


คู่มือสำหรับหน่วย

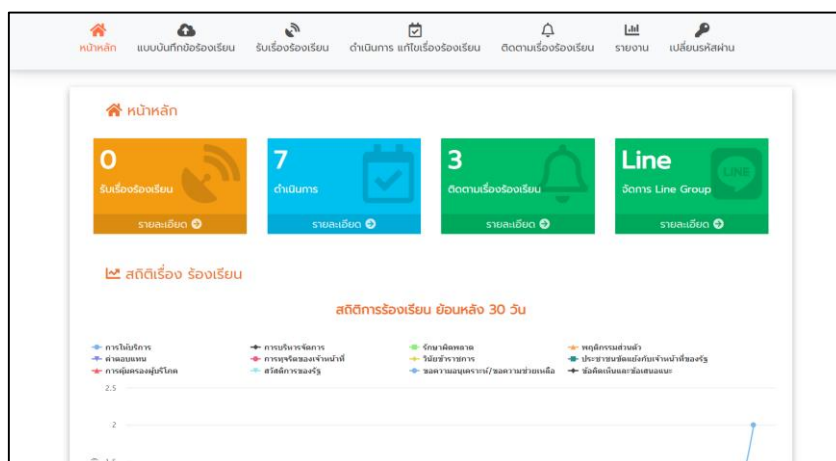
### 3.1 วิธีการเข้าสู่ระบบ

#### 3.1.1 ไปที่เมนูเข้าสู่ระบบ

- (1) ทำการกรอก ชื่อผู้ใช้ระบบ
- (2) ทำการกรอกรหัสผ่าน
- (3) กดปุ่มเข้าสู่ระบบ

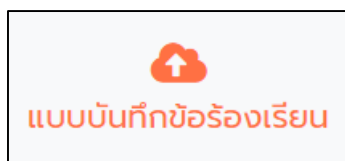


3.1.2. จะมายังหน้าหลัก สำหรับหน่วย โดยมีรายละเอียดดังนี้ แสดงข้อมูลจำนวนข้อร้องเรียน และสถิติการร้องเรียน ย้อนหลัง 30 วัน



### 3.2 การบันทึกข้อร้องเรียน

#### 3.2.1 ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกแบบบันทึกข้อร้องเรียน



#### 3.2.2 ซึ่งแบบบันทึกข้อร้องเรียนสำหรับหน่วยงานการจะต้องกรอกข้อมูลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียนซึ่งมีข้อมูลที่ต้องกรอก

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)

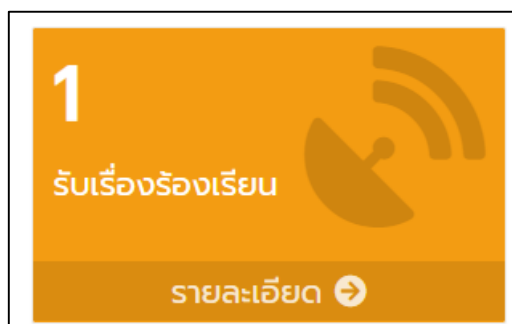
14) เบอร์มือถือ

15) Email (ถ้ามี) กรณีรับข้อมูลข่าวสาร

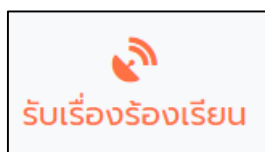


### 3.3 การรับเรื่องร้องเรียน

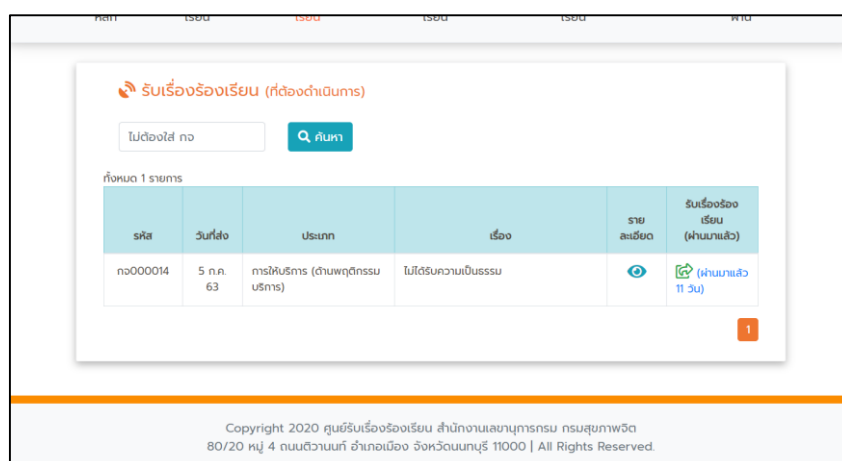
เป็นการรับเรื่องร้องเรียน จากศูนย์รับเรื่องร้องเรียน-ร้องทุกข์ ของส่วนกลาง ซึ่งต้องดำเนินการยุติข้อร้องเรียนต่าง ๆ เมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้า มาจะจำนวนข้อร้องเรียน ปรากฏอยู่ที่หน้าหลัก ในแถบของรายละเอียดรับเรื่องร้องเรียน



