะปรากฏดังภาพ 20

ภาพ 20 หน้าจอการบันทึกข้อมูลรายละเอียดประเภทบริการ

จากภาพ 20 จะเป็นการบันทึกข้อมูลรายละเอียดประเภทบริการ จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นปุ่ม เพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลบริการที่ร้องเรียน ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 21 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 22

The screenshot shows the CAT system dashboard. The top navigation bar includes 'เลือกในฐานะที่เป็น admin', 'ออกจากระบบ', 'พื้นที่ผู้ดูแลระบบ', and 'ค้นหาขั้นสูง'. The main navigation menu has five items: 'Dashboard >>', 'ข้อมูลหลัก >>', 'ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม >>', 'ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย >>', and 'ค้นหาเรื่องร้องเรียน'. The 'ข้อมูลหลัก >>' menu is expanded, showing a list of services. The 'บริการที่ร้องเรียน' (Complaint Services) item is circled in red. Other items in the list include 'ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป', 'ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ', 'ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง', 'สังกัดฝ่าย', 'สถานะรับเรื่องร้องเรียน', 'สถานะการจัดเก็บ', 'ประเภทไฟล์แนบ', 'ผู้ประสานงานร้องเรียน', 'สำนักงานพื้นที่บริการ', and 'ผู้ลงนามเอกสาร'.

ภาพ 21 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลบริการที่ร้องเรียน

The screenshot shows the 'บริการที่ร้องเรียน' (Complaint Services) page. The top navigation bar is the same as in the previous image. The main navigation menu has five items: 'Dashboard >>', 'ข้อมูลหลัก >> บริการที่ร้องเรียน >>', 'ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม >>', 'ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย >>', and 'ค้นหาเรื่องร้องเรียน'. The 'ข้อมูลหลัก >> บริการที่ร้องเรียน >>' menu item is circled in red. Below the navigation bar, there are four buttons: 'เพิ่มใหม่', 'หัวข้อที่เลือก...', 'บันทึกทั้งหมด', and 'ยกเลิกการแก้ไข'. The 'เพิ่มใหม่' button is circled in red. Below the buttons, there is a table with the following columns: 'รายการ', 'หัวข้อที่เลือก...', 'บันทึกทั้งหมด', 'ยกเลิกการแก้ไข', and 'ใช้งาน'. The table has three rows of data: 'บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ', 'บริการสื่อสารข้อมูล', and 'บริการ IT Security'. The 'ใช้งาน' column for each row has a checkbox that is checked. The 'เพิ่มใหม่' button is circled in red.

ภาพ 22 หน้าจอการบันทึกข้อมูลบริการที่ร้องเรียน

จากภาพ 22 จะเป็นการบันทึกข้อมูลบริการที่ร้องเรียน จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น นอกจากนี้ ในส่วนข้อมูลบริการที่ร้องเรียนนี้ยังมีรายละเอียดบริการที่ร้องเรียน ซึ่งสามารถบันทึกข้อมูลได้ในหน้าจอ โดยคลิกที่ปุ่ม  และเมื่อคลิกแล้วจะปรากฏดังภาพ 23

ล็อกในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ

Dashboard » ข้อมูลหลัก » บริการที่ร้องเรียน » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่ หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดทั้งหมด: 9 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐ บริการที่ร้องเรียน ☒ ใช้งาน

☐ บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ ☒

รายละเอียดบริการที่ร้องเรียน

Proceed to รายละเอียดบริการที่ร้องเรียน

☐ รายละเอียด	ใช้งาน	บริการที่ร้องเรียน
☒ CAT001	☒	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
☐ CAT009	☒	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
☐ CAT100	☒	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
☐ CAT Thailand Direct	☒	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ
☐ CAT Home Country Direct	☒	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ภาพ 23 การบันทึกข้อมูลรายละเอียดบริการที่ร้องเรียน

จากภาพ 23 จะเป็นการบันทึกข้อมูลรายละเอียดบริการที่ร้องเรียน จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการณการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้ ใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 24 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 25

ล็อกในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ ค้นหาขั้นสูง

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

สรุปจำนวนรับเรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป	3
ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	0
บริการที่ร้องเรียน	0
ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง	0
สังกัดฝ่าย	0
สถานะรับเรื่องร้องเรียน	0
สถานะการจัดเก็บ	0
ประเภทไฟล์แนบ	0
ผู้ประสานงานร้องเรียน	0
สำนักงานพื้นที่บริการ	0
ผู้ลงนามเอกสาร	0

รับเรื่องร้องเรียน

เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ
รบ.0031/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใ้
รบ.0029/59		บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่
รบ.0030/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใ้
รบ.0026/59	test	บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่
รบ.0027/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใ้
รจ.0003/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่
รจ.0002/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใ้
รย.0002/59		จริยธรรม	ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ขั้
รย.0003/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รย.0004/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รบ.0028/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใ้
รจ.0001/59	ทดสอบ	จริยธรรม	กระทำความผิดที่มีโทษทาง

ภาพ 24 การเข้าใช้งานหน้าจอผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง

ภาพ 25 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง

จากภาพ 25 จะเป็นการบันทึกข้อมูลผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลสังกัดฝ่าย ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 26 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 27

ภาพ 26 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลสังกัดฝ่าย

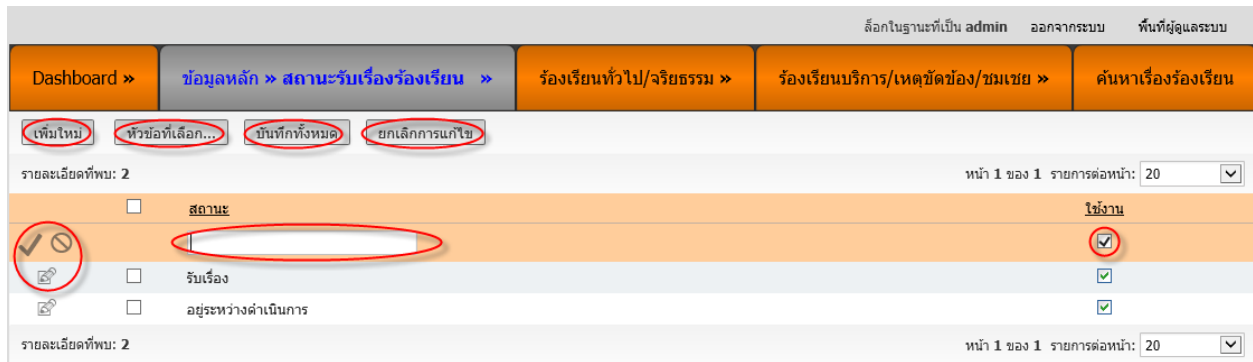
ภาพ 27 หน้าจอการบันทึกข้อมูลสังกัดฝ่าย

จากภาพ 27 จะเป็นการบันทึกข้อมูลสังกัดฝ่าย จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านี้จะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลสถานะรับเรื่องร้องเรียน ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 28 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 29

เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ
รบ.0031/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
รบ.0029/59		บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่
รบ.0030/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
รบ.0026/59	test	บริการ	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่
รบ.0027/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
รจ.0003/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่
รจ.0002/59		ขัดข้อง/ชมเชย	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
รย.0002/59		จริยธรรม	ไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ชั
รย.0003/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รย.0004/59		จริยธรรม	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รบ.0028/59		บริการ	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
รจ.0001/59	ทดสอบ	จริยธรรม	กระทำความผิดที่มีโทษทาง

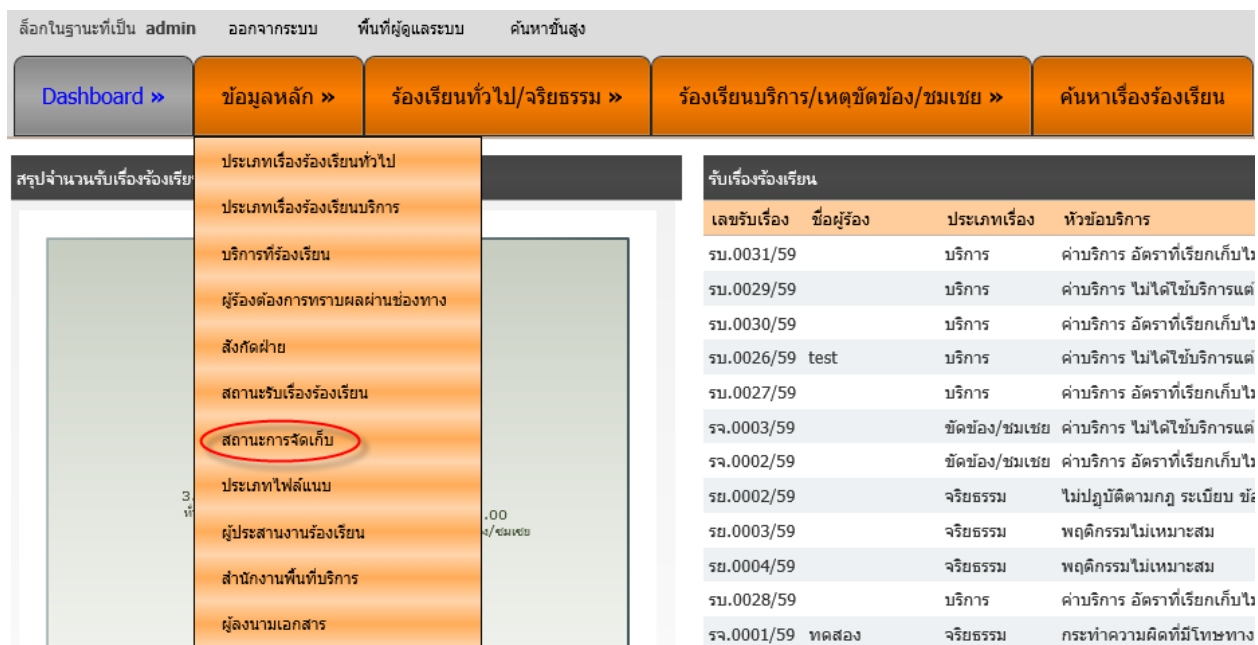
ภาพ 28 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลสถานะรับเรื่องร้องเรียน



ภาพ 29 หน้าจอบันทึกข้อมูลสถานะรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 29 จะเป็นการบันทึกข้อมูลสถานะรับเรื่องร้องเรียน จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลสถานะการจัดเก็บ ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 30 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 31



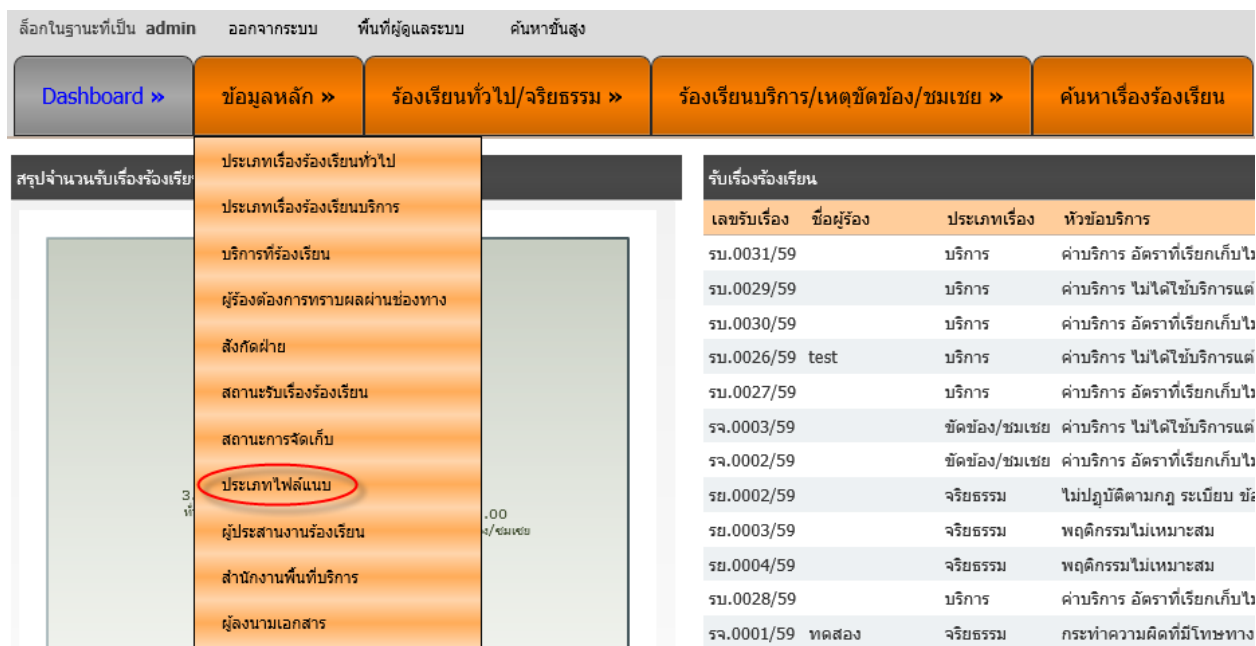
ภาพ 30 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลสถานะการจัดเก็บ



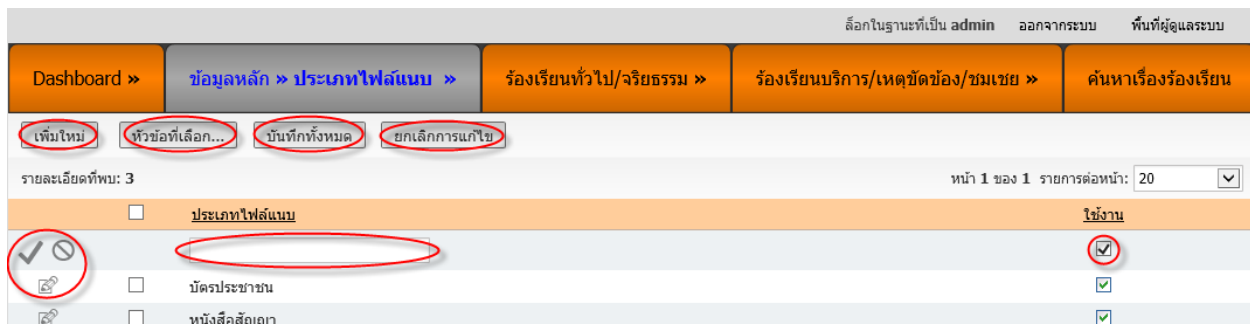
ภาพ 31 หน้าจอการบันทึกข้อมูลสถานะการจัดเก็บ

จากภาพ 31 จะเป็นการบันทึกข้อมูลสถานะการจัดเก็บ จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลประเภทเอกสารแนบ ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 32 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 33



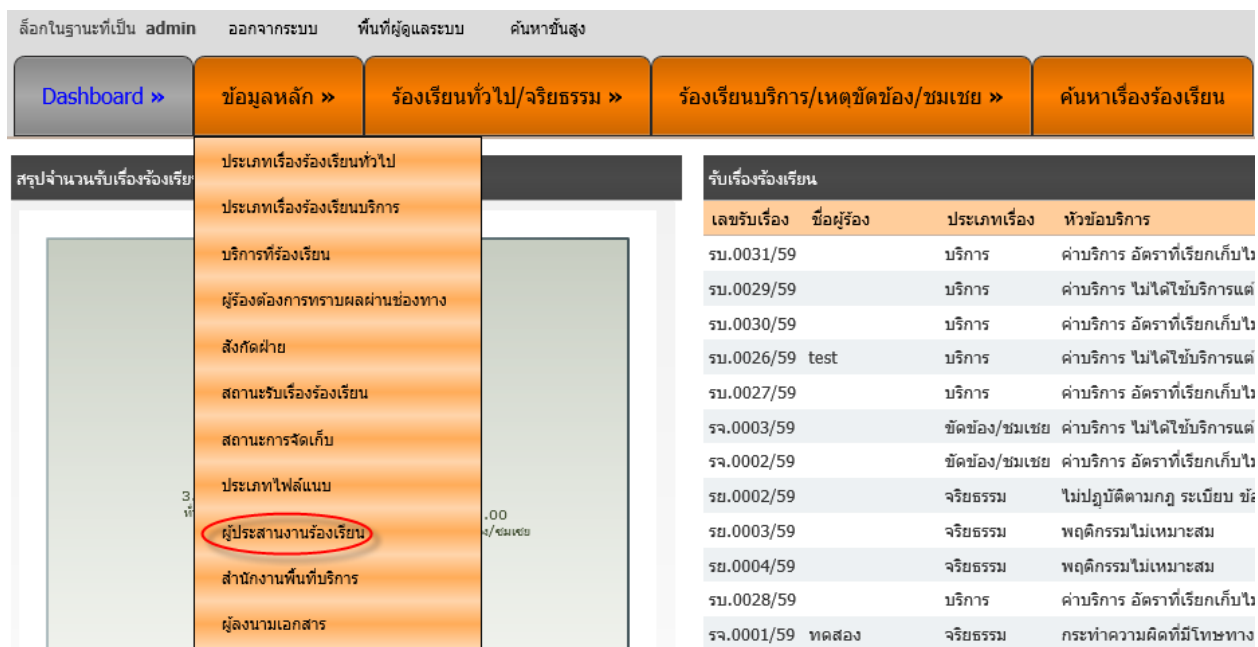
ภาพ 32 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลประเภทไฟล์แนบ



ภาพ 33 หน้าจอบันทึกข้อมูลประเภทไฟล์แนบ

จากภาพ 33 จะเป็นการบันทึกข้อมูลประเภทไฟล์แนบ จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

การกำหนดข้อมูลผู้ประสานงานร้องเรียน ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 34 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 35



ภาพ 34 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ประสานงานร้องเรียน

ล็อกในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ผู้ประสานงานร้องเรียน » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่ With selected. บันทึกทั้งหมด ยกเลิกการแก้ไข

รายละเอียดทั้งหมด: 3 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

เลือก	สังกัด	ผู้ประสานงาน	ไม่งาน
☒	กน.	บุญมาก ทองศรี	☒
☐	กน.	ศรีจิตร์ ประจันแสง	☒
☐	คส.	ทองมาก บุญเรือง	☒

รายละเอียดทั้งหมด: 3 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 35 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ประสานงานร้องเรียน

จากภาพ 35 จะเป็นการบันทึกข้อมูลผู้ประสานงานร้องเรียน จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น

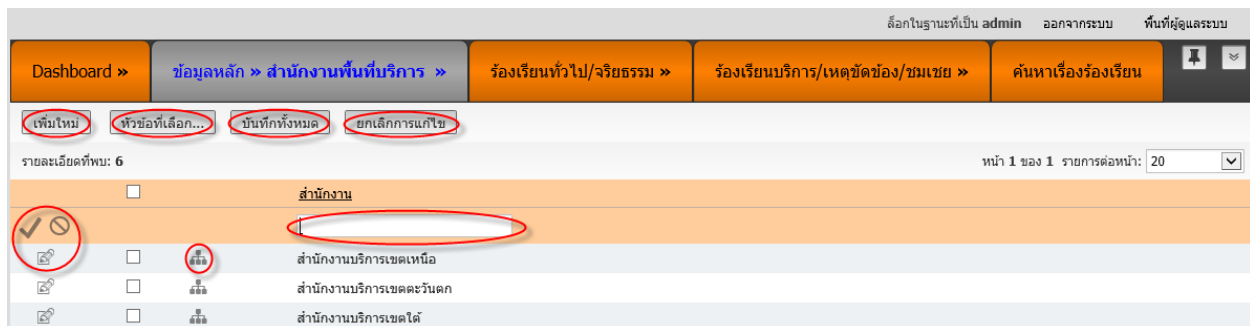
การกำหนดข้อมูลสำนักงานพื้นที่บริการ ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 36 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 37

ล็อกในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ ค้นหาขั้นสูง

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

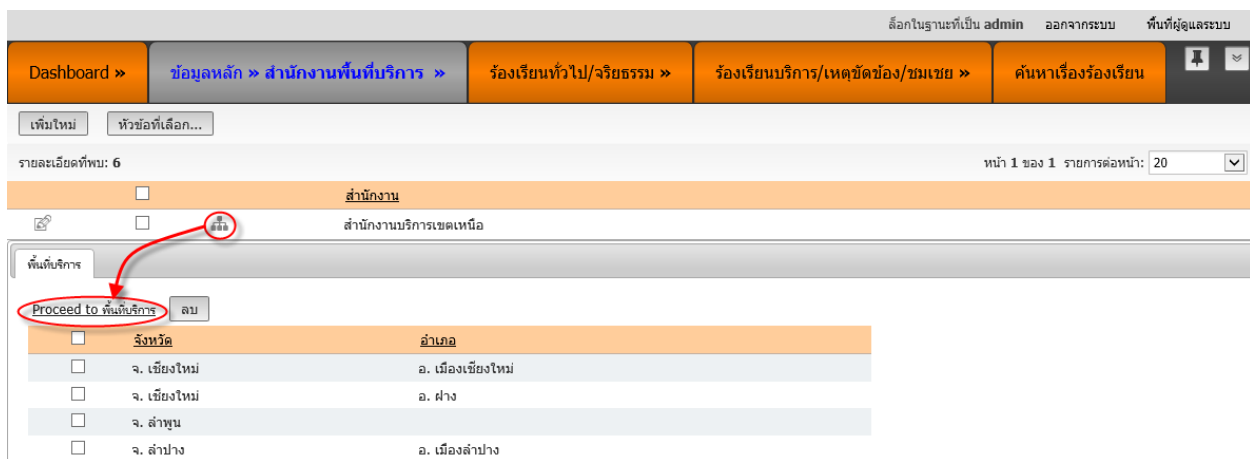
สรุปจำนวนรับเรื่องร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป	รับเรื่องร้องเรียน
ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้อง
บริการที่ร้องเรียน	ประเภทเรื่อง	หัวข้อบริการ
ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง	รบ.0031/59	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
สังกัดฝ่าย	รบ.0029/59	ค่าบริการ ไม่ได้ใบบริการแต่
สถานะรับเรื่องร้องเรียน	รบ.0030/59	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
สถานะการจัดเก็บ	รบ.0026/59 test	ค่าบริการ ไม่ได้ใบบริการแต่
ประเภทไฟล์แนบ	รบ.0027/59	ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
ผู้ประสานงานร้องเรียน	รบ.0003/59	ขัดข้อง/ชมเชย ค่าบริการ ไม่ได้ใบบริการแต่
สำนักงานพื้นที่บริการ	รบ.0002/59	ขัดข้อง/ชมเชย ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
ผู้ลงนามเอกสาร	รบ.0002/59	จริยธรรม ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ชะ
	รบ.0003/59	จริยธรรม พฤติกรรมไม่เหมาะสม
	รบ.0004/59	จริยธรรม พฤติกรรมไม่เหมาะสม
	รบ.0028/59	บริการ ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บใบ
	รบ.0001/59 ทดสอบ	จริยธรรม กระทำความผิดที่มีโทษทาง

ภาพ 36 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลสำนักงานพื้นที่บริการ



ภาพ 37 หน้าจอบันทึกข้อมูลสำนักงานพื้นที่บริการ

จากภาพ 37 จะเป็นการบันทึกข้อมูลสำนักงานพื้นที่บริการ จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นเพิ่ม แก้ไข ลบ และเลือกใช้งาน เป็นต้น นอกจากนี้เมื่อบันทึกข้อมูล สำนักงานพื้นที่บริการแล้ว จำเป็นต้องบันทึกพื้นที่บริการซึ่งสามารถบันทึกได้ โดยคลิกที่ และคลิกที่ Proceed to พื้นที่บริการ เพื่อเข้าใช้งานหน้าจอการกำหนดพื้นที่บริการ ดังภาพ 38 และภาพ 39



ภาพ 38 การเข้าใช้งานหน้าจอการกำหนดพื้นที่บริการ

สำนักงานพื้นที่บริการ: [รหัส:1]

รหัส สำนักงาน

1 สำนักงานบริการเขตเหนือ

[Back to สำนักงานพื้นที่บริการ](#)

ล็อกในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่ หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดที่พบ: 4

	จังหวัด	อำเภอ
☐	จ. เชียงใหม่	อ. เมืองเชียงใหม่
☐	จ. เชียงใหม่	อ. ฝาง
☐	จ. ลำพูน	
☐		

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 39 หน้าจอบันทึกข้อมูลพื้นที่บริการ

จากภาพ 39 จะเป็นการบันทึกข้อมูลพื้นที่บริการ ซึ่งสามารถคลิกที่ปุ่ม เพิ่มใหม่ แก้ไข(แก้ไข) หรือลบ รายการที่เลือก สำหรับแก้ไขและเพิ่มข้อมูลนั้นเมื่อคลิกปุ่มจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกข้อมูลดังภาพ 40 ซึ่งใน ภาพนี้สามารถเลือกพื้นที่บริการและทำการบันทึกได้ตามต้องการ

สำนักงานพื้นที่บริการ: [รหัส:1]

รหัส สำนักงาน

1 สำนักงานบริการเขตเหนือ

[Back to สำนักงานพื้นที่บริการ](#)

ล็อกในฐานะที่เป็น admin ออกจากระบบ พื้นที่ผู้ดูแลระบบ

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่ หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดที่พบ: 4

