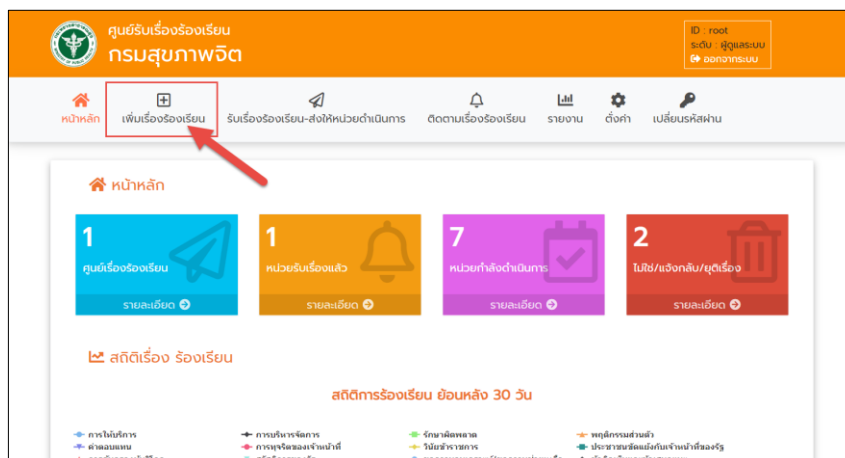


คู่มือสำหรับศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

## 4.1 การเพิ่มเรื่องร้องเรียน

### 4.1.1 ไปที่เมนู เพิ่มเรื่องร้องเรียน



4.1.2 จะปรากฏหน้าต่างเพิ่มเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลที่เป็นความจริง ซึ่งจะมี 2 ส่วน ดังนี้

#### 4.1.2.1 ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน ซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

\*\*\* กรณีไม่มีข้อมูล ผู้ร้องเรียนไม่ต้องกรอกข้อมูล

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

1 ☐ ถ้าต้องการปกปิด ชื่อและข้อมูลส่วนตัว ให้คลิกที่นี่

2 ชื่อ ผู้ร้องเรียน : 3 นามสกุล ผู้ร้องเรียน

4 เลขบัตรประชาชน : 5 เพศ : 6 ชาย

7 อาชีพ : 8 จังหวัด : 9 อำเภอ : 10 รหัสไปรษณีย์ : 11

12 โทรศัพท์ : 13 โทรสาร : 14 Email : 15

1) การปกปิดข้อมูล หมายถึง ปกปิดไม่ให้เจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่ร้องเรียน รวมไปถึงหน่วยงานที่กำกับดูแลไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล ผู้ร้องเรียนได้

2) ชื่อผู้ร้องเรียน

3) นามสกุลผู้ร้องเรียน

4) เลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

5) เพศ

6) อาชีพ หมายถึงไม่ต้องกรอกก็ได้

7) ที่อยู่ปัจจุบัน

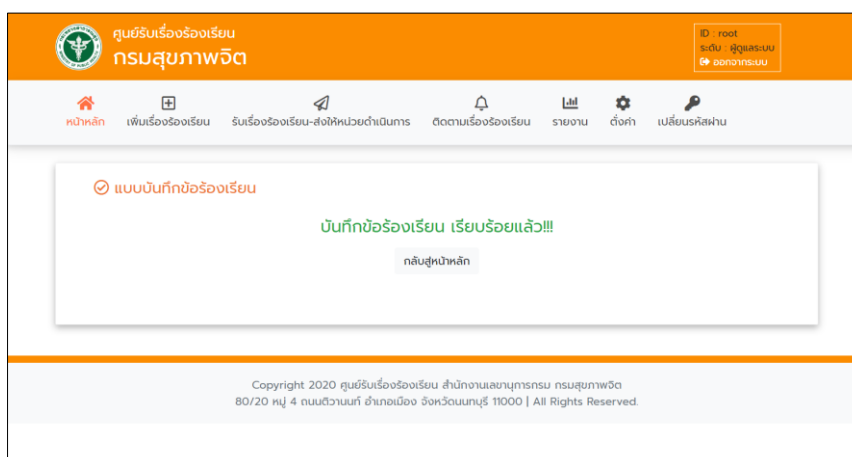
- |                           |                         |
|---------------------------|-------------------------|
| 8) จังหวัดที่อยู่ปัจจุบัน | 9) อำเภอที่อยู่ปัจจุบัน |
| 10) ตำบลที่อยู่ปัจจุบัน   | 11) รหัสไปรษณีย์        |
| 12) เบอร์โทรศัพท์ (ถ้ามี) | 13) โทรสาร (ถ้ามี)      |
| 14) เบอร์มือถือ           | 15) Email (ถ้ามี)       |

#### 4.1.2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

- 1) ช่องทางร้องเรียน หมายถึง ช่องทางร้องเรียนที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนรับเรื่อง
- 2) ร้องเรียนถึง หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ร้องเรียน ต้องการร้องเรียน – ร้องทุกข์
- 3) ประเภทการร้องเรียน ซึ่งจะมี ประเภทการร้องเรียนให้หัวข้อต่าง ๆ
- 4) ร้องเรียนบุคคล
- 5) เรื่องที่ร้องเรียน
- 6) รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน
- 7) สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ปรับปรุง
- 8) เอกสารประกอบ (ถ้ามี) ซึ่งจะเป็นเอกสาร หรือรูปถ่าย
- 9) หน่วยกำกับดูแล หมายถึงหน่วยที่ต้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

4.1.3 เมื่อกรอกข้อมูล และทำการตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้อง แล้วให้กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อทำการบันทึกการร้องเรียน