#### 3.3.1 ไปที่แถบเมนูบาร์ และเลือกรับเรื่องร้องเรียน

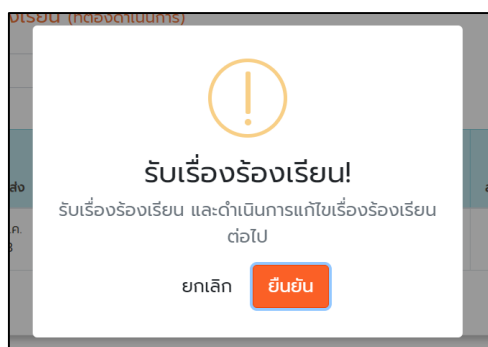


#### 3.3.2 จะมายังหน้า รับเรื่องร้องเรียน (ที่ต้องดำเนินการ) ซึ่งจะแสดงหน้าโปรแกรม และรายละเอียด ดังนี้



#### 3.3.3 เลือก ปุ่ม เพื่อรับเรื่องร้องเรียน

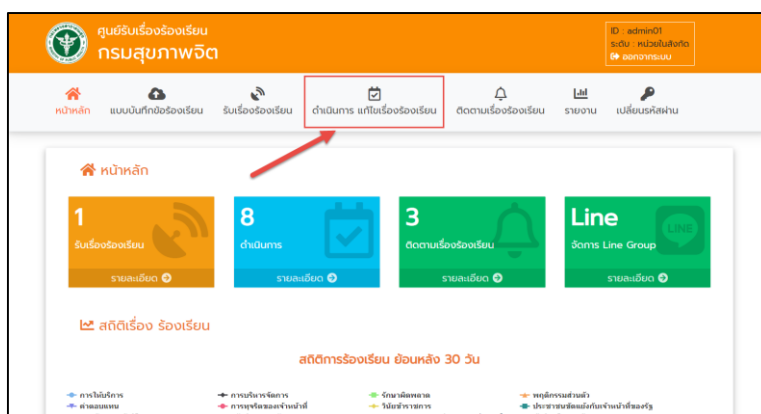
### 3.3.4 จะแสดงข้อความแจ้งเตือนการ รับเรื่องร้องเรียน



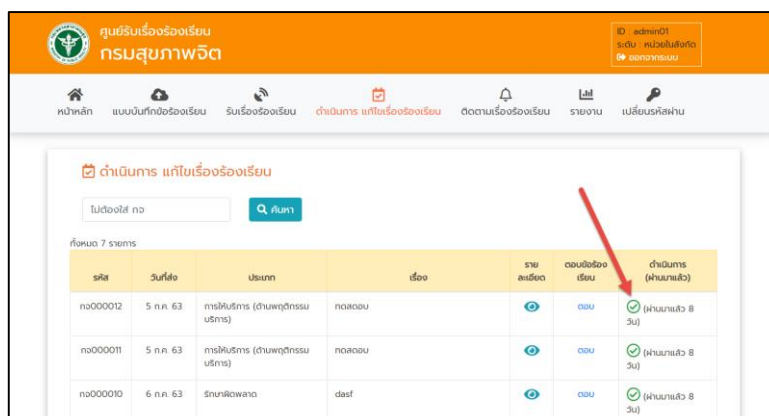
### 3.3.5 ให้กดปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อทำการบันทึก

## 3.4 การดำเนิน แก้ไขเรื่องร้องเรียน

### 3.4.1 ไปที่เมนู ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



### 4.2 จะมายังหน้า ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ให้เลือกปุ่ม เพื่อดำเนินการ



#### 4.4.3 จะปรากฏรายละเอียดคำร้องเรียน

**ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน**

**ปิดข้อมูล ผู้ร้องเรียน**

**ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน**

เรื่องเรียนถึง : โรงพยาบาลศรีนครินทร์

ประเภทเรื่อง : ขาดความเอื้อเฟื้อ/ขอความช่วยเหลือ

เรื่องเรียน :