พื้นที่บริการ, เพิ่มรายการใหม่

จังหวัด: กรุณาเลือก

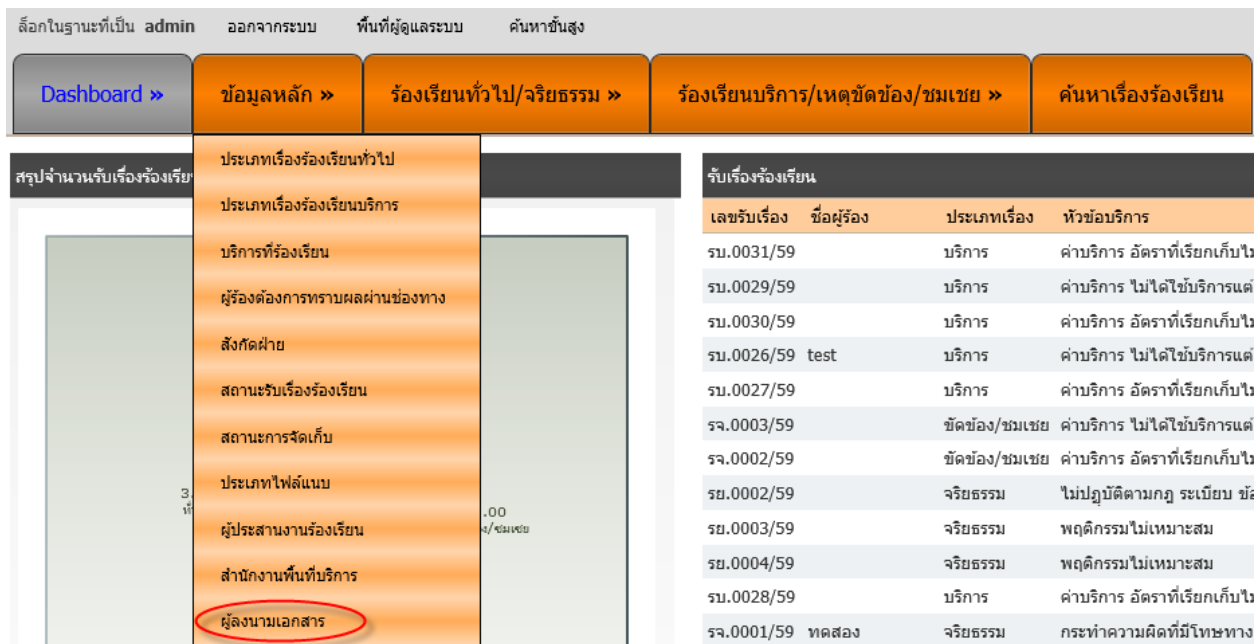
อำเภอ: กรุณาเลือก

บันทึก ยกเลิก

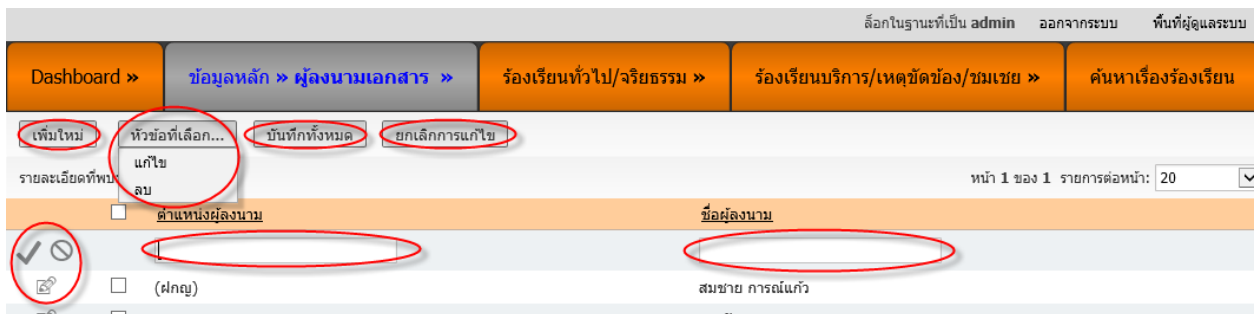
หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 40 การบันทึกข้อมูลพื้นที่บริการ

การกำหนดข้อมูลผู้ลงนามเอกสาร ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าใช้งานเมนูนี้ได้ดังภาพ 41 และมีหน้าจอการใช้งานดังภาพ 42



ภาพ 41 การเข้าใช้งานหน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ลงนามเอกสาร



ภาพ 42 หน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ลงนามเอกสาร

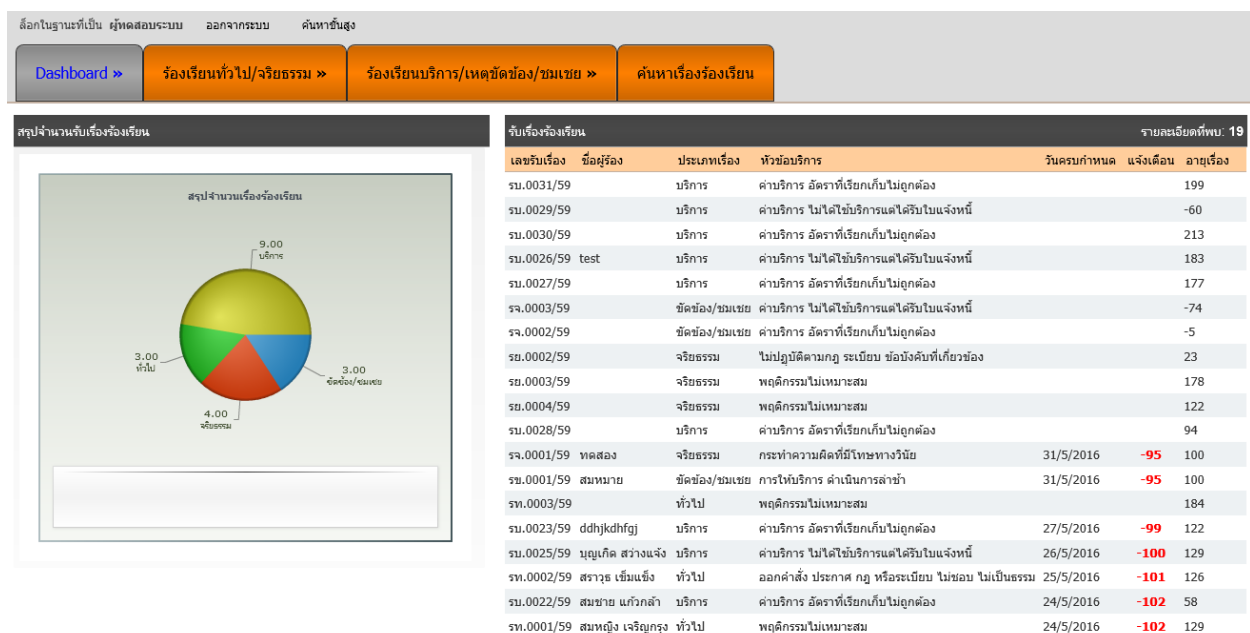
จากภาพ 42 จะเป็นการบันทึกข้อมูลผู้ลงนามเอกสาร จะมีปุ่มและช่องกรอกข้อมูล ซึ่งปุ่มและช่องเหล่านั้นจะแสดงตามสถานะการดำเนินการบันทึกข้อมูลของผู้ดูแลระบบ ไม่ว่าจะเป็นปุ่ม เพิ่ม แก้ไข และลบ เป็นต้น

คู่มือใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

ในการเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งมีลักษณะหน้าจอ ดังภาพ 43

ภาพ 43 หน้าจอ Login เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน

หลังจากที่ทำการ Login เข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียนดังภาพ 43 แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอหลักซึ่งเป็นหน้าจอ Dashboard แสดงภาพรวมของข้อมูลในปัจจุบันดังภาพ 44



ภาพ 44 Dashboard แสดงภาพรวมข้อมูลปัจจุบันของระบบ

ล็อกในฐานะที่เป็น ผู้ทดสอบระบบ ออกจากระบบ ค้นหาขั้นสูง

Dashboard » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

สรุปจำนวนรับเรื่องร้องเรียน

ทั่วไป » » บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน

จริยธรรม » » พิจารณารับเรื่องร้องเรียน

บันทึกเพิ่มเติม

จัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

9.00 บริการ

3.00 ทั่วไป

4.00 จริยธรรม

3.00 ขัดข้อง/ชมเชย

ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อ
ร.บ.0026/59 test	บริการ	ค่า
ร.บ.0027/59	บริการ	ค่า
ร.จ.0003/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่า
ร.จ.0002/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่า
ร.ย.0002/59	จริยธรรม	ไม่
ร.ย.0003/59	จริยธรรม	พ
ร.ย.0004/59	จริยธรรม	พ
ร.บ.0028/59	บริการ	ค่า
ร.จ.0001/59 ทดสอบ	จริยธรรม	กระ
ร.ข.0001/59 สมนาม	ขัดข้อง/ชมเชย	การ
ร.ท.0003/59	ทั่วไป	พ
ร.บ.0023/59 ddhjkdhfgj	บริการ	ค่า

ภาพ 45 การเข้าใช้หน้าจอบันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน

ล็อกในฐานะที่เป็น ผู้ทดสอบระบบ ออกจากระบบ

Dashboard » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

ลบ

รายละเอียดที่พบ: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
☐ 26/5/2016	พุดดิกรรมไม่เหมาะสม				
☐ 27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	876545678	876545678	sarawut.k@gmail.com
☐ 1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	พุดดิกรรมไม่เหมาะสม	87654321	87654321	somying.j@gmail.com

รายละเอียดที่พบ: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 46 หน้าจอการบันทึกข้อมูลของบันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 46 จะเป็นการบันทึกข้อมูลร้องเรียน ซึ่งสามารถใช้งานได้ตามปุ่มในวงกลมสีแดง ประกอบไปด้วย เพิ่ม แก้ไข ลบ และดูผลการบันทึก สำหรับการเพิ่มข้อมูลใหม่ และการแก้ไขข้อมูล สามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม ดังภาพ 47

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป, เพิ่มรายการใหม่

ประเภทร้องเรียน ทั่วไป

วันที่บันทึกเรื่อง 6/9/2016

ชื่อผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล

ที่อยู่เลขที่

หมู่ที่

ซอย

ถนน

จังหวัด ▼

อำเภอ/เขต ▼

ตำบล/แขวง ▼

รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์

โทรสาร(Fax)

อีเมล

ประเภทเรื่องร้องเรียน ▼

ภาพ 47 หน้าจอบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยเพิ่มรายการใหม่

ประเภทเรื่องร้องเรียน ▼

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

คำขอของผู้ร้อง

ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง ▼

เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น ▼

กรณีเคยร้องเรียนโปรดระบุหน่วยงาน

ไฟล์แนบ

ภาพ 47 ต่อ หน้าจอบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป โดยเพิ่มรายการใหม่

ไฟล์แนบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

Add files

Drag files here

บันทึก

กลับไปรายชื่อ

จากภาพ 47 ให้ผู้ใช้งานระบบ กรอกข้อมูล และเลือกข้อมูลตามลำดับในแบบฟอร์ม เมื่อผู้ใช้งานระบบกรอกข้อมูลเสร็จแล้วให้ ทำการบันทึกข้อมูล โดยกดบันทึกข้อมูลและกลับไปรายชื่อ

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดทั้งหมด: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
☐	26/5/2016		พฤติกรรมไม่เหมาะสม			
☐	27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	876545678	876545678	sarawut.k@gmail.com
☐	1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	87654321	87654321	somying.j@gmail.com

รายละเอียดทั้งหมด: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 48 หน้าจอเข้าสู่ระบบแก้ไขรายการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 48 เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการแก้ไขรายการรับเรื่องร้องเรียนให้คลิกที่วงกลมสีแดงหน้า เรื่อง ร้องเรียนที่ต้องการแก้ไข แล้วทำการแก้ไขตามแบบฟอร์มในภาพ 49

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป, แก้ไขรายการ [รหัส:1020]

ประเภทร้องเรียน ทั่วไป

วันที่บันทึกเรื่อง 27/4/2016

ชื่อผู้ร้องเรียน ×

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล

ที่อยู่เลขที่

หมู่ที่

ซอย

ถนน

จังหวัด ▼

อำเภอ/เขต ▼

ตำบล/แขวง ▼

รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์

โทรสาร(Fax)

อีเมล

ภาพ 49 หน้าจอแสดงการแก้ไขรายการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ออกคำสั่งให้ทำงาน ในวันหยุด โดยไม่แจ้งล่วงหน้า

คำขอของผู้ร้อง

ปรับปรุง

ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง

อีเมล

เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น

ไม่เคยร้องเรียน

กรณีเคยร้องเรียนโปรดระบุหน่วยงาน

+ ไฟล์แนบ

บันทึก

กลับไปที่ยรายชื่อ

ดู

ภาพ 49 ต่อ หน้าจอแสดงการแก้ไขรายการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 49 เมื่อผู้ใช้งานระบบทำการแก้ไขข้อมูลเสร็จแล้ว ให้ทำการบันทึกข้อมูล โดยกดปุ่มบันทึกข้อมูล หรือ ถ้าต้องการกลับไปหน้าจอแสดงรายการรับเรื่องร้องเรียนให้คลิกที่ กลับไปที่รายชื่อ หรือ ถ้าต้องการดูภาพรวมรายการรับเรื่องร้องเรียนให้กด ดู

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

🔍

🏠

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดทั้งหมด: 2

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
  ☐ 27/4/2016 สราวุธ เข้มแข็ง ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม 876545678 876545678 sarawut.k@gmail.com						
  ☐ 1/2/2016 สมทณึง เจริญกรุง พฤติกรรมไม่เหมาะสม 87654321 87654321 somying.j@gmail.com						

รายละเอียดทั้งหมด: 2

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 50 แสดงหน้าจอรายการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 50 เมื่อผู้ใช้งานต้องการดูข้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ใช้งาน คลิกที่รูปวงกลม สีแดง เพื่อไปสู่นำจ้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียนดังภาพ 51

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป, ดูรายการ [รหัส:1020]

ประเภทร้องเรียน:ทั่วไป

วันที่บันทึกเรื่อง: 27/4/2016

ชื่อผู้ร้องเรียน: สราวุธ เข็มแข็ง

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล: 9876543210987

ที่อยู่เลขที่: 6

หมู่ที่: 3

ซอย: การจนา23

ถนน: การจนา

จังหวัด: จ. สมุทรปราการ

อำเภอ/เขต: อ. เมืองสมุทรปราการ

ตำบล/แขวง: ต. บางเมือง

รหัสไปรษณีย์: 12345

โทรศัพท์ : 876545678

โทรสาร(Fax): 876545678

อีเมล: sarawut.k@gmail.com

ประเภทเรื่องร้องเรียน: ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ "ไม่ชอบ" "ไม่เป็นธรรม"

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน: ออกคำสั่งให้ทำงาน ในวันหยุด โดยไม่แจ้งล่วงหน้า

คำขอของผู้ร้อง: ปรับปรุง

ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง: อีเมล

ภาพ 51 แสดงข้อมูลรายละเอียดรายการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

โทรสาร(Fax): 876545678

อีเมล: sarawut.k@gmail.com

ประเภทเรื่องร้องเรียน: ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน: ออกคำสั่งให้ทำงาน ในวันหยุด โดยไม่แจ้งล่วงหน้า

คำขอของผู้ร้อง: ปรับปรุง

ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง: อีเมล

เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น: ไม่เคยร้องเรียน

กรณีเคยร้องเรียนโปรดระบุหน่วยงาน:

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1):

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1):

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2):

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2):

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ3):

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ3):



ภาพ 51 ต่อ แสดงข้อมูลรายละเอียดรายการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 51 เมื่อผู้ใช้ ดูข้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียนแล้วและต้องการแก้ไขข้อมูล ให้กดปุ่มแก้ไขเพื่อยังหน้าจอแก้ไขข้อมูล ถ้าไม่ต้องการแก้ไขให้ คลิกที่ ปุ่มกลับไปที่ยี่สิบ เพื่อกลับสู่หน้าจอแสดงรายการรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

Dashboard >

ข้อมูลหลัก >

โรงเรียนทั่วไป/จริยธรรม > บันทึกการกรณรับเรื่องร้องเรียน >

โรงเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย >

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดทั้งหมด: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

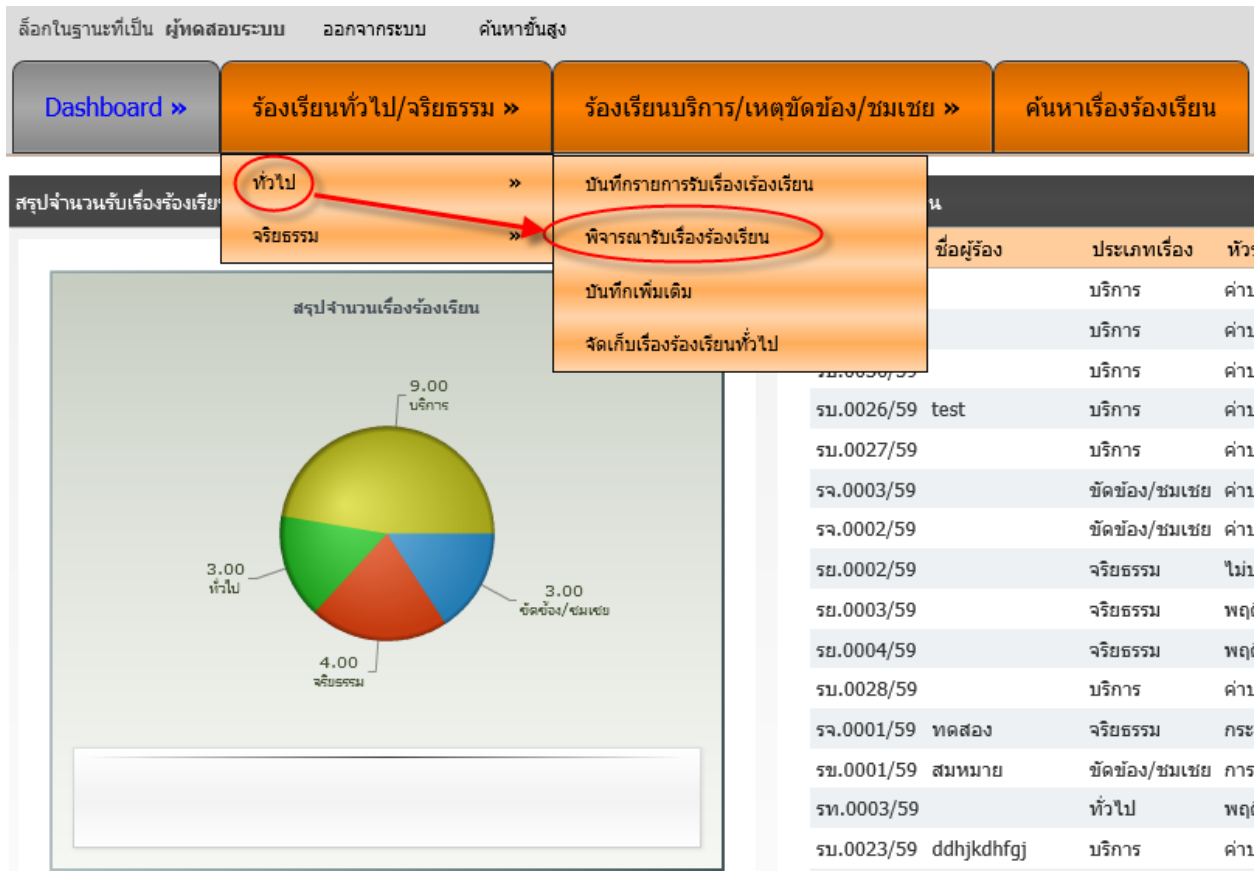
☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	ประเภทเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
	☒ 26/5/2016		พฤติกรรมไม่เหมาะสม			
	☐ 27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	876545678	876545678	sarawut.k@gmail.com
	☐ 1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	87654321	87654321	somying.j@gmail.com

รายละเอียดทั้งหมด: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 52 แสดงหน้าจอการลบบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 52 เมื่อผู้ใช้งานระบบ ต้องการลบรายการรับเรื่องร้องเรียนให้คลิกที่ช่องสี่เหลี่ยม หน้าเรื่องร้องเรียนที่ต้องการลบ จะมีเครื่องหมายถูกขึ้นมาและคลิกที่ หัวข้อที่เลือก คลิก ลบ ระบบจะแสดงหน้าจอยืนยันการลบ



ภาพ 53 การเข้าใช้หน้าจอพิจารณาเรื่องร้องเรียน

Dashboard >>	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม >> พิจารณารับเรื่องร้องเรียน >>	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย >>	ค้นหาเรื่องร้องเรียน
รายละเอียดที่พบ: 3			
วันที่บันทึกเรื่อง	รหัสเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	โทรศัพท์
1/2/2016	รณ.0001/59	สมหญิง เจริญ	87654321
27/4/2016	รณ.0002/59	สราวุธ เข็ม	876545678
26/5/2016	รณ.0003/59		
รายละเอียดที่พบ: 3			
อีเมล	ประเภทเรื่องร้องเรียน	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	วันครบกำหนดติดตาม
somying.j@gmail.com	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	129	24/5/2016
sarawut.k@gmail.com	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	126	25/5/2016
	พฤติกรรมไม่เหมาะสม	184	
รายละเอียดที่พบ: 3			
ผู้รับผิดชอบเรื่อง	test	max	test

ภาพ 54 หน้าจอแสดงพิจารณาเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 54 จะเป็นการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถใช้งานได้ตามปุ่มในวงกลมสีแดง ประกอบไปด้วย เพิ่ม แก้ไข และลบ ข้อมูล ดังภาพ 55

พิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป, แก้ไขรายการ [รหัส:1018]

เรื่องร้องเรียนทั่วไป	พิจารณาคำร้อง
วันที่บันทึกเรื่อง	01/02/2016
ชื่อผู้ร้องเรียน	สมหญิง เจริญกรุง
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล	9876543210987
ที่อยู่เลขที่	2
หมู่ที่	5
ซอย	สองแก้ว
ถนน	แก้วประกาย
จังหวัด	จ. สมุทรปราการ
อำเภอ/เขต	อ. เมืองสมุทรปราการ
ตำบล/แขวง	ต. เทศบาลนครสมุทรปราการ
รหัสไปรษณีย์	54321
โทรศัพท์	87654321
โทรสาร(Fax)	87654321
อีเมล	somying.j@gmail.com
ประเภทเรื่องร้องเรียน	พฤติกรรมไม่เหมาะสม
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	จับมั่วลูกหญิงหญิงในเวลาสอนงาน หรือจับเอาจานเข้าใกล้ตัวเกินไป
เจ้าของของผู้ร้อง	ตรวจเช็คและอบรมพฤติกรรม
ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง	อีเมล
เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น	ไม่เคยร้องเรียน
กรณีเคยร้องเรียนโปรดระบุหน่วยงาน	
อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	129

ไฟล์แนบ

ภาพ 55 หน้าจอแสดงการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ไฟล์แนบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

หนังสือสัญญา

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

PDF

การติดตั้งและ config เครื่อง Server สำหรับพัฒนาระบบ WebApp ด้วย ProgreSQL PHP.pdf 1.08 MB ลบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

Add files

Drag files here

บันทึก

ตั้งค่าใหม่

กลับไปรายชื่อ

ภาพ 55 ต่อ หน้าจอแสดงการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 55 ผู้ใช้งานสามารถแก้ไข และเพิ่มเติม ข้อมูลเรื่องร้องเรียนทั่วไป เมื่อเสร็จแล้ว สามารถกด บันทึกข้อมูล ถ้าต้องการให้แบบฟอร์มอยู่ในสถานะก่อนการกรอกข้อมูลสามารถกดตั้งค่าใหม่ ถ้าไม่ต้องการแก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อมูล สามารถกด กลับไปที่รายชื่อได้ ผู้ใช้งาน สามารถ เพิ่มเติม แก้ไข ข้อมูลในส่วนของการพิจารณาคำ ร้อง โดยไปที่แถบพิจารณาคำร้องได้ ดังภาพ 56

พิจารณาเรื่องร้องเรียนทั่วไป, แก้ไขรายการ [รหัส:1018]

เรื่องร้องเรียนทั่วไป		พิจารณาคำร้อง	
รหัสเรื่องร้องเรียน	รท.0001/59		
สถานะการรับเรื่องร้องเรียน (เริ่มต้น)	รับเรื่อง		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 1	คส.	ผู้ประสานงานร้องเรียน 1	บุญมาก ทองศรี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 2	กรุณาเลือก	ผู้ประสานงานร้องเรียน 2	กรุณาเลือก
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 3	กรุณาเลือก	ผู้ประสานงานร้องเรียน 3	กรุณาเลือก
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 4	กรุณาเลือก	ผู้ประสานงานร้องเรียน 4	กรุณาเลือก
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 5	กรุณาเลือก	ผู้ประสานงานร้องเรียน 5	กรุณาเลือก
ช่องทางการร้องเรียน	โทรศัพท์		
วันที่พิจารณา	27/04/2016		
วันที่รับเรื่องแจ้ง	27/04/2016		
วันครบกำหนดติดตาม	24/05/2016		
ผู้พิจารณา	444		
เหตุที่ไม่รับเรื่อง (กรณีไม่รับเรื่อง)	te555		
คำร้อง	รับคำร้อง		
ผู้รับผิดชอบเรื่อง	กรุณาเลือก		