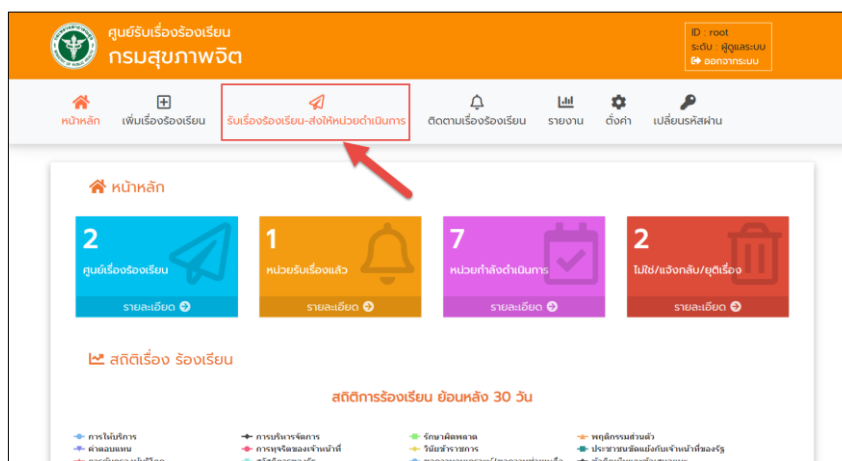
#### 4.1.4 เมื่อบันทึกสำเร็จจะมายังหน้าแจ้งเตือนการบันทึกเรื่องร้องเรียน



### 4.2 การรับเรื่องร้องเรียน และส่งให้หน่วยงานดำเนินการ

เมื่อ มีผู้บริการแจ้งเรื่องร้องเรียน เข้ามายังหน้าโปรแกรม ระบบจะส่งการร้องเรียนนั้นมายัง หน้าโปรแกรมของ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน คัดกรองระดับของข้อร้องเรียน และทำการส่งให้หน่วยที่กำกับดูแล ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน โดยมีขั้นตอนดังนี้

#### 4.2.1 ไปที่เมนู รับเรื่องร้องเรียน-ส่งหน่วยงานดำเนินการ



#### 4.2.2 จะปรากฏหน้าแสดงรายการ รับเรื่องร้องเรียน – ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ

หน้าหลัก เพิ่มเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน รายงาน ตั้งค่า เบื้องต้น

### รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ

ไม่ต้องใส่ กอ

ทั้งหมด 2 รายการ

รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ (ผ่านมาแล้ว)	ไม่ส่ง/ยุติเรื่อง
กข000016	14 ก.ค. 63	การบริการวิชาการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	การวัดการให้บริการ		(ผ่านมาแล้ว 0 วัน)	
กข000015	5 ก.ค. 63	การให้บริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	test		(ผ่านมาแล้ว 9 วัน)	

Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการ กรณสุภาพวัตถุ 80/20 หมู่ 4 ถนนวิภาวดีรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 | All Rights Reserved.

4.2.3 ให้คลิก ปุ่ม  ของรายการที่ต้องการส่งให้หน่วยงานดำเนินการ

4.2.3 จะปรากฏหน้าต่าง ยืนยันการส่งหน่วยงานดำเนินการ ซึ่งเจ้าหน้าที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้อง เลือก ข้อมูลดังนี้

- 1) ระดับเรื่องร้องเรียน
- 2) หน่วยที่กำลังดูแล

หน้าหลัก เพิ่มเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน รายงาน ตั้งค่า เบื้องต้น

### รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ

ไม่ต้องใส่ กอ

ทั้งหมด 2 รายการ

รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ (ผ่านมาแล้ว)	ไม่ส่ง/ยุติเรื่อง
กข000016	14 ก.ค. 63	การบริการวิชาการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	การวัดการให้บริการ		(ผ่านมาแล้ว 0 วัน)	
กข000015	5 ก.ค. 63	การให้บริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	test		(ผ่านมาแล้ว 9 วัน)	

**ยืนยันการ ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ!**

ระดับการร้องเรียน :  1

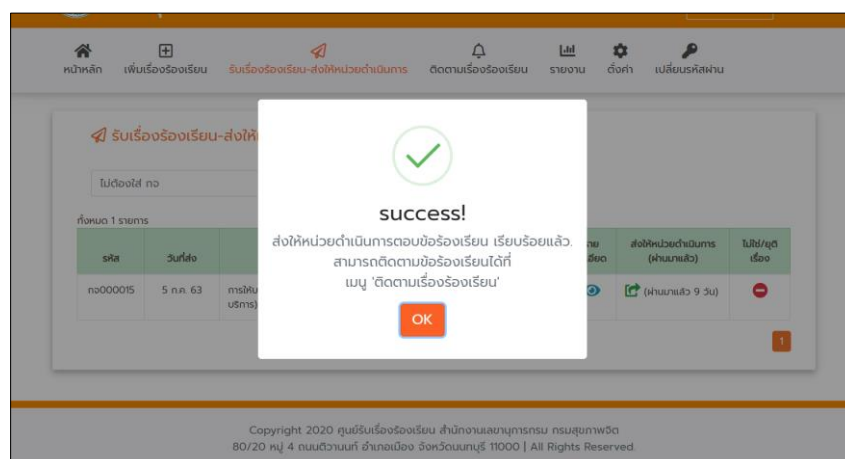
หน่วยที่กำลังดูแล :  2

Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานคณะกรรมการ กรณสุภาพวัตถุ 80/20 หมู่ 4 ถนนวิภาวดีรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000 | All Rights Reserved.

