



เอกสารคู่มือการใช้งาน

ระบบฐานข้อมูลการจัดการข้อร้องเรียน

สำหรับเจ้าหน้าที่สำนัก/กอง (Portal)

โครงการพัฒนาปรับปรุงระบบสายด่วนชลประทาน 1460

และระบบการจัดการข้อร้องเรียน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560





สารบัญ

บทที่ 1 ภาพรวม Application ระบบการจัดการข้อร้องเรียน	1
- แนวคิดในการออกแบบระบบ	1
- โครงสร้างและหน้าจอเมนูหลักของระบบฯ	1
บทที่ 2 การเข้าใช้งานระบบ	10
บทที่ 3 การใช้งานระบบฯ สำหรับ Portal	13
1. ขั้นตอนการรับงาน	15
2. ขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินงาน (กรณี หน่วยงานได้ดำเนินการแล้วเสร็จ)	17
3. ขั้นตอนการรายงานผลการดำเนินงาน (กรณี อยู่ระหว่างการดำเนินการ)	19
4. ขั้นตอนการการแนบเอกสาร	20
5. ขั้นตอนการเรียกดูรายงาน	24
5.1 ขั้นตอนการ Export รายงาน	26

บทที่ 1

ภาพรวม Application ระบบการจัดการข้อร้องเรียน

แนวคิดในการออกแบบระบบ

ตามที่ กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ได้ดำเนินการให้บริการระบบสายด่วนชลประทาน 1460 และระบบการจัดการข้อร้องเรียน ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยการให้บริการด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกรมชลประทาน การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ และการเสนอแนะ จากประชาชน พร้อมทั้งรองรับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานภายในกรมชลประทาน นั้น

การดำเนินการโครงการฯ ดังกล่าว เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงจำเป็นต้องดำเนินการปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint System) และระบบรายงาน (Report System) ของระบบสายด่วนชลประทาน 1460 โดยระบบได้ออกแบบและพัฒนาตามหลักการของ Responsive Web Design คือการออกแบบเว็บไซต์ให้รองรับขนาดหน้าจอของอุปกรณ์ทุกชนิด ตั้งแต่คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดหน้าจอหลากหลาย ไปจนถึงโทรศัพท์มือถือ Smart Phone และ Tablet ต่างๆ ที่มีมาตรฐานขนาดหน้าจอที่แตกต่างกัน รวมถึงการเพิ่มช่องทางการให้บริการผ่าน Mobile Application ที่รองรับการใช้งานได้ทั้งระบบปฏิบัติการ Android และ ios ซึ่งเป็นการเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

ทั้งนี้ ผู้รับบริการจะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็วและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการของระบบการจัดการข้อร้องเรียนมากขึ้น พร้อมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น และภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกรมชลประทานซึ่งข้อมูลหลักๆ ที่ระบบทำการจัดเก็บประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่

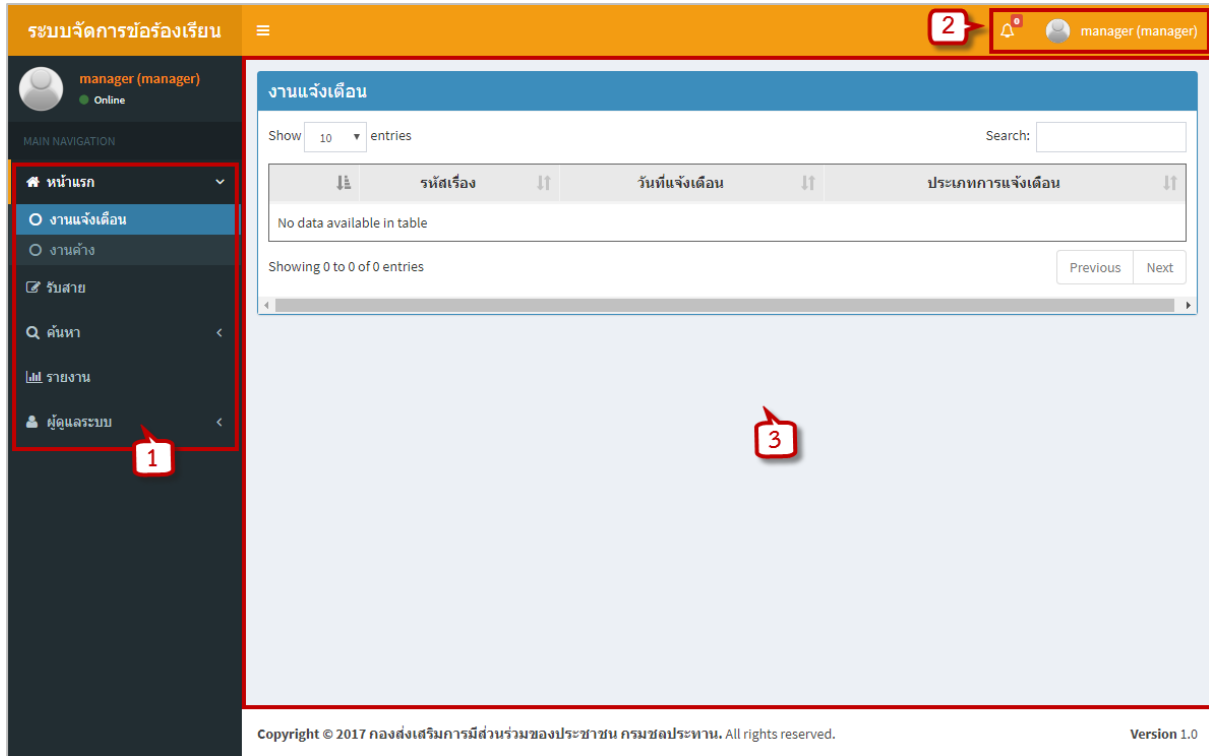
1. **ข้อมูลการติดต่อ** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ หรือชื่อผู้ติดต่อที่ผู้รับบริการใช้ในการติดต่อ โดยระบบจะนำข้อมูลดังกล่าวมาสืบค้นประวัติการให้บริการโดยอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและลดความซ้ำซ้อนของการบันทึกประวัติการติดต่อในระบบ
2. **ข้อมูลผู้ติดต่อ** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ ระบบออกแบบให้ผู้ใช้งานต้องเก็บข้อมูลผู้ติดต่อ อย่างน้อย 4 รายการ คือ เพศ, คำนำหน้า, ชื่อผู้ติดต่อ, นามสกุลผู้ติดต่อ เพื่อเชื่อมโยงกับข้อมูลการให้บริการและเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลรายงานของระบบ
3. **ข้อมูลร้องเรียน (Service Request)** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลการให้บริการ และผลการดำเนินงาน เมื่อมีการบันทึกข้อมูลในระบบแล้ว ระบบจะออกรหัสเรื่อง (Service Request ID) เพื่อใช้เป็นเลขอ้างอิงในการติดตามการดำเนินการของเรื่อง จนกว่าจะมีการดำเนินการแล้วเสร็จ
4. **ข้อมูลการปฏิบัติงาน** เป็นส่วนของการบันทึกข้อมูลการดำเนินงานต่างๆภายใต้ Service Request โดย 1 Service Request สามารถเพิ่มการปฏิบัติงานได้หลายๆ รายการไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับกระบวนการดำเนินงานของเรื่องนั้นๆ