ภาพ 56 หน้าจอแสดงการแก้ไขข้อมูลพิจารณาคำร้อง

ไฟล์แนบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

หนังสือสัญญา

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

PDF

การติดตั้งและ config เครื่อง Server สำหรับพัฒนาระบบ WebApp ด้วย ProgreSQL PHP.pdf 1.08 MB [ลบ](#)

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

Add files

Drag files here

บันทึก

ตั้งค่าใหม่

กลับไปรายชื่อ

ภาพ 56 ต่อ หน้าจอแสดงการแก้ไขข้อมูลพิจารณาคำร้อง

จากภาพ 56 ผู้ใช้งานสามารถแก้ไข และเพิ่มเติม ข้อมูลพิจารณาคำร้อง เมื่อเสร็จแล้ว สามารถกดบันทึกข้อมูล ถ้าต้องการให้แบบฟอร์มอยู่ในสถานะก่อนการกรอกข้อมูลสามารถดั่งตั้งค่าใหม่ ถ้าไม่ต้องการแก้ไขหรือเพิ่มเติมข้อมูล สามารถกด กลับไปที่รายชื่อได้

ล็อกในฐานะที่เป็น ผู้ทดสอบระบบ ออกจากระบบ ค้นหาขั้นสูง

Dashboard » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

สรุปจำนวนรับเรื่องร้องเรียน

ทั่วไป » จริยธรรม »

บันทึกเพิ่มเติม

จัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อ
รบ.0026/59 test	บริการ	ค่า
รบ.0027/59	บริการ	ค่า
รจ.0003/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่า
รจ.0002/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่า
รย.0002/59	จริยธรรม	ไม่
รย.0003/59	จริยธรรม	พฤ
รย.0004/59	จริยธรรม	พฤ
รบ.0028/59	บริการ	ค่า
รจ.0001/59 ทดสอบ	จริยธรรม	กระ
รข.0001/59 สมหมาย	ขัดข้อง/ชมเชย	การ
รท.0003/59	ทั่วไป	พฤ
รบ.0023/59 ddhjkdhfgj	บริการ	ค่า

ภาพ 57 การเข้าใช้หน้าจอบันทึกเพิ่มเติม

Dashboard » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » บันทึกเพิ่มเติม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดที่พบ: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

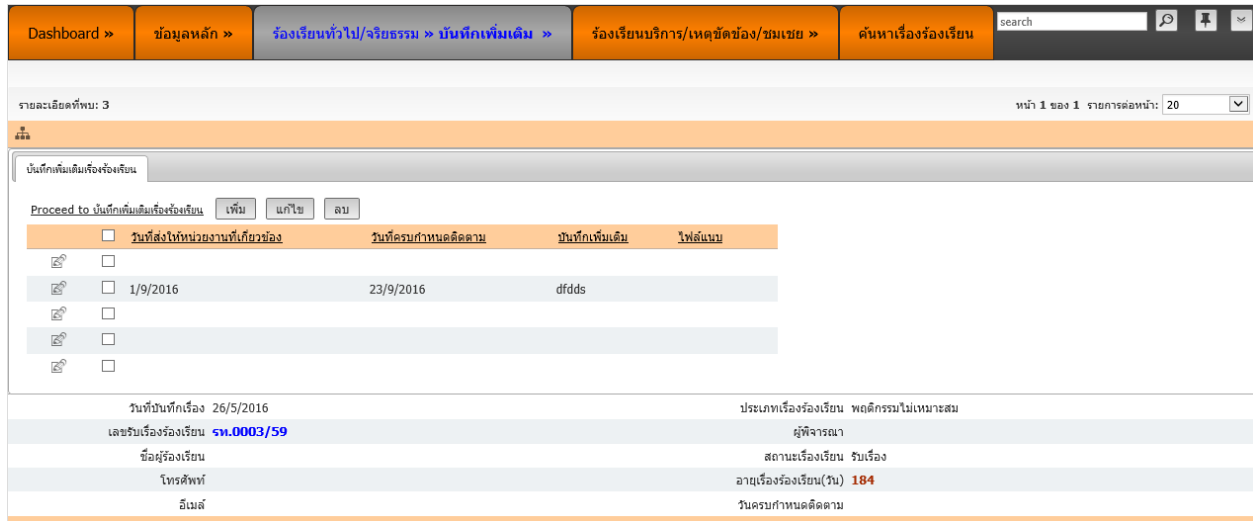
วันที่บันทึกเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ผู้พิจารณา
วันที่บันทึกเรื่อง 26/5/2016	ประเภทเรื่องร้องเรียน พฤติกรรมไม่เหมาะสม	ผู้พิจารณา
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0003/59	สถานะเรื่องเรียน รับเรื่อง	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 184
ชื่อผู้ร้องเรียน	สถานที่	วันครบกำหนดติดตาม
โทรศัพท์		
อีเมล		
วันที่บันทึกเรื่อง 27/4/2016	ประเภทเรื่องร้องเรียน ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	ผู้พิจารณา 4444
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0002/59	สถานะเรื่องเรียน อยู่ระหว่างดำเนินการ	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 126
ชื่อผู้ร้องเรียน สราวุธ เข้มแข็ง	สถานที่	วันครบกำหนดติดตาม 25/5/2016
โทรศัพท์ 876545678		
อีเมล saravut.k@gmail.com		
วันที่บันทึกเรื่อง 1/2/2016	ประเภทเรื่องร้องเรียน พฤติกรรมไม่เหมาะสม	ผู้พิจารณา 444
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0001/59	สถานะเรื่องเรียน รับเรื่อง	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 129
ชื่อผู้ร้องเรียน สมหญิง เจริญกิจ	สถานที่	วันครบกำหนดติดตาม 24/5/2016
โทรศัพท์ 87654321		
อีเมล somying.j@gmail.com		

รายละเอียดที่พบ: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

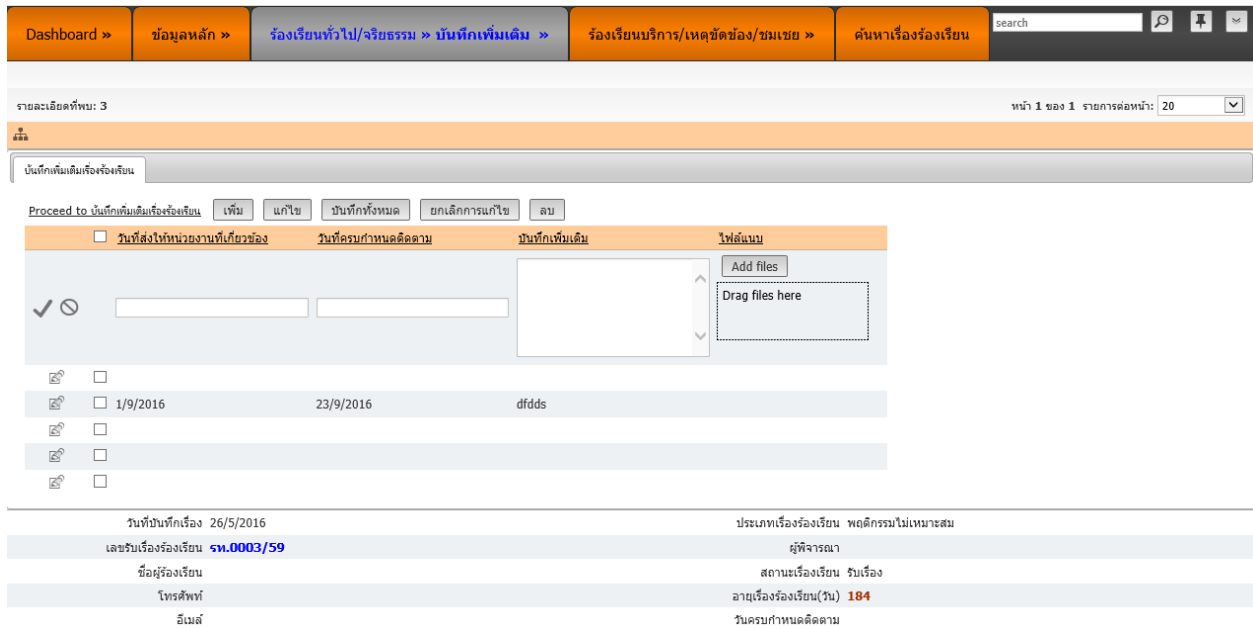
ภาพ 58 แสดงหน้าจอบันทึกเพิ่มเติม

จากภาพ 58 เมื่อผู้ใช้งานต้องการบันทึกเพิ่มเติม แก้ไข ลบ เรื่องที่ร้องเรียนให้คลิกที่  เพื่อให้ระบบทำการแสดงข้อมูลบันทึกเพิ่มเติม ตามภาพ 59



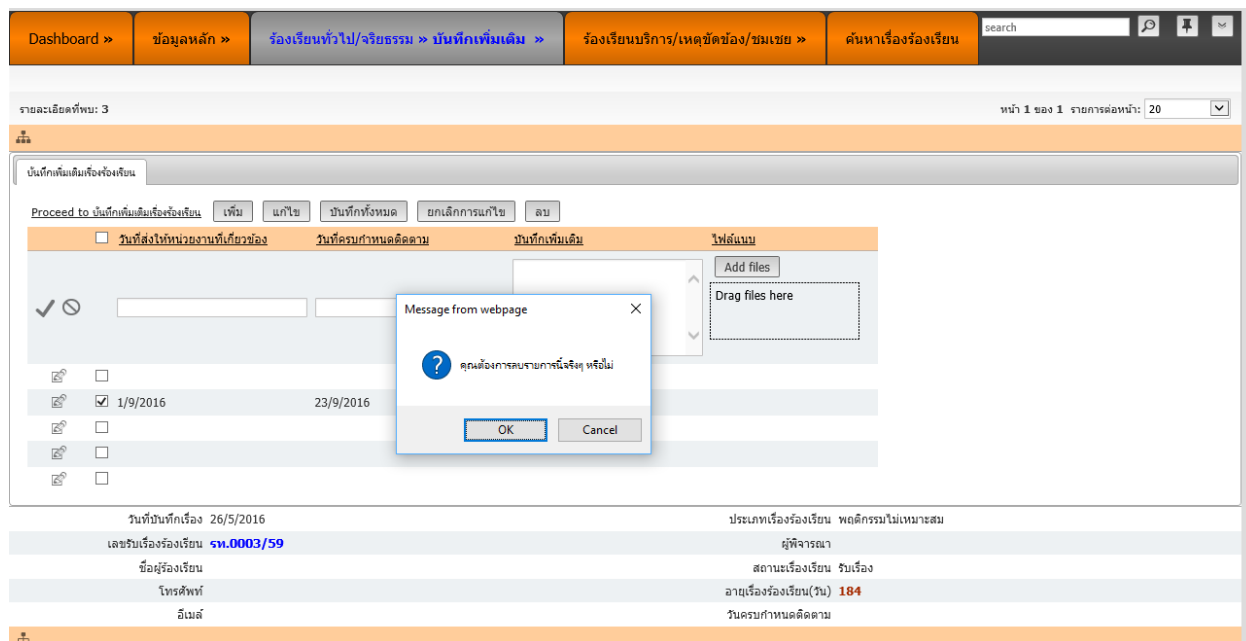
ภาพ 59 หน้าจอแสดงการเพิ่ม แก้ไข ลบ บันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 59 เมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่มบันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียนให้ ให้กดปุ่ม เพิ่ม ระบบจะแสดงหน้าจอ เพิ่มบันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน ตามภาพ 60



ภาพ 60 หน้าจอแสดงการบันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 60 ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลตาม รายละเอียดในแบบฟอร์ม และกดเพิ่ม เมื่อต้องการเพิ่มเติมข้อมูล หรือ ต้องการแก้ไขข้อมูลเดิม ให้คลิกที่ช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อมูลที่ต้องการแก้ไขและกด แก้ไขข้อมูล เมื่อทำการ เพิ่ม และแก้ไขข้อมูลเสร็จแล้ว ให้ทำการบันทึกข้อมูล ในกรณีที่ไม่ต้องการแก้ไขข้อมูลให้กด ยกเลิกการแก้ไขข้อมูล



รายละเอียดที่พบ: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

บันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน

Proceed to บันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน

เพิ่ม แก้ไข บันทึกทั้งหมด ยกเลิกการแก้ไข ลบ

☐ บันทึกส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วันที่ครบกำหนดติดตาม

บันทึกเพิ่มเติม

ไฟล์แนบ

Add files

Drag files here

Message from webpage

คุณต้องการลบรายการนี้หรือไม่

OK Cancel

วันที่บันทึกเรื่อง 26/5/2016

ประเภทเรื่องร้องเรียน พดลกรรมไม่เหมาะสม

เลขที่เรื่องร้องเรียน รณ.0003/59

ผู้พิจารณา

ชื่อผู้ร้องเรียน

สถานะเรื่องร้องเรียน รงเรื่อง

โทรศัพท์

อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 184

อีเมลล์

วันครบกำหนดติดตาม

ภาพ 61 แสดงหน้าจอการลบข้อมูลในบันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 61 เมื่อผู้ใช้งานต้องการลบข้อมูลให้คลิกที่ช่องสี่เหลี่ยมหน้าข้อมูลที่ต้องการลบ ระบบจะแสดงหน้าจอยืนยันการลบข้อมูล

ล็อกในฐานะที่เป็น ผู้ทดสอบระบบ ออกจากระบบ ค้นหาขั้นสูง

Dashboard » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

สรุปจำนวนรับเรื่องร้องเรียน

ทั่วไป » จริยธรรม »

บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน
พิจารณาเรื่องร้องเรียน
บันทึกเพิ่มเติม
จัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	หัวข้อ
ร.บ.0026/59 test	บริการ	ค่า
ร.บ.0027/59	บริการ	ค่า
ร.จ.0003/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่า
ร.จ.0002/59	ขัดข้อง/ชมเชย	ค่า
ร.ย.0002/59	จริยธรรม	ไม่
ร.ย.0003/59	จริยธรรม	พ
ร.ย.0004/59	จริยธรรม	พ
ร.บ.0028/59	บริการ	ค่า
ร.จ.0001/59 ทดสอบ	จริยธรรม	ก
ร.ข.0001/59 สมหมาย	ขัดข้อง/ชมเชย	การ
ร.ท.0003/59	ทั่วไป	พ
ร.บ.0023/59 ddhjkdhfgj	บริการ	ค่า

ภาพ 62 การเข้าใช้หน้าจการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » จัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

search



รายละเอียดทั้งหมด: 3

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

วันที่บันทึกเรื่อง 1/2/2016

เลขรับเรื่องร้องเรียน รท.0001/59

ชื่อผู้ร้องเรียน สมหญิง เจริญกร

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล 9876543210987

ประเภทเรื่องร้องเรียน พดลกรรมไม่เหมาะสม

วันที่ดำเนินการเสร็จ 4/5/2016

วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ 4/5/2016

วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานทราบเรื่อง 4/5/2016

สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ) จบกระบวนการในชั้นผู้รับใบอนุญาต

อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 215

วันที่ครบกำหนดติดตาม 24/5/2016

จัดเก็บ

วันที่บันทึกเรื่อง 27/4/2016

เลขรับเรื่องร้องเรียน รท.0002/59

ชื่อผู้ร้องเรียน สราวุธ เข้มแข็ง

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล 9876543210987

ประเภทเรื่องร้องเรียน ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม

วันที่ดำเนินการเสร็จ

วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานทราบเรื่อง

สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ)

อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 129

วันที่ครบกำหนดติดตาม 25/5/2016

จัดเก็บ

วันที่บันทึกเรื่อง 26/5/2016

เลขรับเรื่องร้องเรียน รท.0003/59

ชื่อผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล

ประเภทเรื่องร้องเรียน พดลกรรมไม่เหมาะสม

วันที่ดำเนินการเสร็จ

วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ

วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานทราบเรื่อง

สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ)

อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 100

วันที่ครบกำหนดติดตาม

จัดเก็บ

รายละเอียดทั้งหมด: 3

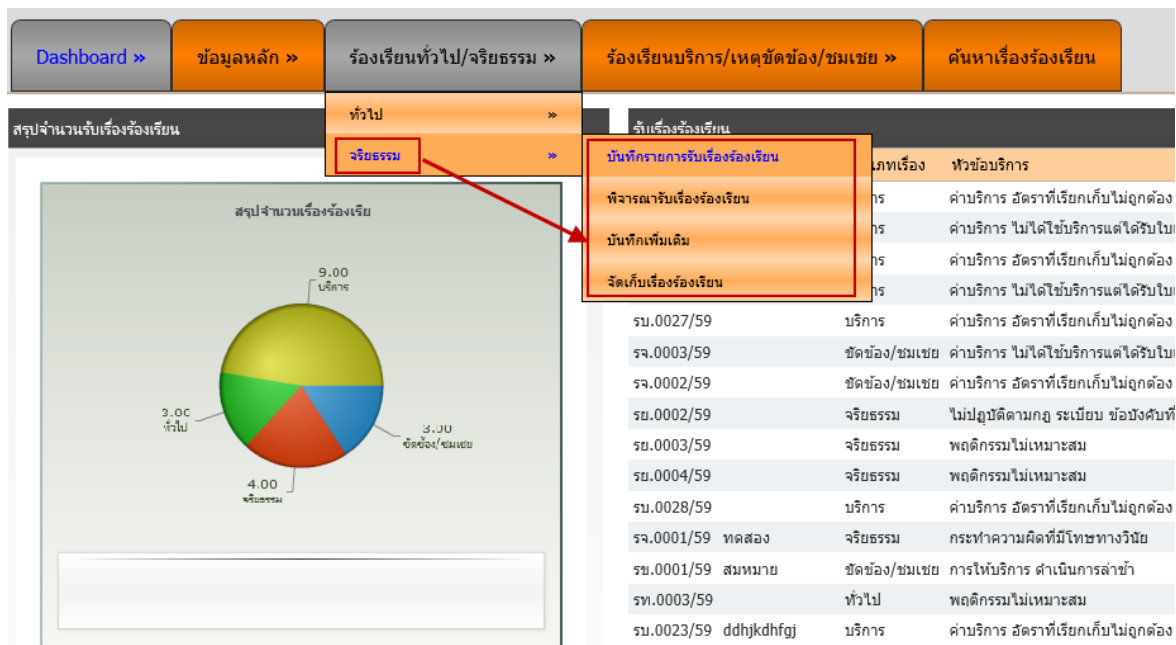
หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 63 หน้าจอแสดงจัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป

จากภาพ 63 จะเป็นการบันทึกข้อมูลจัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป ซึ่งสามารถใช้งานได้ตามปุ่มในวงกลมสีแดง ประกอบไปด้วย เพิ่ม แก้ไข ลบ และดูผลการบันทึก สำหรับการเพิ่มข้อมูลใหม่ และการแก้ไขข้อมูล สามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม ดังภาพ 64

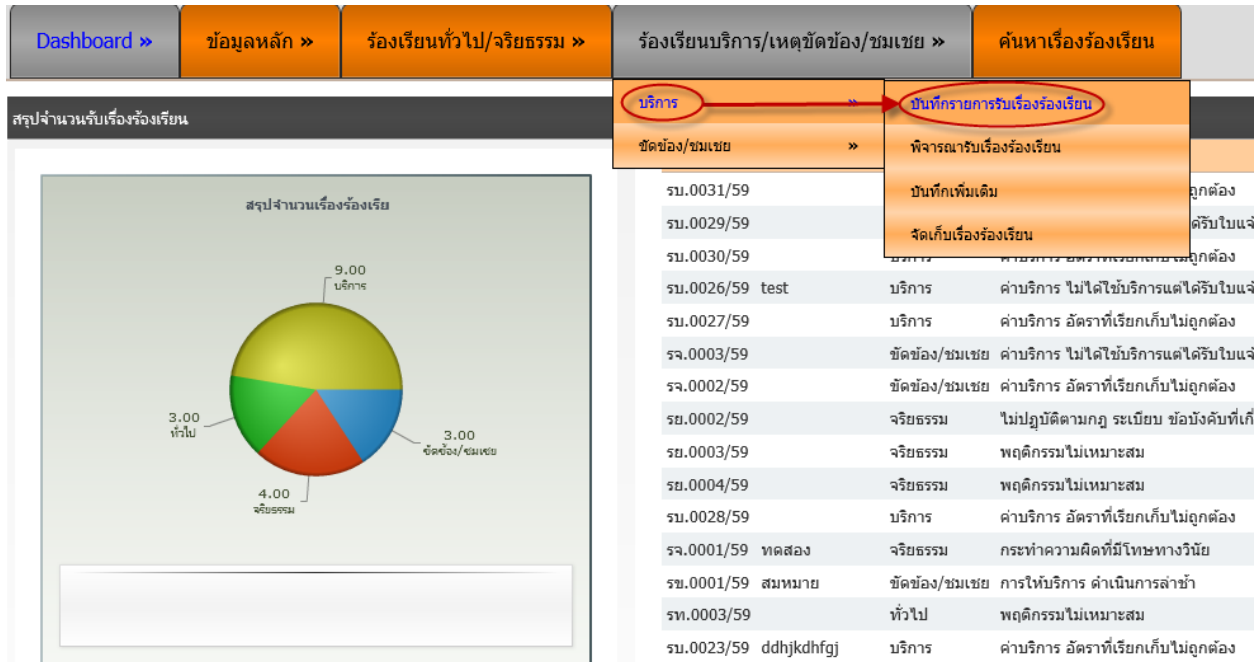
ภาพ 64 หน้าจอแสดงการแก้ไขจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 64 เมื่อผู้ใช้งานระบบกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มจัดเก็บเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้ทำการกดบันทึก เพื่อ บันทึกข้อมูลลงระบบ หรือ คลิกตั้งค่าใหม่ เมื่อต้องการให้กลับไปสู่สถานะก่อนการกรอกข้อมูล หรือคลิกกลับไปที่ยี่สิบ เพื่อกลับไปสู่หน้าจอแสดงรายการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือคลิกดู เมื่อผู้ใช้งานต้องการดูข้อมูลที่กรอกไปแล้ว



ภาพ 65 การเข้าใช้หน้าจอร้องเรียนจรรยาบรรณ

จากภาพ 65 กระบวนการทำงานของระบบการร้องเรียนด้านจรรยาบรรณ จะคล้ายคลึงกับระบบการร้องเรียนทั่วไป ดังนั้นจึงใช้เอกสารคู่มือการใช้งานระบบเดียวกับระบบการร้องเรียนทั่วไป



ภาพ 66 การเข้าใช้หน้าจอร้องเรียนบริการ บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » บันทึกการการรับเรื่องร้องเรียน »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

ลบ

รายละเอียดที่พบ: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
☒	5/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
☐	3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
☐	3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
☐	2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
☐	2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
☐	2/6/2016	test	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
☐	4/5/2016	ddhjkdhfjg	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
☐	27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	65432178	65432178	boonkert.s@gmail.com
☐	8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	12345678	12345678	somchai.k@hotmail.com

รายละเอียดที่พบ: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 67 หน้าจอแสดงบันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 67 จะเป็นการบันทึกข้อมูลร้องเรียนบริการ ซึ่งสามารถใช้งานได้ตามปุ่มในวงกลมสีแดง ประกอบไปด้วย เพิ่ม แก้ไข ลบ และดูผลการบันทึก สำหรับการเพิ่มข้อมูลใหม่ และการแก้ไขข้อมูล สามารถกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม ดังภาพ 68

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนบริการ, เพิ่มรายการใหม่

ประเภทร้องเรียน บริการ

วันที่บันทึกเรื่อง 6/9/2016

ชื่อผู้ร้องเรียน

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล

ที่อยู่เลขที่

หมู่ที่

ซอย

ถนน

จังหวัด ▼

อำเภอ/เขต ▼

ตำบล/แขวง ▼

รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์

โทรสาร(Fax)

อีเมล

บริการที่ร้องเรียน ▼

รายละเอียดบริการ ▼

ภาพ 68 แสดงหน้าจอเพิ่มรายการรับร้องเรียน เพิ่มบริการใหม่

อีเมล	
บริการที่ร้องเรียน	กรุณาเลือก v
รายละเอียดบริการ	กรุณาเลือก v
ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	กรุณาเลือก v
รายละเอียดประเภท	กรุณาเลือก v
หมายเลขโทรศัพท์ที่ร้องเรียน	
พื้นที่ให้บริการจังหวัด	กรุณาเลือก v
อำเภอ	กรุณาเลือก v
ตำบล	กรุณาเลือก v
เลขที่สัญญา	
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	
คำขอของผู้ร้อง	
ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง	กรุณาเลือก v
เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น	กรุณาเลือก v
กรณีเคยร้องเรียนโปรดระบุหน่วยงาน	

ภาพ 68 ต่อ แสดงหน้าจอเพิ่มรายการรับร้องเรียน เพิ่มบริการใหม่

ไฟล์แนบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

กรุณาเลือก

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3

เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

Add files

Drag files here

บันทึก

กลับไปรายชื่อ

ภาพ 68 ต่อ แสดงหน้าจอเพิ่มรายการรับเรื่องเรียน เพิ่มบริการใหม่

จากภาพ 68 ผู้ใช้งานระบบ กรอกข้อมูลและเลือกข้อมูล ตามลำดับในแบบฟอร์ม เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วให้ทำการบันทึก โดยการกดบันทึก และ กดกลับไปรายชื่อ เพื่อกลับไปสู่หน้าจอแสดงบันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » บันทึกรายการรับเรื่องร้องเรียน »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดที่พบ: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดคนบริการ	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
	☐ 5/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
	☐ 2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 2/6/2016	test	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
	☐ 4/5/2016	ddhjkdhfjg	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	65432178	65432178	boonkert.s@gmail.com
	☐ 8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	12345678	12345678	somchai.k@hotmail.com