4.2.4 ตรวจสอบข้อมูล ให้ถูกต้องและคลิก ปุ่ม

**ส่งให้หน่วย ดำเนินการ**

#### 4.2.5 เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือนการบันทึก

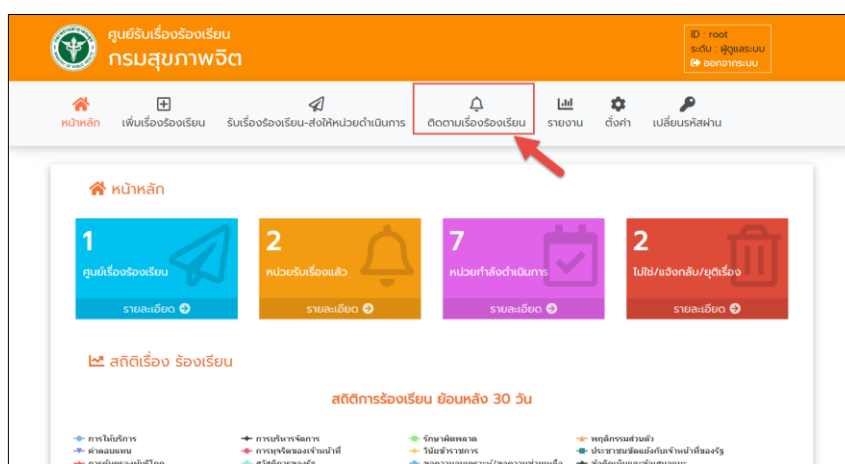


#### 4.2.6 เมื่อกดปุ่ม รายการที่ส่งให้หน่วยดำเนินการนั้น ๆ จะหายไปเป็นอันเสร็จขั้นตอนการส่งให้หน่วยดำเนินการ

### 4.3 การติดตามเรื่องร้องเรียน

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยแก้ไข เจ้าหน้าที่ศูนย์ติดตามเรื่องร้องเรียนสามารถดำเนินการติดตามข้อร้องเรียน โดยมีวิธีการดำเนินการดังนี้

#### 4.3.1 ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน



4.3.2 จะปรากฏหน้า แสดงรายการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ซึ่ง มีสถานะ ของเรื่องร้องเรียน ต่าง ๆ  
ดังนี้

**ศูนย์รับเรื่อง**

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รับเรื่องแล้ว และส่งให้หน่วยดำเนินการ

**หน่วย รับเรื่อง**

หมายถึง รอหน่วยรับเรื่อง

**หน่วย ดำเนินการ**

หมายถึง หน่วยกำลังดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน

**ศูนย์ยุติ รายงานผู้บริหาร**

หมายถึง หน่วยดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และรอศูนย์รับเรื่อง

ร้องเรียน ยุติเรื่อง

**เสร็จสิ้น**

หมายถึง ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดำเนินการยุติเรื่อง เสร็จสิ้นแล้ว

4.3.4 ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน “หน่วยดำเนินการ”

รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	สถานะ	ระยะดำเนินการ	จัดการ
กข000012	5 ก.ค. 63	การให้บริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	การให้บริการ		รอดำเนินการ	0 / 0 / - / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	
กข000011	5 ก.ค. 63	การให้บริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	การให้บริการ		รอดำเนินการ	0 / 0 / - / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	
กข000010	6 ก.ค. 63	รักษาผิดพลาด	รักษาผิดพลาด		รอดำเนินการ	-1 / 0 / - / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	

4.3.5 ให้กดปุ่ม

**ค้นหา**

4.3.6 จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่หน่วยกำลังดำเนินการ

รหัส	วันที่ส่ง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	สถานะ	ระยะดำเนินการ	จัดการ
กข000012	5 ก.ค. 63	การให้บริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	การให้บริการ		รอดำเนินการ	0 / 0 / - / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	
กข000011	5 ก.ค. 63	การให้บริการ (ด้านพฤติกรรมบริการ)	การให้บริการ		รอดำเนินการ	0 / 0 / - / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	
กข000010	6 ก.ค. 63	รักษาผิดพลาด	รักษาผิดพลาด		รอดำเนินการ	-1 / 0 / - / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	

4.3.7 ซึ่งตารางระยะเนิ่นการ จะแสดงข้อมูล ตามภาพด้านล่าง ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 1) ระยะเวลา ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียน
- 2) ระยะเวลา ที่หน่วยรับเรื่องร้องเรียน
- 3) ระยะเวลา ที่หน่วยดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน
- 4) ระยะเวลา ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนยืนยันการแก้ไขข้อร้องเรียนของหน่วย



4.3.8 เลือกสัญลักษณ์



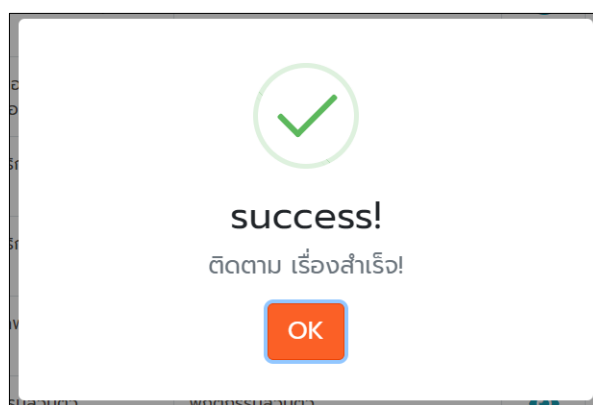
4.3.9 กรอกข้อมูล ข้อซักถามที่ต้องการ

4.3.10 กดปุ่ม

**ติดตามกระบวนการ**

เพื่อบันทึก

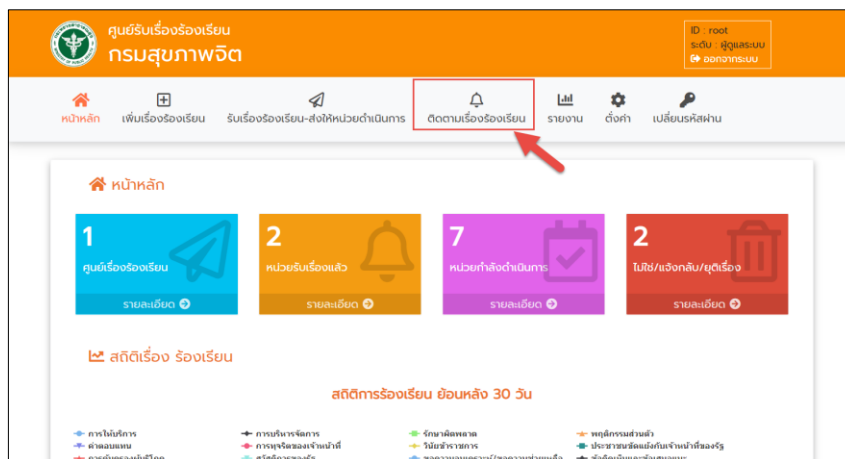
4.3.11 เมื่อบันทึกสำเร็จจะแสดงข้อความแจ้งเตือนการบันทึก



