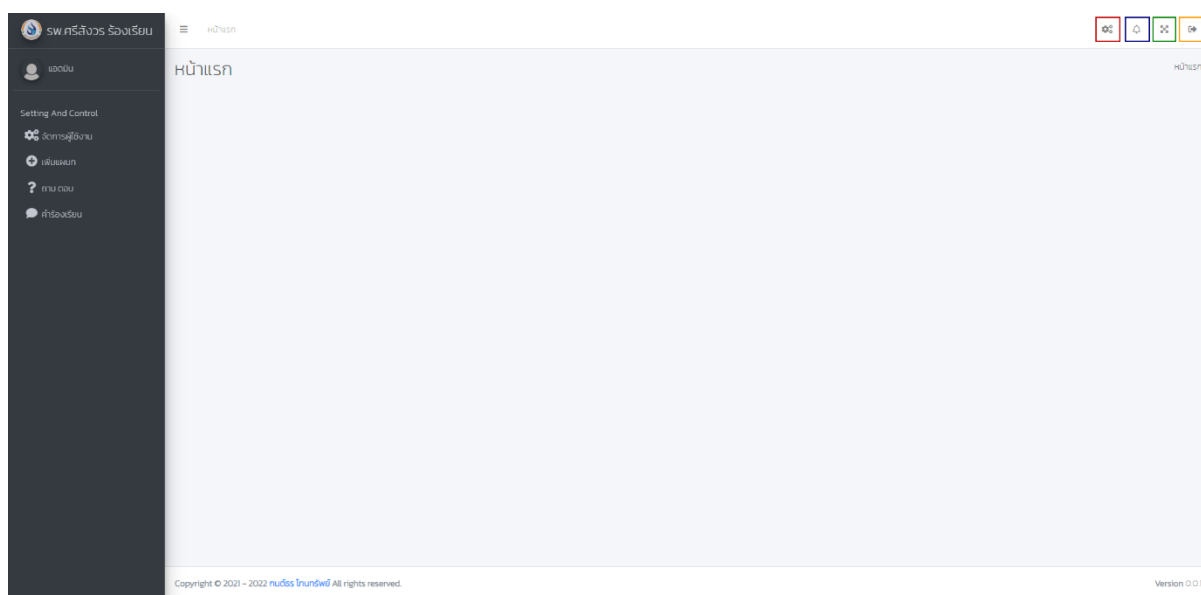


สารบัญ

เรื่อง	หน้า
การทำงานทั่วไปของระบบ	1
คู่มือสำหรับ เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูล	2-3
คู่มือสำหรับ ADMIN	4-10
คู่มือสำหรับ หัวหน้าแผนก	11
คู่มือสำหรับ คณะกรรมการ	12-13

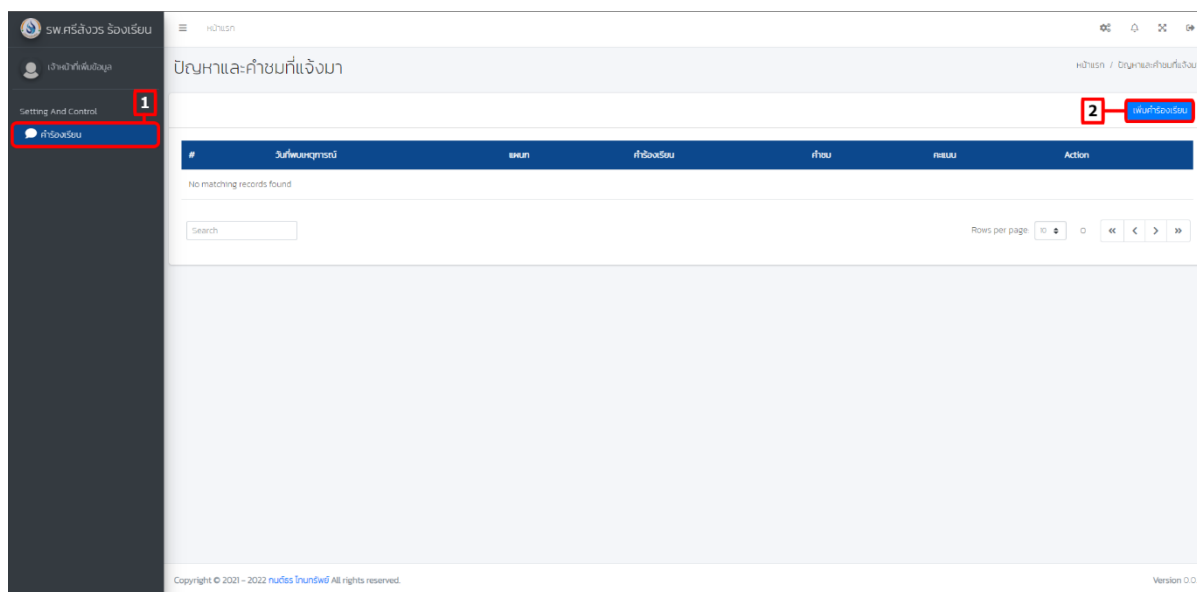
การทำงานของระบบ



มุมมอง

- สีแดง เปลี่ยนรหัสผ่าน
- สีน้ำเงิน แสดงตัวเลขจำนวนคำร้องเรียนที่ยังไม่ถูกชี้แจง
- สีเขียว ขยายเว็บไซต์ให้เต็มหน้าจอ
- สีส้ม ออกจากระบบ