รายละเอียดที่พบ: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 69 แสดงหน้าจอรายการรับเรื่องร้องเรียน เพิ่มบริการใหม่

จากภาพ 69 เมื่อผู้ใช้งานต้องการดูข้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียนให้คลิก รูปที่วงกลมสีแดง หน้ารายการรับเรื่องร้องเรียนนั้นเพื่อไปยังหน้าจอแสดงผลข้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียน ตามภาพ 70

บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนบริการ, ดูรายการ [รหัส:3031]
ประเภทร้องเรียน: บริการ
เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3):
กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3:
วันที่บันทึกเรื่อง: 5/6/2016
ชื่อผู้ร้องเรียน:
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล:
ที่อยู่เลขที่: qsdg
หมู่ที่: sdgsd
ซอย: fdghas
ถนน: hdtfth
จังหวัด: กรุงเทพมหานคร
อำเภอ/เขต: เขต บางรัก
ตำบล/แขวง: แขวง สิริวงศา
รหัสไปรษณีย์:
โทรศัพท์ :
โทรสาร(Fax):
อีเมล:

ภาพ 70 หน้าจอแสดงข้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียนบริการ

หมายเลขโทรศัพท์ร้องเรียน:

พื้นที่ให้บริการจังหวัด:

อำเภอ:

ตำบล:

เลขที่สัญญา:

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน:

dsfgsdgsdg gfsdgsdg edgasg fgafdg fgfdghdasfh agdhgdfg rtgrgherg rherhhg ghfgfg jgfjfgj jfghgfhdh wegsewggdsfgsdgsdg gfsdgsdg fgfdghdasfh agdhgdfg rtgrgherg rherhhg ghfgfg jgfjfgj jfghgfhdh wegsewgg

คำขอของผู้ร้อง:

dsfgsdgsdg gfsdgsdg edgasg fgafdg fgfdghdasfh agdhgdfg rtgrgherg rherhhg ghfgfg jgfjfgj jfghgfhdh wegsewggdsfgsdgsdg gfsdgsdg fgfdghdasfh agdhgdfg rtgrgherg rherhhg ghfgfg jgfjfgj jfghgfhdh wegsewgg

ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง:

เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น:

กรณีเคยร้องเรียนโปรดระบุหน่วยงาน:

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1):

กรณีแบบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1):

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2):

กรณีแบบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2):

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ3):

กลับไปทียรายชื่อ

แก้ไข

ภาพ 70 ต่อ หน้าจอแสดงข้อมูลรายการรับเรื่องร้องเรียนบริการ

จากภาพ 70 ถ้าผู้ใช้งานต้องการแก้ไขข้อมูล รายการรับเรื่องร้องเรียนบริการให้กด แก้ไข ถ้าไม่ต้องการให้กด กลับไปที่รายชื่อ เพื่อกลับไปสู่หน้าจอแสดงรายการรับเรื่องร้องเรียนบริการ

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

ลบ

รายละเอียดทั้งหมด: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
 	☒ 5/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
 	☐ 3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
 	☐ 3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
 	☐ 2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
 	☐ 2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
 	☐ 2/6/2016	test	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
 	☐ 4/5/2016	ddhjkdhfjg	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
 	☐ 27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	65432178	65432178	boonkert.s@gmail.com
 	☐ 8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	12345678	12345678	somchai.k@hotmail.com

รายละเอียดทั้งหมด: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 71 หน้าจอแสดงรายการบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 71 เมื่อผู้ใช้งานต้องการลบ รายการบันทึกการรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ใช้งาน คลิกที่ช่องสี่เหลี่ยมหน้ารายการรับเรื่องร้องเรียนที่ต้องการลบ และเลือกคำสั่งลบ ตามวงกลมสีแดง

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » บันทึกการกรณารับเรื่องร้องเรียน »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เพิ่มใหม่

หัวข้อที่เลือก...

รายละเอียดทั้งหมด: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	โทรศัพท์	โทรสาร(Fax)	อีเมล
	☒ 5/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 3/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
	☐ 2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 2/6/2016		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 2/6/2016	test	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ			บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
	☐ 4/5/2016	ddhjkdhfjg	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ			เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			
	☐ 27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ			บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	65432178	65432178	boonkert.s@gmail.com
	☐ 8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ			เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	12345678	12345678	somchai.k@hotmail.com

รายละเอียดทั้งหมด: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

Message from webpage

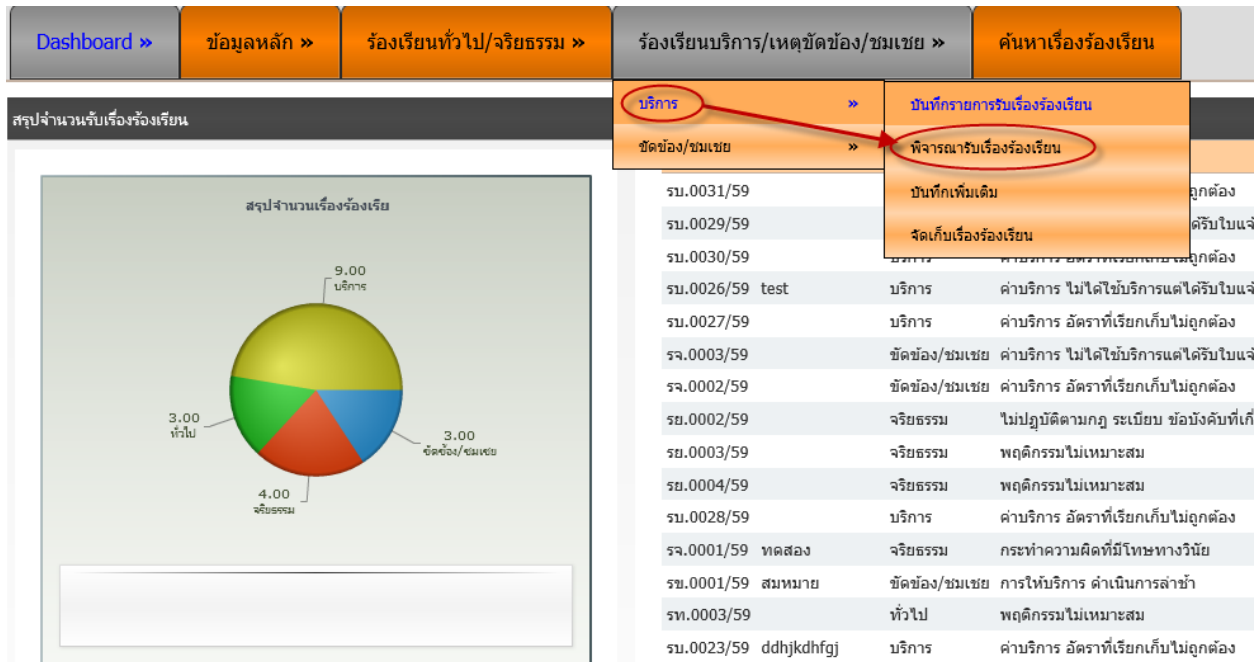
 คุณต้องการลบรายการนี้จริงๆ หรือไม่

OK

Cancel

ภาพ 72 หน้าจอแสดงการลบข้อมูลในบันทึกเพิ่มรายการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 72 เมื่อผู้ใช้งานเลือกคำสั่งลบ ระบบจะแสดงหน้าจอสถานะการยืนยันการลบ



ภาพ 73 การเข้าใช้หน้าจอร้องเรียนบริการ พิจารณารับเรื่องร้องเรียน

Dashboard »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » พิจารณารับเรื่องร้องเรียน »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดทั้งหมด: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

วันที่บันทึกเรื่อง	รหัสเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	เลขที่สัญญา	โทรศัพท์	อีเมล	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	บริการที่ร้องเรียน	วันครบกำหนดคดีตาม	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	ผู้รับผิดชอบเรื่อง
5/6/2016	รณ.0031/59					คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		199	max
3/6/2016	รณ.0030/59					คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		213	test
3/6/2016	รณ.0029/59					คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		-60	max
2/6/2016	รณ.0028/59					คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		94	test
2/6/2016	รณ.0027/59					คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		177	max
2/6/2016	รณ.0026/59	test				คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		183	max
4/5/2016	รณ.0023/59	ddhjkdhfjg				คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	27/5/2016	122	max
27/4/2016	รณ.0025/59	บุญเกิด สว่างแจ้ง	NF0012345	65432178	boonkert.s@gmail.com	คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	26/5/2016	129	test
8/3/2016	รณ.0022/59	สมชาย แก้วกล้า	12345678	12345678	somchai.k@hotmail.com	คำบริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	24/5/2016	58	test

รายละเอียดทั้งหมด: 9

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

ภาพ 74 หน้าจอแสดงรายการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 74 เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการแก้ไขรายการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ใช้งาน คลิกที่รูปวงกลมสีแดงเพื่อเข้าสู่หน้าจอการแก้ไข ดังภาพ 75

ร้องเรียนบริการ, แก้ไขรายการ [รหัส:3031]

เรื่องร้องเรียนบริการ	พิจารณาคำร้อง
วันที่บันทึก	05/06/2016 *
เรื่อง	
ชื่อผู้ร้องเรียน	
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล	
ที่อยู่เลขที่	gsdg
หมู่ที่	sdgsd
ซอย	fdghas
ถนน	hdfh
จังหวัด	กรุงเทพมหานคร ☐
อำเภอ/เขต	กรุณาเลือก ☐
ตำบล/แขวง	กรุณาเลือก ☐
รหัสไปรษณีย์	
โทรศัพท์	
โทรสาร (Fax)	
อีเมล	

ภาพ 75 หน้าจอแสดงการแก้ไขรายการร้องเรียนบริการ

ไฟล์แนบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1)

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1)

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2)

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2)

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แบบ3)

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ3)

กรุณาเลือก

Add files

Drag files here

กรุณาเลือก

Add files

Drag files here

กรุณาเลือก

Add files

Drag files here

บันทึก

ค้นหาใหม่

กลับไปรายชื่อ

ภาพ 75 ต่อ หน้าจอแสดงการแก้ไขรายการร้องเรียนบริการ

จากภาพ 75 ผู้ใช้งานสามารถ แนบไฟล์ ในส่วน เรื่องร้องเรียนบริการได้ และ ถ้าผู้ใช้งานต้องการแก้ไข ส่วน พิจารณาคำร้อง ให้คลิกที่ ส่วนพิจารณาคำร้องด้านบนเพื่อ ทำการแก้ไข ดังภาพ 76

57

เรื่องร้องเรียนบริการ		พิจารณาคำร้อง	
รหัสเรื่องร้องเรียน	รบ.0031/59		
สถานะการรับเรื่องร้องเรียน (เริ่มต้น)	กรุณาเลือก		
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 1	ดส.	ผู้ประสานงานร้องเรียน 1	ศิริจิตร ประจักษ์แสง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 2	วก.	ผู้ประสานงานร้องเรียน 2	ทองมาก บุญเรือง
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 3	ภก.	ผู้ประสานงานร้องเรียน 3	บุญมาก ทองศรี
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 4	กรุณาเลือก	ผู้ประสานงานร้องเรียน 4	กรุณาเลือก
หน่วยงานที่รับผิดชอบ 5	กรุณาเลือก	ผู้ประสานงานร้องเรียน 5	กรุณาเลือก
ช่องทางการร้องเรียน	กรุณาเลือก		
วันที่พิจารณา	17/02/2016		
วันที่แจ้งรับเรื่อง			
วันครบกำหนดติดตาม			
ผู้พิจารณา			
เหตุที่ไม่รับเรื่อง			
คำร้อง	รับคำร้อง		

ภาพ 76 หน้าจอแสดงแก้ไขรายการร้องเรียนบริการส่วน พิจารณาคำร้อง

ไฟล์แนบ

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)
กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1
เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ1)

กรณำเลือก
Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)
กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2
เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ2)

กรณำเลือก
Add files

Drag files here

ประเภทเลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)
กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3
เลือกไฟล์เอกสาร(แนบ3)

กรณำเลือก
Add files

Drag files here

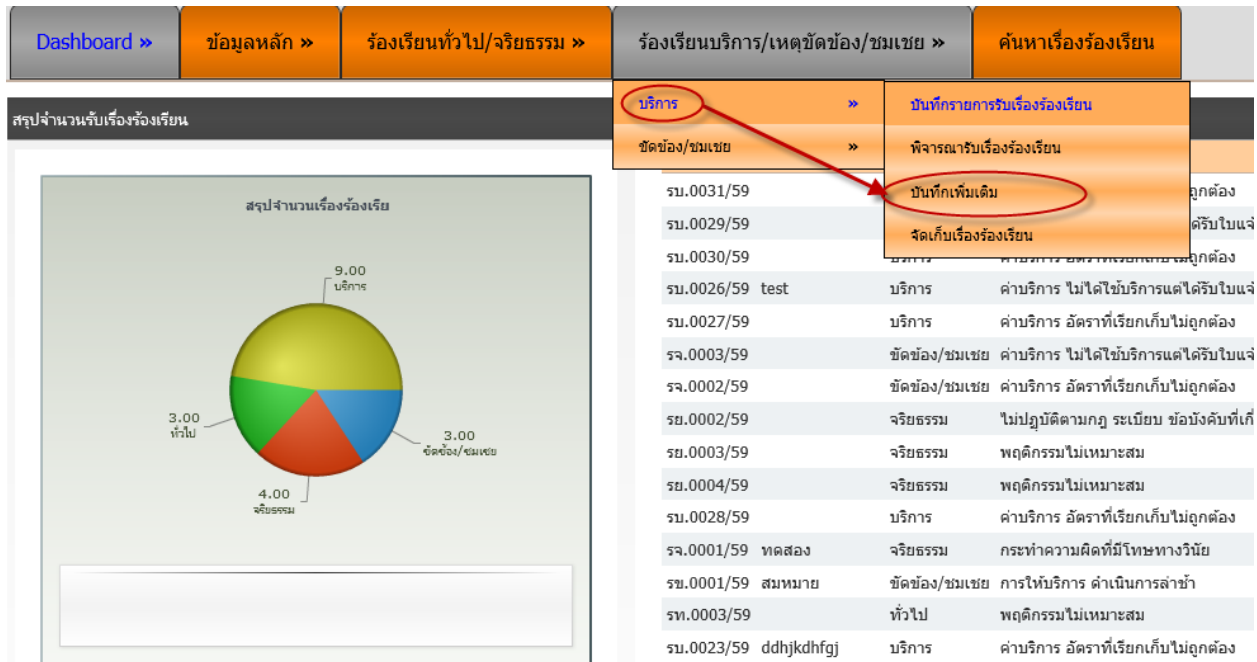
บันทึก

ตั้งค่าใหม่

กลับไปที่ยรายชื่อ

ภาพ 76 ต่อ หน้าจอแสดงแก้ไขรายการร้องเรียนบริการส่วน พิจารณาคำร้อง

จากภาพ 76 เมื่อผู้ใช้งานทำการแก้ไขการร้องเรียนบริการเสร็จแล้วให้ทำการกดบันทึก ถ้าต้องการกลับไป ที่สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ และถ้าผู้ใช้งานระบบต้องการกลับไปหน้าจอแสดงรายการร้องเรียน บริการพิจารณาคำร้องให้กด กลับไปที่รายชื่อ



ภาพ 77 การเข้าใช้หน้าจอร้องเรียนบริการ บันทึกเพิ่มเติม

Dashboard »		ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » บันทึกเพิ่มเติม »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน
รายละเอียดที่พบ: 9					search
หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20					
วันที่บันทึกเรื่อง 5/6/2016 ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ ค่าบริการ สถานะเรื่องเรียน					
เลขรับเรื่องร้องเรียน รณ.0031/59		รายละเอียดประเภท อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 199	
ชื่อผู้ร้องเรียน		บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		วันครบกำหนดติดตาม	
เลขที่สัญญา		รายละเอียดบริการ CAT001			
โทรศัพท์		รายละเอียดที่ร้องเรียน dsfgsdsgsd gfsdsgs edgasg fgaifdg fgfdghdasfhi agdhgdfg rtgrgrghg rherhhg ghfgfg j มากขึ้น...			
วันที่บันทึกเรื่อง 3/6/2016 ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ ค่าบริการ สถานะเรื่องเรียน					
เลขรับเรื่องร้องเรียน รณ.0030/59		รายละเอียดประเภท อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 213	
ชื่อผู้ร้องเรียน		บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		วันครบกำหนดติดตาม	
เลขที่สัญญา		รายละเอียดบริการ CAT001			
โทรศัพท์		รายละเอียดที่ร้องเรียน			
วันที่บันทึกเรื่อง 3/6/2016 ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ ค่าบริการ สถานะเรื่องเรียน					
เลขรับเรื่องร้องเรียน รณ.0029/59		รายละเอียดประเภท ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้		อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) -60	
ชื่อผู้ร้องเรียน		บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ		วันครบกำหนดติดตาม	
เลขที่สัญญา		รายละเอียดบริการ CAT009			
โทรศัพท์		รายละเอียดที่ร้องเรียน			

ภาพ 78 หน้าจอแสดงรายการบันทึกเพิ่มเติม

จากภาพ 78 เมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่ม แก้ไข ลบ บันทึกเพิ่มเติมของรายการร้องเรียนบริการ ให้ผู้ใช้งานคลิกที่ วงกลมสีแดง ระบบจะแสดงรายการบันทึกเพิ่มเติมของรายการร้องเรียน ตามภาพ 79

Proceed to บันทึกเพิ่มเรื่องร้องเรียน

บันทึกเพิ่มเรื่องร้องเรียน

วันที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วันที่ครบกำหนดติดตาม

บันทึกเพิ่มเติม

ไฟล์แนบ

Add files

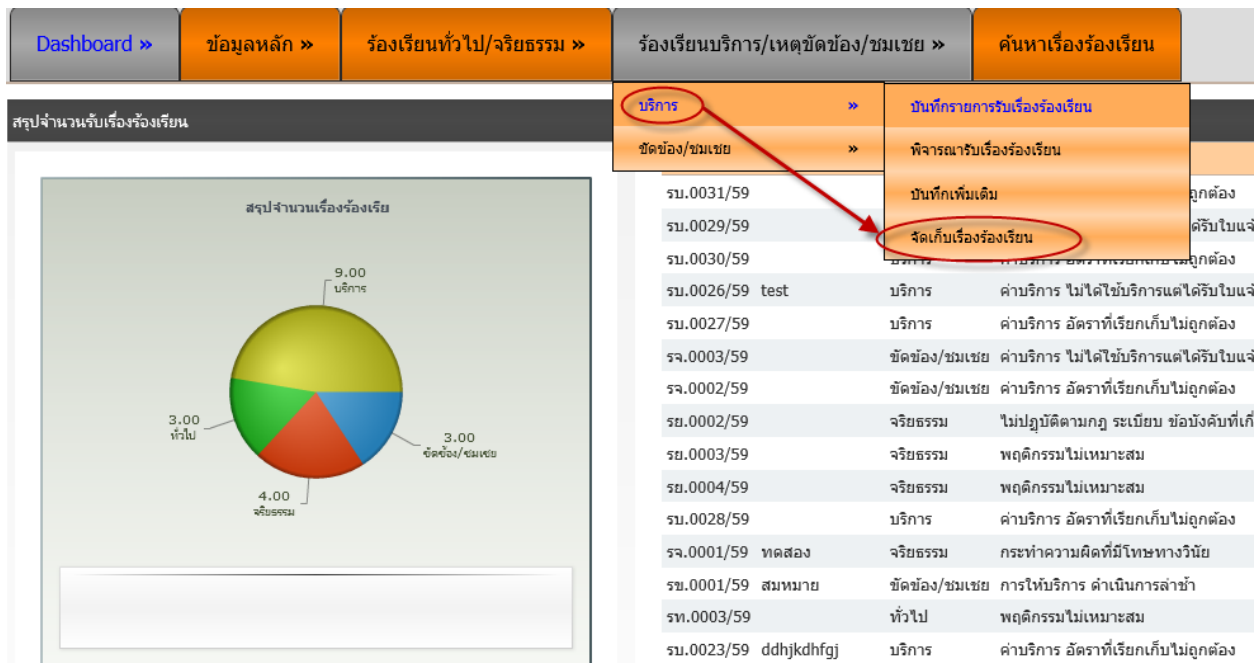
Drag files here

complain_banner.jpg 46.32 KB ลบ

วันที่บันทึกเรื่อง	ประเภทเรื่องร้องเรียน/บริการ	สถานะเรื่องเรียน
วันที่บันทึกเรื่อง 5/6/2016	ประเภทเรื่องร้องเรียน/บริการ	สถานะเรื่องเรียน
เลขรับเรื่องเรียน รน.0031/59	รายละเอียดประเภท อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน) 199
ชื่อผู้เรียน	บริการที่เรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	วันครบกำหนดติดตาม
เลขที่สัญญา	รายละเอียดบริการ CAT001	
โทรศัพท์	รายละเอียดที่เรียน dfgsdgsdg dfgsdgsdg edgasg fgafdg fgfdghdasfh agdghgdfg rtgrgherg rherhgh ghfgfg j มากขึ้น...	