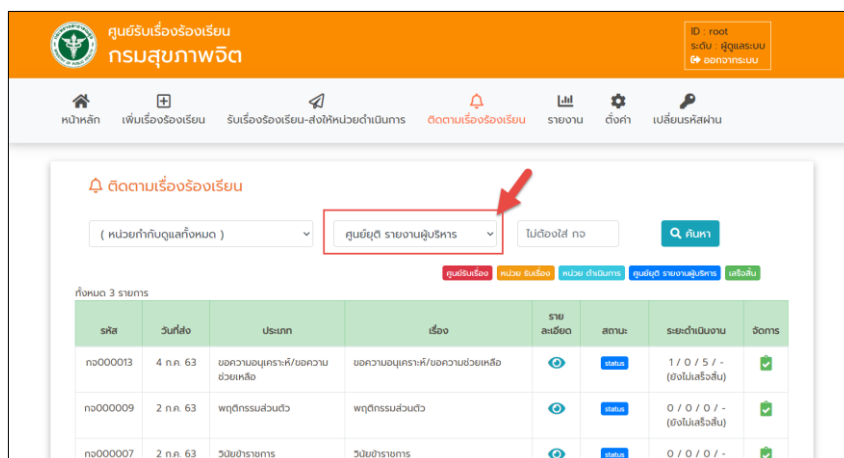


## 4.4 การยุติเรื่องร้องเรียน

### 4.4.1 ไปที่เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน



### 4.3.2 ให้ค้นหา สถานะเรื่องร้องเรียน “ศูนย์ยุติ รายงานผู้บริหาร”



### 4.4.3 ให้กดปุ่ม



#### 4.4.4 จะแสดงรายการที่ต้องดำเนินการ ที่ต้องยุติ และรายงานผู้บริหาร

กุ่มยี่งบเรื่องร้องเรียน  
กรมสุขภาพจิต

ID : root  
จ.เชียงใหม่ - ผู้ดูแลระบบ  
ออกจากระบบ

หน้าหลัก เพิ่มเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน รายงานตั้งค่า เปลี่ยนรหัสผ่าน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

( หน่วยกำกับดูแลทั้งหมด ) ศูนย์ยุติ รายงานผู้บริหาร ไม่ต้องใส่ กอ ค้นหา

กุ่มยี่งบเรื่องร้องเรียน กุ่มยี่งบเรื่องร้องเรียน กุ่มยี่งบเรื่องร้องเรียน กุ่มยี่งบเรื่องร้องเรียน กุ่มยี่งบเรื่องร้องเรียน

ทั้งหมด 3 รายการ

รหัส	วันใส่	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	สถานะ	ระยะดำเนินการ	จัดการ
กว000013	4 ก.ค. 63	ขอความช่วยเหลือ/ขอความช่วยเหลือ	ขอความช่วยเหลือ/ขอความช่วยเหลือ	ปิด	1 / 0 / 5 / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	✓	
กว000009	2 ก.ค. 63	พฤติกรรมส่วนตัว	พฤติกรรมส่วนตัว	ปิด	0 / 0 / 0 / - (ยังไม่เสร็จสิ้น)	✓	
กว000007	2 ก.ค. 63	วินยาราชการ	วินยาราชการ	ปิด	0 / 0 / 0 / -	✓	

#### 4.4.5 .ให้เลือกปุ่ม ในช่องจัดการ

#### 4.4.6 จะปรากฏรายละเอียดข้อร้องเรียน ให้เลือกลงมาด้านล่าง

ทั้งหมด 14 รายการ

รหัส : กว000016 กว000015 กว000014 กว000013 กว000012 กว000011 กว000010 กว000009 กว000008

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

สิ่งที่ต้องการแก้ไข : เอกสารประกอบ : ไม่มี

ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน (จาก หน่วย)

ข้อความการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน : ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ไฟล์เอกสารแนบ : ไม่มี

วันที่ดำเนินการ : 10 ก.ค. 63

กรุณาตรวจสอบการแก้ไขข้อร้องเรียนจากหน่วย และทำการยืนยัน อีกครั้ง!!!

ปิด ยืนยันข้อมูล

#### 4.4.7 เลือกปุ่ม เพื่อบันทึก

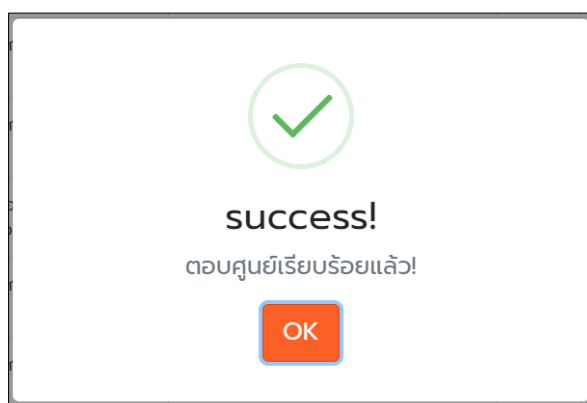
#### 4.4.8 จะมีหน้าต่างให้ยืนยันการบันทึก ให้เลือกตกลง

128.199.175.22 บอกว่า

ยืนยันข้อมูลอีกครั้ง!