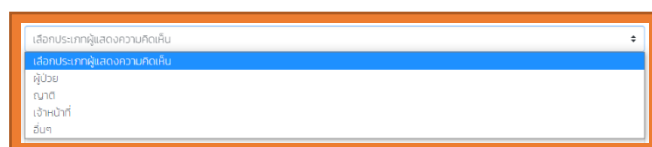
คู่มือสำหรับ เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูล



ภาพที่ (1)

เมื่อ Login ด้วย User ที่มีสถานะเป็น “เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูล” จะสามารถมองเห็นปุ่มที่มีชื่อว่า “คำร้องเรียน” ตามหมายเลข (1) ในภาพที่ (1)

“เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูล” สามารถเพิ่มคำร้องเรียนได้ เมื่อกดที่ปุ่มที่มีชื่อว่า “เพิ่มคำร้องเรียน” ตามหมายเลข (2) ในภาพที่ (1) และเมื่อกดไปที่ปุ่มหมายเลข (2) ในภาพที่ (1) จะแสดง Modal ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (2)





ภาพที่ 2.1

และตามภาพที่ (2) ใน Modal ที่แสดงขึ้นมา “เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูล” สามารถกรอกรายละเอียด ข้อมูลต่างๆ ลงไปได้ โดยจะมี ข้อมูลทั่วไป เรื่องขึ้นชม เรื่องที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไข คะแนน อัฟโหลดรูปภาพ และ คำยินยอม และเมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนและกดปุ่ม “บันทึก” ถือว่าเป็นการบันทึกคำร้องเรียนสำเร็จเรียบร้อย


ภาพที่ (2)

เมื่อกดบันทึกเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลก็จะถูกบันทึก และแสดงขึ้นมาที่ตาราง ดังภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (3) ในกรณีมีสถานะเป็น “เจ้าหน้าที่เพิ่มข้อมูล” จะไม่สามารถแก้ไข หรือทำอะไรได้ นอกจากเพิ่มข้อมูลเพียงเท่านั้น

 SW ครีเอทีฟ รื่องเรียน

 เจ้าหน้าที่ศูนย์ดูแล

Setting And Control

 คำร้องเรียน

หน้าแรก

หน้าแรก / ปัญหาและคำถามที่พบบ่อย

เพิ่มคำร้องเรียน

ปัญหาและคำขมก้แจ้งมา

#	วันที่พบเหตุการณ์	ประเภท	คำร้องเรียน	สถานะ	คะแนน	Action
1	18 ก.ย. 2565	ทดสอบชื่อหน่วยงาน	ทดสอบการร้องเรียนการทุจริต	ทดสอบการร้องเรียน	★★★★★	-

Rows per page: 10 1 - 1 of 1

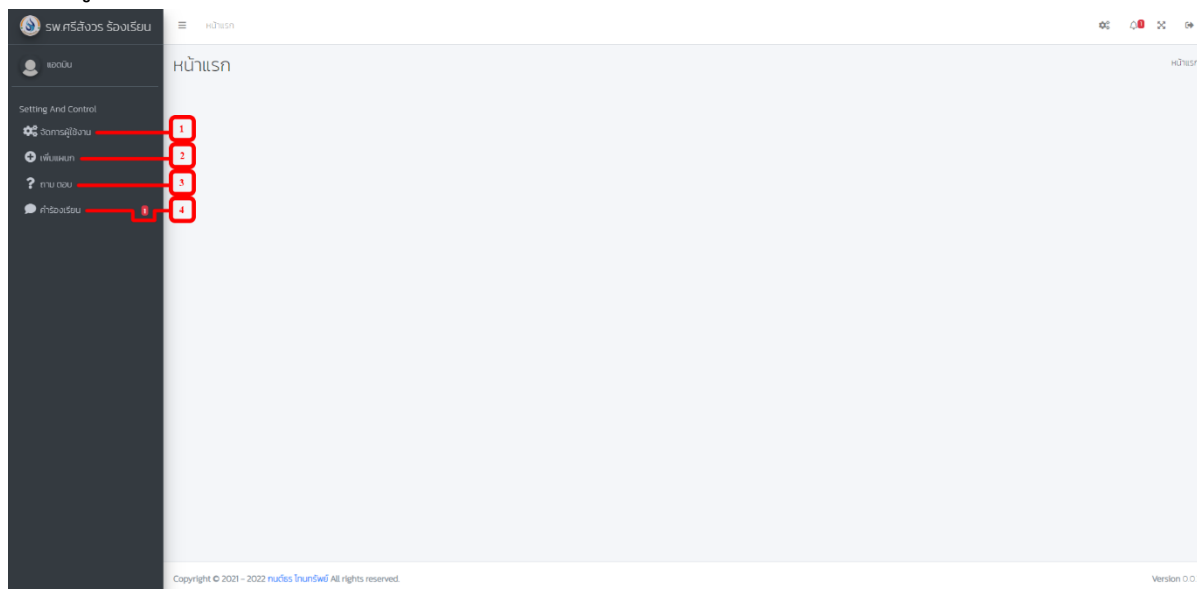
Copyright © 2021 - 2022 นูริส อินดิวีดี All rights reserved.