วันที่เรื่องเรียน : 4 ก.ค. 63

หัวข้อเรื่อง : ไม่อำนวยความสะดวก

เรื่องเรียน :

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน :

สิ่งที่ต้องการแก้ไข :

4.4 ให้เลื่อนหน้าเว็บไซต์ลงมาด้านล่าง จะเห็นการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน จากนั้นทำการกรอกรายละเอียด

- 1) รายละเอียดการตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน
- 2) แนบเอกสารการตอบ-แก้ไข (ถ้ามี)
- 3) กดปุ่มบันทึกการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน

**ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน**

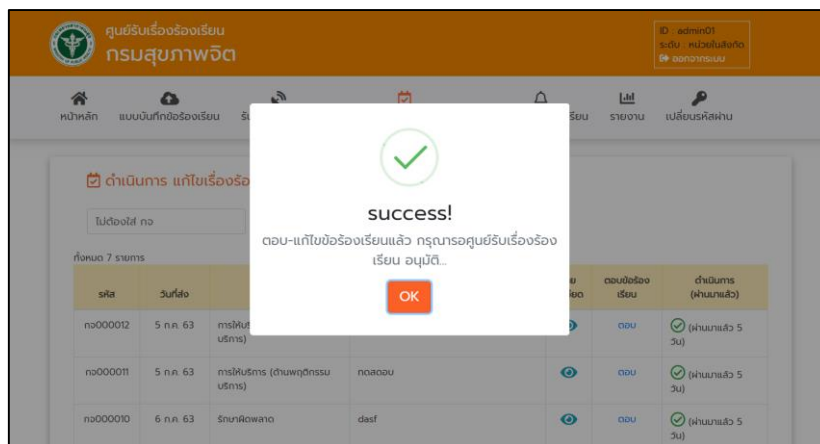
รายละเอียดการตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียน : 1

เอกสารแนบ (ถ้ามี) : Choose file... Browse 2

กรุณาเลือกไฟล์ word, pdf, png, jpg, gif

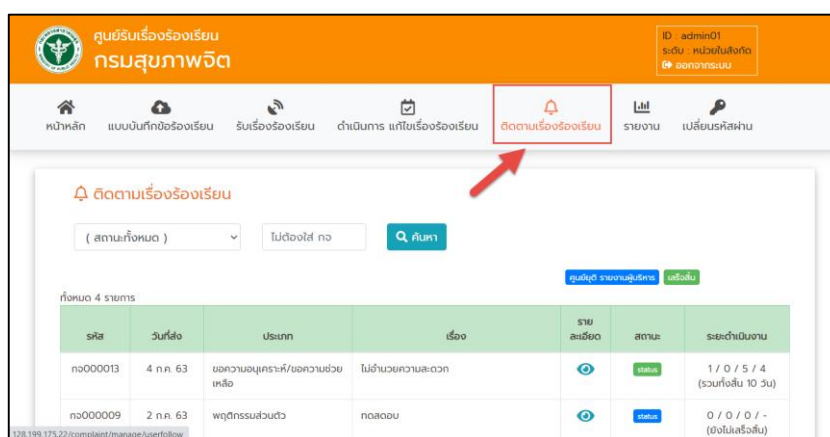
ปิด บันทึกการตอบ-แก้ไข ข้อร้องเรียน 3

4.5 จะมีข้อความแจ้งเตือน “ตอบ-แก้ไขข้อร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว กรุณารอศูนย์รับเรื่องร้องเรียนอนุมัติ” เป็นอันเสร็จการ ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน



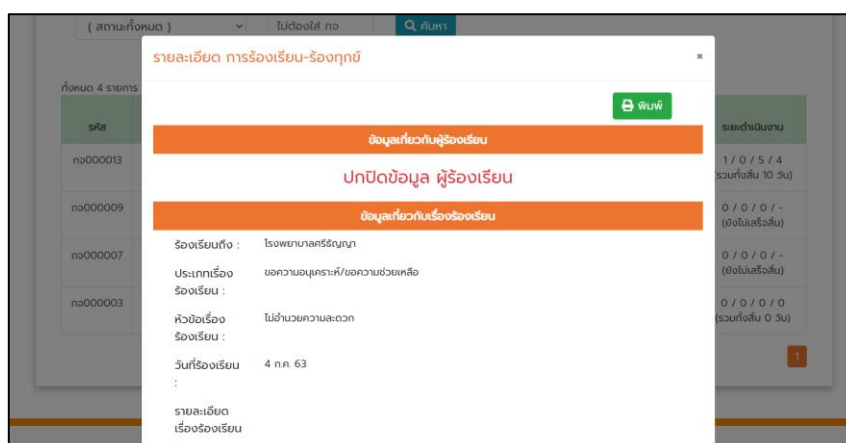
### 3.5. การพิมพ์ข้อมูลการร้องเรียน

#### 3.5.1 ไปที่เมนู ติดตามเรื่องร้องเรียน



#### 3.5.2 เลือก ไอคอน ที่แถว รายละเอียด

#### 3.5.4 จะปรากฏ รายละเอียดการร้องเรียน – ร้องทุกข์





## 3.5.5 ให้คลิกเลือก ปุ่ม



## 3.5.6 โปรแกรมจะเปิดแถบใหม่ขึ้นมา

พิมพ์รายละเอียด ร้องเรียน-ร้องทุกข์ - Google Chrome

ไม่ปลอดภัย | 128.199.175.22/complaint/prints/appeal/กจ000013

พิมพ์รายละเอียด ร้องเรียน-ร้องทุกข์ 1 / 1

เลขที่ร้องเรียน กจ000013  
 วันที่รับเรื่องร้องเรียน 4 ก.ค. 63  
 เวลา

### การร้องเรียน - ร้องทุกข์

- ข้อมูลผู้ร้องเรียน
 

ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน : สะอาด สุดใจ รหัสประจำตัวประชาชน : 5-2141-24111-41-4

เพศ : ชาย อาชีพ : เกษกร

ที่อยู่ : 101 บ้านมะค่า ตำบลศรีเกาะ อำเภอบ้านนา จังหวัดนครนายก 15000

โทรศัพท์ : มือถือ : โทรสาร :

Email :
- ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
 

ช่องทางการร้องเรียน : ดูรับความคิดเห็น ร้องเรียนถึง : โรงพยาบาลศรีธัญญา

ประเภทการร้องเรียน : ขอความอนุเคราะห์/ขอความช่วยเหลือ

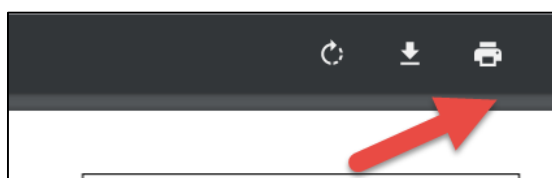
ร้องเรียนบุคคล : พยาบาล

เรื่องที่ร้องเรียน : ไม่อำนวยความสะดวก

รายละเอียดเรื่องที่ร้องเรียน :

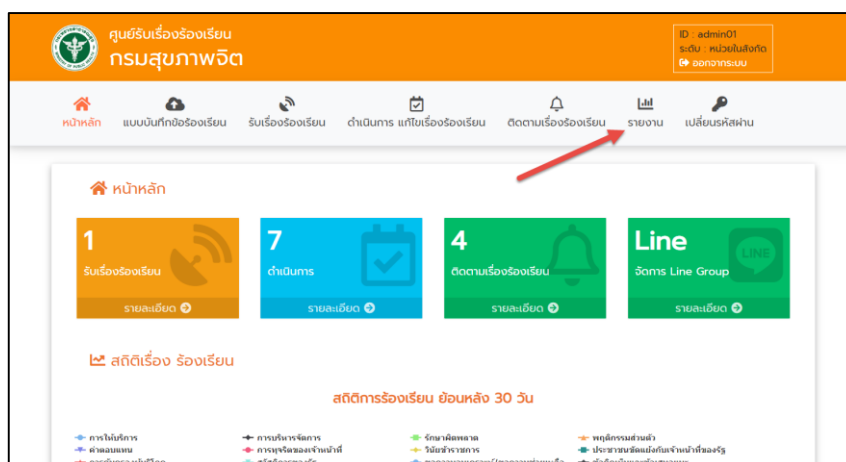
สิ่งที่ต้องการแก้ไข :

