

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบ

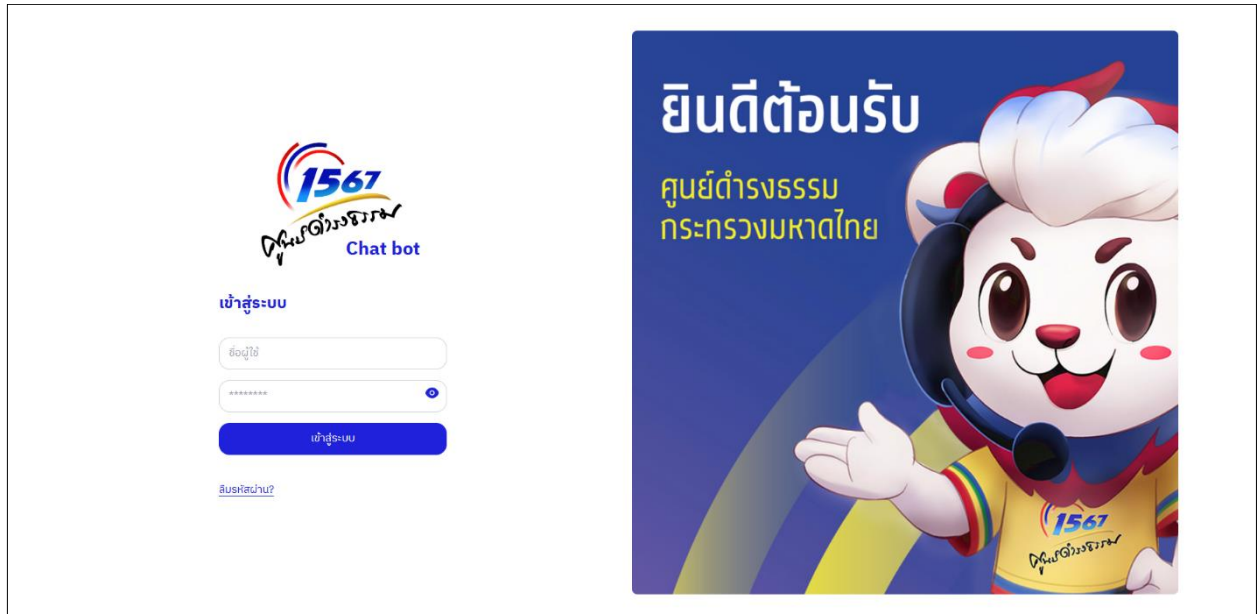
**โครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการ
ปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
สำหรับดูแลระบบหลังบ้าน (Back office)
สำหรับเจ้าหน้าที่ 17 หน่วยงาน**

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การเข้าสู่ระบบหลังบ้าน	1
การแก้ไขรหัสผ่าน	3
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	5
การสนทนา	11
การดูรายงาน	13

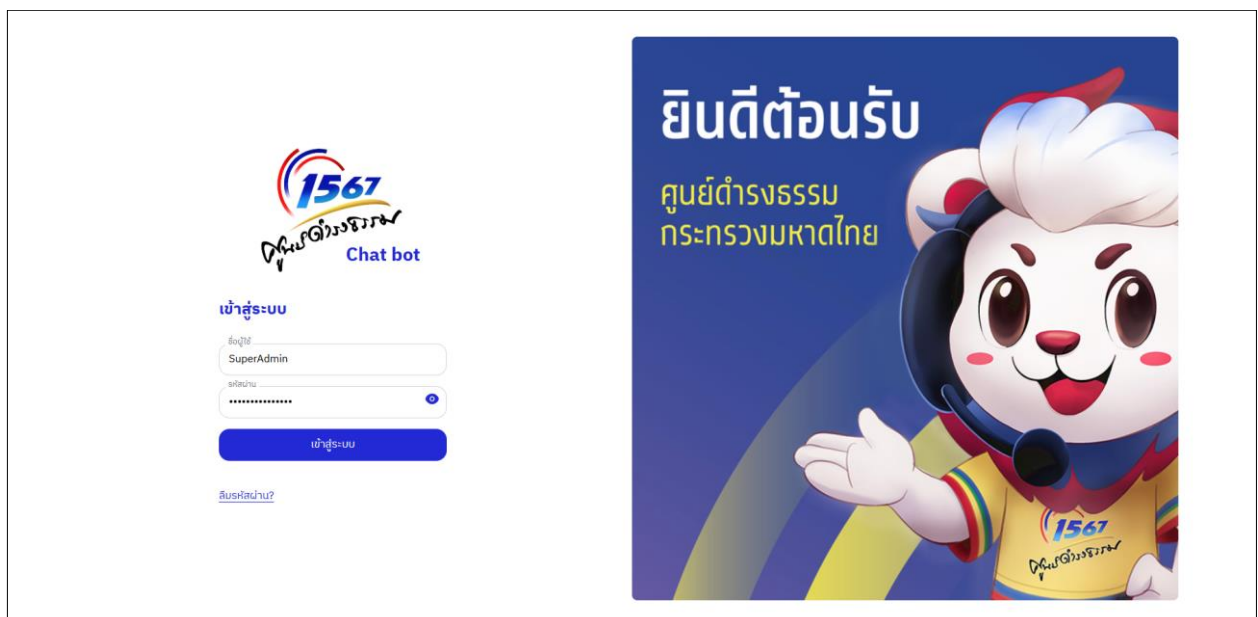
การเข้าสู่ระบบหลังบ้าน

1. แสดงหน้า “เข้าสู่ระบบ”

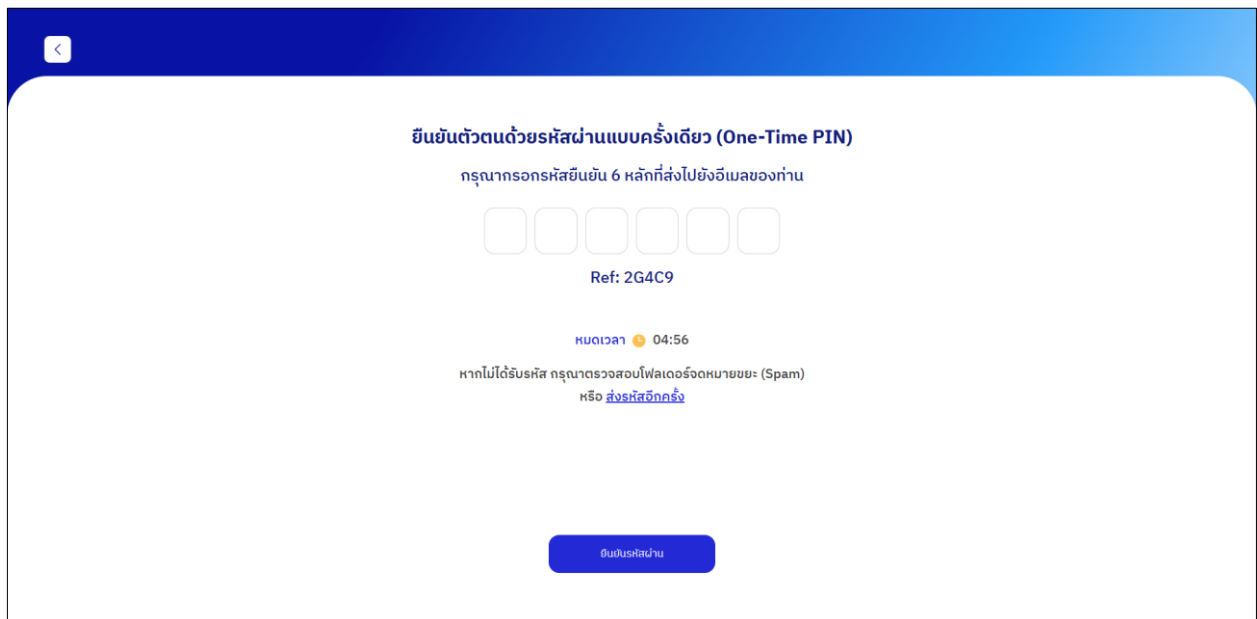


<https://damrongdham-chatbot-backoffice-uat.moi.go.th/>

2. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ



3. หน้า “ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว”