Version 0.0.1

ภาพที่ (3)

คู่มือสำหรับ ADMIN

เมื่อ Login ด้วย User ที่มีสถานะเป็น “ADMIN” เมื่อเข้าสู่ระบบมาด้วยมือที่สามารถมองเห็นจะประกอบไปด้วย การจัดการผู้ใช้งาน เพิ่มแผนก ถามตอบ คำร้องเรียน ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (4)



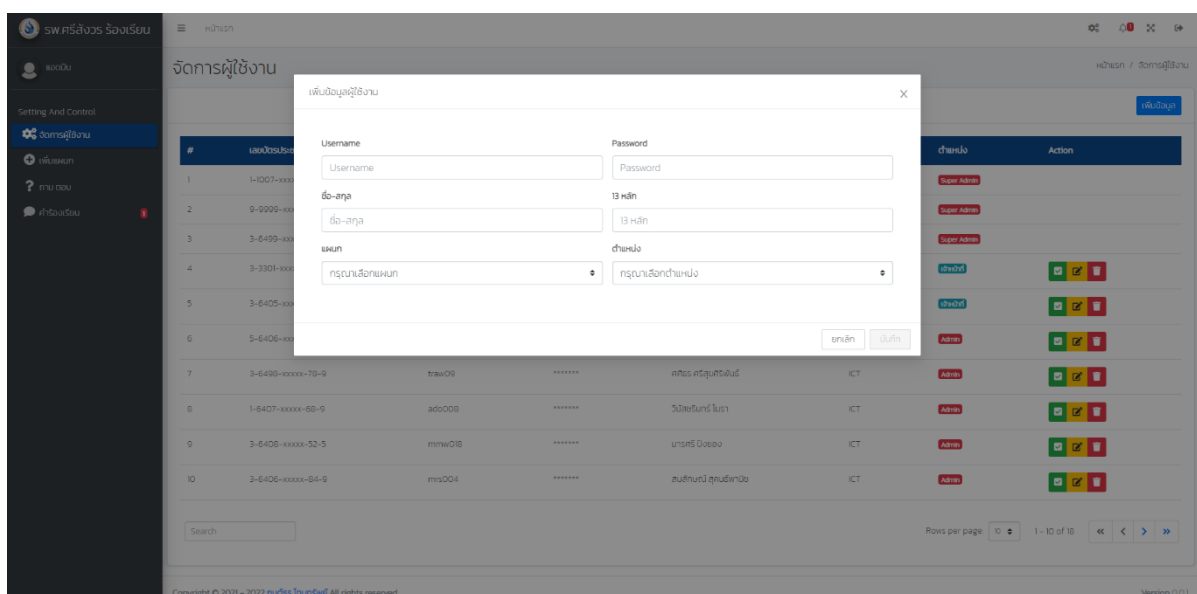
ภาพที่ (4)

ภาพที่ (4) หมายเลข (1) จัดการผู้ใช้งาน **จัดการผู้ใช้งาน** เมื่อกดปุ่มจัดการผู้ใช้งาน จะเข้าสู่หน้าจัดการผู้ใช้งาน สามารถเพิ่มผู้ใช้งาน เปิดปิดการใช้งาน แก้ไขข้อมูล ลบข้อมูล

เพิ่มข้อมูลผู้ใช้งาน

เพิ่มข้อมูล

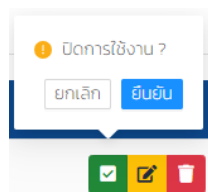
- เมื่อกดที่ปุ่ม **เพิ่มข้อมูล** จะแสดง Modal เพื่อรับข้อมูลของผู้ใช้งาน **จำเป็นต้องกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง** และเมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วน จึงจะสามารถกดบันทึกข้อมูลได้ ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (5)



ภาพที่ (5)

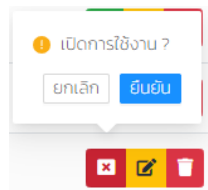
ปุ่มเปิด ปิด การใช้งาน

- เมื่อกดที่ปุ่ม  จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อยืนยันการทำงาน



เมื่อกด ยืนยัน ปุ่มจะกลายเป็นสีแดง  หมายถึงไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้

- เมื่อกดที่ปุ่ม  จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อยืนยันการทำงาน



เมื่อกด ยืนยัน ปุ่มจะกลายเป็นสีเขียว  หมายถึงสามารถเข้าใช้งานระบบได้

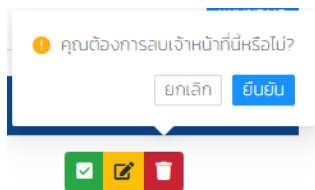
ปุ่มแก้ไข

- เมื่อกดที่ปุ่มแก้ไข จะแสดง Modal ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (6) การแก้ไขข้อมูลขึ้นมา สามารถแก้ไขได้ทุกช่อง ยกเว้น เลข 13 หลัก เนื่องจากทางระบบใช้เลข 13 หลักไว้เช็คข้อมูลซ้ำ เพื่อป้องกันการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานซ้ำซ้อน

ภาพที่ (6)

ปุ่มลบข้อมูล

- เมื่อกดที่ปุ่มลบ จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อยืนยันการทำงาน