โครงสร้างและหน้าจอเมนูหลักของระบบการจัดการข้อร้องเรียน

หน้าจอในการทำงานจะมีโครงสร้างหลัก ซึ่งแบ่งการแสดงผล ตามรูปที่ 1 ดังนี้

1. **ส่วนเมนูหลัก** อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ประกอบไปด้วยกลุ่มของเมนูตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
2. **ส่วนแสดงรายละเอียดผู้ใช้งาน และการแจ้งเตือน** อยู่มุมบนฝั่งขวาของหน้าจอ เป็นส่วนที่แสดงชื่อ, สิทธิ์ของผู้ใช้งาน และสัญลักษณ์การแจ้งเตือนเมื่อมีงานเข้ามาใหม่ หรือมีการติดตามงาน เป็นต้น

3. ส่วนแสดงผลการทำงาน เป็นส่วนสำหรับแสดงผลข้อมูลที่ผู้ใช้งานได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ในระบบ



รูปที่ 1 แสดงโครงสร้างหน้าจอการทำงานของระบบ

การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานเมนูในระบบ

ระบบมีการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานเมนูต่างๆ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้งาน ซึ่งผู้ใช้งานแต่ละกลุ่มจะเห็นเมนู และปุ่มการทำงานแตกต่างกันตามสิทธิ์ที่กำหนดไว้ โดยระบบแบ่งกลุ่มผู้ใช้งานออกเป็น 4 กลุ่ม คือ

- 1) Agent
- 2) Supervisor
- 3) Portal (36 หน่วยงาน สังกัดกรมชลประทาน)
- 4) Manager

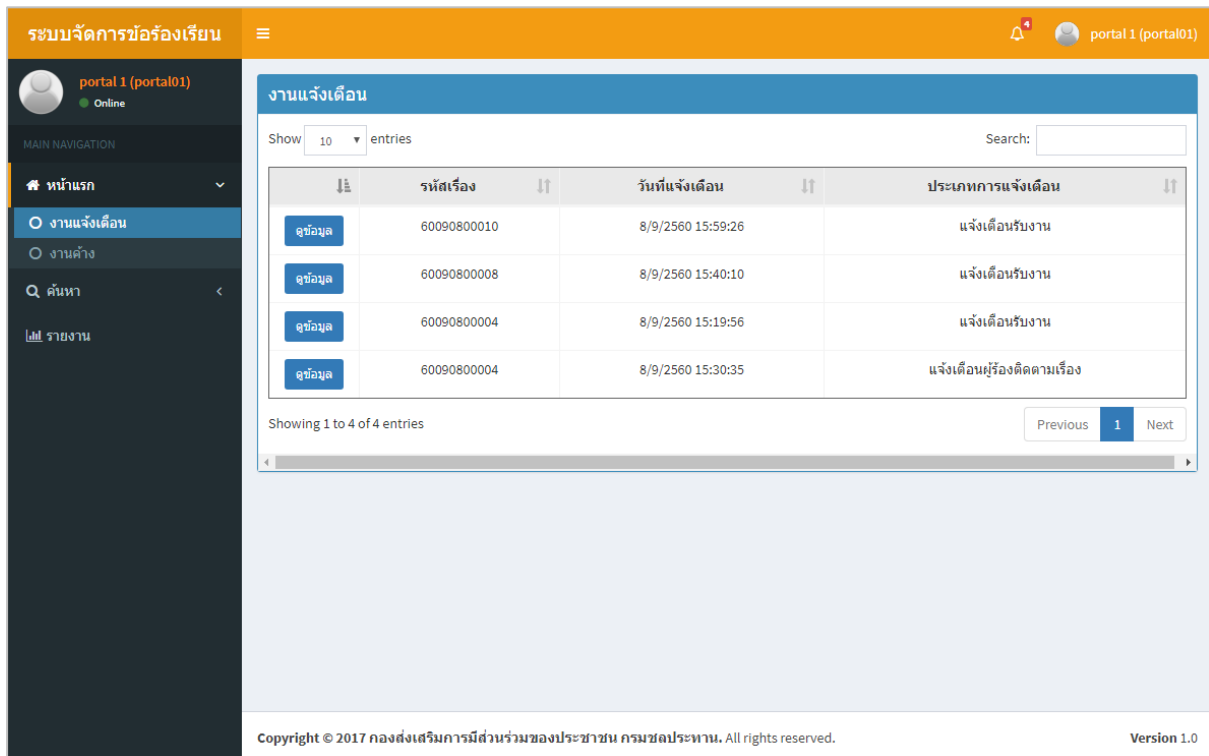
	เมนูการใช้งาน							ผู้ดูแลระบบ
	หน้าแรก		รับสาย	ค้นหา			รายงาน	
	งานแจ้งเดือน	งานค้าง		เรื่อง	ผู้ติดต่อ	เอกสาร		
Agent	-	✓	✓	✓	✓	✓	-	-
Supervisor	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	-
Portal	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-
Manager	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน สามารถแบ่งการแสดงผลของหน้าจอการทำงานตามเมนูหลักของระบบได้ 5 หน้าจอ ได้แก่ (1) หน้าแรก (2) หน้ารับสาย (3) หน้าค้นหา (4) หน้ารายงาน (5) หน้าผู้ดูแลระบบ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หน้าแรก

หน้าแรกถูกกำหนดให้เป็นหน้าหลัก (Default Page) ที่ผู้ใช้งานจะมองเห็น หลังจากที่ได้ Login เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีการแบ่งการใช้งานออกเป็น 2 เมนูย่อย คือ (1) งานแจ้งเตือน และ (2) งานค้าง

(1) **งานแจ้งเตือน** : ระบบแบ่งประเภทของการแจ้งเตือนตามวิธีการปฏิบัติงาน เช่น แจ้งเตือนรับงาน ,แจ้งเตือนผู้ร้องติดตามเรื่อง ,แจ้งเตือนติดตามงาน เป็นต้น สำหรับรายการข้อมูลแจ้งเตือน เมื่อผู้ใช้งานคลิกปุ่ม *ดูข้อมูล* รายการใดแล้วรายการดังกล่าวจะหายไปจากหน้าแจ้งเตือนทันที



№	รหัสเรื่อง	วันที่แจ้งเตือน	ประเภทการแจ้งเตือน
ดูข้อมูล	60090800010	8/9/2560 15:59:26	แจ้งเตือนรับงาน
ดูข้อมูล	60090800008	8/9/2560 15:40:10	แจ้งเตือนรับงาน
ดูข้อมูล	60090800004	8/9/2560 15:19:56	แจ้งเตือนรับงาน
ดูข้อมูล	60090800004	8/9/2560 15:30:35	แจ้งเตือนผู้ร้องติดตามเรื่อง

รูปที่ 2 แสดงหน้าจอหน้าแรก (งานแจ้งเตือน)

(2) **งานค้าง** : งานที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรืองานที่ผู้ใช้งานยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ สำหรับเรื่องที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จไปแล้วนั้น จะหายไปจากหน้างานค้าง ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูเรื่องเหล่านั้นได้จากหน้าค้นหา