ภาพ 79 หน้าจอแสดงการเพิ่ม แก้ไข ลบ บันทึกเพิ่มเติม

จากภาพ 79 เมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่ม บันทึกเพิ่มเติม ให้กดปุ่มเพิ่ม และกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์ม ถ้าผู้ใช้งานต้องการแก้ไขบันทึกเพิ่มเติมให้ คลิกที่ รูปดินสอที่หน้าบันทึกเพิ่มเติม เพื่อทำการแก้ไข ถ้าผู้ใช้งานต้องการลบ บันทึกเพิ่มเติมให้คลิก ที่ช่องสี่เหลี่ยม หน้าบันทึกเพิ่มเติมที่ต้องการลบ ระบบจะขึ้นหน้าจอแสดงสถานะยืนยันการลบข้อมูล



ภาพ 80 การเข้าใช้หน้าจอ บริการ จัดเก็บเรื่องร้องเรียน

Dashboard »	ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » จัดเก็บเรื่องร้องเรียน »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน	search
รายละเอียดทั้งหมด: 9					หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0022/59	โทรศัพท์ 12345678	รายละเอียดประเภท	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ)	จบกระบวนการขึ้นคณะกรรมการ
วันที่บันทึกเรื่อง 8/3/2016	อีเมล somchai.k@hotmail.com	สังกัดฝ่าย คม.		อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	179
ชื่อผู้ร้องเรียน สมชาย แก้วกล้า	บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	วันที่ดำเนินการเสร็จ 4/5/2016		วันที่ครบกำหนดติดตาม 24/5/2016	
เลขที่สัญญา 12345678	รายละเอียดบริการ CAT100	วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ 4/5/2016		การจัดเก็บ	จัดเก็บ
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล 1234567890987	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ คำบริการ	วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ 4/5/2016			
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0025/59	โทรศัพท์ 65432178	รายละเอียดประเภท	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ)	
วันที่บันทึกเรื่อง 27/4/2016	อีเมล boonkert.s@gmail.com	สังกัดฝ่าย กน.		อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	129
ชื่อผู้ร้องเรียน บุญเกิด สว่างแจ้ง	บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	วันที่ดำเนินการเสร็จ		วันที่ครบกำหนดติดตาม 26/5/2016	
เลขที่สัญญา NF0012345	รายละเอียดบริการ CAT009	วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ		การจัดเก็บ	
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล 1234554321123	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ คำบริการ	วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ			
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0023/59	โทรศัพท์	รายละเอียดประเภท	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ)	
วันที่บันทึกเรื่อง 4/5/2016	อีเมล	สังกัดฝ่าย		อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	122
ชื่อผู้ร้องเรียน ddhjkdhfgj	บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	วันที่ดำเนินการเสร็จ		วันที่ครบกำหนดติดตาม 27/5/2016	
เลขที่สัญญา	รายละเอียดบริการ CAT009	วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ		การจัดเก็บ	
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล kj,fnf.d	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ คำบริการ	วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ			

ภาพ 81 หน้าจอแสดงรายละเอียดจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 81 หน้าจอการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน ปุ่มใช้งานตามปุ่มในวงกลมสีแดง ประกอบไปด้วย เพิ่มแก้ไข ดู และแสดงรายละเอียด การจัดเก็บเรื่องร้องเรียน ตามภาพ 82

จัดเก็บเรื่องร้องเรียน, แก้ไขรายการ [รหัส:1017]

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนบริการ

การจัดเก็บ

เลขรับเรื่องร้องเรียน

รณ.0022/59

วันที่บันทึกเรื่อง

08/03/2016

ชื่อผู้ร้องเรียน

สมชาย แก้วกล้า

หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล

1234567890987

ที่อยู่เลขที่

12

หมู่ที่

2

ซอย

สามวา

ถนน

สวนเจริญ

จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

อำเภอ/เขต

กรุดาเลือก

ตำบล/แขวง

กรุดาเลือก

รหัสไปรษณีย์

12345

โทรศัพท์

12345678

โทรสาร(Fax)

12345678

อีเมล

somchai.k@hotmail.com

ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ

ค่าบริการ

รายละเอียดประเภท

กรุดาเลือก

บริการที่ร้องเรียน

บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ

ภาพ 82 แสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนบริการ

จัดเก็บเรื่องร้องเรียน, แก้ไขรายการ [รหัส:1017]

ข้อมูลเรื่องร้องเรียนบริการ
การจัดเก็บ

วันที่ครบกำหนดติดตาม
วันที่ดำเนินการเสร็จ
วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ
วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ
สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ)
การจัดเก็บ

จบกระบวนการขึ้นคณะกรรมการ

จัดเก็บ

บันทึก
ตั้งค่าใหม่
กลับไปที่ยรายชื่อ
ดู

ภาพ 82 แสดงหน้าจอการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 82 ผู้ใช้งานระบบสามารถแก้ไข ข้อมูลการจัดเก็บได้ เมื่อทำการแก้ไขเสร็จแล้ว ให้กดปุ่มบันทึก ถ้าต้องการกลับไปสถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้คลิกที่ ตั้งค่าใหม่ ถ้าต้องการกลับไปหน้ารายการแสดงจัดเก็บเรื่องร้องเรียนให้คลิกที่กลับไปที่ยรายชื่อ หรือถ้าต้องการดูข้อมูลที่กรอกไปให้คลิกที่ปุ่ม ดู

Dashboard »	ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » จัดเก็บเรื่องร้องเรียน »
รายละเอียดทั้งหมด: 9			
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0022/59 โทรศัพท์ 12345678 รายละเอียดประเภท สัตราที่เรียกเก็บไม่ถู วันที่บันทึกเรื่อง 8/3/2016 อีเมล somchai.k@hotmail.com สังกัดฝ่าย ดม.			
ชื่อผู้ร้องเรียน สมชาย แก้วกล้า บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ วันที่ดำเนินการเสร็จ 4/5/2016 เลขที่สัญญา 12345678 รายละเอียดบริการ CAT100 วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ 4/5/2016			
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล 1234567890987 ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ ค่าบริการ วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ 4/5/2016			
เลขรับเรื่องร้องเรียน รบ.0025/59 โทรศัพท์ 65432178 รายละเอียดประเภท 'ไม่ได้ใช้บริการแต่ได้แจ้งหนี้ วันที่บันทึกเรื่อง 27/4/2016 อีเมล boonkert.s@gmail.com สังกัดฝ่าย กน.			
ชื่อผู้ร้องเรียน บุญเกิด สว่างแจ้ง บริการที่ร้องเรียน บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ วันที่ดำเนินการเสร็จ เลขที่สัญญา NF0012345 รายละเอียดบริการ CAT009 วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ			
หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล 1234554321123 ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ ค่าบริการ วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ			

ภาพ 83 แสดงหน้าจอรายการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 83 เมื่อผู้ใช้งานต้องการดูข้อมูลจัดเก็บเรื่องร้องเรียนให้ทำการคลิกที่วงกลมสีแดงเพื่อเข้าสู่หน้าจอตามภาพ 84

จัดเก็บเรื่องร้องเรียน, ดูรายการ [รหัส:1017]**อายุเรื่องร้องเรียน(วัน):** 179**วันที่ครบกำหนดติดตาม:** 24/5/2016**รหัส:** 1017**เลขรับเรื่องร้องเรียน:** รบ.0022/59**วันที่บันทึกเรื่อง:** 8/3/2016**ชื่อผู้ร้องเรียน:** สมชาย แก้วกล้า**หมายเลขบัตรประชาชน/นิติบุคคล:** 1234567890987**ที่อยู่เลขที่:** 12**หมู่ที่:** 2**ซอย:** สามวา**ถนน:** สวนเจริญ**จังหวัด:** กรุงเทพมหานคร**อำเภอ/เขต:** เขต พระนคร**ตำบล/แขวง:** แขวง พระบรมมหาราชวัง**รหัสไปรษณีย์:** 12345**โทรศัพท์:** 12345678**โทรสาร(Fax):** 12345678**อีเมล:** somchai.k@hotmail.com**ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ:** ค่าบริการ

ภาพ 84 หน้าจอแสดงการดูรายการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน:

ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียน: บุญมาก ทองศรี

วันที่ลงระบบ: 7/7/2016

วันที่แจ้งรับเรื่อง: 6/7/2016

สังกัดฝ่าย: คม.

วันที่ดำเนินการเสร็จ: 4/5/2016

ประเภทไฟล์เอกสาร(แบบ1): บัตรประชาชน

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร1:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ1):

ประเภทไฟล์เอกสาร(แบบ2):

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร2:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ2):

ประเภทไฟล์เอกสาร(แบบ3):

กรณีแนบเป็นหลักฐานอื่นๆ โปรดระบุประเภทเอกสาร3:

เลือกไฟล์เอกสาร(แบบ3):

วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ: 4/5/2016

วันที่แจ้งผลให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ: 4/5/2016

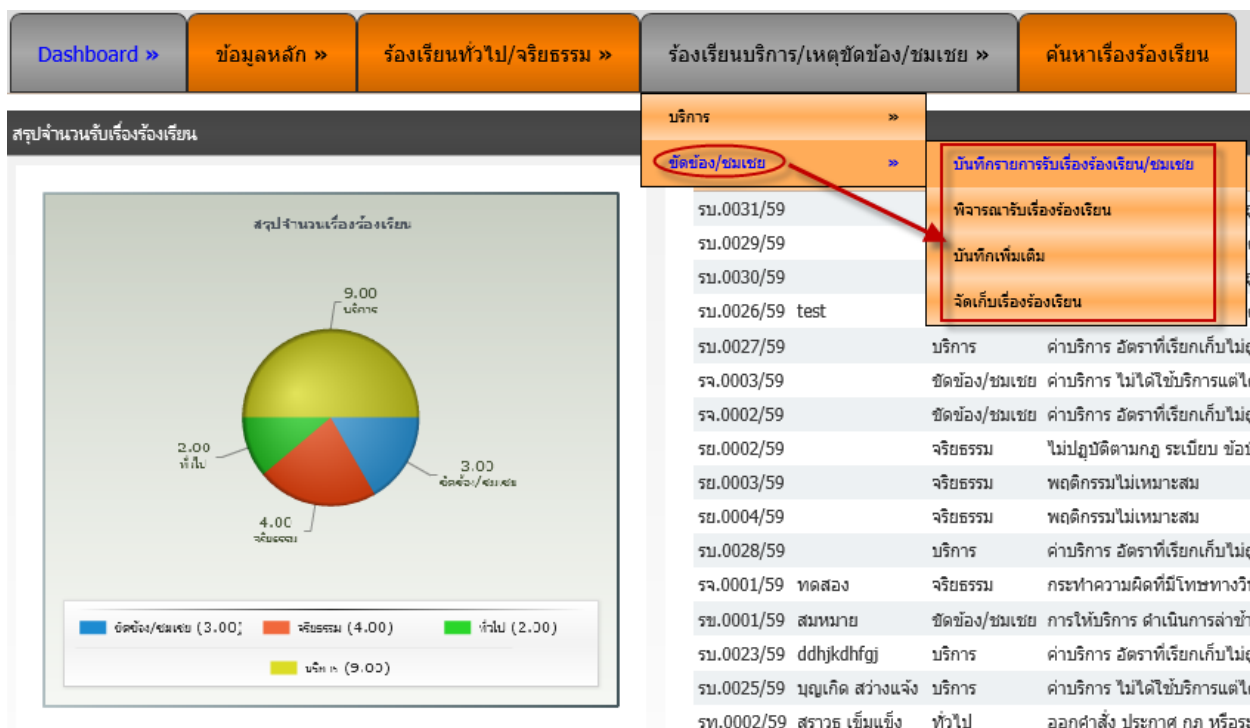
สถานะการรับเรื่องร้องเรียน(จัดเก็บ): จบกระบวนการขึ้นคดีและกรรมการ

การจัดเก็บ: จัดเก็บ



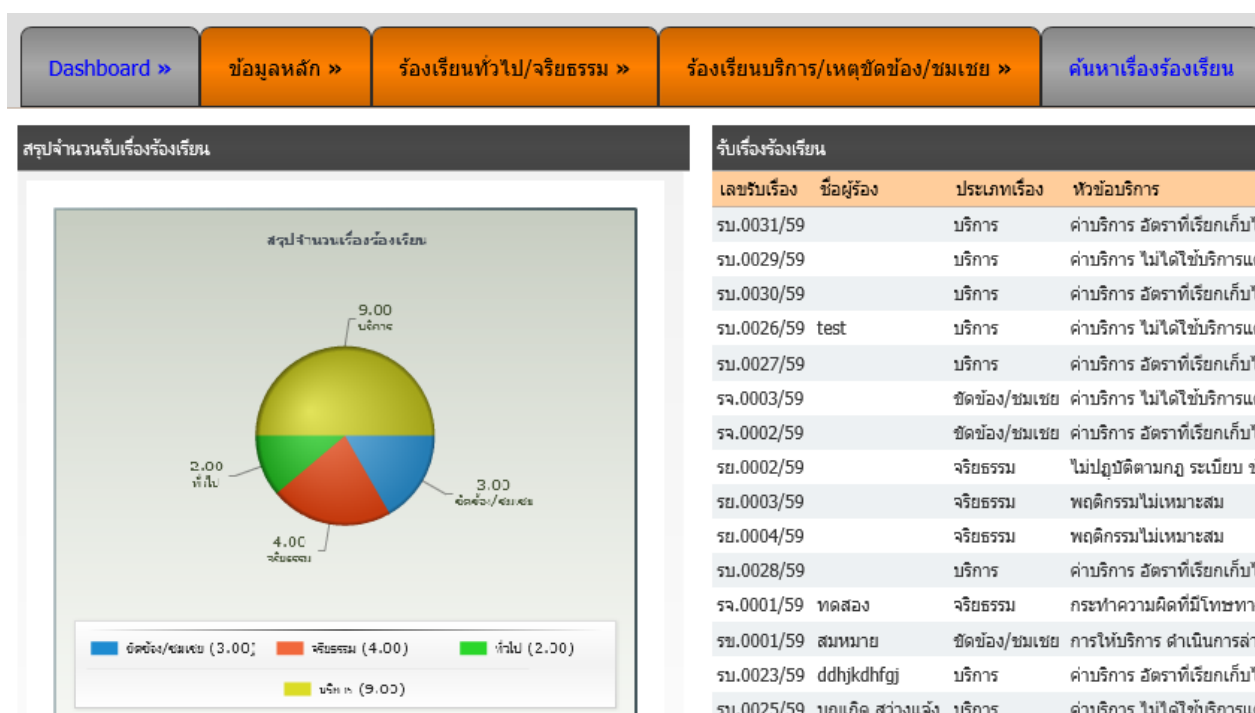
ภาพ 84 ต่อ หน้าจอแสดงการดูรายการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 84 เมื่อผู้ใช้งานระบบต้องการแก้ไขรายการจัดเก็บเรื่องร้องเรียนให้คลิกที่แก้ไขเพื่อไปหน้าจอทำการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หรือคลิกที่ปุ่มกลับไปรายชื่อ เมื่อต้องการไป หน้าจอแสดงรายการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน หรือ คลิกปุ่ม ขวามือสุดเพื่อไปยังรายการจัดเก็บเรื่องต่อไป



ภาพ 85 การเข้าใช้หน้างานเหตุข้อร้องเรียน/ชมเชย

จากภาพ 85 กระบวนการทำงานของระบบการร้องเรียนเหตุข้อร้องเรียน/ชมเชย จะคล้ายคลึงกับระบบการร้องเรียนบริการ ดังนั้นจึงใช้เอกสารคู่มือการใช้งานระบบเดียวกับระบบการร้องเรียนบริการ



ภาพ 86 การเข้าสู่หน้าจอค้นหาเรื่องร้องเรียน

Dashboard »	ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน	search			
มากขึ้น...								
รายละเอียดทั้งหมด: 18					หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20			
เลขรับเรื่องเรียน	วันที่ร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน	ประเภทบริการ	บริการ	เลขที่เอกสาร	วันที่พิจารณา	วันที่ครบกำหนด	อายุเรื่อง
รณ.0031/59	5/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	17/2/2016			199
รณ.0030/59	3/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	3/2/2016			213
รณ.0029/59	3/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	2/11/2016			-60
รณ.0028/59	2/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	1/6/2016			94
รณ.0004/59	2/6/2016		จริยธรรม		4/5/2016			122
รณ.0003/59	2/6/2016		จริยธรรม		9/3/2016			178
รณ.0002/59	2/6/2016		จริยธรรม		11/8/2016			23
รณ.0002/59	2/6/2016		ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT100 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	8/9/2016			-5
รณ.0003/59	2/6/2016		ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	16/11/2016			-74
รณ.0027/59	2/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	10/3/2016			177
รณ.0026/59	2/6/2016	test	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	4/3/2016			183

ภาพ 87 หน้าจอแสดงรายละเอียดการค้นหาเรื่องร้องเรียน

Dashboard »	ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน	search			
มากขึ้น...								
ค้นหาขั้นสูง								
รายละเอียดทั้งหมด: 18								
หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20								
เลขรับเรื่องเรียน	วันที่ร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน	ประเภทบริการ	บริการ	เลขที่เอกสาร	วันที่พิจารณา	วันที่ครบกำหนด	อายุเรื่อง
รณ.0031/59	5/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	17/2/2016			199
รณ.0030/59	3/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	3/2/2016			213
รณ.0029/59	3/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	2/11/2016			-60
รณ.0028/59	2/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	1/6/2016			94
รณ.0004/59	2/6/2016		จริยธรรม		4/5/2016			122
รณ.0003/59	2/6/2016		จริยธรรม		9/3/2016			178
รณ.0002/59	2/6/2016		จริยธรรม		11/8/2016			23
รณ.0002/59	2/6/2016		ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT100 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	8/9/2016			-5
รณ.0003/59	2/6/2016		ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	16/11/2016			-74
รณ.0027/59	2/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	10/3/2016			177
รณ.0026/59	2/6/2016	test	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	4/3/2016			183

ภาพ 88 แสดงการเข้าสู่หน้าจอการค้นหาขั้นสูง

จากภาพ 88 เมื่อผู้ใช้งานต้องการค้นหาเรื่องร้องเรียนขั้นสูงให้ผู้ใช้งานคลิกที่วงกลมสีแดงเพื่อเข้าสู่หน้าจอค้นหาขั้นสูงตามภาพ 89

ค้นหาเรื่องร้องเรียน - ค้นหาขั้นสูง

Criteria: ☒ ทุกเงื่อนไข ☐ เงื่อนไขใดๆ

NOT

เลขรับเรื่องเรียน	☐	ประกอบด้วย	
วันที่ร้องเรียน	☐	เท่ากับ	
ผู้ร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย	
ประเภทบริการ	☐	ประกอบด้วย	
บริการ	☐	ประกอบด้วย	
เลขที่ลูกค้า	☐	ประกอบด้วย	
วันที่พิจารณา	☐	เท่ากับ	
วันที่ครบกำหนด	☐	เท่ากับ	
อายุเรื่อง	☐	เท่ากับ	

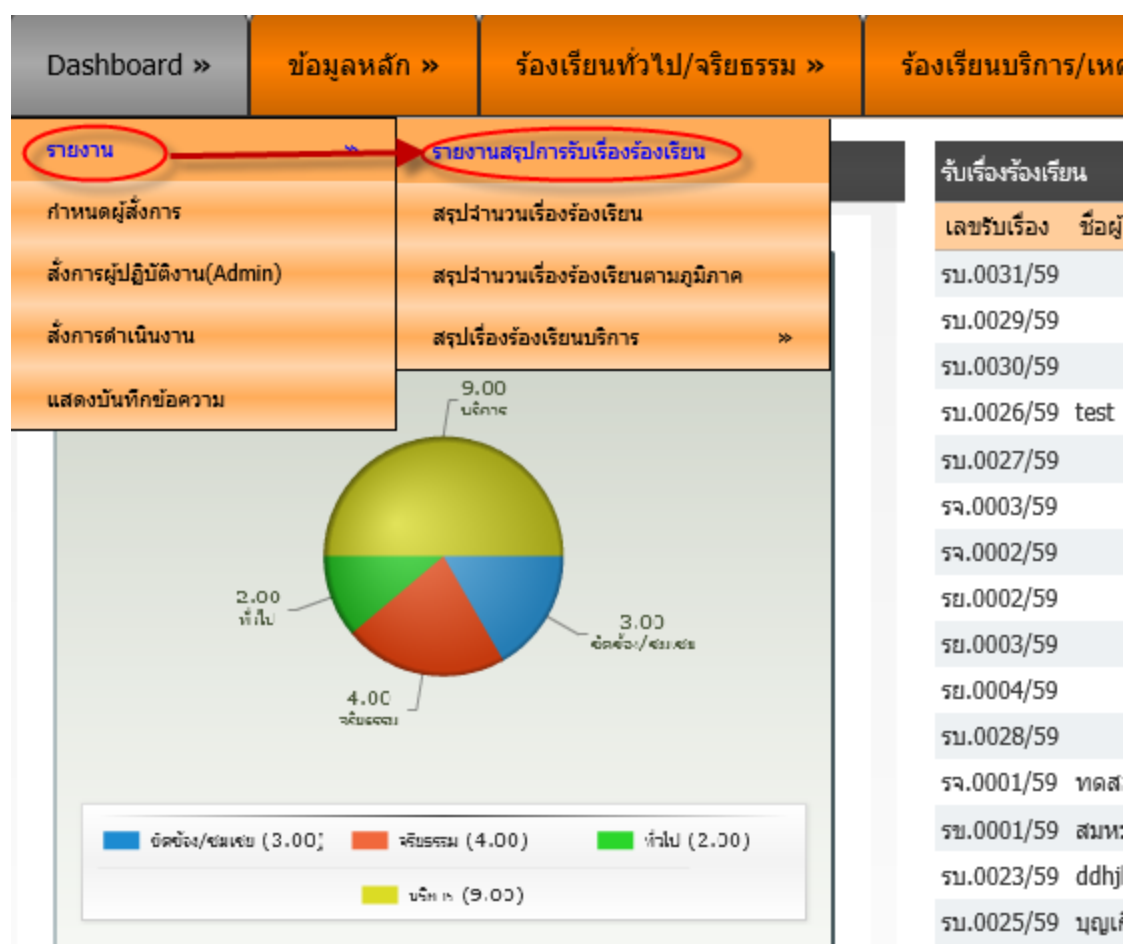
ค้นหา
ตั้งค่าใหม่
กลับไปที่ยรายชื่อ

ภาพ 89 หน้าจอแสดงการค้นหาเรื่องร้องเรียนขั้นสูง

จากภาพ 89 ให้ผู้ใช้งานกรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มและกดปุ่มค้นหา หรือถ้าต้องการกลับไปสถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไปที่หน้าแสดงรายการเรื่องร้องเรียนให้กดปุ่ม กลับไปที่รายชื่อ

Dashboard »	ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน	search			
มากขึ้น... รายละเอียดทั้งหมด: 18 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20								
เลขรับเรื่องเรียน	วันที่ร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน	ประเภทบริการ	บริการ	เลขที่เอกสาร	วันที่พิจารณา	วันที่ครบกำหนด	อายุเรื่อง
รณ.0031/59	5/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สดราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	17/2/2016			199
รณ.0030/59	3/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สดราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	3/2/2016			213
รณ.0029/59	3/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	2/11/2016			-60
รณ.0028/59	2/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ สดราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	1/6/2016			94
รณ.0004/59	2/6/2016		จริยธรรม		4/5/2016			122
รณ.0003/59	2/6/2016		จริยธรรม		9/3/2016			178
รณ.0002/59	2/6/2016		จริยธรรม		11/8/2016			23
รจ.0002/59	2/6/2016		ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT100 ค่าบริการ สดราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	8/9/2016			-5
รจ.0003/59	2/6/2016		ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	16/11/2016			-74
รณ.0027/59	2/6/2016		บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สดราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	10/3/2016			177
รณ.0026/59	2/6/2016	test	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	4/3/2016			183
รณ.0001/59	26/5/2016	สมหมาย	ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 การให้บริการ ดำเนินการล่าช้า	26/5/2016	31/5/2016		100

ภาพ 90 หน้าจอแสดงผลการค้นหาเรื่องร้องเรียน



ภาพ 91 การเข้าสู่หน้าจอรายงานสรุปการรับเรื่องร้องเรียน

Dashboard » รายงานสรุปการรับเรื่องร้องเรียน »		ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน	search	
ค้นหาขั้นสูง 							
วันที่ลงระบบ	วันที่แจ้งรับเรื่อง วันที่ครบกำหนด	ชื่อผู้ร้อง ต้องการทราบผลช่องทาง	ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน ผู้ประสานงาน ผู้รับผิดชอบเรื่อง	วันที่แก้ไขแล้วเสร็จ			
8/3/2016	6/7/2016 24/5/2016	สมชาย แก้วกล้า โทรศัพท์	ดำเนินการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้องบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT100 บุญมาก ทองศรี	4/5/2016	ทดสอบร้องเรียน บริการ ที่ไม่ถูกต้อง ตรวจเช็คดี		
1/2/2016	27/4/2016 24/5/2016	สมหญิง เจริญกรง อีเมล	พฤติกรรมไม่เหมาะสม บุญมาก ทองศรี	4/5/2016	จับมือลูกค้าหญิงในเวลาราชการ หรือจบบริการแล้ว เข้าใกล้ตัวเกินไป ตรวจเช็คและอบรมพฤติกรรม		
27/4/2016	27/4/2016 26/5/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง โทรศัพท์	ดำเนินการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับแจ้งให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 บุญมาก ทองศรี	เวลาโทรสัญญาณขาดๆ หายๆ ไม่สามารถสื่อสารได้ ตรวจเช็คและปรับปรุงให้ใช้งานได้ แล้วแจ้งกลับ			
27/4/2016	8/4/2016 25/5/2016	สราวุธ เข้มแข็ง อีเมล	ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม ศรีจักร ประจักษ์แสง	ออกคำสั่งให้ทำงาน ในวันหยุด โดยไม่แจ้งล่วงหน้า ปรับปรุง			
4/5/2016	4/5/2016 27/5/2016	ddhjkdhfjg	ดำเนินการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้องบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009				
26/5/2016	25/5/2016 31/5/2016	ทดสอบ อีเมล	กระทำผิดคดีที่มีโทษทางวินัย บุญมาก ทองศรี	ะว่าในบท เท่านั้น			
26/5/2016	24/5/2016 31/5/2016	สมหมาย อีเมล	การให้บริการ ดำเนินการล่าช้าบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009	testset gtesgesg			
2/6/2016	4/3/2016	test	ดำเนินการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับแจ้งให้บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001				
2/6/2016	10/3/2016		ดำเนินการ สัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้องบริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001				

ภาพ 92 หน้าจอแสดงรายงานสรุปการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 92 ผู้ใช้งานสามารถใช้คำสั่ง ค้นหา export report to Excel หรือ Word file ได้ ตามคำสั่งในวงกลมสีแดง เมื่อผู้ใช้งานกดคำสั่งในวงกลมสีแดง จะไปสู่หน้าจอ ดังภาพ 93