เมื่อกด ยืนยัน ข้อมูลจะถูกลบ ไม่สามารถเรียกคืนได้

จากภาพที่ (4) หมายเลขที่ (2) “เพิ่มแผนก”
ที่ถูกเพิ่มเข้ามา ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (7)

+ เพิ่มแผนก

จะพบกับหน้าต่างแสดงข้อมูลแผนกต่างๆ

#	ชื่อแผนก	แอดมิน	Token Line	Action
1	กลุ่มงานช่าง			
2	กลุ่มงานช่างช่างซ่อม			
3	กลุ่มงานช่างรับ			
4	กลุ่มงานช่างซ่อม			
5	กลุ่มงานช่างรับช่างภาพ			
6	กลุ่มงานช่างช่าง			
7	กลุ่มงานช่างช่างช่างช่าง			
8	กลุ่มงานช่างช่างช่างช่าง			
9	กลุ่มงานช่างช่างช่าง			
10	กลุ่มงานช่างช่าง			

ภาพที่ (7)

เมื่อคลิกที่ปุ่ม **เพิ่มแผนก** จะมี Modal เพิ่มข้อมูลแผนกแสดงขึ้นมาตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (8)

ภาพที่ (8)

มีช่องกรอกข้อมูล ชื่อแผนก เบอร์โทรแผนก และ Token Line Notify (กรณีถ้ามี) เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว สามารถกดบันทึกได้ แต่ถ้าหากเพิ่มข้อมูลผิดเข้าระบบ สามารถกดลบได้ โดยกดที่ปุ่มลบ

ปุ่มลบข้อมูล

! คุณต้องการลบแผนกนี้หรือไม่?

ยกเลิก ยืนยัน

- เมื่อกดที่ปุ่มลบ จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อยืนยันการทำงาน

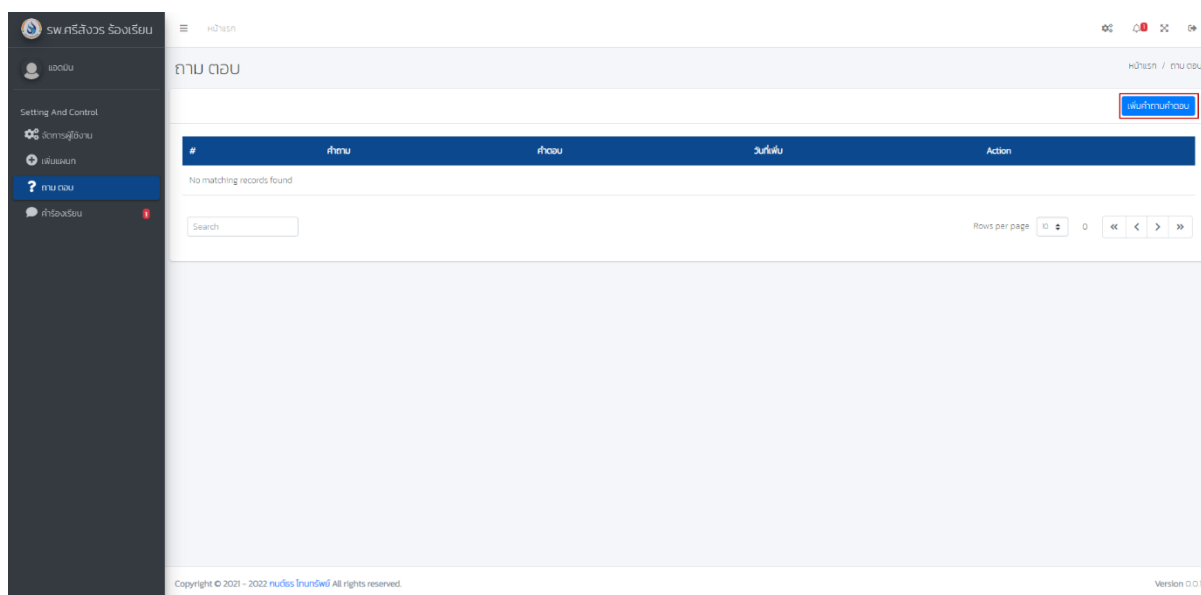
เมื่อกด ยืนยัน ข้อมูลจะถูกลบ ไม่สามารถเรียกคืนได้



จากภาพที่ (4) หมายเลขที่ (3) “ถาม ตอบ”
ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (9)

? ถาม ตอบ

จะพบกับหน้าแสดงข้อมูล ถาม ตอบ



ภาพที่ (9)