รหัสเรื่อง	รายละเอียดเรื่อง	สถานะ	วันที่รับเรื่อง
60090800010	ส่วนใหญ่ปริมาณของสุนัขจะเป็นรสดับ รสหนม ที่ชวนให้สุนัขขอยกกัน และยารักษาของสุนัขที่มีน้ำหนักประมาณ 2 กิโลกรัม ก็ไม่อาจมีอนเจานมากกว่า 10 เม็ด รวมทั้งยาเม็ดที่พบอีกชนิดก็เป็นยาลดความดันของคนอย่างชัดเจน	เปิดเรื่อง > อยู่ระหว่างดำเนินการ > อยู่ระหว่างการศึกษาความเหมาะสม	8/9/2560 15:51:34
60090800008	ที่ 16 มิถุนายน 2560) (ขป9845/60) นายสมบุรณ์ ศรีมหาโพธิ์ 50 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองเมือง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี 15110 ขอความอนุเคราะห์กรมชลประทานพาหิณลกรุงยมถนนคลองชลประทาน	เปิดเรื่อง > อยู่ระหว่างดำเนินการ > อยู่ระหว่างการศึกษาความเหมาะสม	8/9/2560 15:38:59
60090800004	นางฉันทนา ศรีบุญญา บ้านเลขที่ 16/1 หมู่ที่ 2 ตำบลสภำไห อำเภอสภำไห จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขอให้กรมชลประทานลงพื้นที่ตรวจสอบบริเวณแม่น้ำน้อย ตำบลสภำไห อำเภอสภำไห เนื่องจากน้ำท่วมเข้าบ้านเรือนทำให้ประชาชนเดือดร้อน	เปิดเรื่อง > อยู่ระหว่างดำเนินการ > รอสำเนิการ-คณะทำงาน	8/9/2560 15:18:57

รูปที่ 3 แสดงหน้าจอหน้าแรก (งานค้าง)

2. หน้ารับสาย

หน้ารับสาย เป็นหน้าจอสำหรับการบันทึกข้อมูลผู้ติดต่อ และข้อมูลการให้บริการ โดยระบบออกแบบให้มีลักษณะเป็น Multi Step Form with Progress Bar เพื่อง่ายต่อการบันทึกข้อมูล หากผู้ใช้งานยังไม่กดปุ่มบันทึกข้อมูลในส่วนสุดท้าย (ยืนยันเรื่องร้องเรียน) ผู้ใช้งานสามารถคลิกปุ่มบน Progress Bar เพื่อย้อนกลับไปแก้ไขข้อมูลที่กรอกผ่านมาแล้วได้

ขั้นตอนการดำเนินการ:

- ข้อมูลการติดต่อ (ปัจจุบัน)
- ข้อมูลผู้ติดต่อ
- ข้อมูลร้องเรียน
- ยืนยันเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลการติดต่อ

หมายเลขโทรศัพท์:

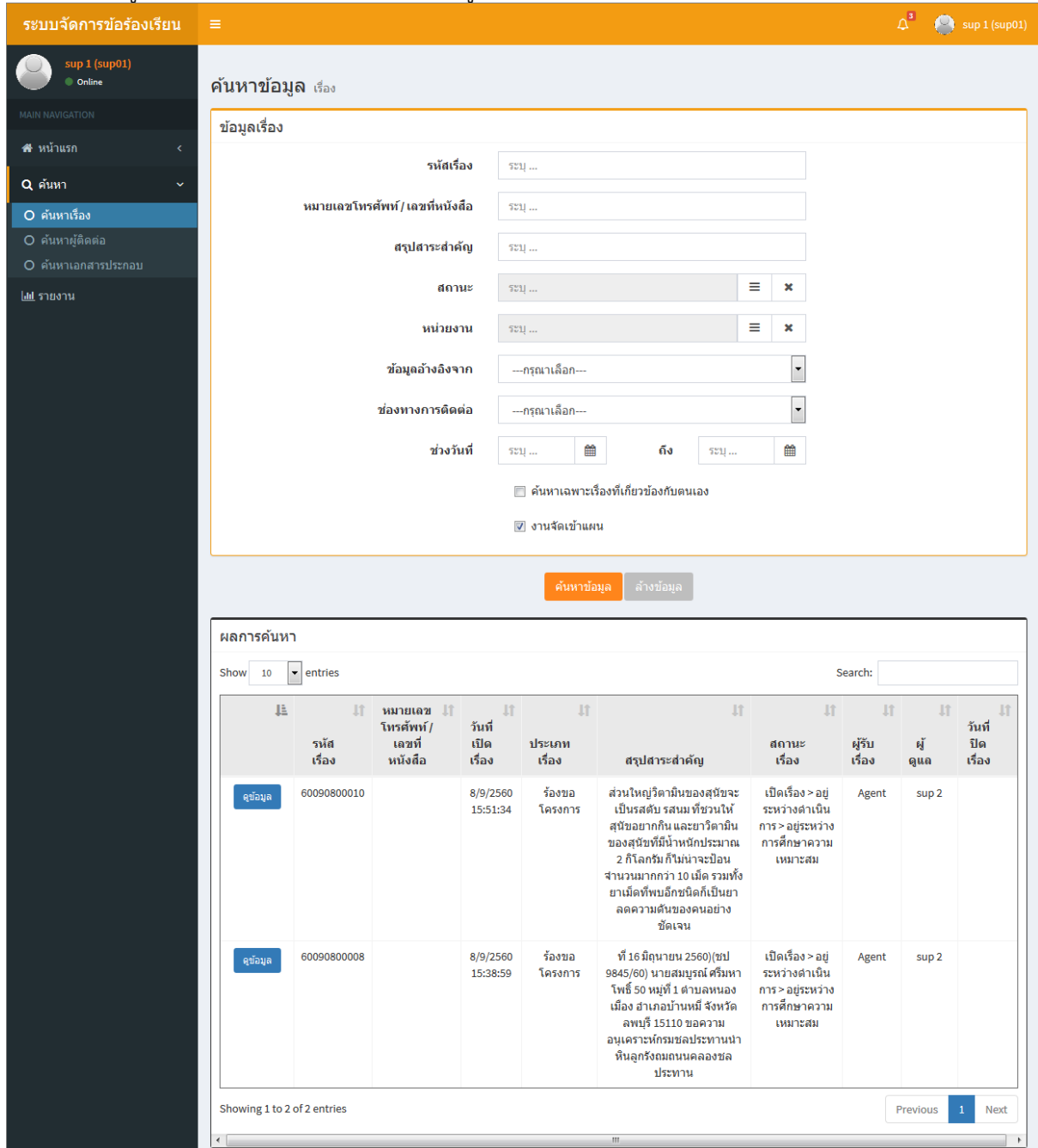
ชื่อ-นามสกุล:

ปุ่ม: ค้นหาข้อมูล, ล้างข้อมูล, เพิ่มผู้ติดต่อใหม่

รูปที่ 4 แสดงหน้าจอรับสาย

3. หน้าค้นหา

หน้าค้นหา เป็นหน้าจอสำหรับการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ที่มีในระบบ ซึ่งมีการแบ่งการใช้งานออกเป็น 3 เมนูย่อย คือ (1) ค้นหาเรื่อง (2) ค้นหาผู้ติดต่อ และ (3) ค้นหาเอกสารประกอบ