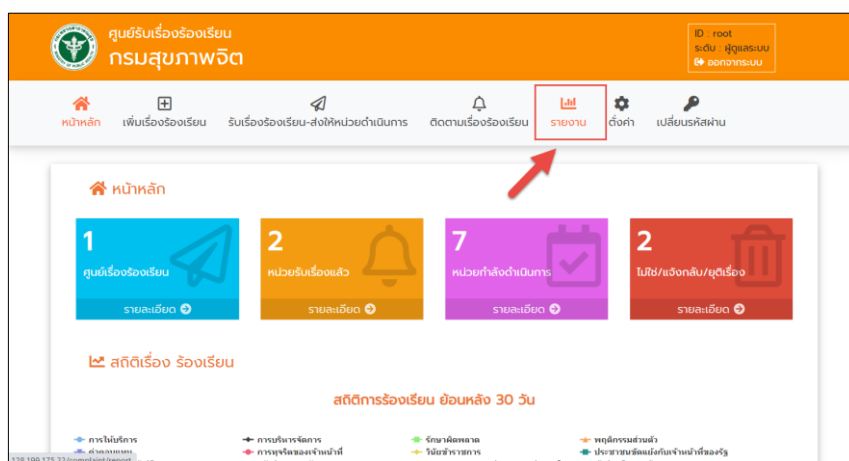
ตกลง ยกเลิก

#### 4.4.9 เมื่อบันทึกสำเร็จจะมีข้อความแจ้งเตือน

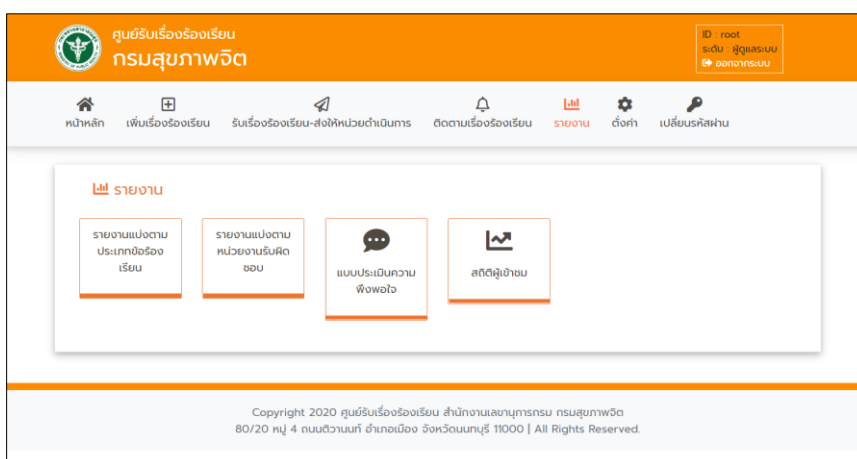


### 4.5 การเรียกดูรายงาน

#### 4.5.1 ไปที่เมนู รายงาน



#### 4.5.2 จะปรากฏเมนูรายงาน ในมุมมองต่าง ๆ ดังนี้



#### 4.5.2.1 รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

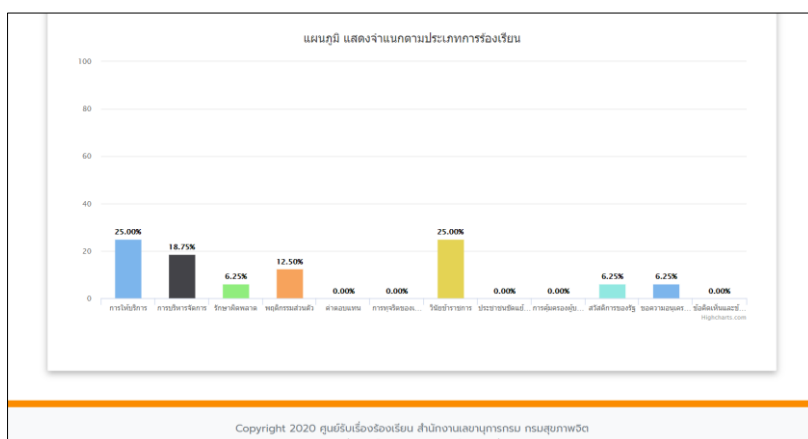
- เมื่อเข้ามายังหน้าแสดงรายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน จะแสดงตารางประเด็นข้อร้องเรียน

🏠 รายงาน

รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน

ประเด็นข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1. การให้บริการ		
11 ด้านความรวดเร็ว/ตรงต่อเวลา	2	12.50
12 ด้านพฤติกรรมบริการ	2	12.50
13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ความสะอาด	-	-
14 ด้านการบำบัด รักษา	-	-
15 ด้านการให้ข้อมูล/คำแนะนำ	-	-
2. การบริหารจัดการ		
2.1 การบริการพัสดุ	-	-
2.2 การบริหารงบประมาณ	3	18.75
2.3 การบริหารงานบุคคล	-	-
3. ราคาค่าบริการ	1	6.25
4. พฤติกรรมส่วนตัว	2	12.50

- แสดงแผนภูมิ รายงานแบ่งตามประเภทข้อร้องเรียน



#### 4.5.2.2 รายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

- แสดงตารางรายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

🏠 รายงาน

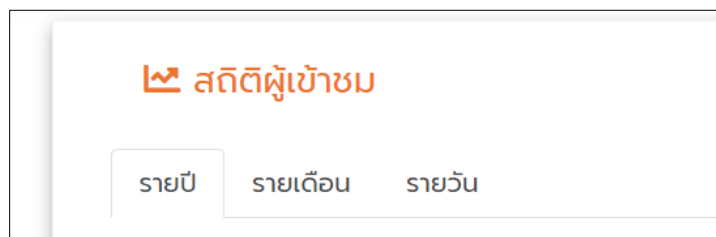
รายงานแบ่งตามหน่วยรับผิดชอบ

หน่วยรับผิดชอบ	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1 กองยุทธศาสตร์และแผนงาน	-	-
2 กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต	-	-
3 กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต	12	75.00
4 กองบริหารทรัพยากรบุคคล	-	-
5 สำนักงานเลขานุการกรม	-	-
6 กองบริหารคลัง	-	-
7 กลุ่มพัฒนาระบบบริการ	-	-
8 กลุ่มตรวจสอบภายใน	-	-