The screenshot shows a mobile application interface for a One-Time PIN (OTP) verification screen. At the top, there is a blue header bar with a white back arrow icon. Below the header, the title "ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-Time PIN)" is displayed in bold. Underneath the title, the text "กรุณากรอกรหัสยืนยัน 6 หลักที่ส่งไปอีเมลของท่าน" is shown. In the center, there are six empty square boxes for entering the digits of the PIN. Below the boxes, the reference code "Ref: 2G4C9" is displayed. A timer indicates "หมดเวลา 04:56" (Time out 04:56). Below the timer, there is a message: "หากไม่ได้รับรหัส กรุณาตรวจสอบไฟล์เดอจดหมายขยะ (Spam) หรือ [ส่งรหัสอีกครั้ง](#)". At the bottom, there is a blue button with the text "ยืนยันรหัสผ่าน".

4.

กรอกรหัสผ่านแบบครั้งเดียวที่ได้รับจากทางอีเมลเพื่อเข้าใช้งานระบบ

(ระบบจะส่งรหัสผ่านแบบครั้งเดียวให้ทางอีเมลที่ผูกไว้กับบัญชีองผู้ใช้งาน)



ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-Time PIN)

กรุณากรอกรหัสยืนยัน 6 หลักที่ส่งไปยังอีเมลของท่าน

9	0	3	9	0	0
---	---	---	---	---	---

Ref: HNNC9

หมดเวลา 🕒 04:35

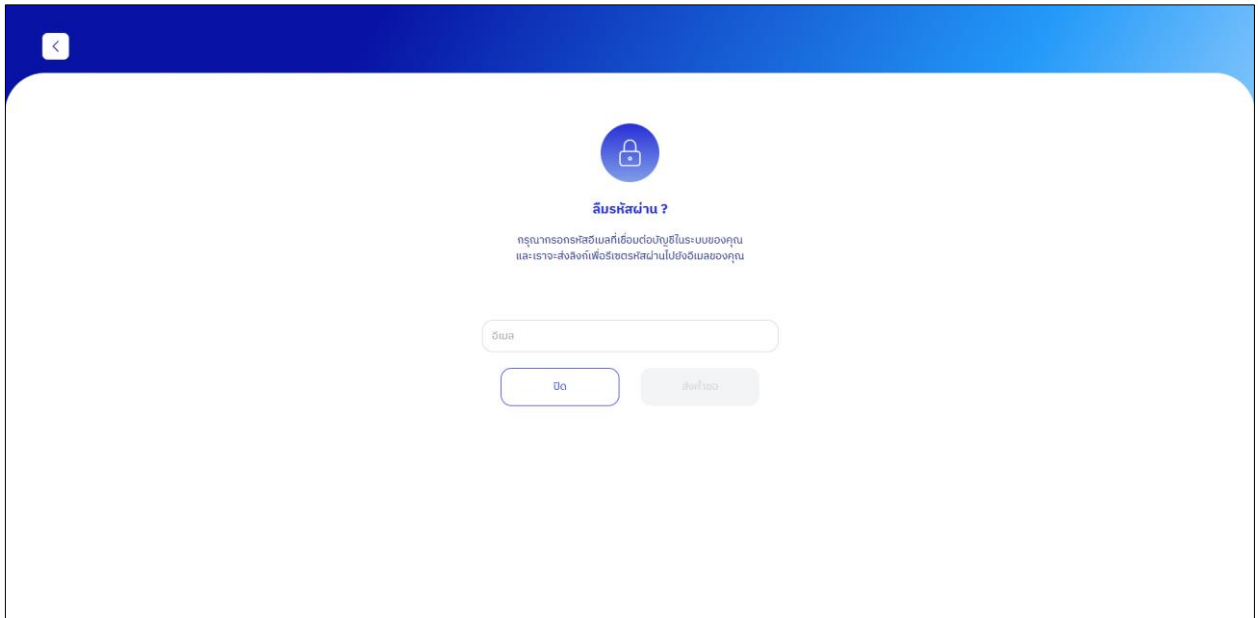
หากไม่ได้รับรหัส กรุณาตรวจสอบโฟลเดอร์จดหมายขยะ (Spam)

หรือ [ส่งรหัสอีกครั้ง](#)

ยืนยันรหัสผ่าน

การแก้ไขรหัสผ่าน

1. กดปุ่มลิ้มรหัสผ่าน [ลิ้มรหัสผ่าน?](#) ที่หน้า เข้าสู่ระบบ



หน้านี้เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ

ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งานในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้

โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

1.1. ปุ่มย้อนกลับ  เมื่อผู้ใช้คลิกที่ปุ่มนี้ ระบบจะนำทางกลับไปยังหน้า เข้าสู่ระบบ

1.2. กรอกอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด ส่งคำขอ



ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมล

อีเมล



chatbot1567bkk <chatbot1567bkk@gmail.com>

to me ▾

เรียน เจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานระบบ

ท่านได้ดำเนินการขอแก้ไขรหัสผ่านสำหรับการเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านระบบ Back Office กรุณาคัดสิ่งด้านล่างนี้และแก้ไขรหัสผ่านภายในระยะเวลาที่กำหนด

ลิงค์ของท่านคือ: <https://dev-backoffice-moidrd.playground.tradesquareltd.com/reset-pass?refCode=TCHF1>

กรุณาแก้ไขรหัสภายใน 5 นาที เพื่อดำเนินการแก้ไขรหัสผ่านให้สมบูรณ์ หากท่านไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการ โปรดละเว้นอีเมลฉบับนี้ หรือแจ้งผู้ดูแลระบบทันที

ขอแสดงความนับถือ

ทีมพัฒนาระบบศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

1.3. กดลิงค์ที่ส่งมาทางอีเมลเพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน

ยืนยัน

1.4. กรอกรหัสผ่านใหม่ & กดปุ่ม ยืนยัน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับมา เข้าสู่ระบบ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1. การค้นหาเรื่องร้องเรียน