The screenshot shows the 'ค้นหาข้อมูล เรื่อง' (Search Case) form. It includes a sidebar with navigation options like 'หน้าแรก', 'ค้นหา', 'ค้นหาเรื่อง', 'ค้นหาผู้ติดต่อ', and 'ค้นหาเอกสารประกอบ'. The main form has several input fields: 'รหัสเรื่อง', 'หมายเลขโทรศัพท์/ เลขที่หนังสือ', 'สรุปสาระสำคัญ', 'สถานะ', 'หน่วยงาน', 'ข้อมูลอ้างอิงจาก', and 'ช่องทางการติดต่อ'. There are also date pickers for 'ช่วงวันที่' and checkboxes for 'ค้นหาเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง' and 'งานจัดเข้าแผน'. Below the form is a 'ผลการค้นหา' (Search Results) section with a table of results.

รหัสเรื่อง	หมายเลขโทรศัพท์/ เลขที่หนังสือ	วันที่เปิดเรื่อง	ประเภทเรื่อง	สรุปสาระสำคัญ	สถานะเรื่อง	ผู้รับเรื่อง	ผู้ดูแล	วันที่ปิดเรื่อง
ดูข้อมูล	60090800010	8/9/2560 15:51:34	ร้องขอโครงการ	ส่วนใหญ่ที่ดินของสวชชจะเป็นรสนั้น รสนั้นที่ชวนให้สวชชอยากกิน และยารี่ตามีนของสวชชที่มีน้ำหนักประมาณ 2 กิโลกรัม กินน้ำหนักเกินจำนวนมากกว่า 10 เม็ด รวมทั้งยาเม็ดที่พบอีกชนิดที่เป็นยาลดความดันของคนอย่างชัดเจน	เปิดเรื่อง > อยู่ระหว่างดำเนินการ > อยู่ระหว่างการศึกษาคความเหมาะสม	Agent	sup 2	
ดูข้อมูล	60090800008	8/9/2560 15:38:59	ร้องขอโครงการ	ที่ 16 มิถุนายน 2560) (ขป 9845/60) นายสมบุรณ ศรีมหาโพธิ์ 50 หมู่ที่ 1 ตำบลหนองเมือง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี 15110 ขอความอนุเคราะห์กรมชลประทานนำหินลูกรังถมถนนคลองชลประทาน	เปิดเรื่อง > อยู่ระหว่างดำเนินการ > อยู่ระหว่างการศึกษาคความเหมาะสม	Agent	sup 2	

รูปที่ 5 แสดงหน้าจอค้นหาเรื่อง

(1) ค้นหาเรื่อง

หน้าจอการค้นหาเรื่อง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนของการระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหา ผู้ใช้งานสามารถระบุเงื่อนไขการค้นหาพร้อมกันได้มากกว่า 1 ช่อง เช่น รหัสเรื่อง / สรุปสาระสำคัญ / สถานะ / หน่วยงาน / ข้อมูลอ้างอิงจาก /

ช่องทางการติดต่อ หรือ ช่วงวันที่ทำการบันทึกงาน เป็นต้น หากผู้ใช้งานกดปุ่มค้นหาข้อมูล โดยไม่ระบุเงื่อนไขใดๆ ระบบจะทำการดึงข้อมูลทั้งหมดที่มีในระบบมาแสดง

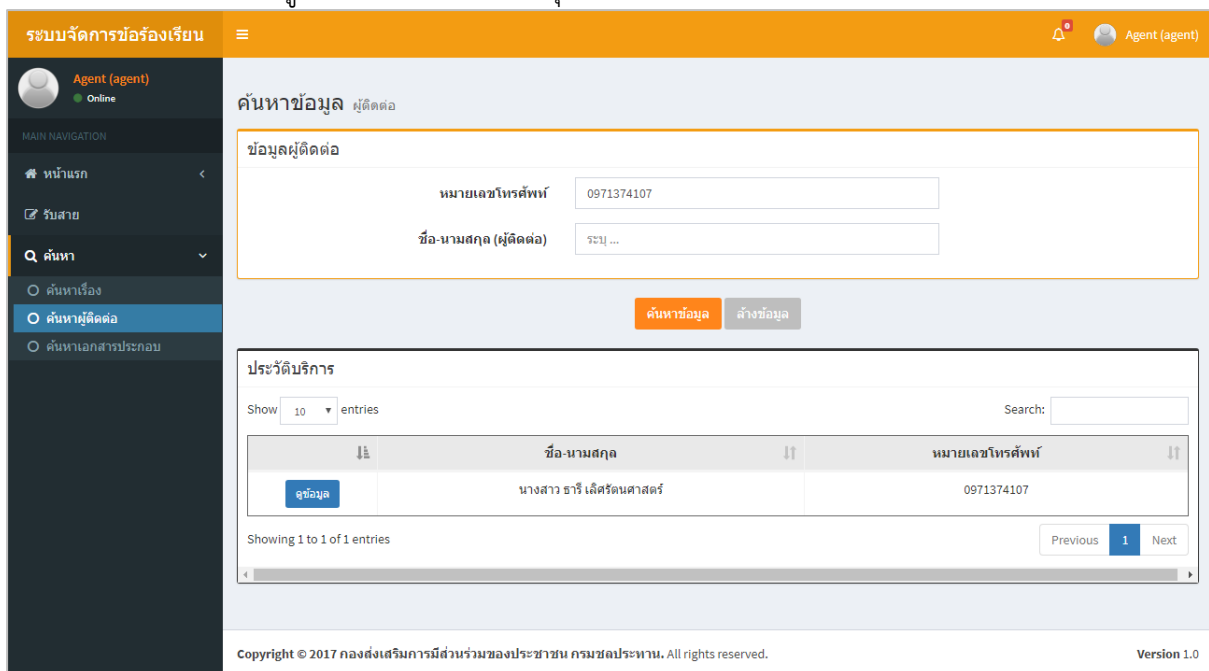
- **ส่วนแสดงผลการค้นหา** เมื่อระบุเงื่อนไขการค้นหาและกดปุ่มค้นหาข้อมูลจากส่วนที่ (1) แล้ว ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถกำหนดจำนวนรายการข้อมูลที่ต้องการแสดงผลได้จากส่วน Show entries , สามารถจัดเรียงข้อมูลได้จากทุกคอลัมน์ที่แสดงด้วยการกดปุ่มลูกศรขึ้นลง และสามารถค้นหาข้อมูลย่อยได้อีกด้วยการระบุเงื่อนไขในส่วนของ Search