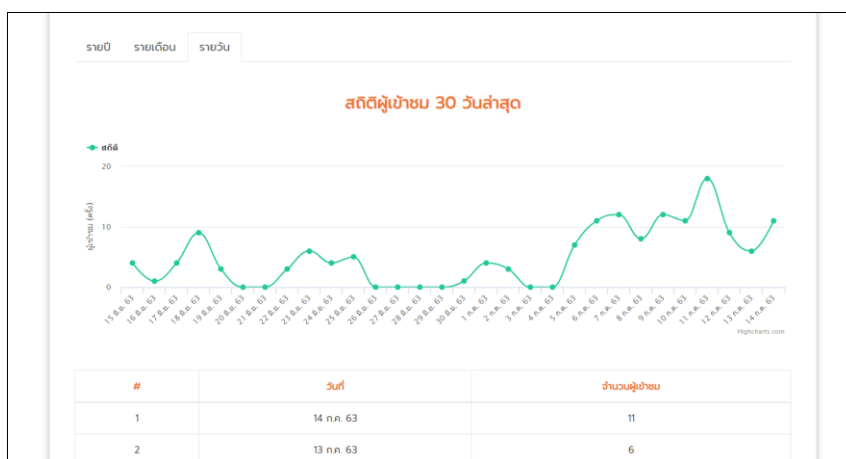
#### 4.5.2.4 รายงานสถิติผู้เข้าชม

สามารถเรียกดูรายงาน แบบ รายปี รายเดือน รายวัน โดยเลือก แถบเมนู



โดยจะแสดง รายงานในรูปแบบ กราฟเส้น และตารางแสดงจำนวนผู้เข้าชม

โปรแกรม



### 4.6 การตั้งค่าการแจ้งเตือนผ่าน LINE Group

#### 4.6.1 ไปที่เมนูตั้งค่า



#### 4.6.2 เลือก Line กลุ่ม



#### 4.6.3 เลือกเปิดใช้งาน และนำ Line Token มาส่งในช่อง

ตั้งค่าการแจ้งเตือน Line

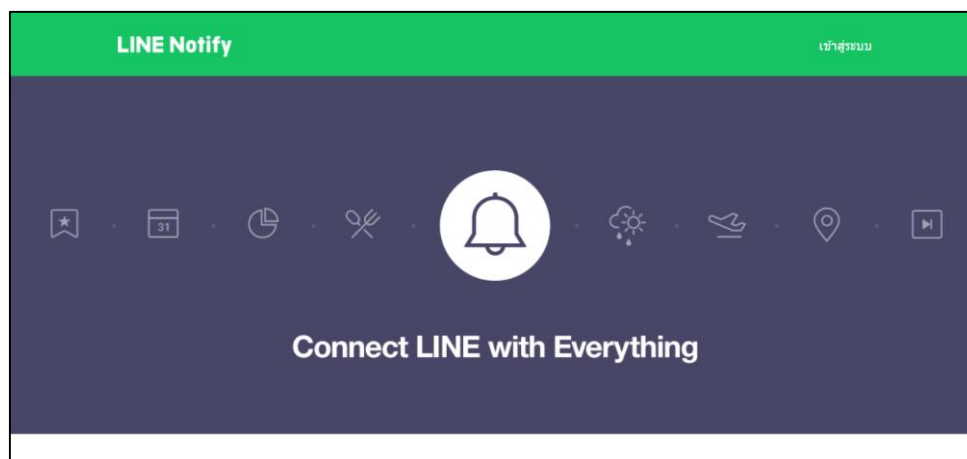
การแจ้งเตือนผ่าน Group Line ☐ ใช้งาน

Line Token :  [ตัวอย่าง การขอ Token Line](#)

Copyright 2020 ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต  
80/20 หมู่ 4 ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 43000 | All Rights Reserved.

#### 4.6.4 การขอ Line Token

- เข้าไปยัง <https://notify-bot.line.me/th/>
- จะแสดงหน้าระบบ LINE Notify



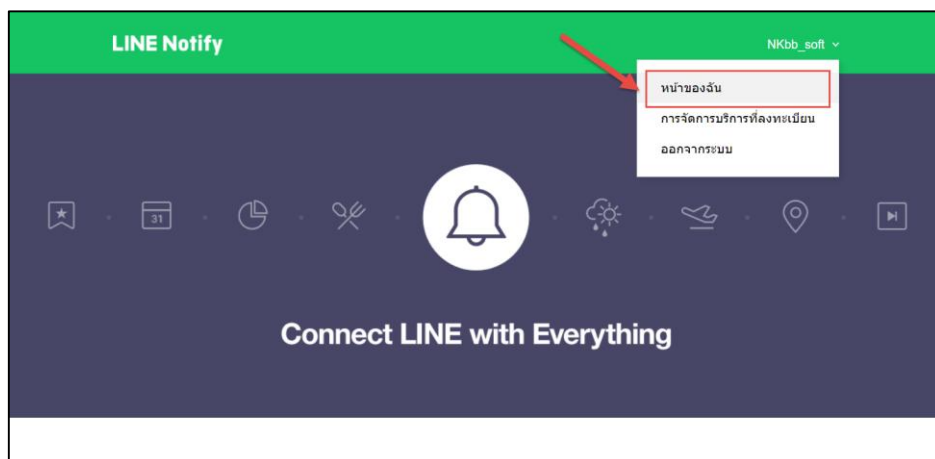
- เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