รายงานสรุปการรับเรื่องร้องเรียน - ค้นหาขั้นสูง

Criteria: ☒ ทุกเงื่อนไข ☐ เงื่อนไขใดๆ

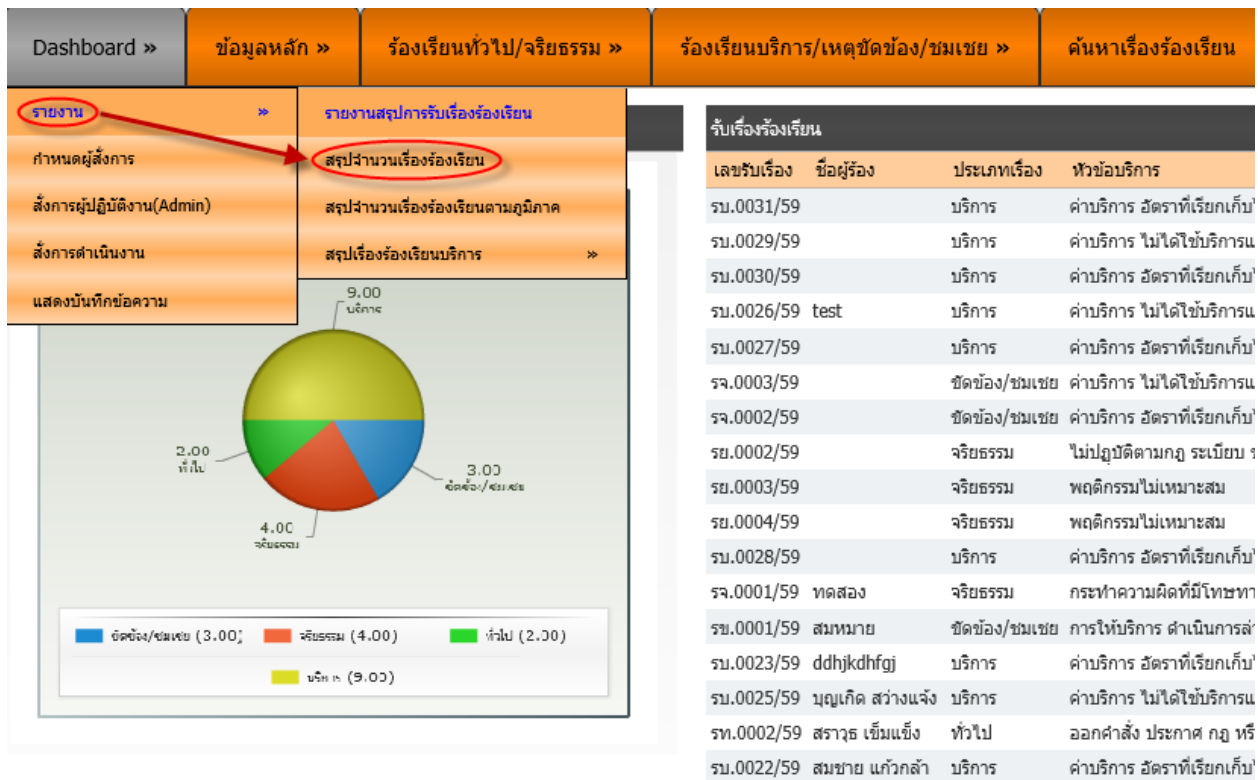
NOT

วันที่ลงระบบ	☒	เท่ากับ	▼	
วันที่แจ้งรับเรื่อง	☐	เท่ากับ	▼	
วันที่ครบกำหนด	☐	เท่ากับ	▼	
ชื่อผู้ร้อง	☐	ประกอบด้วย	▼	
ต้องการทราบผลช่องทาง	☐	ประกอบด้วย	▼	
ประเภทเรื่องที่ร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย	▼	
ผู้ประสานงาน	☐	เท่ากับ	▼	กรุณาเลือก ▼
ผู้รับผิดชอบเรื่อง	☐	เท่ากับ	▼	กรุณาเลือก ▼
รายละเอียด	☐	ประกอบด้วย	▼	
คำขอของผู้ร้อง	☐	ประกอบด้วย	▼	
สถานะเรื่องร้องเรียน	☐	เท่ากับ	▼	กรุณาเลือก ▼
สถานะการจัดเก็บ	☐	เท่ากับ	▼	กรุณาเลือก ▼
หัวข้อร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย	▼	
วันที่แก้ไขแล้วเสร็จ	☐	เท่ากับ	▼	▼ ▼ ▼

ค้นหา
ตั้งค่าใหม่
กลับไปที่ยี่สิบ

ภาพ 93 แสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูงสำหรับรายงานสรุปเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 93 เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่ม ค้นหาขั้นสูง ระบบจะแสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง ให้กรอกรายละเอียด ตามฟอร์ม ผู้ใช้งานสามารถกำหนด criteria เลือกทุกเงื่อนไข และ เงื่อนไขใดๆ โดยกดเลือก เงื่อนไขที่ต้องการค้นหา ในช่อง สีเหลี่ยม แล้วกด ค้นหา ระบบแสดงหน้าจอผลลัพธ์ การค้นหา ถ้าต้องการกลับไป สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไป หน้าจอรายงาน สรุปการรับเรื่องร้องเรียนให้กด กลับไปที่รายชื่อ



ภาพ 94 การเข้าสู่หน้าจอสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

Dashboard » สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน »			ข้อมูลหลัก »		ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »		ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »		ค้นหาเรื่องร้อง		
ค้นหาขั้นสูง			 								
ปี	เดือน	ประเภท	กลุ่มบริการ	บริการ	กลุ่มประเภท	รายละเอียดประเภท	ประเภททั่วไป	จำนวน	การจัดเก็บ		
2016	2	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		2			
2016	3	จริยธรรม					พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1			
2016	3	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้		1			
2016	3	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		1			
2016	4	ทั่วไป					พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1			
2016	4	ทั่วไป					ออกคำสั่ง ประกาศ กฎ หรือระเบียบ ไม่ชอบ ไม่เป็นธรรม	1			
2016	4	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้		1			
2016	5	ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	การให้บริการ	ดำเนินการล่าช้า		1			
2016	5	จริยธรรม					กระทำความผิดที่มีโทษทางวินัย	1			
2016	5	จริยธรรม					พฤติกรรมไม่เหมาะสม	1			
2016	5	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		1			
2016	6	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		1			
2016	7	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		1	จัดเก็บ		
2016	8	จริยธรรม					ไม่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง	1			
2016	9	ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง		1			
2016	11	ขัดข้อง/ชมเชย	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้		1			
2016	11	บริการ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้		1			

ภาพ 95 หน้าจอแสดงสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 95 แ เมื่อผู้ใช้งานกดคำสั่งค้นหา ในวงกลมสีแดง จะไปสู่หน้าจอ ดังภาพ 96

สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน - ค้นหาขั้นสูง

Criteria: ☒ ทุกเงื่อนไข ☐ เงื่อนไขใดๆ

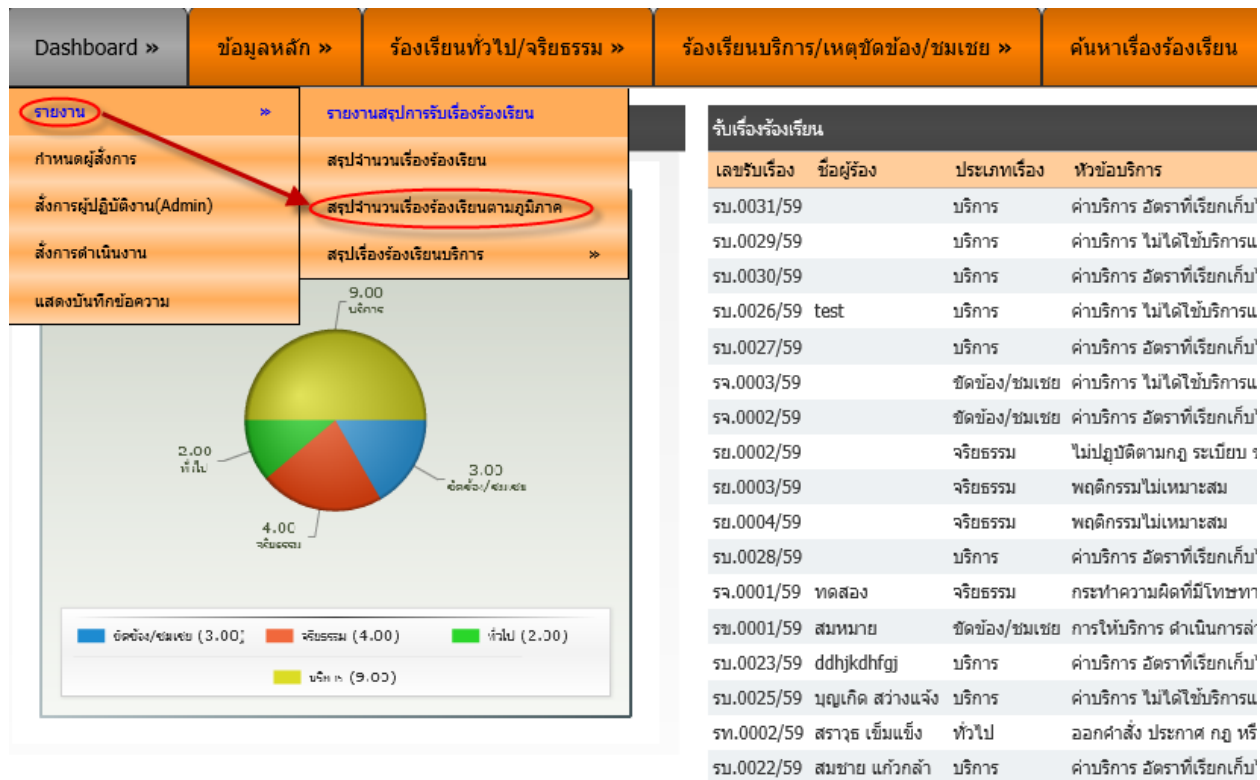
NOT

ปี	☐	เท่ากับ ▼	
เดือน	☐	เท่ากับ ▼	
ประเภท	☐	ประกอบด้วย ▼	
กลุ่มบริการ	☐	ประกอบด้วย ▼	
บริการ	☐	ประกอบด้วย ▼	
กลุ่มประเภท	☐	ประกอบด้วย ▼	
รายละเอียดประเภท	☐	ประกอบด้วย ▼	
ประเภททั่วไป	☐	ประกอบด้วย ▼	
การจัดเก็บ	☐	ประกอบด้วย ▼	
จำนวน	☐	เท่ากับ ▼	

ค้นหา **ตั้งค่าใหม่** **กลับไปที่ยี่ห้อ**

ภาพ 96 แสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูงสำหรับสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน

จากภาพ 96 เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่ม ค้นหาขั้นสูง ระบบจะแสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง ให้กรอกรายละเอียด ตามฟอร์ม ผู้ใช้งานสามารถกำหนด criteria เลือกทุกเงื่อนไข และ เงื่อนไขใดๆ โดยกดเลือก เงื่อนไขที่ต้องการค้นหา ในช่อง สีเหลี่ยม แล้วกด ค้นหา ระบบแสดงหน้าจอผลลัพธ์ การค้นหา ถ้าต้องการกลับไป ที่ สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไป ที่ หน้าจอรายงาน สรุปการรับเรื่องร้องเรียนให้กด กลับไปที่รายชื่อ

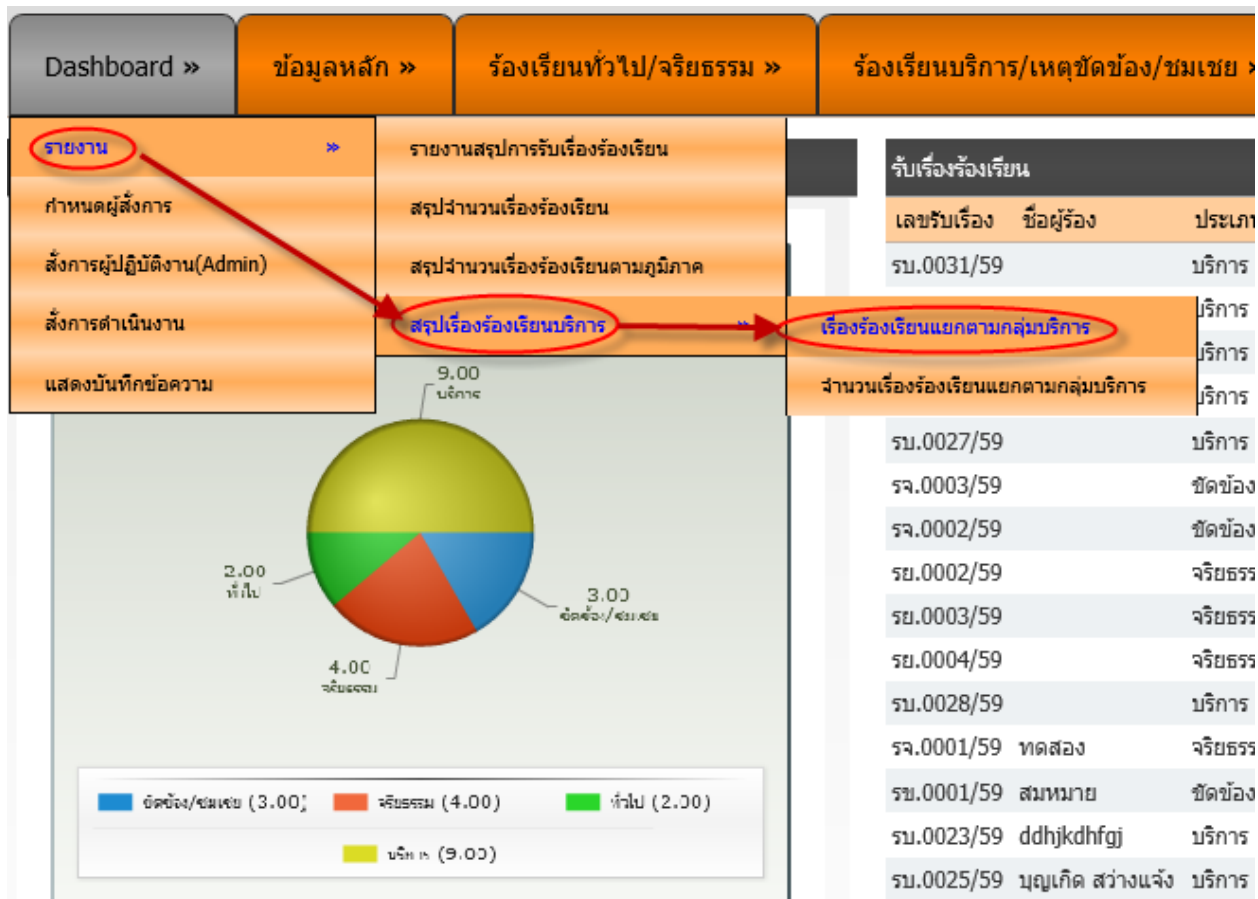


ภาพ 97 การเข้าสู่หน้าจอสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามภูมิภาค

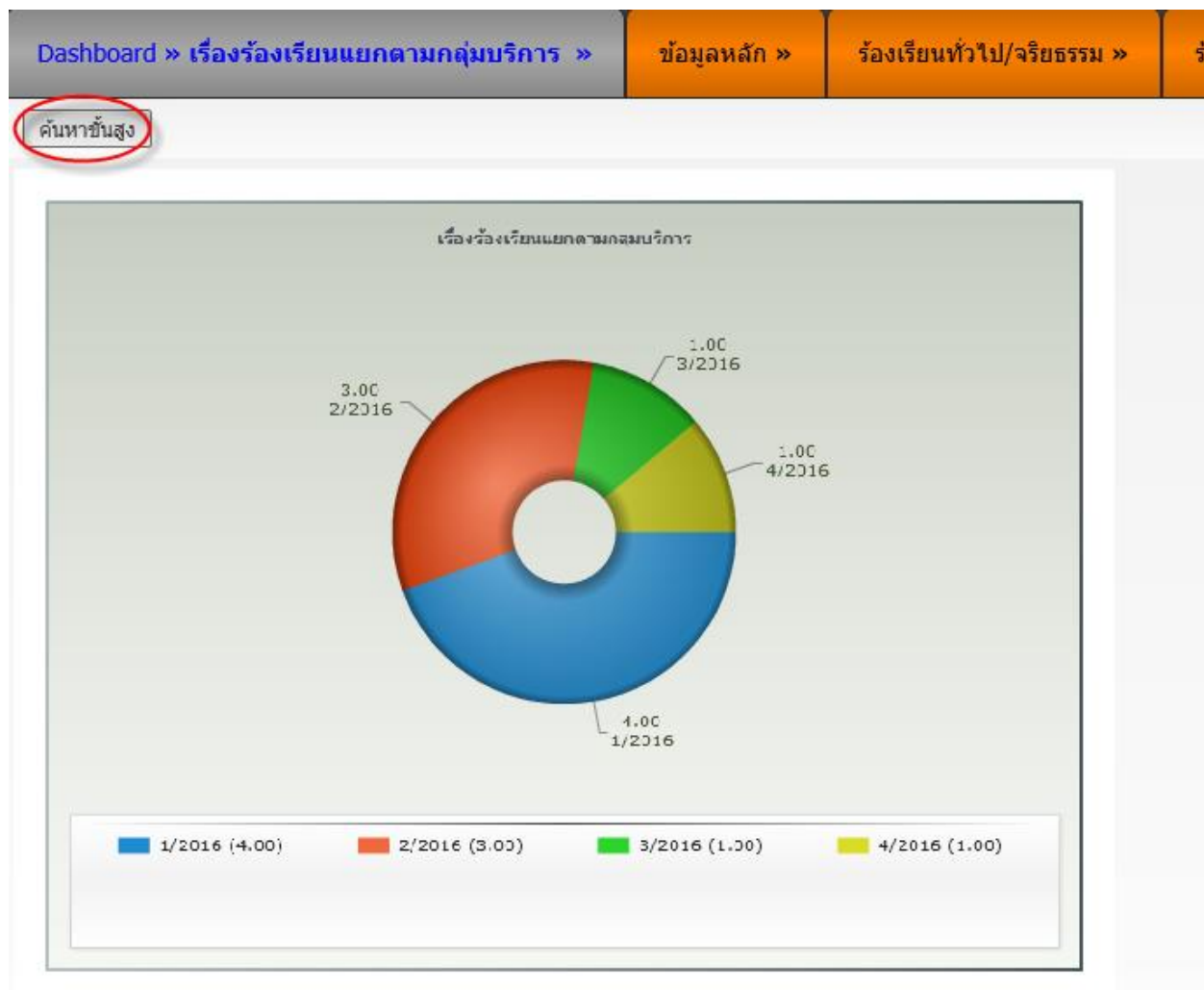
Dashboard » สรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามภูมิภาค »				ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียน
เขต	บริการ	รายละเอียดบริการ	ประเภท	รายละเอียดประเภท	ประเภททั่วไป	ประเภทเรื่อง จำนวน
สำนักงานบริการเขตเหนือ	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการ	1

ภาพ 98 หน้าจอแสดงสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามภูมิภาค

จากภาพ 98 ผู้ใช้งานสามารถใช้ export report to Excel หรือ Word file ได้ ตามคำสั่งในวงกลมสีแดง



ภาพ 99 การเข้าสู่หน้าจอสรุปร้องร้องเรียนบริการ เรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ



ภาพ 100 หน้าจอแสดงเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ

จากภาพ 100 ผู้ใช้งานสามารถใช้คำสั่ง ค้นหาขั้นสูงได้โดยกดที่ปุ่ม ค้นหาขั้นสูงในกรอบสีแดง หน้าจอ ค้นหาขั้นสูงจะแสดงตามภาพ 101

เรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ - ค้นหาขั้นสูง

Criteria:
☒ ทุกเงื่อนไข
☐ เงื่อนไขใดๆ

NOT

ปี
☐

เท่ากับ

ไตรมาส
☐

เท่ากับ

กลุ่มบริการ
☐

เท่ากับ

กรุณาเลือก

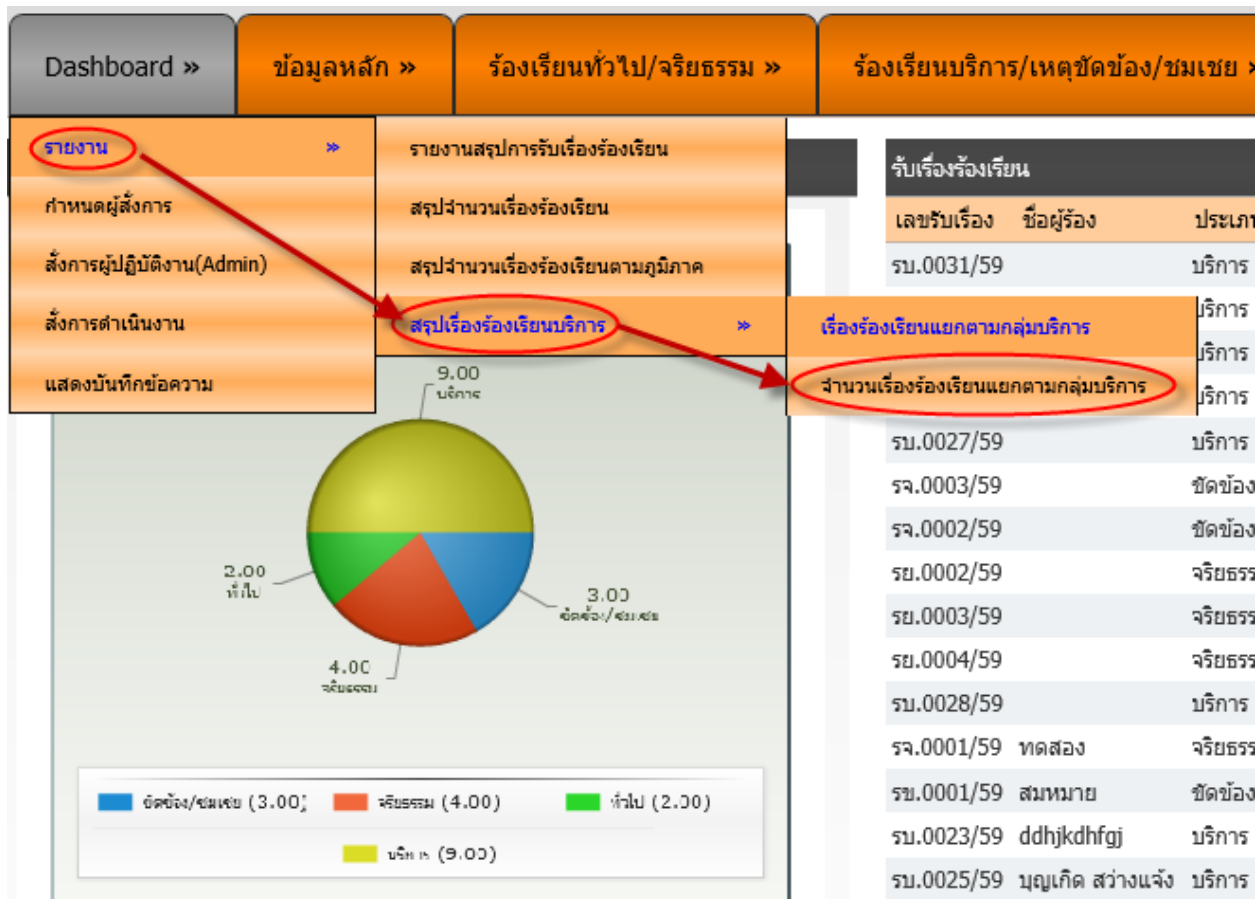
ค้นหา

ตั้งค่าใหม่

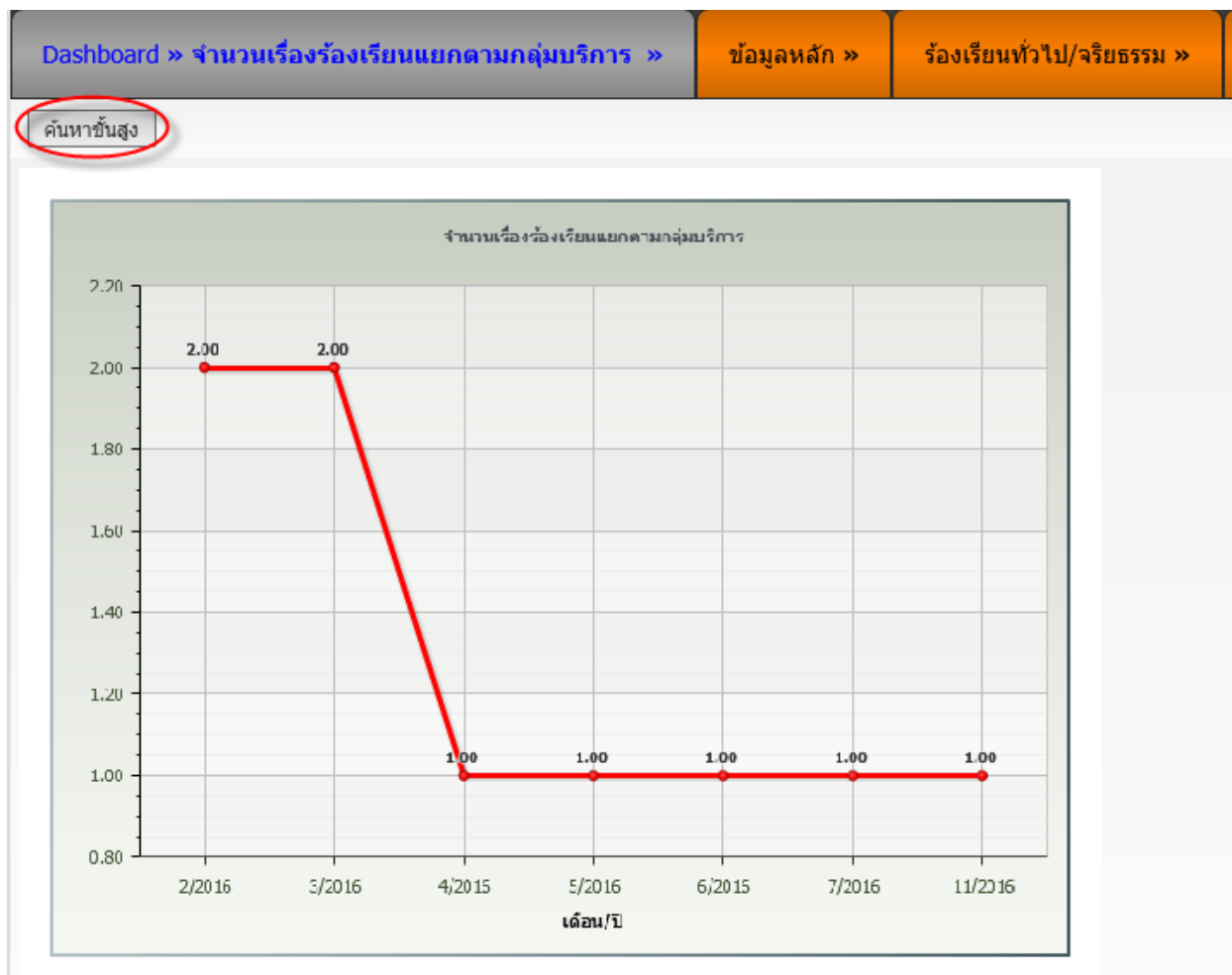
กลับไปที่ยี่สิบ

ภาพ 101 หน้าจอแสดงการค้นหาขั้นสูงเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ

จากภาพ 101 เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่ม ค้นหาขั้นสูง ระบบจะแสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง ให้กรอกรายละเอียดตามฟอร์ม ผู้ใช้งานสามารถกำหนด criteria เลือกทุกเงื่อนไข และ เงื่อนไขใดๆ โดยกดเลือก เงื่อนไขที่ต้องการค้นหา ในช่อง สี่เหลี่ยม แล้วกด ค้นหา ระบบแสดงหน้าจอผลลัพธ์ การค้นหา ถ้าต้องการกลับไป สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไป หน้าจอแสดงเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ ให้กดกลับไปที่ยี่สิบ



ภาพ 102 การเข้าสู่หน้าจอ รายงาน สรุปเรื่องร้องเรียนบริการ จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ



ภาพ 103 หน้าจอแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ

จากภาพ 103 ผู้ใช้งานสามารถใช้คำสั่ง ค้นหาขั้นสูงได้โดยกดที่ปุ่ม ค้นหาขั้นสูงในกรอบสีแดง หน้าจอ ค้นหาขั้นสูงจะแสดงตามภาพ 104

จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ - ค้นหาขั้นสูง

Criteria: ☒ ทุกเงื่อนไข ☐ เงื่อนไขใดๆ

NOT

ปี

☒

เท่ากับ

เดือน

☐

เท่ากับ

กลุ่มบริการ

☐

เท่ากับ

กรุณาเลือก

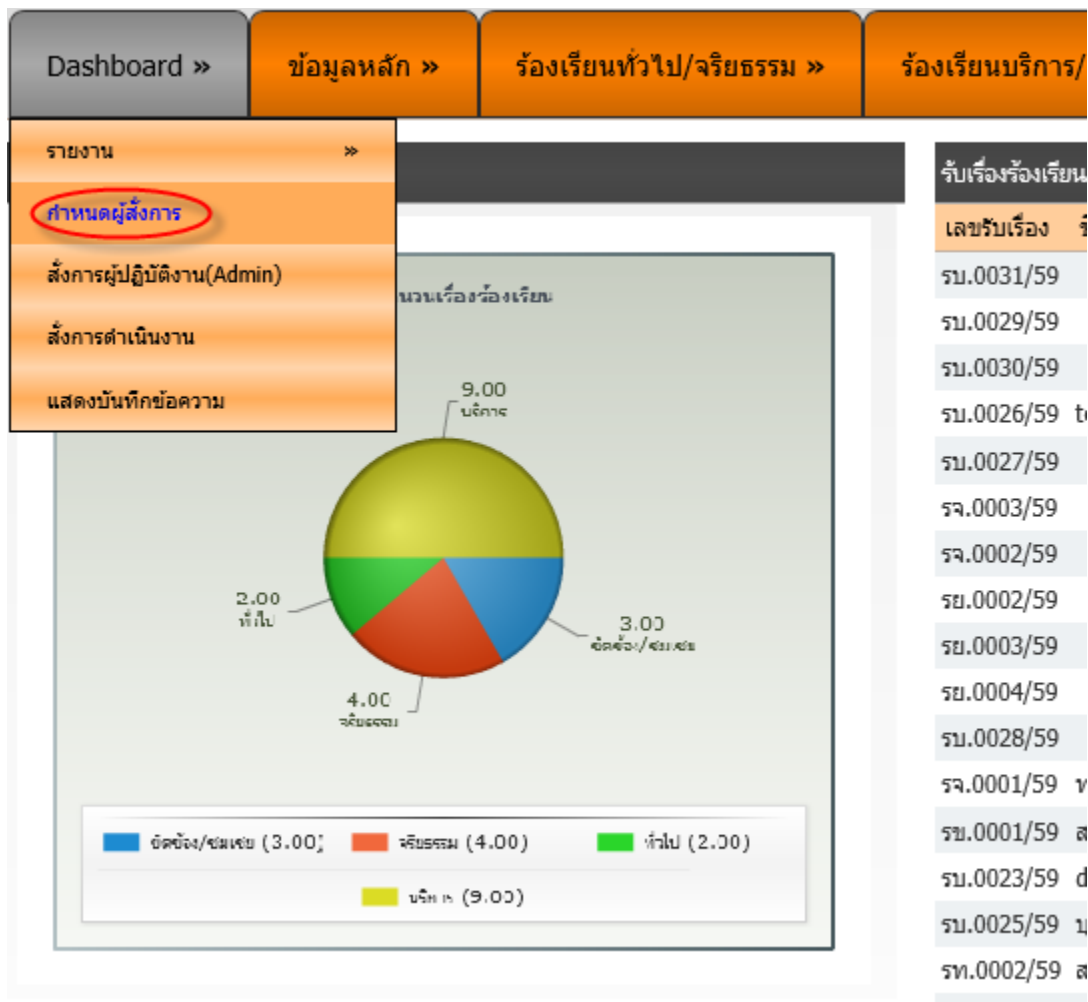
ค้นหา

ตั้งค่าใหม่

กลับไปที่ยี่สิบ

ภาพ 104 แสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง จำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการ

จาก ภาพ 104 เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่ม ค้นหาขั้นสูง ระบบจะแสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง ให้กรอกรายละเอียดตามฟอร์ม ผู้ใช้งานสามารถกำหนด criteria เลือกทุกเงื่อนไข และ เงื่อนไขใดๆ โดยกดเลือก เงื่อนไขที่ต้องการค้นหา ในช่อง สี่เหลี่ยม แล้วกด ค้นหา ระบบแสดงหน้าจอผลลัพธ์ การค้นหา ถ้าต้องการกลับไป สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไป หน้าจอแสดงจำนวนเรื่องร้องเรียนแยกตามกลุ่มบริการให้กด กลับไปที่รายชื่อ



ภาพ 105 การเข้าสู่หน้าจอกำหนดผู้สั่งการ

Dashboard » กำหนดผู้สั่งการ »		ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน		
รายละเอียดทั้งหมด: 9					หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20		
เลขรับเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	โทรศัพท์	วันที่บันทึกเรื่อง	บริการ	เลขที่สัญญา	สถานะ	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)
 รณ.0031/59			5/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			199
 รณ.0030/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			213
 รณ.0029/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			-60
 รณ.0028/59			2/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			94
 รณ.0027/59			2/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			177
 รณ.0026/59	test		2/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			183
 รณ.0023/59	ddhjkdhfjg		4/5/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			122 27/5/2016
 รณ.0025/59	บุญเกิด สว่างแจ้ง	65432178	27/4/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	NF0012345	รับเรื่อง	129 26/5/2016
 รณ.0022/59	สมชาย แก้วกล้า	12345678	8/3/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT100ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	12345678		58 24/5/2016
รายละเอียดทั้งหมด: 9					หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20		

ภาพ 106 แสดงหน้าจอกำหนดผู้สั่งการ

จากภาพ 106 ผู้ใช้งาน คลิกที่ กรอบสี่เหลี่ยมสีแดงเพื่อแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน เพื่อกำหนดผู้สั่งการ ตามภาพ 107

Dashboard » กำหนดผู้สั่งการ »		ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน		
รายละเอียดทั้งหมด: 9					หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20		
เลขรับเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	โทรศัพท์	วันที่บันทึกเรื่อง	บริการ	เลขที่สัญญา	สถานะ	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)
 รณ.0031/59			5/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			199

สั่งการผู้ดำเนินการ

Proceed to สั่งการผู้ดำเนินการ เพิ่ม แก้ไข ลบ

ผู้ใช้งาน	
	☐
	☐
	☐
	test
	admin

 รณ.0030/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			213
--	--	--	----------	---	--	--	-----

ภาพ 107 หน้าจอแสดงการเพิ่ม แก้ไข ลบ กำหนดของผู้สั่งการ

Dashboard » กำหนดผู้ส่งการ » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดทั้งหมด: 9 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

เลขรับเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	โทรศัพท์	วันที่บันทึกเรื่อง	บริการ	เลขที่สัญญา	สถานะ	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	วันครบกำหนดติดตาม
จ.0031/59			5/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง				199

ส่งการผู้ดำเนินการ

Proceed to ส่งการผู้ดำเนินการ

☐	ผู้ใช้งาน
☒	กรุณาเลือก
☒	admin
☒	ผู้ทดสอบระบบ
☒	test
☒	admin

จ.0030/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง				213
จ.0029/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้				-60
จ.0028/59			2/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง				94

ภาพ 108 หน้าจอแสดงการเพิ่มกำหนดผู้ส่งการ

จากภาพ 108 เมื่อผู้ใช้งานเลือกคำสั่งเพิ่มหรือแก้ไข กำหนดผู้ส่งการ ผู้ใช้งานกำหนดผู้ส่งการได้ตามกรอบสี่เหลี่ยม สีแดง และกด บันทึก หรือ เครื่องหมายลูกศรเพื่อทำการบันทึก หรือ กด ยกเลิกเครื่องหมายห้ามเพื่อทำการยกเลิก เมื่อผู้ใช้งานต้องการแก้ไขให้กดที่ช่องสี่เหลี่ยม หน้าผู้ใช้งานที่ต้องการแก้ไข หรือ ถ้า ผู้ใช้งานต้องการลบ ให้กดที่ช่องสี่เหลี่ยม แล้ว กด ลบ ระบบจะขึ้น หน้าจอแสดงสถานะยืนยันการ ลบ ตามภาพ 109

Dashboard » กำหนดผู้ส่งการ » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดทั้งหมด: 9 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

เลขรับเรื่องร้องเรียน	ชื่อผู้ร้องเรียน	โทรศัพท์	วันที่บันทึกเรื่อง	บริการ	เลขที่สัญญา	สถานะ	อายุเรื่องร้องเรียน(วัน)	วันครบกำหนดติดตาม
จ.0031/59			5/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง				199

ส่งการผู้ดำเนินการ

Proceed to ส่งการผู้ดำเนินการ

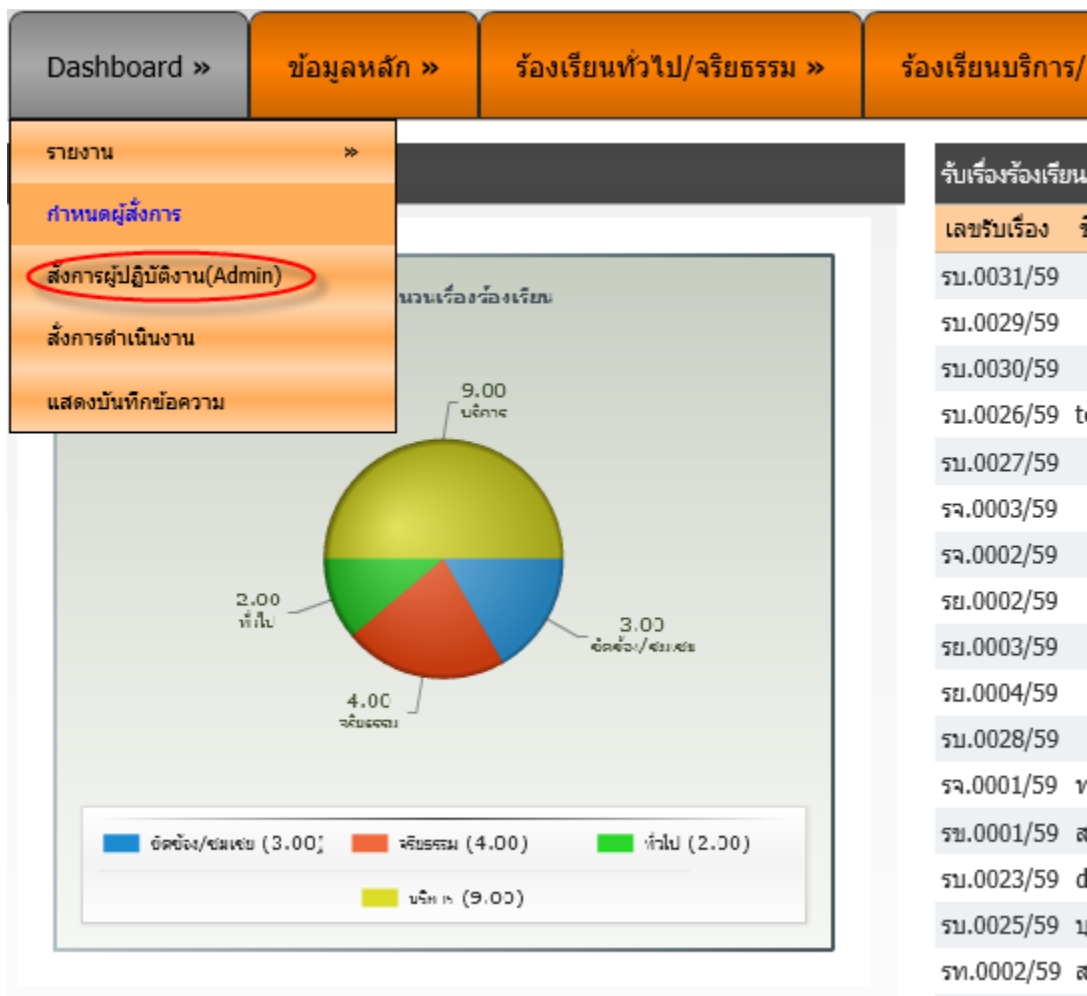
☐	ผู้ใช้งาน
☒	กรุณาเลือก
☒	กรุณาเลือก
☒	test
☒	admin

Message from webpage

คุณต้องการลบรายการนี้จริงๆ หรือไม่

จ.0030/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง				213
จ.0029/59			3/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้				-60
จ.0028/59			2/6/2016	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง				94

ภาพ 109 หน้าจอแสดงสถานะยืนยันการลบผู้ใช้งาน



ภาพ 110 การเข้าสู่หน้าจอสั่งการผู้ปฏิบัติงาน (Admin)

Dashboard » สั่งการผู้ปฏิบัติงาน(Admin) »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

มากขึ้น...

ค้นหาขั้นสูง

รายละเอียดของพบ: 3

วันที่บันทึกเรื่อง	เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	Address	Service	เลขที่ลูกค้า	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	ค่าของเรื่องร้องเรียน
5/6/2016	รบ.0031/59	gsdgsdgsd fgdghas hdfhfh	แขวง สร้อยวงศ เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บ ไม่ถูกต้อง	dsfgsdgsdgsd gfsdgsd edgasg fgafdg fgfdghdasfhi agdhgdfg rtgrgherg rherhgh ghfgfg j	มากขึ้น...	dsfgsdgsdgsd gfsdgsd fgfdghdasfhi agc ghfgfg j
3/6/2016	รบ.0030/59			บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บ ไม่ถูกต้อง			
3/6/2016	รบ.0029/59			บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการ แต่ได้รับใบแจ้งหนี้			
รายละเอียดทั้งหมด: 3							

ภาพ 111 หน้าจอแสดงการสั่งการผู้ปฏิบัติงาน(Admin)

จากภาพ 111 ผู้ใช้งานสามารถค้นหาเรื่องร้องเรียน โดยกดค้นหาขั้นสูง เพื่อไปยังหน้าค้นหาขั้นสูง ตามภาพ 112

สั่งการผู้ปฏิบัติงาน - ค้นหาขั้นสูง

Criteria: ☒ ทุกเงื่อนไข ☐ เงื่อนไขใดๆ

NOT ☐

เลขรับเรื่อง	☐	ประกอบด้วย	
Address	☐	ประกอบด้วย	
Service	☐	ประกอบด้วย	
อายุเรื่อง	☐	เท่ากับ	
วันที่บันทึกเรื่อง	☐	เท่ากับ	
ชื่อผู้ร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย	
เลขที่ลูกค้า	☐	ประกอบด้วย	
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย	
คำขอผู้ร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย	
วันที่ครบกำหนด	☐	เท่ากับ	

ค้นหา **ตั้งค่าใหม่** **กลับไปที่ยี่สิบ**

ภาพ 112 แสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง สั่งการผู้ปฏิบัติงาน

จาก ภาพ 112 เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่ม ค้นหาขั้นสูง ระบบจะแสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง ให้กรอกรายละเอียดตามฟอร์ม ผู้ใช้งานสามารถกำหนด criteria เลือกทุกเงื่อนไข และ เงื่อนไขใดๆ โดยกดเลือก เงื่อนไขที่ต้องการค้นหา ในช่อง สีเหลี่ยม แล้วกด ค้นหา ระบบแสดงหน้าจอผลลัพธ์ การค้นหา ถ้าต้องการกลับไป สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไป หน้าจอแสดงสั่งการผู้ปฏิบัติงาน ให้กด กลับไปที่ยี่สิบ

Dashboard » **จัดการผู้ปฏิบัติงาน(Admin)** » ข้อมูลหลัก » ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม » ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย » ค้นหาเรื่องร้องเรียน

มากขึ้น...

รายละเอียดทั้งหมด: 3 หน้า 1 ข

วันที่บันทึกเรื่อง	เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	Address	Service	เลขที่เอกสาร	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	รายชื่อผู้ร้องเรียน
5/6/2016	รบ.0031/59		gsdg sdsdg fdghas hdfhfh แขวง สุริยวงศ์ เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บ ไม่ถูกต้อง		dsfgsdsdsg gfsdsgs edgasg fgafdg fgfdghdastfh agdhgdfg rtgrgherg rherhgh ghfgfg j มากขึ้น...	dsfgsdsdsg gfsdsgs edgasg fgafdg fgfdghdastfh agdhgdfg rtgrgherg rhe ghfgfg j มากขึ้น...

ทำการร้องเรียน

Proceed to **ทำการร้องเรียน** เพิ่ม แก้ไข ลบ

☐ ผู้จัดการ	คำสั่งการ	วันที่เวลาที่สั่งการ	ไฟล์แนบ
☒	(1) ddsddd ddsddd ddsddd (2) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (3) dkdldid i มากขึ้น...	22/7/2016 7:14:47	
☐	(1) eeeee rrrrr yyyyyy nnnnnnnnn rrrrrr ddsddd (2) eeeee eeeee	22/7/2016 7:14:47	
☐	(1) dsgs sdsdsg sdsdsg dfgdsdsg sdsdsg gfghgh jfghgh fhdhfh hgfhgh ghfgfhg มากขึ้น...	22/7/2016 7:14:47	

5/6/2016	รบ.0030/59		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บ ไม่ถูกต้อง
5/6/2016	รบ.0029/59		บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการ แต่ได้รับใบแจ้งหนี้

ภาพ 113 หน้าจอ แสดงรายละเอียดสั่งการผู้ปฏิบัติงาน

จากภาพ 113 เมื่อผู้ใช้งาน กด ที่รูปใน กรอบสี่เหลี่ยมสีแดง ด้านบน ระบบ จะแสดง รายละเอียด ให้
ผู้ใช้งาน สามารถเพิ่ม แก้ไข ลบ โดยกดที่ปุ่ม ในกรอบสี่เหลี่ยม หรือ วงกลม สีแดง ได้

วันที่บันทึกเรื่อง	เลขรับเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	Address	Service	เลขที่เอกสาร	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	รายชื่อผู้ร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	วันที่ครบกำหนด
5/6/2016	รบ.0031/59		gsdg sdsdg fdghas hdfhfh แขวง สุริยวงศ์ เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ สัตราที่เรียกเก็บ ไม่ถูกต้อง		dsfgsdsdsg gfsdsgs edgasg fgafdg fgfdghdastfh agdhgdfg rtgrgherg rherhgh ghfgfg j มากขึ้น...	dsfgsdsdsg gfsdsgs edgasg fgafdg fgfdghdastfh agdhgdfg rtgrgherg rherhgh ghfgfg j มากขึ้น...	199	

ทำการร้องเรียน

Proceed to **ทำการร้องเรียน** เพิ่ม แก้ไข บันทึกทั้งหมด ยกเลิกการแก้ไข ลบ

☐ ผู้จัดการ	คำสั่งการ	วันที่เวลาที่สั่งการ	ไฟล์แนบ
☒			Add files Drag files here
☐	(1) ddsddd ddsddd ddsddd (2) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx (3) dkdldid i มากขึ้น...	22/7/2016 7:14:47	
☐	(1) eeeee rrrrr yyyyyy nnnnnnnnn rrrrrr ddsddd (2) eeeee eeeee	22/7/2016 7:14:47	
☐	(1) dsgs sdsdsg sdsdsg dfgdsdsg sdsdsg gfghgh jfghgh fhdhfh hgfhgh ghfgfhg มากขึ้น...	22/7/2016 7:14:47	

ภาพ 114 หน้าจอแสดงสถานะ เพิ่ม แก้ไข บันทึก ลบ ของสั่งการผู้ปฏิบัติงาน

จากภาพ 114 เมื่อผู้ใช้งานเลือกคำสั่งเพิ่มหรือแก้ไข สั่งการผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานกำหนดผู้ปฏิบัติงานได้
ตาม กรอบสี่เหลี่ยม สีแดง และกด บันทึก หรือ เครื่องหมายถูกเพื่อทำการบันทึก หรือ กด ยกเลิกเครื่องหมายห้าม
เพื่อทำการยกเลิก เมื่อผู้ใช้งานต้องการแก้ไขให้กดที่ช่องสี่เหลี่ยม หน้าผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการแก้ไข หรือ ถ้า ผู้ใช้งาน
ต้องการลบ ให้กดที่ช่องสี่เหลี่ยม แล้ว กด ลบ ระบบจะขึ้น หน้าจอแสดงสถานะยืนยันการ ลบ ตามภาพ 115

วันที่บันทึกเรื่อง	เลขที่เรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	Address	Service	เลขที่ลูกค้า	รายละเอียดเรื่องร้องเรียน	สายของผู้ร้องเรียน	จำนวน
5/6/2016	รณ.0031/59		gsdg sdsdgd fdghas hdfhfh แขวง สริยวงศ์ เขต บางรัก กรุงเทพมหานคร	บริการโทรศัทพ์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บ ไม่ถูกต้อง		dsgfsgdsdg gfsdsgsd edgask fgafdg fgrfdghdashf agdhgdgf rtgrgherg rherhg ghfgfg j มากขึ้น ...	dsfgsdsgsd gfsdsgsd edgask fgafdg fgrfdghdashf agdhgdgf rtgrgherg rherhg ghfgfg j มากขึ้น ...	1

ภาพหน้าจอเขียน

Proceed to ส่งการร้องเรียน

☐ ผู้ส่งการ ☒ ผู้รับการ

☐ ผู้ส่งการ ☒ ผู้รับการ

Message from webpage

? คุณต้องการลบขบวนการนี้หรือไม่

OK Cancel

วันเวลาที่ส่งการ

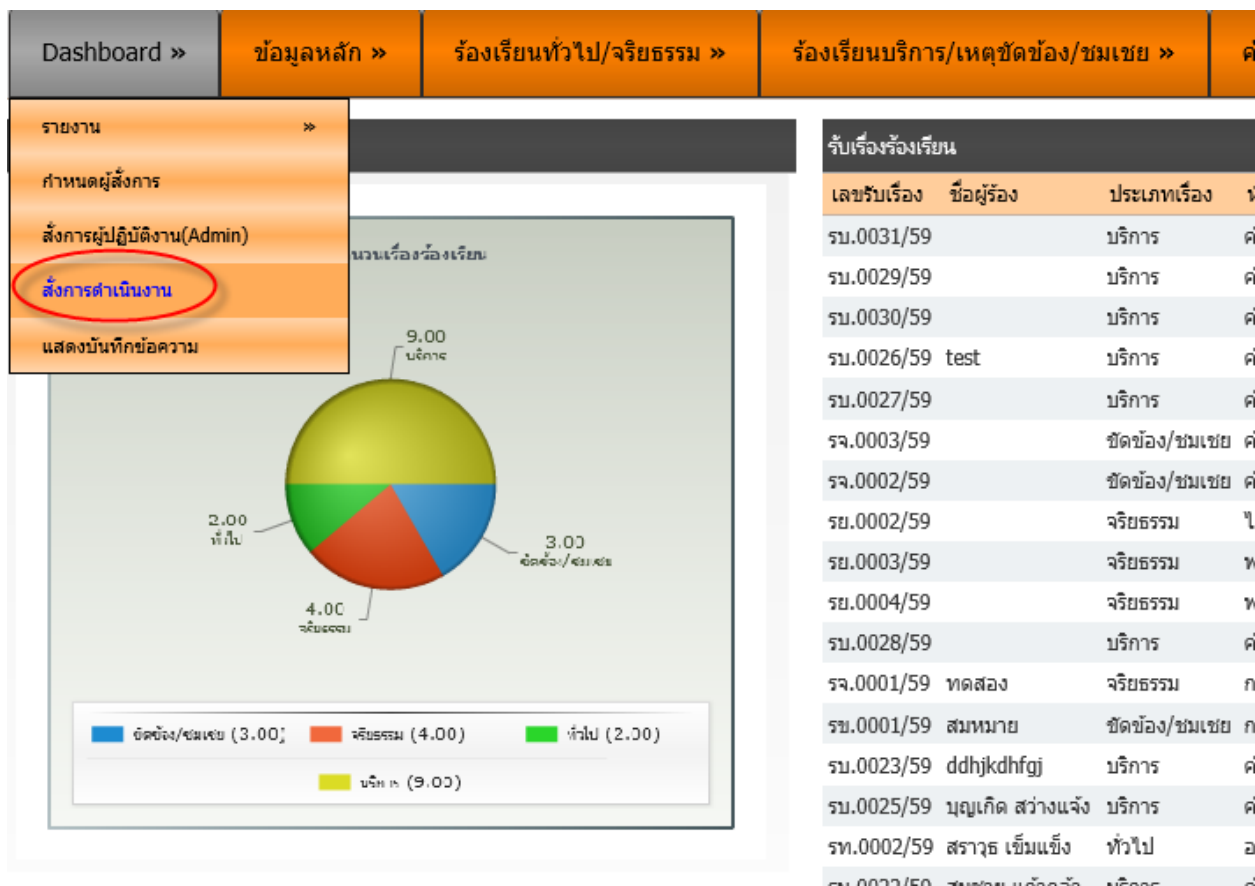
ไฟล์แนบ

Add files

Drag files here

	☒ xxxxxxxx	(1) dddddd ddddd ddddd (2) xxxxxxxxxxx xxxxxxxxxxx (3) dkdkdid i มากขึ้น ...	22/7/2016 7:14:47
	☐ eeeee	(1) eeeee rrrr yyyy nnnnnnnn rrrrrr dddddd (2) eeeee eeeee	22/7/2016 7:14:47
	☐	(1) dsqs sdsgsd sdsgsd dfqdsqd sdsgsd gfghj jfgfj fhdfh dhfdhf hgfgjf ghfgfhf มากขึ้น ...	22/7/2016 7:14:47