ค้นหา	วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด
ค้นหาเรื่องร้องเรียน	เลือกวันเริ่มต้น	เลือกวันสิ้นสุด
ชื่อผู้ร้องเรียน	นามสกุลผู้ร้องเรียน	จังหวัด
อำเภอ		

วัน/เวลา ที่ร้องเรียน	รหัสเรื่องร้องเรียน	ชื่อ-นามสกุล	หมายเลขโทรศัพท์	ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
7 ส.ค. 2565, 14:38	MOI2568080000017	นางสาว อ. น. น. น.	-	ไม่พบการร้องเรียน	-	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	สถานะ: รอรับเรื่อง
7 ส.ค. 2565, 14:15	MOI2568080000016	นาย น. น. น.	-	ไม่พบการร้องเรียน	-	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	สถานะ: รอรับเรื่อง
7 ส.ค. 2565, 14:11	MOI2568080000015	นาย น. น. น.	-	ไม่พบการร้องเรียน	-	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	สถานะ: รอรับเรื่อง
7 ส.ค. 2565, 14:06	MOI2568080000014	นาย น. น. น.	-	ไม่พบการร้องเรียน	-	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	สถานะ: รอรับเรื่อง
7 ส.ค. 2565, 09:04	MOI2568080000013	นาย น. น. น.	-	ไม่พบการร้องเรียน	-	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	สถานะ: รอรับเรื่อง
6 ส.ค. 2565, 23:16	MOI2568080000012	นาย น. น. น.	095-0481818	ไม่พบการร้องเรียน	-	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	ไม่พบการร้องเรียน	สถานะ: รอรับเรื่อง

ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดที่ส่งเข้ามาในระบบ โดยเจ้าหน้าที่จะสามารถดูภาพรวม ค้นหา คัดกรอง และติดตามสถานะของแต่ละเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มีรายละเอียดดังนี้

- วัน/เวลา ที่ร้องเรียน
- รหัสเรื่องร้องเรียน
- ชื่อ-นามสกุล
- หมายเลขโทรศัพท์
- ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- หัวข้อเรื่องร้องเรียน
- ช่องทางรับเรื่อง
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
- สถานะ

1.1. กรอกรหัสเรื่องร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง
“รหัสเรื่องร้องเรียน”

1.2. กรอกชื่อหัวข้อเรื่องร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง
“ชื่อหัวข้อเรื่องร้องเรียน”

1.3. เลือกช่วงวันที่ ที่ต้องการค้นหาเรื่องร้องเรียน โดยเลือกวันที่เริ่มต้น
และ วันที่สิ้นสุด

วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด
เลือกวันที่	เลือกวันที่

1.4. กรอกชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง “ชื่อผู้ร้องเรียน”
โดยต้องกรอกเป็นชื่อเต็มเท่านั้น

1.5. กรอกนามสกุลผู้ร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง
“นามสกุลผู้ร้องเรียน”
โดยต้องกรอกเป็นชื่อเต็มเท่านั้น

1.6. เลือกจังหวัดที่ต้องการค้นหาเรื่องร้องเรียนในจังหวัดที่ต้องการ

1.7. เลือกอำเภอที่ต้องการค้นหาเรื่องราวเรียนในอำเภอที่ต้องการ
โดยจะแสดงเฉพาะอำเภอในจังหวัดที่เลือก

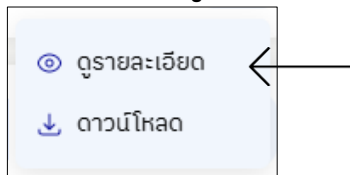
 

2. การดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

[illegible]

2.1. กดปุ่ม เพื่อดูรายการเพิ่มเติม

2.2. กด “ดูรายละเอียด” เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



พสิษฐ์ ปิยะสกุลเลิศ
ผู้ดูแลระบบ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ > รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

เลขที่เรื่องร้องเรียน : MOI2568080000018

นำข้อมูลออก

ข้อมูลผู้ร้องเรียน		ข้อมูลคำร้องเรียน	
เลขบัตรประชาชน 1234567890123	ชื่อ - สกุล นางสาวสมชาย ใจดี	เลขที่คำร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์ MOI2568080000018	ชื่อเรื่อง ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์
วัน/เดือน/ปี เกิด 30 ธันวาคม 2524	เพศ หญิง	วันที่รับเรื่อง 12 สิงหาคม 2568	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง นางสาวสมชาย ใจดี
อีเมล test@mail.com	เบอร์โทรศัพท์ 0837749996	ประเภทการร้องเรียน เรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์	สิ่งที่ต้องการ ขอความช่วยเหลือเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์
		หน่วยงานที่ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร	สถานที่ ระดมเรื่อง
		รายละเอียดการร้องเรียน ข้าพเจ้าขอแจ้งเรื่องร้องเรียนเรื่องร้องทุกข์	

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ	
วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ 12 สิงหาคม 2568	สถานที่เกิดเหตุ บ้านเลขที่ 112
ตำบล/แขวง พังโคน	อำเภอ/เขต พังโคน
จังหวัด สกลนคร	เขตไปรษณีย์ 47160

2.2.1.

หน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียนเรียนทุกขจะแสดงข้อมูลของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2.2.2. สามารถกดปุ่ม

นำข้อมูลออก

เพื่อนำออกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่เลือก

2.2.3.

สามารถกดไฟล์แนบเอกสารประกอบหลักฐานร้องทุกข์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์แนบ

The screenshot shows a web interface for filing a complaint. On the left is a sidebar with a user profile 'พลิชฐิ์ ปิยะสกุลเลิศ' and a menu with options like 'การสอบถาม', 'จัดการเอกสาร', 'รายงาน', and 'จัดการสิทธิ์เข้าถึง'. The main area is divided into three sections: 'ข้อมูลผู้ร้องเรียน' (Complainant Information), 'ข้อมูลคำร้องเรียน' (Complaint Information), and 'ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ' (Incident Location Information). Below these is a section for 'แนบเอกสารประกอบหลักฐานร้องทุกข์' (Attach supporting documents for the complaint), which contains a download button labeled 'png'.

ข้อมูลผู้ร้องเรียน	
เลขบัตรประชาชน	1234567890123
ชื่อ - สกุล	นางสาวสมชาย ใจดี
วัน/เดือน/ปี เกิด	30 ธันวาคม 2524
อีเมล	test@mail.com
เพศ	หญิง
เบอร์โทรศัพท์	0837749996

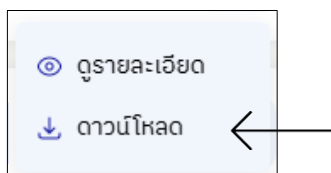
ข้อมูลคำร้องเรียน	
เลขที่คำร้องเรียน/เรื่องทุกข์	MOI2568080000018
วันที่-เวลาที่ยื่นเรื่อง	12 สิงหาคม 2568
ประเภทการบริการ	เรื่องร้องเรียนเรื่องทุกข์
ประเภทเรื่อง	ขอความช่วยเหลือ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด สกลนคร
รายละเอียดคำร้องเรียน	ข้าพเจ้านี้คือผู้เสียหาย
ชื่อเรื่อง	ขอความช่วยเหลือเรื่อง...
เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง	นางสาวสมชาย ใจดี
สถานที่เกิดเหตุ	...
สถานะ	รอรับเรื่อง