เข้าสู่ระบบ

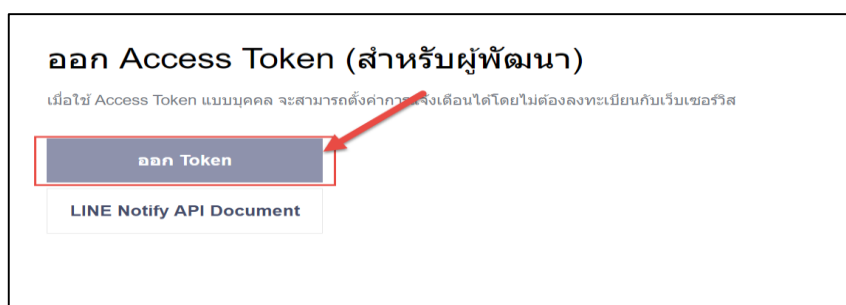
- ให้ทำการ เข้าสู่ระบบ LINE โดยใช้บัญชี LINE บนมือถือ โดยต้องไปสร้างการเข้าสู่ระบบ โดยใช้ Email/Password ก่อน



- เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้เลือกแถบเมนูด้านบนซ้าย กดตรงชื่อ บัญชีของคุณ จากนั้นให้เลือกเมนู “หน้าของฉัน”



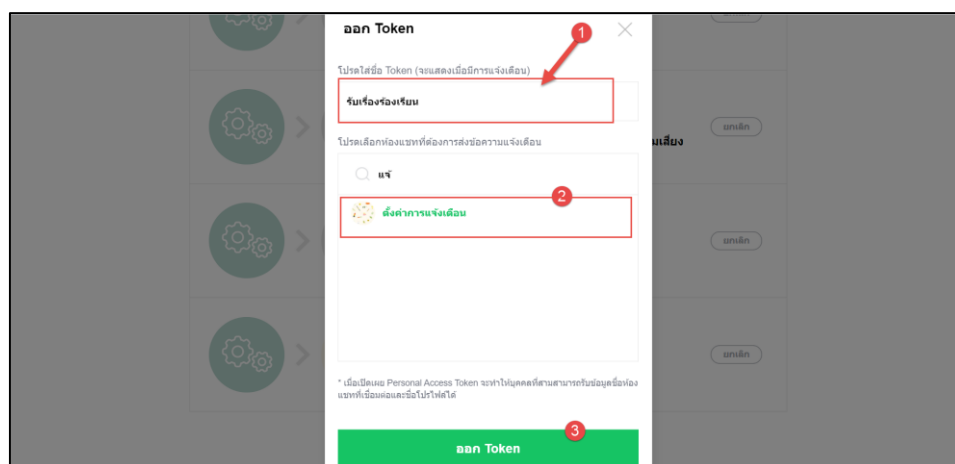
- ให้เลือก หน้าโปรแกรมลงมาด้านล่าง จะเห็น การออก Access Token สำหรับผู้พัฒนา ให้กด “ออก Token”



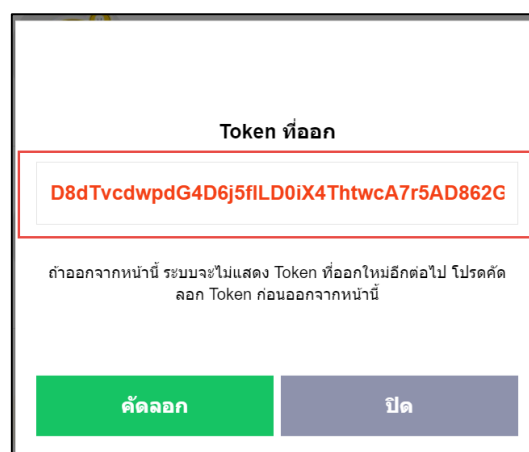


- จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

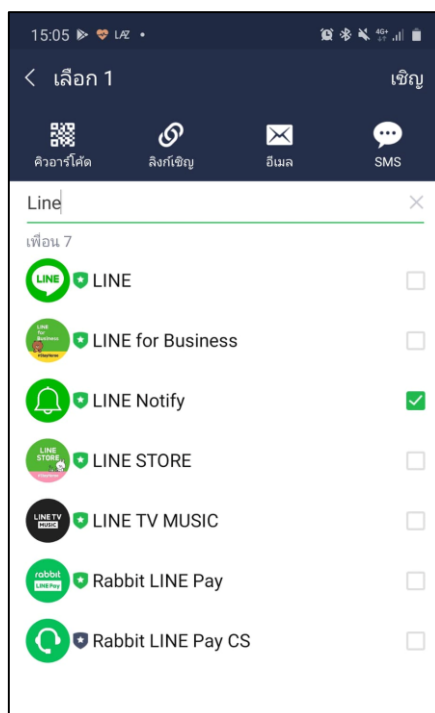
- 1) กรอกชื่อ Token ที่ต้องการ
- 2) ให้เลือก Group LINE ที่ต้องการแจ้งเตือน (หากยังไม่มี ให้ไปสร้าง Group LINE ก่อน)
- 3) เมื่อกรอกชื่อ Token และเลือก Group LINE ที่ต้องการแล้ว ปุ่ม ออก Token จะเปลี่ยนเป็นปุ่มสีเขียว ให้กด “ออก Token”



- เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม “คัดลอก” เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE



- จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE
- ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง
- เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง

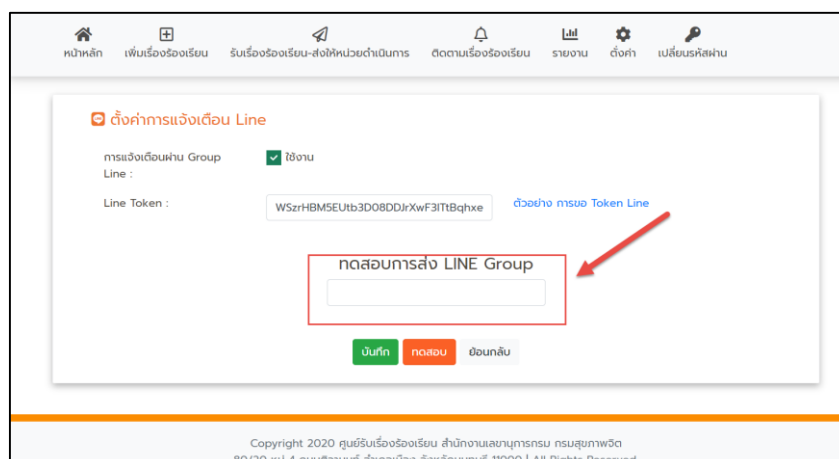


4.6.4 เมื่อเสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ

**บันทึก**

คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่ม

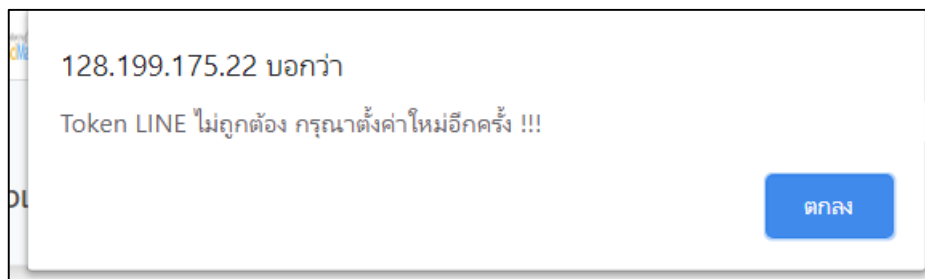
4.6.5 จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว สามารถทดสอบการส่ง LINE Group ได้โดยการกรอกความต้องการ ทดสอบการส่ง



4.6.6 จากนั้นกดปุ่ม

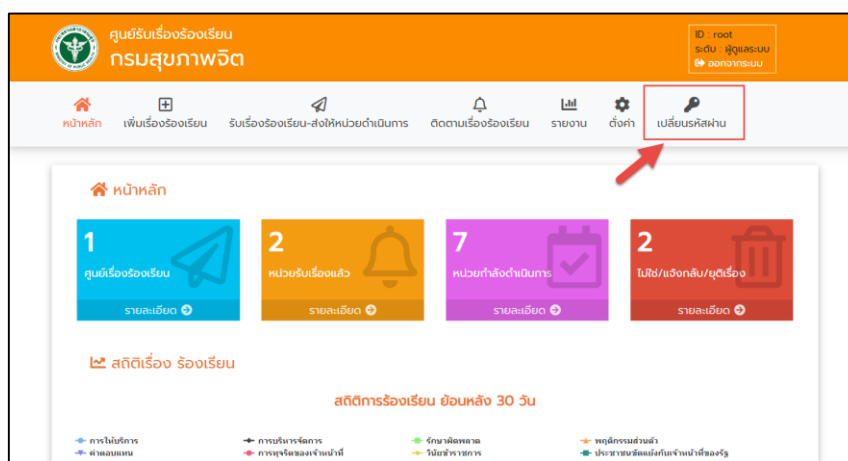
กดสอบ

4.6.7 จะมีข้อความแจ้งเตือน ที่ส่งไปยัง LINE Group

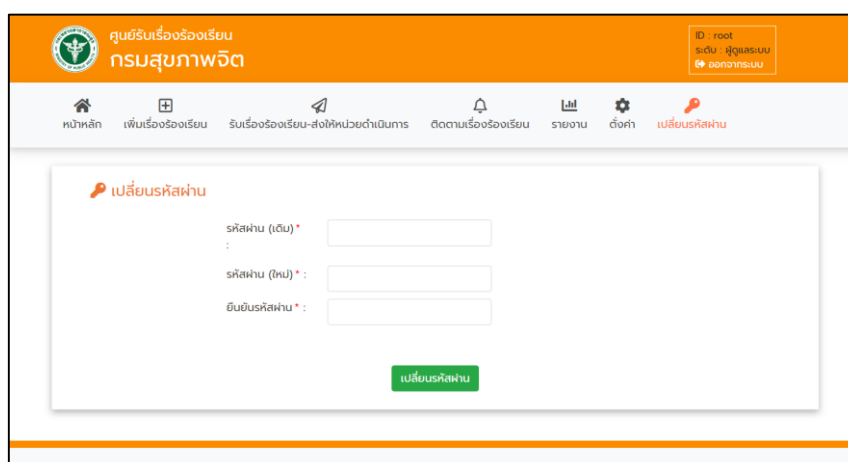


## 4.7 การเปลี่ยนรหัสผ่าน

4.7.1 ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน



4.7.2 จะปรากฏหน้าต่างแก้ไขรหัสผ่าน



#### 4.7.3 กรอกรายละเอียด

- รหัสผ่านเดิม
- รหัสผ่านใหม่
- ยืนยันรหัสผ่านอีกครั้ง

คุณได้รับเรื่องร้องเรียน  
กรมสุขภาพจิต

ID : root  
session : 5f9e8e8e8e8e8e8e8e8e8e8e8e8e8e8e  
ออกจากระบบ

หน้าหลัก เพิ่มเรื่องร้องเรียน รับเรื่องร้องเรียน-ส่งให้หน่วยงานดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน รายงาน ตั้งค่า **เปลี่ยนรหัสผ่าน**

**เปลี่ยนรหัสผ่าน**

รหัสผ่าน (เดิม) \*

รหัสผ่าน (ใหม่) \*

ยืนยันรหัสผ่าน \*

**เปลี่ยนรหัสผ่าน**

Copyright © 2020 กรมสุขภาพจิต. All Rights Reserved. สงวนลิขสิทธิ์. กรมสุขภาพจิต

#### 4.7.4 กดปุ่ม

**เปลี่ยนรหัสผ่าน**

เป็นอันเสร็จสิ้นการเปลี่ยนรหัสผ่าน