(2) ค้นหาผู้ติดต่อ

หน้าจอการค้นหาผู้ติดต่อ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

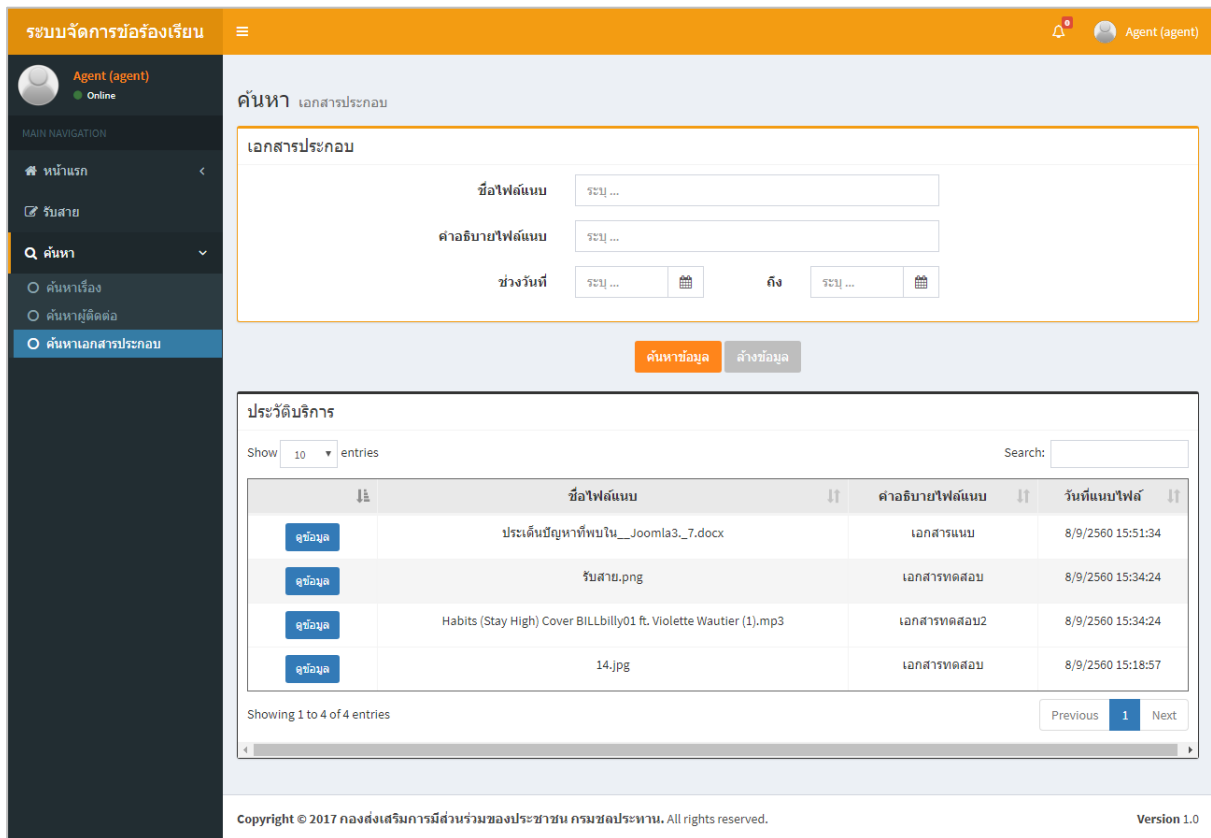
- **ส่วนของการระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหาผู้ติดต่อ** มีช่องสำหรับระบุเงื่อนไขการค้นหา 2 ช่องคือหมายเลขโทรศัพท์ และ ชื่อ-นามสกุล (ผู้ติดต่อ) ผู้ใช้งานต้องระบุเงื่อนไขการค้นหาน้อยกว่า 1 ช่องเสมอ

- **ส่วนแสดงผลการค้นหา** เมื่อระบุเงื่อนไขการค้นหาและกดปุ่มค้นหาข้อมูลจากส่วนที่ (1) แล้ว ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถกำหนดจำนวนรายการข้อมูลที่ต้องการแสดงผลได้จากส่วน Show entries , สามารถจัดเรียงข้อมูลได้จากทุกคอลัมน์ที่แสดงด้วยการกดปุ่มลูกศรขึ้นลง และสามารถค้นหาข้อมูลย่อยได้อีกด้วยการระบุเงื่อนไขในส่วนของ Search



The screenshot shows the 'ค้นหาข้อมูล' (Search) page in the complaint management system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'หน้าแรก', 'รับสาย', and 'ค้นหา'. The main content area has a search form with fields for 'หมายเลขโทรศัพท์' (Phone Number) and 'ชื่อ-นามสกุล (ผู้ติดต่อ)' (Name-Surname). Below the form are buttons for 'ค้นหาข้อมูล' (Search) and 'ล้างข้อมูล' (Clear). The search results are displayed in a table with columns for 'ไป', 'ชื่อ-นามสกุล', and 'หมายเลขโทรศัพท์'. The table shows one entry for 'นางสาว ชารี เลิศรัตนศาสตร์' with phone number '0971374107'. The interface also includes a 'Show 10 entries' dropdown, a search input field, and pagination controls.

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอค้นหาผู้ติดต่อ



ระบบจัดการข้อร้องเรียน

ค้นหา เอกสารประกอบ

เอกสารประกอบ

ชื่อไฟล์แนบ:

คำอธิบายไฟล์แนบ:

ช่วงวันที่: ถึง

ค้นหาข้อมูล ล้างข้อมูล

ประวัติบริการ

Show 10 entries Search:

ไอ้	ชื่อไฟล์แนบ	คำอธิบายไฟล์แนบ	วันที่แนบไฟล์
ดูข้อมูล	ประเด็นปัญหาที่พบใน_joomla3_7.docx	เอกสารแนบ	8/9/2560 15:51:34
ดูข้อมูล	รับสาย.png	เอกสารทดสอบ	8/9/2560 15:34:24
ดูข้อมูล	Habits (Stay High) Cover BILLBilly01 ft. Violette Wautier (1).mp3	เอกสารทดสอบ2	8/9/2560 15:34:24
ดูข้อมูล	14.jpg	เอกสารทดสอบ	8/9/2560 15:18:57

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

Copyright © 2017 กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน. All rights reserved. Version 1.0