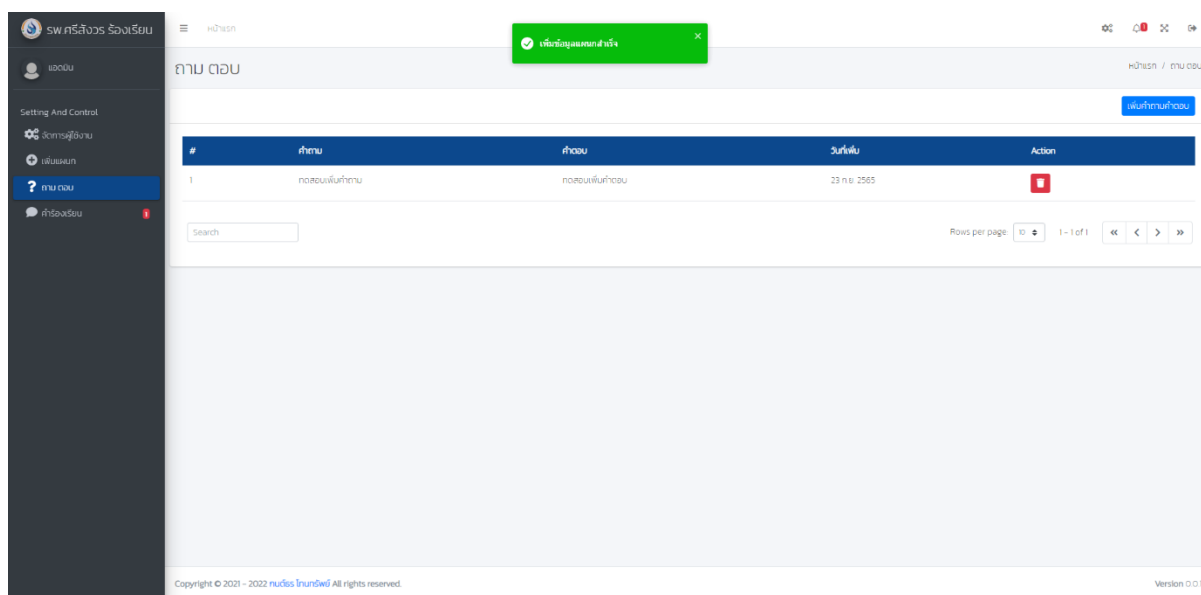
เมื่อกดที่ปุ่ม “เพิ่มคำถามคำตอบ”
ด้านล่าง ภาพที่ (10)

เพิ่มคำถามคำตอบ

จะมี Modal เพิ่มข้อมูลถามตอบแสดงขึ้นมาตามภาพประกอบ

ภาพที่ (10)

เมื่อกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้วกดบันทึก ข้อมูลจะถูกบันทึก และไปแสดงที่ตารางแสดงข้อมูลตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (11)

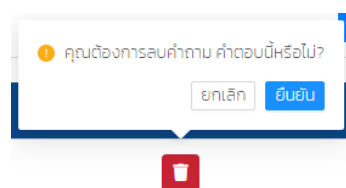


ภาพที่ (11)



ปุ่มลบข้อมูล

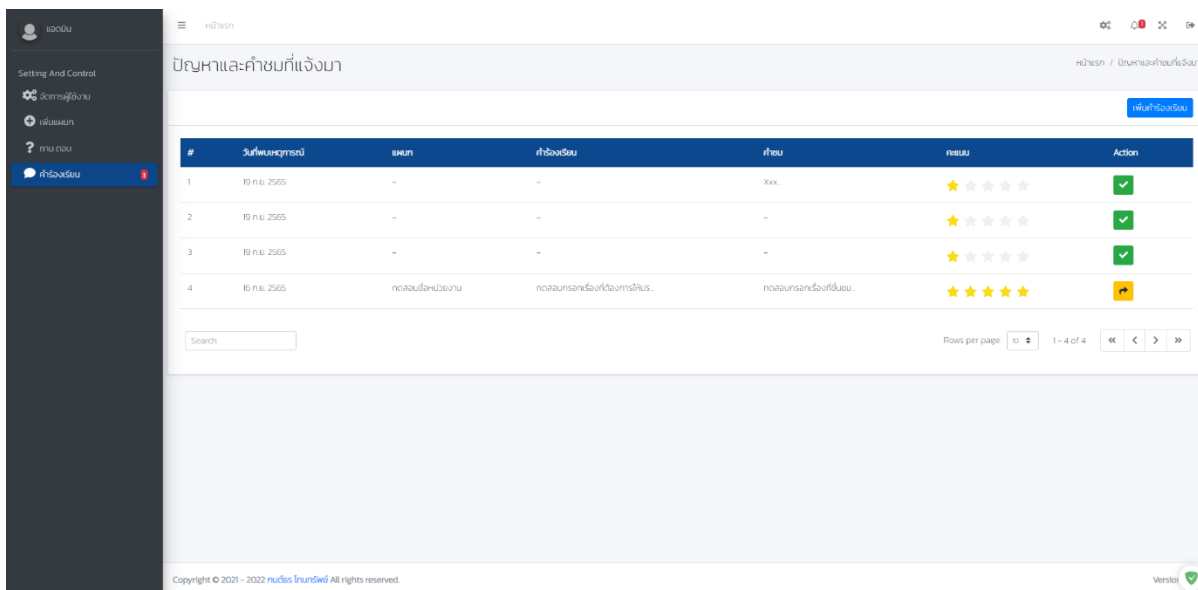


- เมื่อกดที่ปุ่มลบ จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อยืนยันการทำงาน