ภาพ 115 หน้าจอแสดงสถานะยืนยันการลบผู้ปฏิบัติงาน

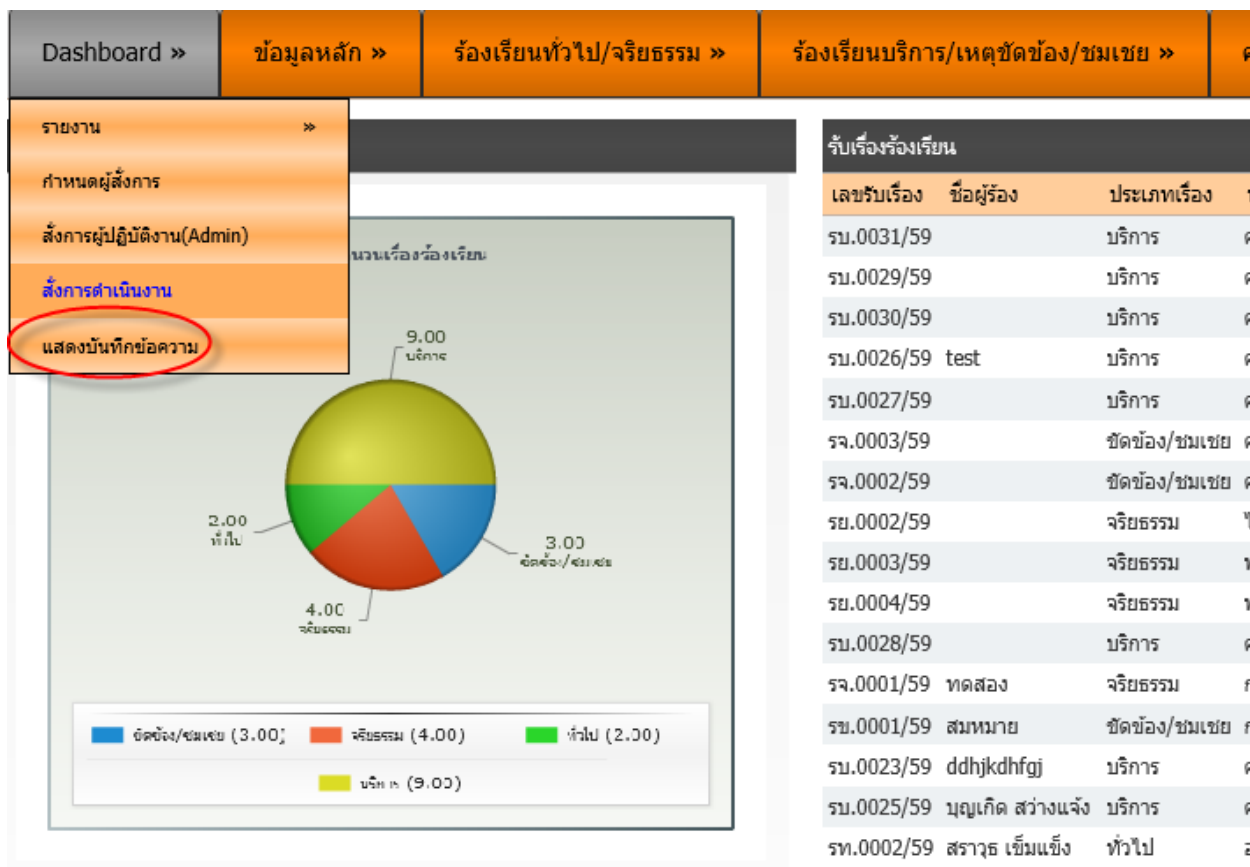


ภาพ 116 การเข้าสู่หน้าจอสั่งการดำเนินงาน

จากภาพ 116 จะมีลักษณะการทำงานเหมือนกับ เมนูสั่งการผู้ปฏิบัติงาน (Admin) แตกต่างกันที่หน้าจอแสดงรายการข้อมูล ไม่แสดงชื่อและที่อยู่ผู้ร้องเรียนดัง ภาพ 117

Dashboard »	สั่งการดำเนินงาน »	ข้อมูลหลัก »	ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »	ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »	ค้นหาเรื่องร้องเรียน	search
มากขึ้น... รายละเอียดทั้งหมด: 3 วันที่บันทึกเรื่อง เลขรับเรื่อง Service เลขที่ลูกค้า รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ค่าของผู้ร้องเรียน ค่าเรื่อง วันที่ครบกำหนด						หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20
5/6/2016	รบ.0031/59	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	dsfgsdsdsg dsfgdsdg edgasg fgafdfg fgfdghdastfi agdhgdfg rtgrgherg rherhng ghfgfg j มากขึ้น...	dsfgsdsdsg dsfgdsdg edgasg fgafdfg fgfdghdastfi agdhgdfg rtgrgherg rherhng ghfgfg j มากขึ้น...	199	
3/6/2016	รบ.0030/59	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT001 ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง			213	
3/6/2016	รบ.0029/59	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT009 ค่าบริการ ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้			-60	
รายละเอียดทั้งหมด: 3 หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20						

ภาพ 117 แสดงหน้าจอสั่งการดำเนินงาน



ภาพ 122 การเข้าสู่หน้าจอแสดงบันทึกข้อความ

Dashboard » แสดงบันทึกข้อความ »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

search



หัวข้อที่เลือก...

มากขึ้น...

รายละเอียดทั้งหมด: 18

หน้า 1 ของ 1 รายการต่อหน้า: 20

☐	เลขที่เอกสาร	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	เบอร์โทร	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ	ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป	ผู้ลงนามเอกสาร
☒	รณ.0022/59	8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	12345678	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100		(ฝาก) สมชาย การณแก้ว
☐	รท.0001/59	1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	87654321					ไม่ระบุ	(ผอ.รท) กรรชัย กรรเวช
☐	รณ.0025/59	27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	65432178	คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ไม่ระบุ	
☐	รท.0002/59	27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	876545678					พฤติกรรมไม่เหมาะสม	
☐	รณ.0023/59	4/5/2016	ddhjkdhfgj		คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009		
☐	รจ.0001/59	26/5/2016	ทศสรวง						พฤติกรรมไม่เหมาะสม	
☐	รณ.0001/59	26/5/2016	สมหมาย	5325325	การให้บริการ	ดำเนินการล่าช้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009		
☐	รณ.0026/59	2/6/2016	test		คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001		
☐	รณ.0027/59	2/6/2016			คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001		
☐	รจ.0003/59	2/6/2016			คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009		
☐	รจ.0002/59	2/6/2016			คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100		
☐	รช.0002/59	2/6/2016								
☐	รช.0003/59	2/6/2016								
☐	รช.0004/59	2/6/2016								

ภาพ 123 หน้าจอแสดงบันทึกข้อความ

จากภาพ 123 ผู้ใช้งานสามารถ เลือกหัวข้อ แล้วทำการแก้ไข หรือ เลือก ค้นหาขึ้นสูงได้ หรือ กดดูรายละเอียดบันทึกข้อความได้

Dashboard » แสดงบันทึกข้อความ »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

search

หัวข้อที่เลือก...
แก้ไข

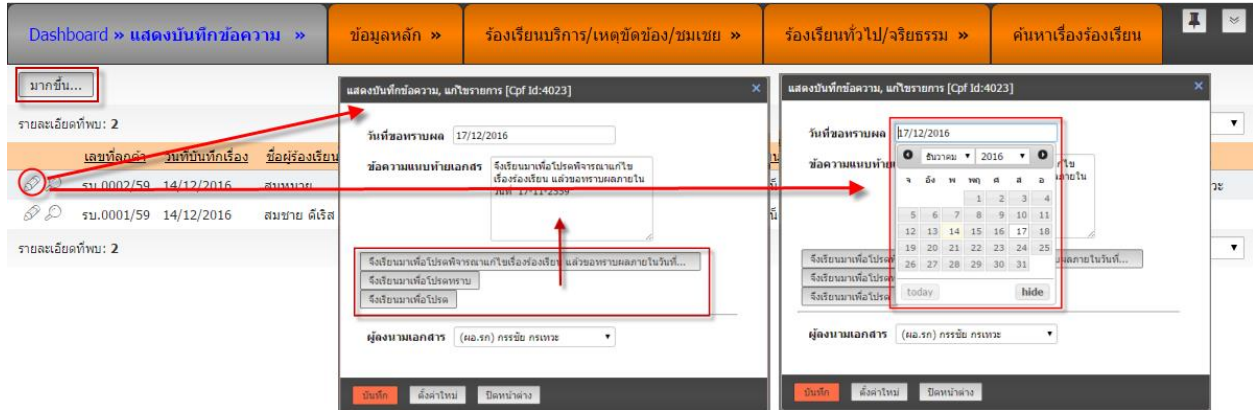
รายละเอียดทั้งหมด: 18

หน้า 1

☐	เลขที่เอกสาร	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	เบอร์โทร	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ	ประเภทเรื่อง
☒	รณ.0022/59	8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	12345678	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	
☐	รท.0001/59	1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	87654321					ไม่ระบุ
☒	รณ.0025/59	27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	65432178	คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ไม่ระบุ
☒	รท.0002/59	27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	876545678					พฤติกรรมไม่
☐	รณ.0023/59	4/5/2016	ddhjkdhfgj		คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	
☐	รจ.0001/59	26/5/2016	ทศสรวง						พฤติกรรมไม่
☐	รช.0001/59	26/5/2016	สมหมาย	5325325	การให้บริการ	ดำเนินการล่าช้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	
☐	รณ.0026/59	2/6/2016	test		คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	
☐	รณ.0027/59	2/6/2016			คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	
☐	รจ.0003/59	2/6/2016			คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	

ภาพ 124 แสดงหน้าจอแสดงบันทึกข้อความ

จากภาพ 124 ในบันทึกข้อความสามารถแก้ไขได้เฉพาะ ผู้ลงนามเอกสารเท่านั้น เมื่อผู้ใช้งานต้องการแก้ไขบันทึกข้อความ ถ้าต้องการแก้ไขบันทึกข้อความทั้งหมดให้คลิก สี่เหลี่ยมด้านบนสุด ระบบจะทำการเลือกบันทึกข้อความทุกอัน โดยทำการติ๊กเครื่องหมายถูกในกล่องสี่เหลี่ยม ถ้า ผู้ใช้งานต้องการแก้ไขบันทึกข้อความหลายบรรทัด สามารถทำเครื่องหมายถูกในกล่องสี่เหลี่ยม หน้าบันทึกที่ต้องการแก้ไขได้ แล้วคลิก คำสั่งแก้ไขด้านบน ในกรณีที่ ผู้ใช้งานต้องการ แก้ไขบันทึกข้อความบรรทัดเดียวให้ทำการคลิกที่รูปดินสอ หน้าบันทึกข้อความนั้นได้เลย



ภาพ 125 หน้าจอแสดงการแก้ไข ผู้ลงนามในบันทึกข้อความ

จาก ภาพ 125 เมื่อผู้ใช้งานแก้ไขผู้ลงนามในบันทึกข้อความเสร็จแล้วให้ทำการบันทึก โดยคลิกที่เครื่องหมายถูก หน้าบันทึกข้อความ ที่ต้องการบันทึก หรือในกรณี บันทึกหลายข้อความ ผู้ใช้งานสามารถคลิกที่บันทึกทั้งหมด หรือในกรณีที่ผู้ใช้งานไม่การแก้ไขให้กด ยกเลิกแก้การแก้ไข

Dashboard » แสดงบันทึกข้อความ »								
ข้อมูลหลัก »								
ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »								
ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »								
ค้นหาเรื่องร้องเรียน								
search								
หัวข้อที่เลือก... มากขึ้น...								
รายละเอียดทั้งหมด: 18								
หน้า 1 ของ 1								
เลือก	เลขที่ลูกค้า	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	เบอร์โทร	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ
☐	รณ.0022/59	8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	12345678	คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100
☐	รณ.0001/59	1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	87654321				ไม่ระบุ
☐	รณ.0025/59	27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	65432178	คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009
☐	รณ.0002/59	27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	876545678				พฤติกรรมไม่เหมาะสม
☐	รณ.0023/59	4/5/2016	ddhjkdhfjg		คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009
☐	รณ.0001/59	26/5/2016	ทศสอง					พฤติกรรมไม่เหมาะสม
☐	รณ.0001/59	26/5/2016	สมหมาย	5325325	การให้บริการ	ดำเนินการล่าช้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009
☐	รณ.0026/59	2/6/2016	test		คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001
☐	รณ.0027/59	2/6/2016			คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001
☐	รณ.0003/59	2/6/2016			คำบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009
☐	รณ.0002/59	2/6/2016			คำบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100
☐	รณ.0003/59	2/6/2016						
☐	รณ.0004/59	2/6/2016						

ภาพ 126 หน้าจอแสดงการดูบันทึกข้อความ

จากภาพ 126 เมื่อผู้ใช้งานต้องการดูรายละเอียดในบันทึกข้อความ ให้ผู้ใช้งานทำการกดที่แว่นขยาย หน้าบันทึกข้อความที่ต้องการดู แล้วระบบจะทำการแสดงรายละเอียดตาม ภาพ 127

บันทึกรับเรื่องร้องเรียนบริการ

เลขร้องเรียน : รบ.0022/59
วันที่พิจารณา : 7/7/2016
ผู้พิจารณา :
เลขอ้างอิง : 1017
วันที่บันทึกเรื่อง : 8/3/2016
ชื่อผู้ร้องเรียน : สมชาย แก้วกล้า
เลขบัตรประชาชน / นิตยบุคคล : 1234567890987
ที่อยู่ : 12 หมู่ 2 ซอยสามวา ถนนสวนเจริญ แขวง พระบรมมหาราชวัง เขต พระนคร กรุงเทพมหานคร 12345
โทรศัพท์ : 12345678
โทรสาร : 12345678
บริการ : บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ CAT100 ค่าบริการ อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง
เลขที่ลูกค้า : 12345678
พื้นที่ให้บริการ : แขวง พระบรมมหาราชวัง เขต พระนคร กรุงเทพมหานคร
รายละเอียดเรื่องร้องเรียน : ทดสอบร้องเรียน บริการ ที่ไม่ถูกต้อง
คำขอผู้ร้อง : ตรวจสอบเช็ค
ผู้ร้องต้องการทราบผลผ่านช่องทาง : โทรศัพท์
เคยร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น : ไม่เคยร้องเรียน
หน่วยงานที่เคยร้องเรียน :
ช่องทางร้องเรียน :
ผู้ประสานงานร้องเรียน : บุญมาก ทองศรี(ตม.) ศรีจิตร์ ประจันแสง(สก.) ทองมาก บุญเรือง(รท.) () ()
สถานะหลังร้องเรียน :
วันที่แจ้งรับเรื่อง : 6/7/2016
วันที่ครบกำหนดติดตาม : 24/5/2016

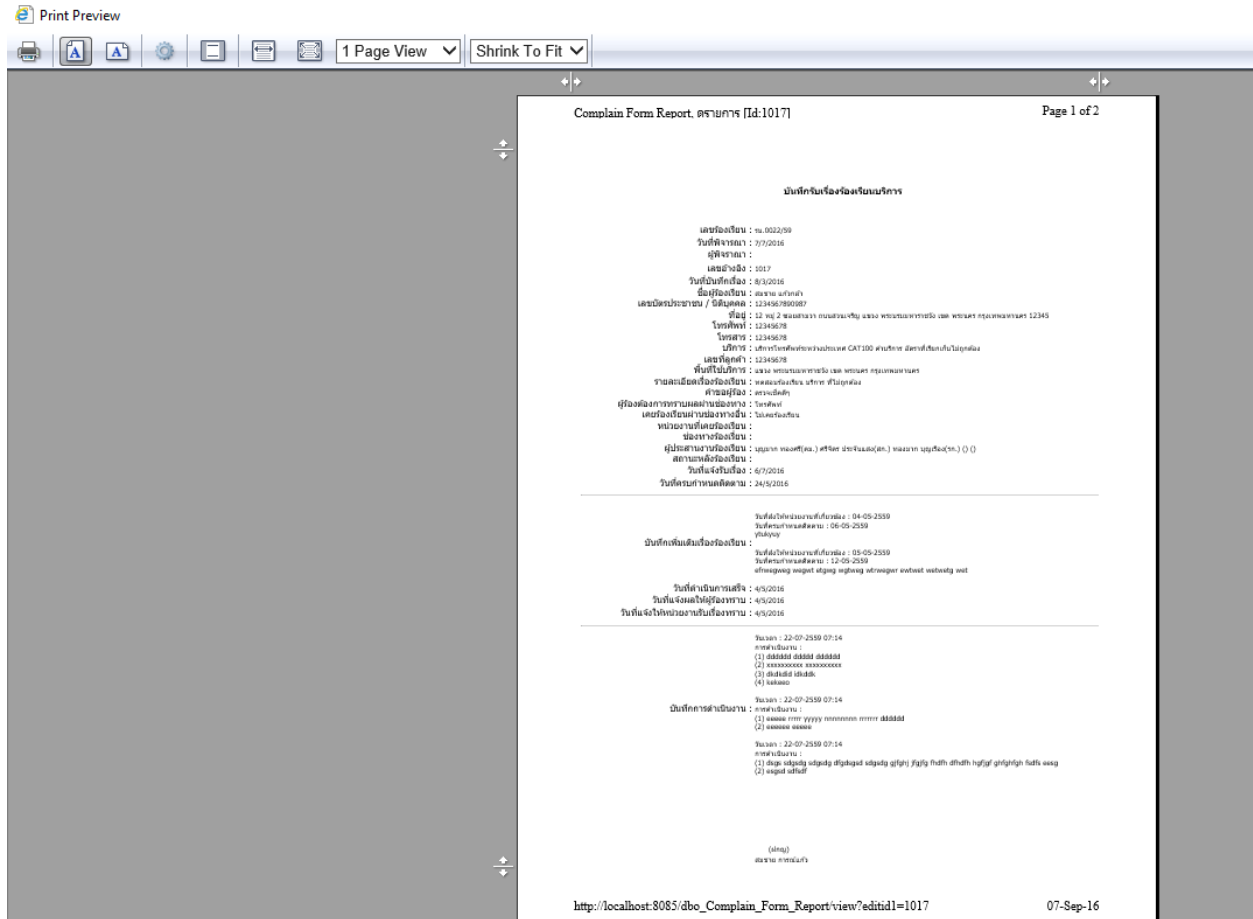
วันที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : 04-05-2559
วันที่ครบกำหนดติดตาม : 06-05-2559
ytukyuy
บันทึกเพิ่มเติมเรื่องร้องเรียน :
วันที่ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง : 05-05-2559
วันที่ครบกำหนดติดตาม : 12-05-2559
efrwegweg wegwt etgwg wgtweg wtrwegwr ewtwet webwetg wet

วันที่ดำเนินการเสร็จ : 4/5/2016
วันที่แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ : 4/5/2016
วันที่แจ้งให้หน่วยงานรับเรื่องทราบ : 4/5/2016

วันเวลา : 22-07-2559 07:14
การดำเนินงาน :
(1) dddddd dddd dddddd
(2) xxxxxxxxxx xxxxxxxxxx
/ว/ ส.ป.ป.ป. ส.ป.ป.ป.

ภาพ 128 หน้าจอแสดงรายละเอียดบันทึกข้อความ

จากภาพ 128 ผู้ใช้งานสามารถ สั่งปรี๊นเอกสารได้โดยการคลิกขวาในพื้นที่ว่างแล้วเลือก print preview ตามภาพ 129



ภาพ 129 หน้าจอแสดง print preview บันทึกรับเรื่องร้องเรียนบริการ

Dashboard » แสดงบันทึกข้อความ »

ข้อมูลหลัก »

ร้องเรียนทั่วไป/จริยธรรม »

ร้องเรียนบริการ/เหตุขัดข้อง/ชมเชย »

ค้นหาเรื่องร้องเรียน

search

หัวข้อที่เลือก...

มากขึ้น...

ค้นหาขั้นสูง

รายละเอียดที่พบ: 18

หน้า 1

☐	เลขที่เอกสาร	วันที่บันทึกเรื่อง	ชื่อผู้ร้องเรียน	เบอร์โทร	ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	รายละเอียดประเภท	บริการที่ร้องเรียน	รายละเอียดบริการ	ประเภทเรื่อง
☒	รณ.0022/59	8/3/2016	สมชาย แก้วกล้า	12345678	ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	
☒	รท.0001/59	1/2/2016	สมหญิง เจริญกรุง	87654321					ไม่ระบุ
☒	รณ.0025/59	27/4/2016	บุญเกิด สว่างแจ้ง	65432178	ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	ไม่ระบุ
☒	รท.0002/59	27/4/2016	สราวุธ เข้มแข็ง	876545678					พฤติกรรม:
☒	รณ.0023/59	4/5/2016	ddhjkdhfgj		ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	
☒	รจ.0001/59	26/5/2016	ทศสอง						พฤติกรรม:
☒	รณ.0001/59	26/5/2016	สมหมาย	5325325	การให้บริการ	ดำเนินการล่าช้า	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	
☒	รณ.0026/59	2/6/2016	test		ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	
☒	รณ.0027/59	2/6/2016			ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT001	
☒	รจ.0003/59	2/6/2016			ค่าบริการ	ไม่ได้ให้บริการแต่ได้รับใบแจ้งหนี้	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT009	
☒	รณ.0002/59	2/6/2016			ค่าบริการ	อัตราที่เรียกเก็บไม่ถูกต้อง	บริการโทรศัพท์ระหว่างประเทศ	CAT100	
☒	รณ.0002/59	2/6/2016							
☒	รณ.0003/59	2/6/2016							

ภาพ 130 หน้าจอแสดงการค้นหาขั้นสูงในบันทึกข้อความ

แสดงบันทึกข้อความ - ค้นหาขั้นสูง

Criteria: ● ทุกเงื่อนไข ○ เงื่อนไขใดๆ

NOT

วันที่บันทึกเรื่อง	☐	เท่ากับ				
ชื่อผู้ร้องเรียน	☐	ประกอบด้วย				
เบอร์โทร	☐	ประกอบด้วย				
ประเภทเรื่องร้องเรียนบริการ	☐	เท่ากับ	กรุณาเลือก			
รายละเอียดประเภท	☐	เท่ากับ	กรุณาเลือก			
บริการที่ร้องเรียน	☐	เท่ากับ	กรุณาเลือก			
รายละเอียดบริการ	☐	เท่ากับ	กรุณาเลือก			
ประเภทร้องเรียนทั่วไป	☐	เท่ากับ	กรุณาเลือก			
เลขที่ลูกค้า	☐	ประกอบด้วย				
ผู้ลงนามเอกสาร	☐	เท่ากับ	กรุณาเลือก			

ค้นหา

ตั้งค่าใหม่

กลับไปที่ยี่ห้อ

ภาพ 131 แสดงหน้าจอก้นหาขั้นสูง แสดงบันทึกข้อความ

จาก ภาพ 131 เมื่อผู้ใช้งานกดปุ่ม ค้นหาขั้นสูง ระบบจะแสดงหน้าจอค้นหาขั้นสูง ให้กรอกรายละเอียดตามฟอร์ม ผู้ใช้งานสามารถกำหนด criteria เลือกทุกเงื่อนไข และ เงื่อนไขใดๆ โดยกดเลือก เงื่อนไขที่ต้องการค้นหา ในช่อง สีเหลี่ยม แล้วกด ค้นหา ระบบแสดงหน้าจอผลลัพธ์ การค้นหา ถ้าต้องการกลับไป ที่สถานะก่อนการกรอกข้อมูลให้กด ตั้งค่าใหม่ หรือถ้าต้องการกลับไปที่ หน้าจอแสดงบันทึกข้อความ ให้กด กลับไปที่รายชื่อ