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอค้นหาเอกสารประกอบ

(3) ค้นหาเอกสารประกอบ

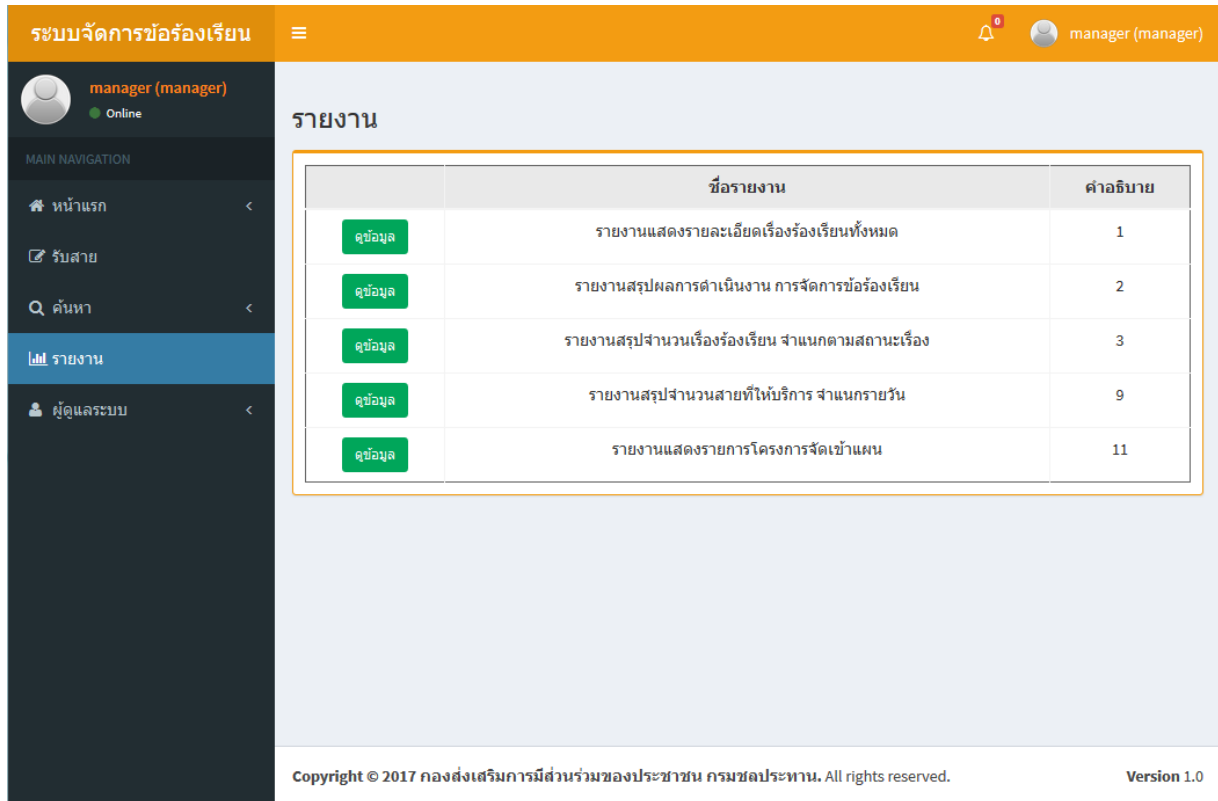
หน้าจอการค้นหาข้อมูลเอกสารประกอบ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนหลัก ๆ ดังนี้

- ส่วนของการระบุเงื่อนไขสำหรับค้นหาเอกสารประกอบ ผู้ใช้งานสามารถระบุเงื่อนไขการค้นหาพร้อมกันได้มากกว่า 1 ช่อง เช่น ชื่อไฟล์แนบ, คำอธิบายไฟล์แนบ หรือช่วงวันที่แนบไฟล์ เป็นต้น หากผู้ใช้งานกดปุ่มค้นหาข้อมูล โดยไม่ระบุเงื่อนไขใดๆ ระบบจะทำการดึงรายการเอกสารทั้งหมดที่มีในระบบมาแสดง

- ส่วนแสดงผลการค้นหา เมื่อระบุเงื่อนไขการค้นหาและกดปุ่มค้นหาข้อมูลจากส่วนที่ (1) แล้ว ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถกำหนดจำนวนรายการข้อมูลที่ต้องการแสดงผลได้จากส่วน Show entries , สามารถจัดเรียงข้อมูลได้จากทุกคอลัมน์ที่แสดงด้วยการกดปุ่มลูกศรขึ้นลง และสามารถค้นหาข้อมูลย่อยได้อีกด้วยการระบุเงื่อนไขในส่วนช่อง Search

4. หน้ารายงาน

ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูรายงาน และ Export ข้อมูลออกไปใช้งาน ในรูปแบบของไฟล์ต่างๆ เช่น MS Word, MS Excel, PDF ได้ เป็นต้น



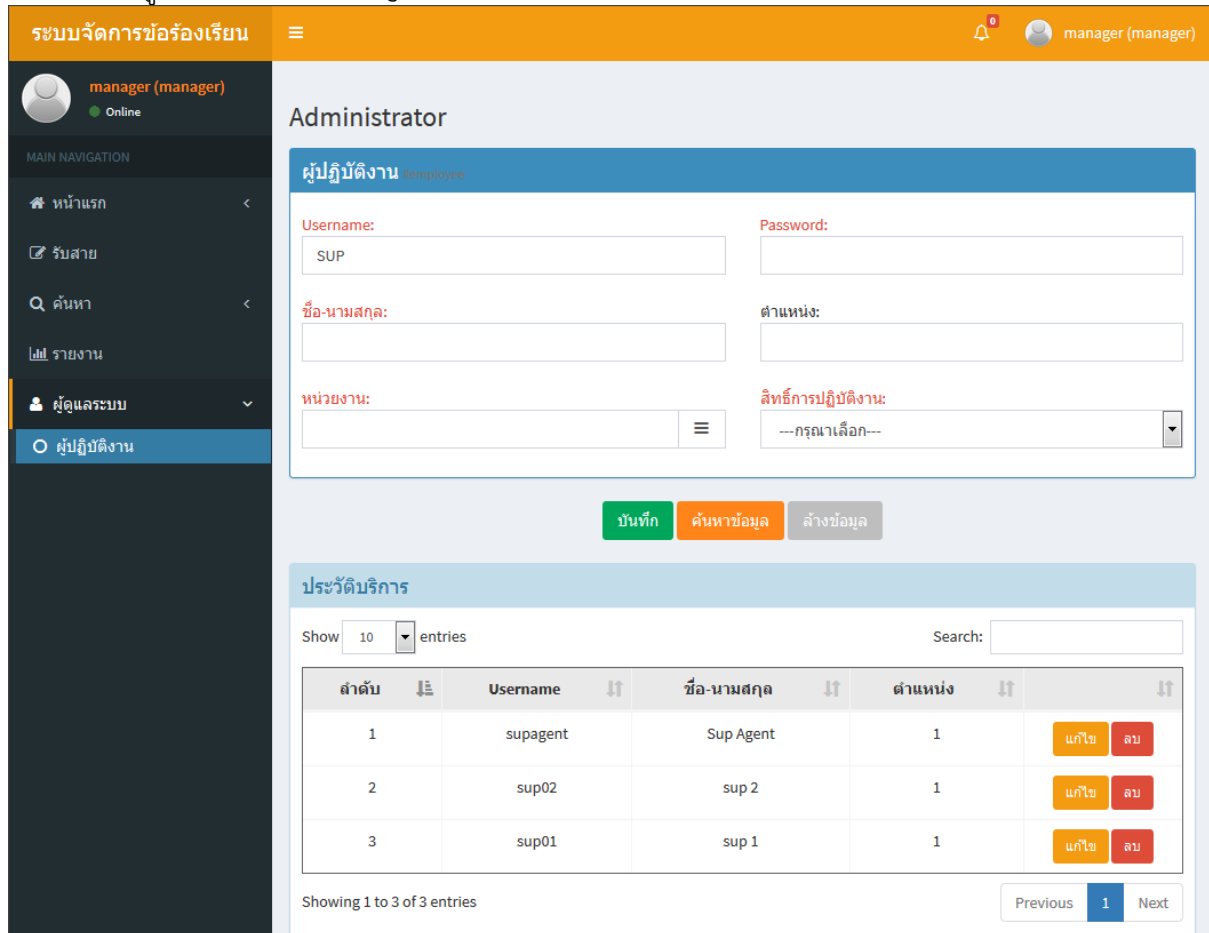
	ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
ดูข้อมูล	รายงานแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	1
ดูข้อมูล	รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การจัดการข้อร้องเรียน	2
ดูข้อมูล	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน จำแนกตามสถานะเรื่อง	3
ดูข้อมูล	รายงานสรุปจำนวนสายที่ให้บริการ จำแนกรายวัน	9
ดูข้อมูล	รายงานแสดงรายการโครงการจัดเข้าแผน	11