เมื่อกด ยืนยัน ข้อมูลจะถูกลบ ไม่สามารถเรียกคืนได้

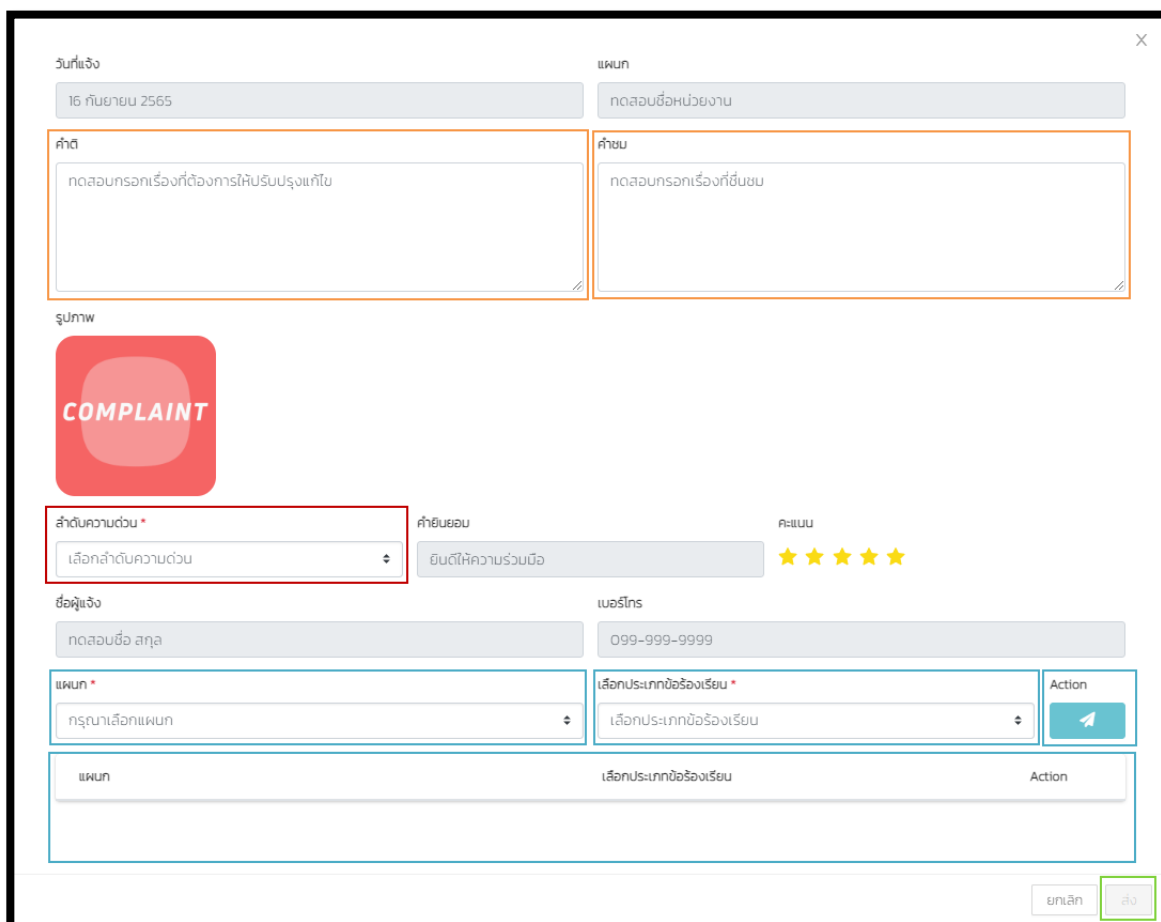
จากภาพที่ (4) หมายเลขที่ (4) “คำร้องเรียน”  คำร้องเรียน  จะพบกับหน้าแสดงข้อมูล คำร้องเรียน ที่ถูกส่งหรือเพิ่มเข้ามา ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (12)



#	วันที่พบเหตุการณ์	แผนก	คำร้องเรียน	คำขอ	คะแนน	Action
1	19 ก.ย. 2565	-	-	Xxx.	★ ★ ★ ★ ★	
2	19 ก.ย. 2565	-	-	-	★ ★ ★ ★ ★	
3	19 ก.ย. 2565	-	-	-	★ ★ ★ ★ ★	
4	16 ก.ย. 2565	ทดสอบเรื่องหน่วยงาน	ทดสอบกรอกเรื่องที่ต้องการแก้ไข	ทดสอบกรอกเรื่องยื่นขอ	★ ★ ★ ★ ★	

ภาพที่ (12)

และเมื่อคลิกที่ปุ่ม  จะแสดง Modal ขึ้นมาตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (13) จะแสดงรายละเอียดทั้งหมด




ภาพที่ (13)


โดย ADMIN จะสามารถปรับแก้ไขตามช่องที่ถูกรงไว้ได้ โดยที่


สีส้ม เป็นการปรับแก้ไข คำติ หรือ คำชม จะแก้ไขหรือไม่ก็ได้

สีแดง เป็นการเลือกลำดับความด่วนของปัญหา **จำเป็นต้องเลือก**

สีฟ้า เป็นการเลือกแผนกและประเภทข้อร้องเรียน และกดที่ปุ่ม  เพื่อบันทึก **จำเป็นต้องเลือก**

แผนก *	เลือกประเภทข้อร้องเรียน *	Action
กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์	คุณภาพบริการบวก	

และตารางด้านล่างมีไว้สำหรับแสดงข้อมูล ที่บันทึกสำเร็จเท่านั้น หากเพิ่มข้อมูลผิด สามารถกดลบได้ โดยกดที่ปุ่มลบ  ตามภาพประกอบด้านล่าง