ข้อมูลสถานที่เกิดเหตุ	
วัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ	12 สิงหาคม 2568
สถานที่เกิดเหตุ	บ้านเลขที่ 112
ตำบล/แขวง	อำเภอ/เขต
พื้นที่	พื้นที่
จังหวัด	จังหวัด
สกลนคร	47160

แนบเอกสารประกอบหลักฐานร้องทุกข์

png

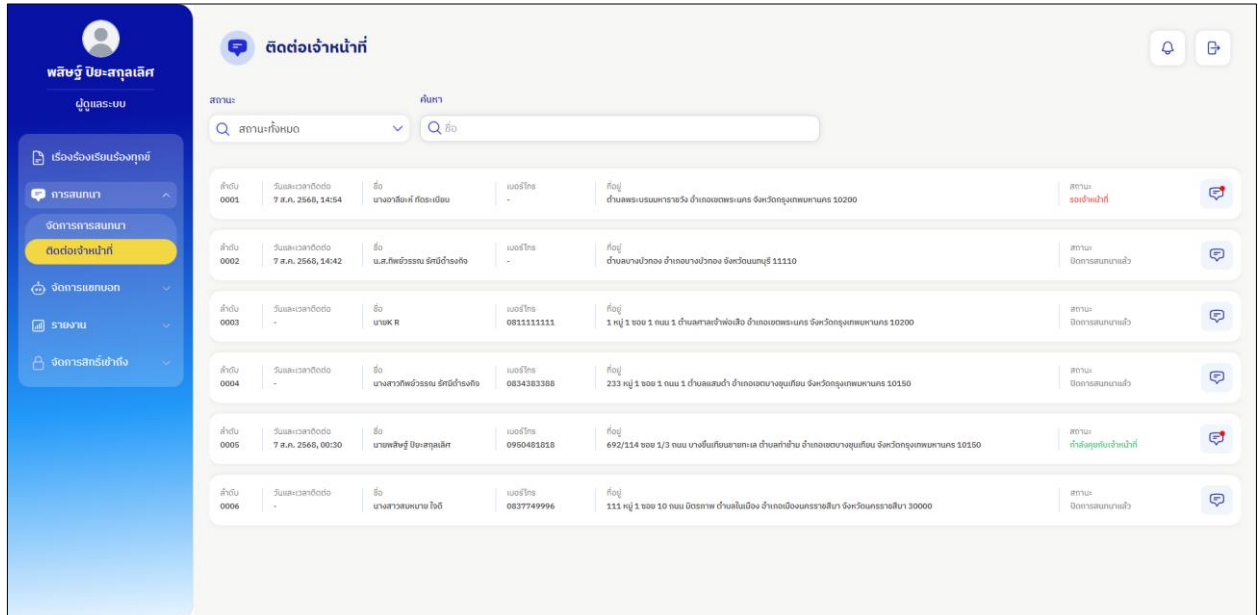
2.3. กด “ดาวน์โหลด” เพื่อออกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่เลือก



ไฟล์เรื่องร้องเรียนจะดาวน์โหลดออกมาเป็นไฟล์ word โดยจะมีชื่อเป็นรหัสเรื่องร้องเรียน_ชื่อ_นามสกุล_วัน-เดือน-ปี_เวลาร้องเรียน

การสนทนา

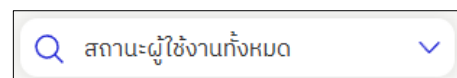
1. หน้าติดต่อเจ้าหน้าที่



แต่ละแถวจะมีรายละเอียดดังนี้

- ลำดับ
- วันและเวลาติดต่อ
- ชื่อ
- เบอร์โทร
- ที่อยู่
- สถานะ

2.1. การค้นหาด้วยสถานะด้วยการกดเลือก
เพื่อค้นหาสถานะ
ที่ต้องการโดยมีให้เลือกดังรูปนี้

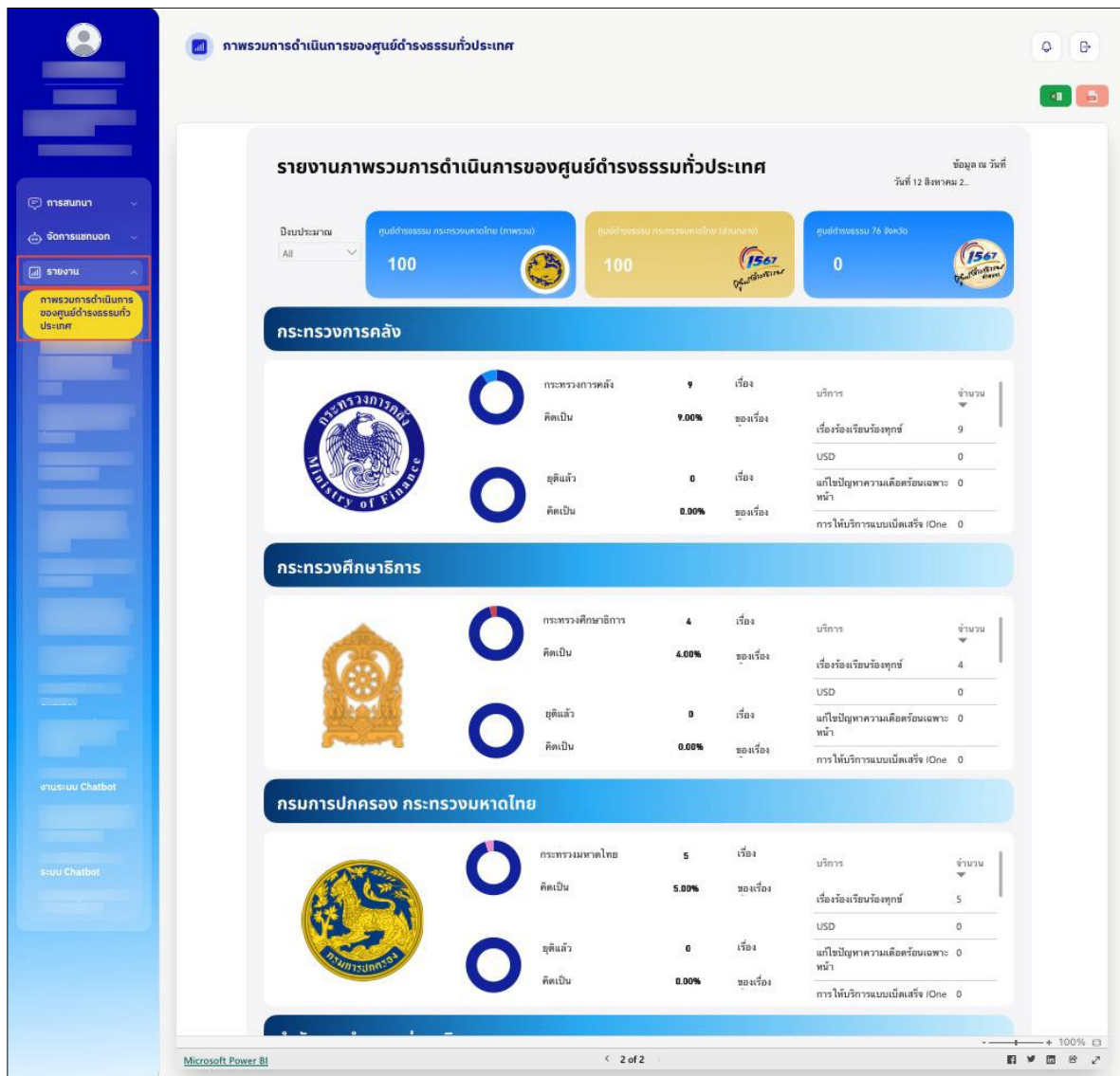


การดูรายงาน

๑.

การเรียกดูรายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑.๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบ เลือกที่แท็บ รายงาน จากนั้นเลือก ภาพรวมการดำเนินการของ ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ



๑.๒.

ระบบจะแสดงหน้ารายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ โดยข้อมูลที่นำมาแสดงจะอ้างอิงจากปีงบประมาณปัจจุบัน

๑.๒.๑.

ค่าเริ่มต้นของรายงานนี้จะเป็น

รายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศตามกระทรวง

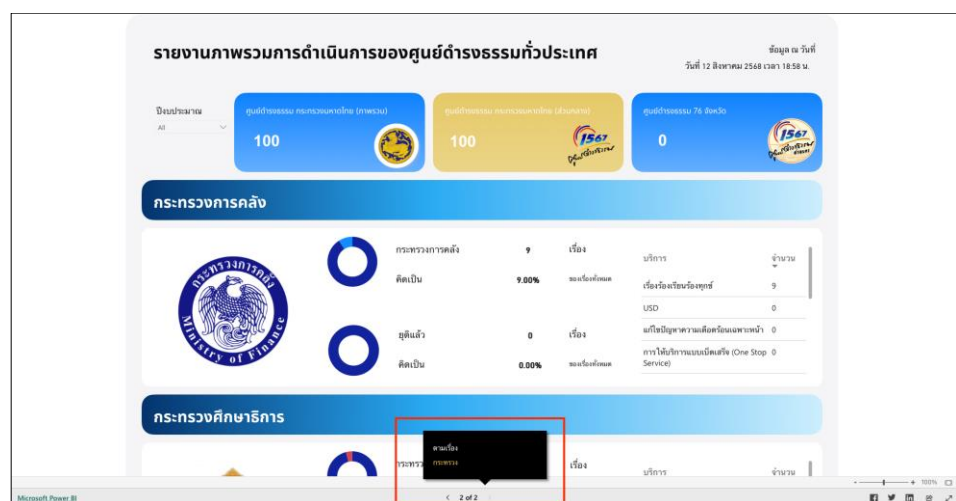


๑.๒.๒.

หากต้องการเปลี่ยนหน้ารายงานเป็น

รายงานภาพรวมการดำเนินการของ

ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศตามเรื่อง สามารถทำได้โดยเลือกที่ 1 จาก 2 และเลือก ตามเรื่อง



๑.๓.

หน้ารายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศแบ่งตามกระทรวง ประกอบไปด้วย

๑.๓.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๑.๓.๑.๑. ปังบประมาณ



๑.๓.๒. ภาพรวมการดำเนินการแบ่งตามศูนย์ดำรงธรรมประกอบด้วย

๑.๓.๒.๑. ศูนย์ดำรงธรรม (ภาพรวม)

๑.๓.๒.๒. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)

๑.๓.๒.๓. ศูนย์ดำรงธรรม ๗๖ จังหวัด



๑.๓.๓. ภาพรวมการดำเนินการตามกระทรวง ประกอบด้วย

๑.๓.๓.๑. ชื่อหน่วยงาน

๑.๓.๓.๒. Pie Chart เพอร์เซ็นต์ของจำนวนบริการตามหน่วยงานและหน่วยงานอื่น

๑.๓.๓.๓. จำนวนบริการ ตามหน่วยงาน (เรื่อง)

๑.๓.๓.๔. เพอร์เซ็นต์ของบริการ ตามหน่วยงาน (จากเรื่องทั้งหมดของทุกหน่วยงาน)



๑.๓.๓.๕. Pie Chart เพอร์เซ็นต์สถานะยุติแล้วและสถานะกำลังดำเนินการของบริการ ของหน่วยงาน

๑.๓.๓.๖. จำนวนบริการที่มีสถานะยุติแล้วของหน่วยงาน (เรื่อง)

๑.๓.๓.๗. เพอร์เซ็นต์ของบริการที่มีสถานะยุติแล้วของหน่วยงาน (จากเรื่องทั้งหมดของหน่วยงาน)

รายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

ข้อมูล ณ วันที่
วันที่ 12 สิงหาคม 2568 เวลา 18:58 น.

ปีงบประมาณ
All

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม)

100



ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)

100



ศูนย์ดำรงธรรม 76 จังหวัด

0



กระทรวงการคลัง



กระทรวงการคลัง

9

เรื่อง

บริการ

จำนวน

คิดเป็น

9.00%

ขอเรื่องทั้งหมด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

9

USD

0



ยุติแล้ว

0

เรื่อง

แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า

0

คิดเป็น

0.00%

ขอเรื่องทั้งหมด

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

0

๑.๓.๓.๘. บริการ

๑.๓.๓.๙. จำนวนของบริการ (เรื่อง)

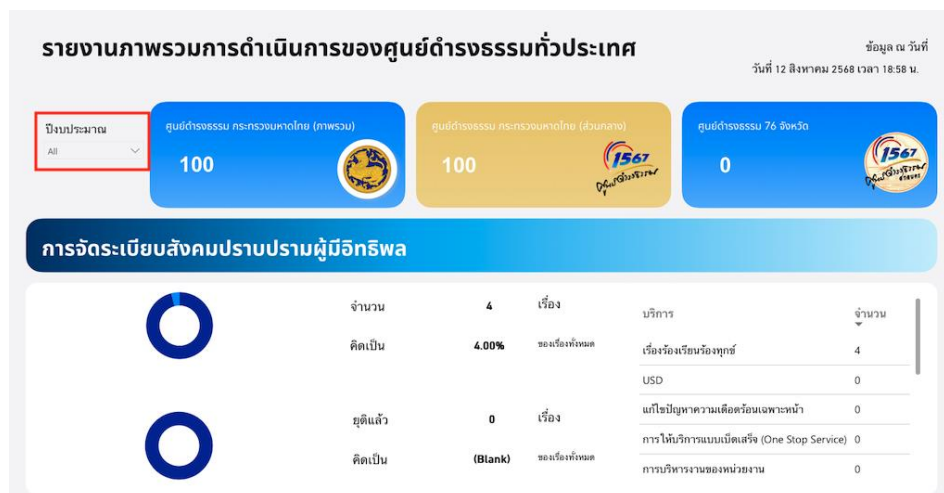


๑.๔.