Copyright © 2017 กองส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน กรมชลประทาน. All rights reserved. Version 1.0

รูปที่ 8 แสดงหน้าจอรายงาน

5. หน้าผู้ดูแลระบบ

ผู้ใช้งานสามารถบริหารจัดการ User ทั้งหมดที่มีในระบบได้ที่เมนูนี้ โดยผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์เข้าถึงการใช้งาน ต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิ์ระดับ Manager ขึ้นไปเท่านั้น



ระบบจัดการข้อร้องเรียน manager (manager)

Administrator

ผู้ปฏิบัติงาน employees

Username: SUP Password:

ชื่อ-นามสกุล: ตำแหน่ง:

หน่วยงาน: สิทธิ์การปฏิบัติงาน: ---กรุณาเลือก---

บันทึก ค้นหาข้อมูล ล้างข้อมูล

ประวัติบริการ

Show 10 entries Search:

ลำดับ	Username	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	
1	supagent	Sup Agent	1	แก้ไข ลบ
2	sup02	sup 2	1	แก้ไข ลบ
3	sup01	sup 1	1	แก้ไข ลบ

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous 1 Next

รูปที่ 9 แสดงหน้าจอรายงาน

บทที่ 2

การเข้าใช้งานระบบ และการออกจากระบบ

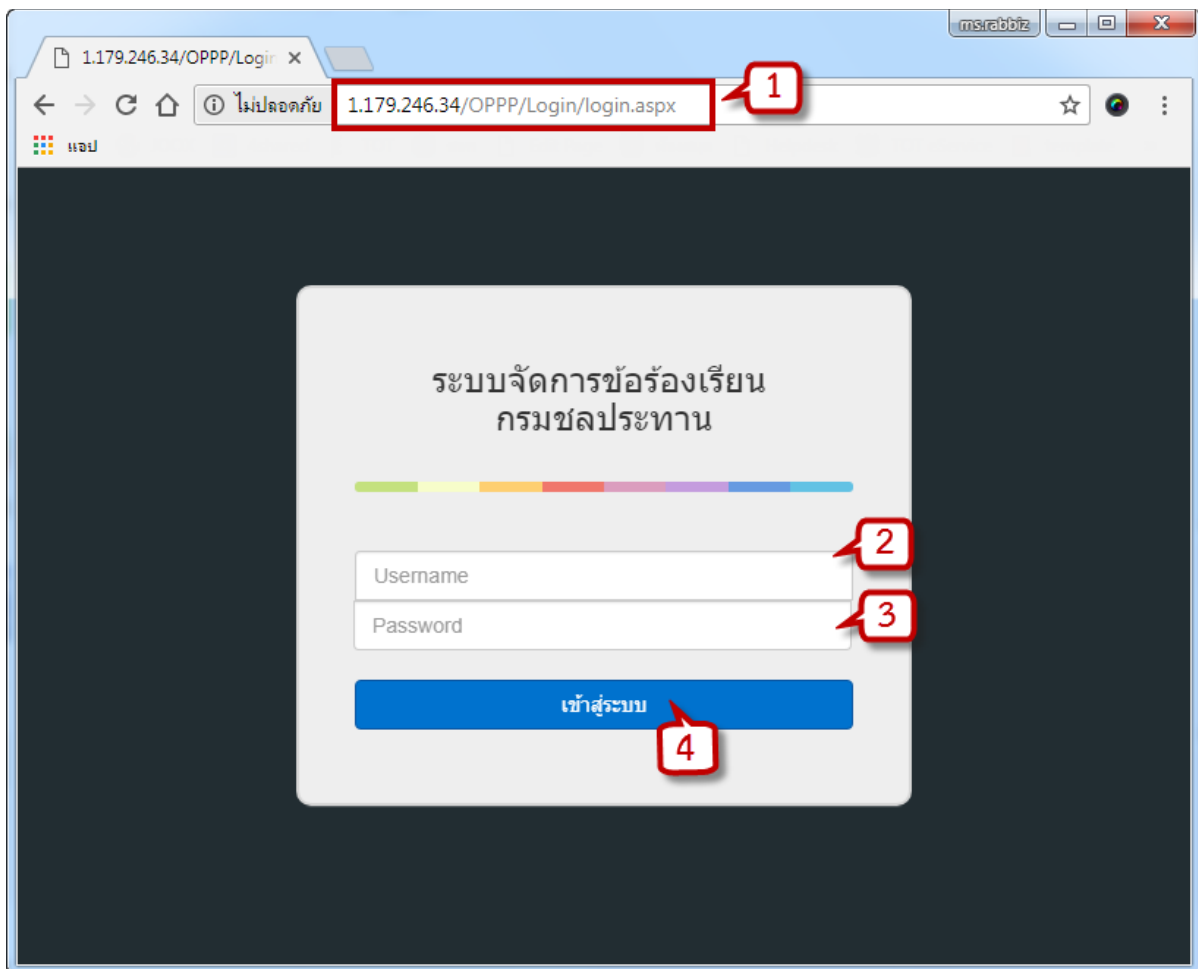
วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจวิธีการเข้าใช้งานระบบ
2. เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้อย่างถูกต้อง

การเข้าใช้งานระบบ

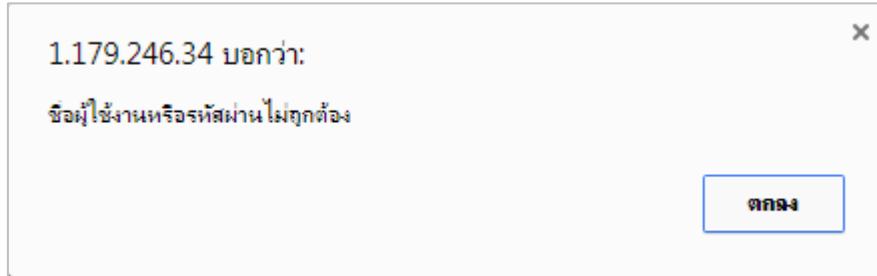
ระบบการจัดการข้อร้องเรียน มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยผู้ใช้งานต้องระบุตัวตนก่อนการเข้าใช้งานทุกครั้ง โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้

1. URL สำหรับการเข้าใช้งานระบบ คือ <http://1.179.246.34/OPPP>
2. ระบุ Username (ชื่อผู้ใช้งาน)
3. ระบุ Password (รหัสผ่าน)
4. คลิกปุ่ม เข้าสู่ระบบ