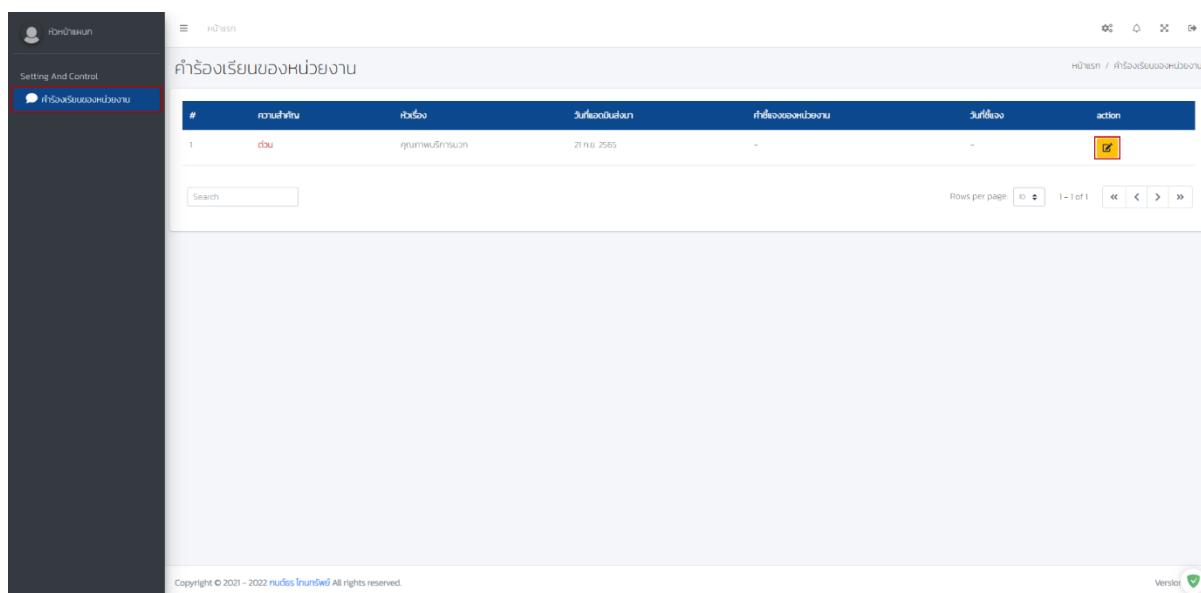
แผนก	เลือกประเภทข้อร้องเรียน	Action
กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์	คุณภาพบริการบวก	

สีเขียว เป็นการส่งข้อมูลไปยังแต่ละแผนกที่เลือกไว้ในขั้นตอนสีฟ้า **จะสามารถส่งได้ก็ต่อเมื่อ กรอกรายละเอียด ที่เป็น สีแดงและสีฟ้าสำเร็จแล้วเท่านั้น**


และเมื่อกดส่งข้อมูลสำเร็จปุ่มจะเปลี่ยนเป็นสีเขียว 



คู่มือสำหรับหัวหน้าแผนก



เมื่อ Login ด้วย User ที่มีสถานะเป็น “หัวหน้าแผนก” เมื่อเข้าสู่ระบบมาซ้ายมือที่สามารถมองเห็นจะมีเพียงปุ่ม “คำร้องเรียนของหน่วยงาน” เพียง 1 ปุ่มตามภาพประกอบ ภาพที่ (14)




ภาพที่ (14)

เมื่อคลิกที่ปุ่มแก้ไข  จะแสดง Modal สำหรับกรอกรายละเอียด คำชี้แจงของหน่วยงาน


- สามารถกรอกรายละเอียดที่ช่องคำชี้แจงของหน่วยงานได้ และเมื่อกรอกรายละเอียดครบถ้วนแล้วก็สามารถกดบันทึก เพื่อส่งข้อมูลไปยังคณะกรรมการ และเมื่อกดบันทึกเรียบร้อยแล้ว ปุ่มแก้ไขจะเปลี่ยนเป็นเครื่องหมายถูก และมีปุ่มย้อนกลับแสดงขึ้นมาอีก 1 ปุ่ม  

#	ความสำคัญ	เรื่อง	วันที่ขอรับแจ้ง	คำชี้แจงของหน่วยงาน	วันที่แจ้ง	action
1	ด่วน	คุณภาพบริการลูกค้า	21 ก.ย. 2565	ทดลองคำชี้แจง	21 ก.ย. 2565	 

ถ้าต้องการ ยกเลิกการส่งคำชี้แจง ให้กดที่ปุ่มย้อนกลับ

เมื่อกดที่ปุ่ม  จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อยืนยัน การทำงาน

เมื่อกด ยืนยัน ข้อมูลที่ส่งไปจะถูกล้าง และกลับมาเริ่มกรอก คำชี้แจงใหม่อีกครั้ง

 คุณต้องการล้างข้อมูลคำชี้แจงนี้หรือไม่?