หน้ารายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศแบ่งตามเรื่อง ประกอบไปด้วย

๑.๔.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๑.๔.๑.๑. ปีงบประมาณ

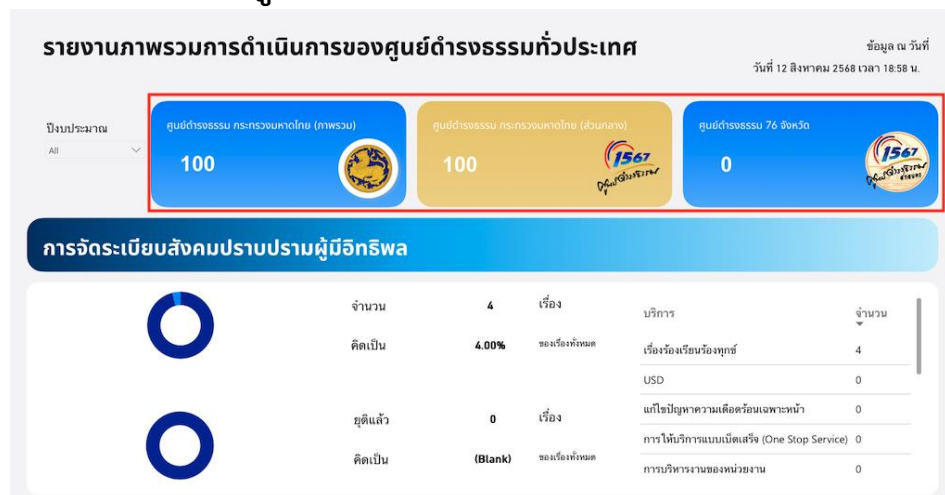


๑.๔.๒. ภาพรวมการดำเนินการแบ่งตามศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

๑.๔.๒.๑. ศูนย์ดำรงธรรม (ภาพรวม)

๑.๔.๒.๒. ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย
(ส่วนกลาง)

๑.๔.๒.๓. ศูนย์ดำรงธรรม ๗๖ จังหวัด



๑.๔.๓. ภาพรวมการดำเนินการตามเรื่อง ประกอบด้วย

๑.๔.๓.๑. ชื่อเรื่อง

๑.๔.๓.๒. Pie Chart เปอร์เซ็นต์ของจำนวนบริการ
ตามเรื่องและเรื่องอื่น ๆ

๑.๔.๓.๓. จำนวนบริการ ตามเรื่อง (เรื่อง)

๑.๔.๓.๔. เปอร์เซ็นต์ของบริการ ตามเรื่อง
(จากเรื่องทั้งหมดของทุกเรื่อง)

รายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

ข้อมูล ณ วันที่
วันที่ 12 สิงหาคม 2568 เวลา 18:58 น.

ปีงบประมาณ
All

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม)

100



ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)

100



ศูนย์ดำรงธรรม 76 จังหวัด

0



การจัดระเบียบสังคมปราบปรามผู้มีอิทธิพล



จำนวน 4 เรื่อง

คิดเป็น 4.00%

ขอเรื่องทั้งหมด



ยุติแล้ว 0 เรื่อง

คิดเป็น (Blank)

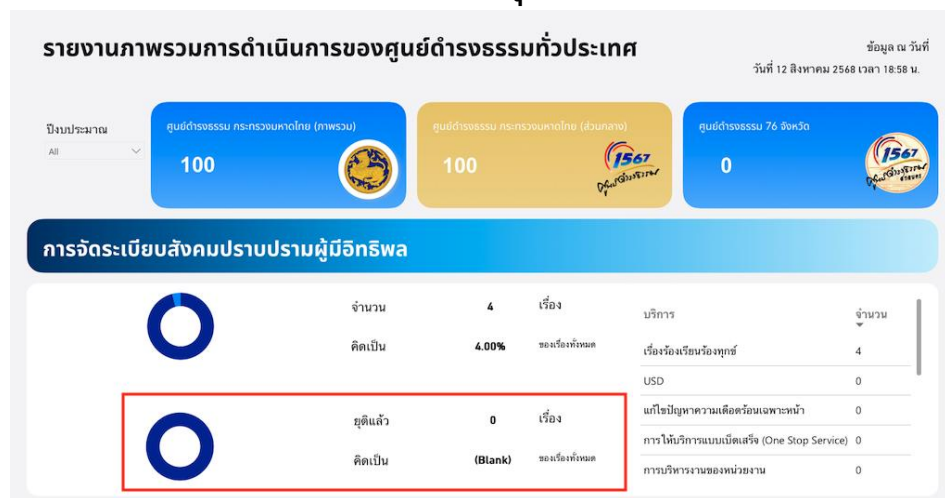
ขอเรื่องทั้งหมด

บริการ	จำนวน
เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	4
USD	0
แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า	0
การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	0
การบริหารงานของหน่วยงาน	0

๑.๔.๓.๕. Pie Chart
เปอร์เซ็นต์สถานะยุติแล้วและสถานะกำลังดำเนินการของบริ
การ ของเรื่อง

๑.๔.๓.๖. จำนวนบริการที่มีสถานะยุติแล้ว ของเรื่อง
(เรื่อง)

๑.๔.๓.๗. เปอร์เซนต์ของบริการที่มีสถานะยุติแล้ว
ของเรื่อง (จากเรื่องทั้งหมดของทุกเรื่อง)

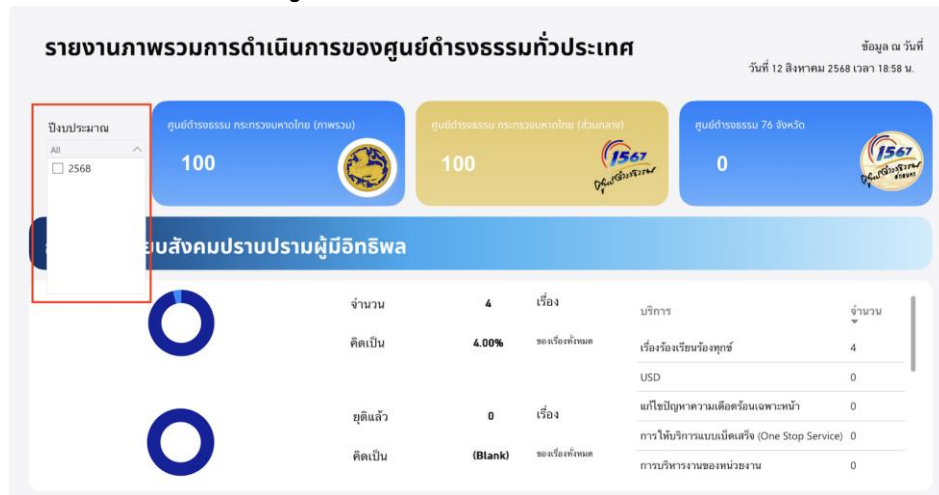


๑.๔.๓.๘. บริการ

๑.๔.๓.๙. จำนวนของบริการ (เรื่อง)