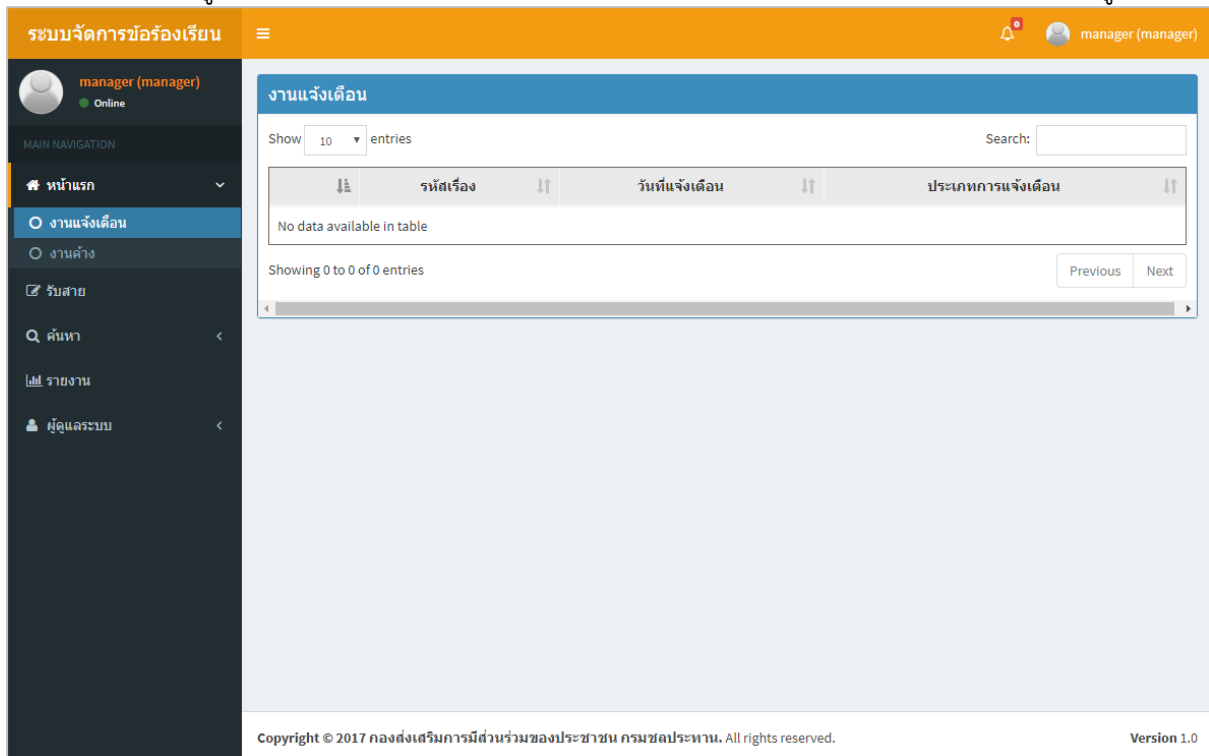
รูปที่ 10 แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานระบบ

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



รูปที่ 11 แสดงข้อความแจ้งเตือนจากระบบ

เมื่อผู้ใช้งานเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอ หน้าแรก (งานแจ้งเตือน) ดังรูปที่ 12

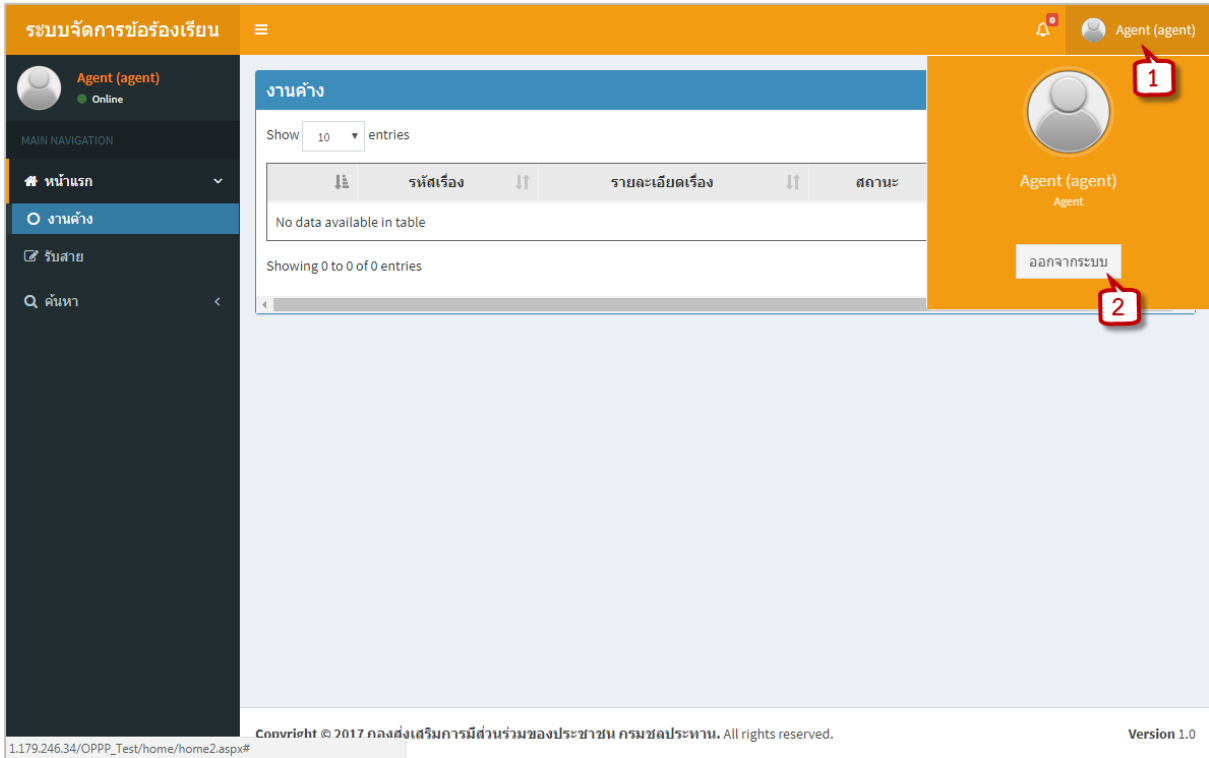


รูปที่ 12 แสดงหน้าจอ “หน้าแรก (งานแจ้งเตือน)”

การออกจากระบบ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการออกจากระบบ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้ดังนี้

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



The screenshot shows a web application interface for 'ระบบจัดการข้อร้องเรียน' (Complaint Management System). The user is logged in as 'Agent (agent)' and is online. The main navigation menu includes 'หน้าแรก' (Home), 'งานค้าง' (Pending Work), 'รับสาย' (Receive Call), and 'ค้นหา' (Search). The main content area displays a table titled 'งานค้าง' (Pending Work) with columns for 'ไม่' (No), 'รหัสเรื่อง' (Case ID), 'รายละเอียดเรื่อง' (Case Details), and 'สถานะ' (Status). The table is currently empty, showing 'No data available in table' and 'Showing 0 to 0 of 0 entries'. The user profile section on the right shows the user's name 'Agent (agent)' and a 'Logout' button. Red boxes with numbers 1 and 2 highlight the user profile and the 'Logout' button, respectively.

รูปที่ 13 แสดงการออกจากระบบ