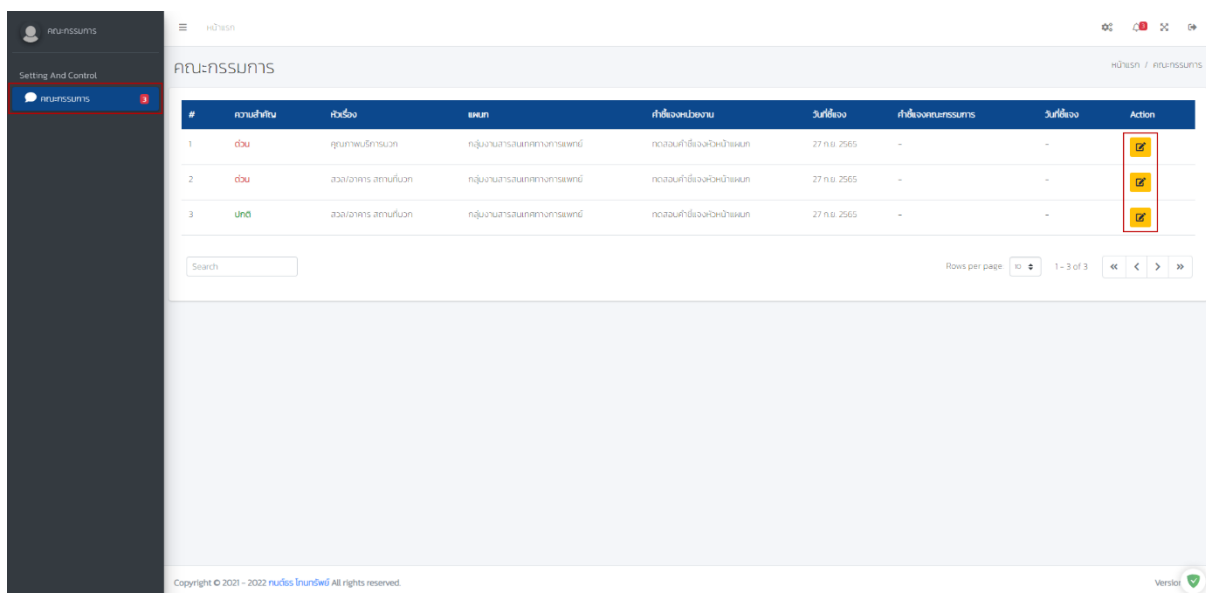
ยกเลิก

ยืนยัน




คู่มือสำหรับคณะกรรมการ

เมื่อ Login ด้วย User ที่มีสถานะเป็น “หัวหน้าแผนก” เมื่อเข้าสู่ระบบมาซ้ายมือที่สามารถมองเห็นจะมีเพียงปุ่ม “คำร้องเรียนของหน่วยงาน” 1 ปุ่ม ตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (15)



ภาพที่ (15)

และเมื่อกดที่ปุ่มแก้ไข  จะมี Modal แสดงขึ้นมาตามภาพประกอบด้านล่าง ภาพที่ (16)

เรื่อง...สว/อาคาร สถานที่ [ปกติ]


เรื่องร้องเรียน

กดลบเรื่องร้องเรียน

เรื่องอื่น

กดลบเรื่องอื่น

รูปภาพ (สามารถคลิกที่ภาพเพื่อดูภาพเต็มได้)



คำชี้แจงของหน่วยงาน

กดลบคำชี้แจงหัวหน้าแผนก







ความคิดเห็นคณะกรรมการ [ปรับเปลี่ยน]

ความคิดเห็นคณะกรรมการ [ปรับเปลี่ยน]

ยกเลิก


บันทึก


ภาพที่ (16)

#	งานที่ขึ้น	สถานะ	ประเภท	กำหนดมอบหมาย	วันส่งมอบ	กำหนดส่งมอบ	วันส่งมอบ	Action
1	cbu	ส่งมอบแล้ว	กลุ่มงานสารสนเทศทางพาณิชย์	กองบังคับการตำรวจภูธร	27 ก.ย. 2565	กองบังคับการ	27 ก.ย. 2565	 
2	cbu	ส่งมอบแล้ว	กลุ่มงานสารสนเทศทางพาณิชย์	กองบังคับการตำรวจภูธร	27 ก.ย. 2565	กองบังคับการ	27 ก.ย. 2565	 
3	und	ส่งมอบแล้ว	กลุ่มงานสารสนเทศทางพาณิชย์	กองบังคับการตำรวจภูธร	27 ก.ย. 2565	กองบังคับการ	27 ก.ย. 2565	 

ภาพที่ (17)

และเมื่อบันทึกข้อมูลเสร็จเรียบร้อย ที่หัวตารางชื่อ Action จะเปลี่ยนไปตามภาพประกอบ ภาพที่ (17) ในส่วนปุ่มสีแดง

เป็นปุ่มสำหรับล้างข้อมูล หากต้องการ **ล้างข้อมูลค่าชี้แจง** ให้กดที่ปุ่มย้อนกลับ เมื่อกดที่ปุ่ม  จะมี Confirm Modal แสดงขึ้นมาเพื่อ **ยืนยัน** การทำงาน และเมื่อกด **ยืนยัน** ข้อมูลที่ส่งไปจะถูกล้างค่า และกลับมาเป็นค่าว่าง เพื่อเริ่มกรอกรายละเอียดใหม่อีกครั้ง

และในส่วนปุ่มสีฟ้า  จะแสดงก็ต่อเมื่อเป็นคำร้องเรียนที่ถูกร้องเรียนผ่านทางไลน์เท่านั้น เนื่องจากเป็นปุ่มที่ใช้ในการตอบกลับไปยังผู้แจ้ง ส่วนคำร้องเรียนที่ไม่มีเป็นเพราะคำร้องเรียนถูกเพิ่มด้วยระบบหลังบ้าน ผ่านทางแอดมิน จึงไม่สามารถตอบกลับไปได้