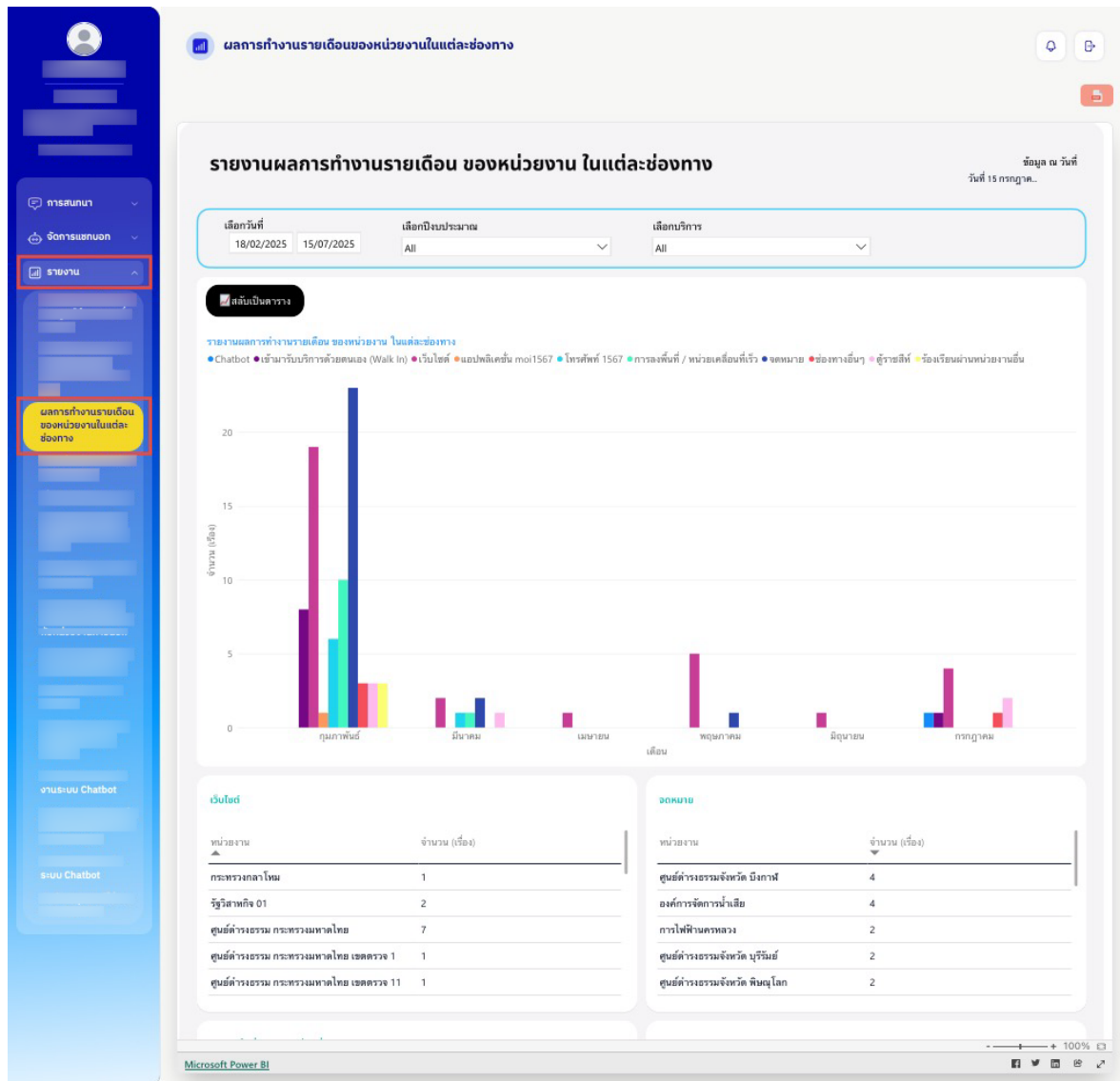
๑.๕. สามารถเลือก กรองข้อมูล (Filter) ที่ต้องการได้ โดยการกดที่เมนูแบบเลื่อนลง (Dropdown) จากนั้นเลือกข้อมูลที่ต้องการกรอง หน้ารายงานจะแสดงข้อมูลตามตัวกรองที่เลือกไว้



๒.

การเรียกดูรายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง

๓.๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบ เลือกที่แท็บ รายงาน จากนั้นเลือกผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง



๓.๒.

ระบบจะแสดงหน้ารายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง โดยข้อมูลที่นำมาแสดงจะอ้างอิงจากปีงบประมาณปัจจุบัน

๓.๒.๑.

ค่าเริ่มต้นของรายงานนี้

จะเป็นกราฟรายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง

๓.๒.๒.

หากต้องการเปลี่ยนการแสดงผลหน้ารายงานรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตาม

ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ จากกราฟเป็นตาราง หรือ
จากตารางเป็นกราฟ สามารถทำได้โดย

เลือกที่ปุ่ม สลับเป็นกราฟ หรือ สลับเป็นตาราง

๓.๓.

กราฟรายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทางประกอบไปด้วย

๓.๓.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๓.๓.๑.๑. เลือกวันที่

๓.๓.๑.๒. เลือกปีงบประมาณ

๓.๓.๑.๓. เลือกบริการ

๓.๓.๒. แกน X ได้แก่ จำนวน (เรื่อง)

๓.๓.๓. แกน Y ได้แก่ เดือน

๓.๓.๔.

กราฟแสดงจำนวนของบริการตามช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ (เรื่อง)

๓.๔.

ตารางรายงานรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบไปด้วย

๓.๔.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๓.๔.๑.๑. เลือกวันที่

๓.๔.๑.๒. เลือกปีงบประมาณ

๓.๔.๑.๓. เลือกบริการ

๓.๔.๒. คอลัมน์ปี

๓.๔.๓. คอลัมน์เดือน

๓.๔.๓. คอลัมน์หน่วยงาน

๓.๔.๔. คอลัมน์ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

๓.๔.๕. คอลัมน์ประเภทงานบริการ

๓.๔.๖. คอลัมน์จำนวน (เรื่อง)

๓.๕.

ตารางแสดงผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานตามช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์ ประกอบด้วย

๓.๕.๑. หน่วยงาน

๓.๕.๒. จำนวน (เรื่อง)

๓.๕.๓.

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ขึ้น เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก A – Z, ก – ฮ และจำนวนน้อยไปมาก

๓.๕.๔.

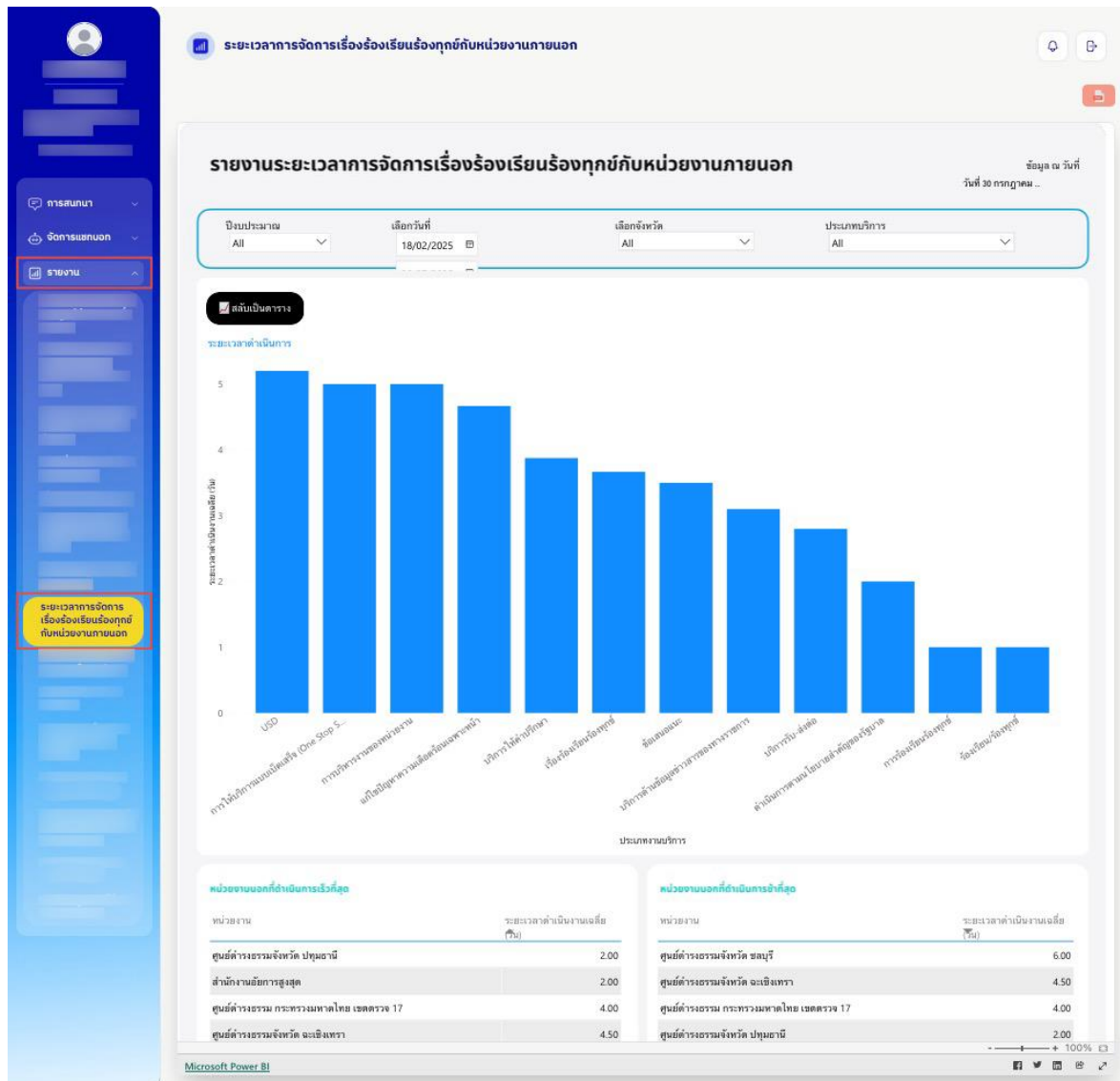
สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ลง เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก Z – A, ฮ – ก และจำนวนมากไปน้อย

๓.๖. สามารถเลือก กรองข้อมูล (Filter) ที่ต้องการได้ โดยการกดที่เมนูแบบเลื่อนลง (Dropdown) จากนั้นเลือกข้อมูลที่ต้องการกรอง หน้ารายงานจะแสดงข้อมูลตามตัวกรองที่เลือกไว้

๓.

การเรียกดูรายงานระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก

๘.๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบ เลือกที่แท็บ รายงาน จากนั้นเลือกระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก



๘.๒.

ระบบจะแสดงหน้ารายงานระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก

โดยข้อมูลที่นำมาแสดงจะอ้างอิงจากปีงบประมาณปัจจุบัน

๘.๒.๑.

ค่าเริ่มต้นของรายงานนี้

จะเป็นกราฟระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก

๘.๒.๒.

หากต้องการเปลี่ยนการแสดงผลหน้ารายงานระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก จากกราฟเป็นตาราง หรือ จากตารางเป็นกราฟ สามารถทำได้โดย เลือกที่ปุ่ม สลับเป็นกราฟ หรือ สลับเป็นตาราง

๘.๓. กราฟรายงานระยะเวลาดำเนินการ ประกอบไปด้วย

๘.๓.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๘.๓.๑.๑. ปีงบประมาณ

๘.๓.๑.๒. เลือกวันที่

๘.๓.๑.๓. เลือกจังหวัด

๘.๓.๑.๔. ประเภทงานบริการ

๘.๓.๒. แกน X ได้แก่ ระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย (วัน)

๘.๓.๓. แกน Y ได้แก่ ประเภทงานบริการ

๘.๓.๔.

กราฟแสดงระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ยตามประเภทงานบริการ

๘.๔. ตารางรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ที่ส่งหน่วยงานนอก
ประกอบไปด้วย

๘.๔.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๘.๔.๑.๑. ปีงบประมาณ

๘.๔.๑.๒. เลือกวันที่

๘.๔.๑.๓. เลือกจังหวัด

๘.๔.๑.๔. ประเภทงานบริการ

๘.๔.๒. คอลัมน์สถานที่เกิดเหตุ

๘.๔.๓. คอลัมน์ประเภทงานบริการ

๘.๔.๓. คอลัมน์เรื่องราวเรียนหลัก

๘.๔.๔. คอลัมน์หน่วยงานที่รับเรื่อง

๘.๔.๕. คอลัมน์ส่งต่อให้หน่วยงาน

๘.๔.๖. คอลัมน์จำนวน (เรื่อง)

๘.๔.๗. คอลัมน์ระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย (วัน)

๘.๕. ตารางแสดงหน่วยงานนอกที่ดำเนินการเร็วที่สุด ประกอบด้วย

๘.๕.๑. หน่วยงาน

๘.๕.๒. ระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย (วัน)

๘.๕.๓.

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ขึ้น
เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก A – Z, ก – ฮ และจำนวนน้อยไปมาก

๘.๕.๔.

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ลง
เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก Z – A, ฮ – ก และจำนวนมากไปน้อย

๘.๖. ตารางแสดงหน่วยงานนอกที่ดำเนินการช้าที่สุด ประกอบด้วย

๘.๖.๑. หน่วยงาน

๘.๖.๒. ระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย (วัน)

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ขึ้น
เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก A – Z, ก – ฮ และจำนวนน้อยไปมาก

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ลง
เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก Z – A, ฮ – ก และจำนวนมากไปน้อย

๘.๗.๑. จังหวัดที่ดำเนินการเร็วที่สุด

๘.๗.๒. จังหวัดที่ดำเนินการช้าที่สุด

๘.๗.๓. ระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย (วัน)

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ขึ้น
เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก A – Z, ก – ฮ และจำนวนน้อยไปมาก

สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ลง
เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก Z – A, ฮ – ก และจำนวนมากไปน้อย

๘.๘. สามารถเลือก กรองข้อมูล (Filter) ที่ต้องการได้ โดยการกดที่เมนูแบบเลื่อนลง (Dropdown) จากนั้นเลือกข้อมูลที่ต้องการกรอง หน้ารายงานจะแสดงข้อมูลตามตัวกรองที่เลือกไว้