## 3.5.7 กดปุ่ม เครื่องพิมพ์ที่มุมบน ขวา เพื่อพิมพ์เอกสาร



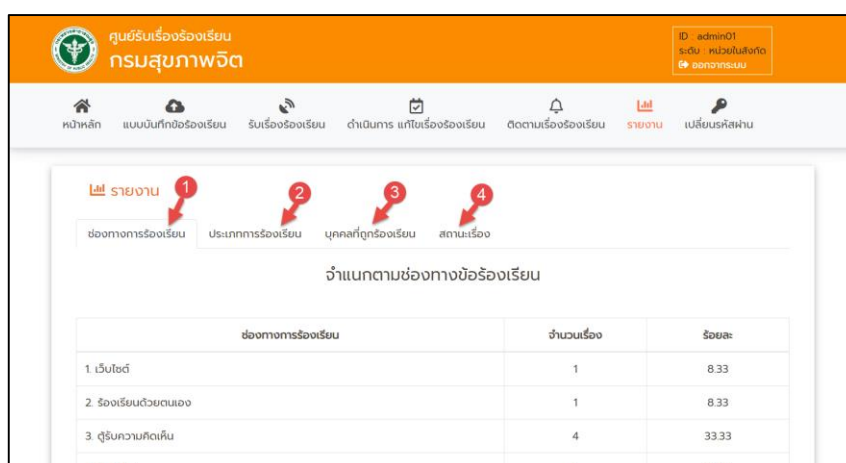
### 3.6. การเรียกดูรายงาน

#### 3.6.1 ไปที่เมนู รายงาน



#### 3.6.2 จะมายังหน้ารายงานซึ่งสามารถเรียกดูรายงานได้ ดังนี้

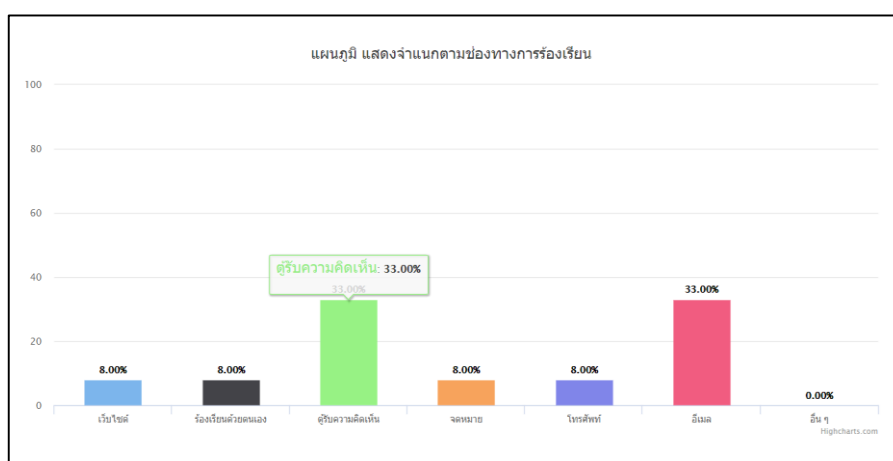
- 1) รายงานจำแนกตามช่องทางข้อร้องเรียน
- 2) รายงานจำแนกตามประเภทการร้องเรียน
- 3) รายงานจำแนกตามบุคคลที่ถูกร้องเรียน
- 4) รายงานสถานะเรื่องร้องเรียน



### 3.6.3 สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ ตาราง

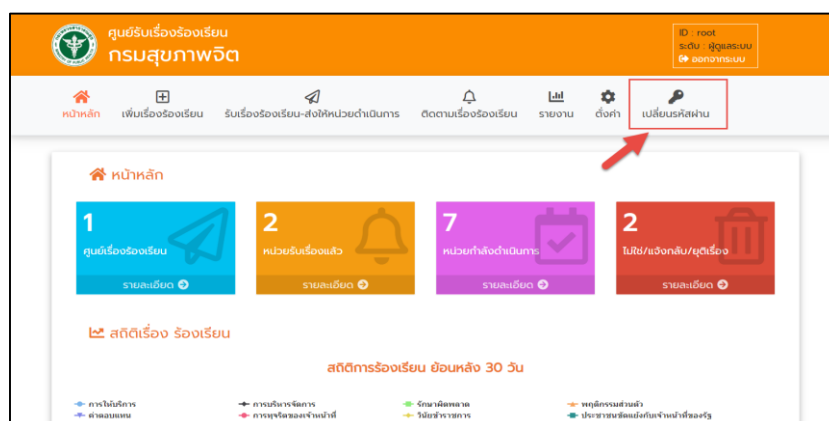
ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
1 เว็บไซต์	1	8.33
2. ร้องเรียนด้วยตนเอง	1	8.33
3. ตู้รับความคิดเห็น	4	33.33
4. จดหมาย	1	8.33
5. โทรศัพท์	1	8.33
6. อีเมล	4	33.33
7. อื่น ๆ	-	-
รวม	12	100

### 3.6.4 สามารถดูรายละเอียดในรูปแบบ แผนภูมิ



## 3.7 การเปลี่ยนรหัสผ่าน

### 3.7.1 ไปที่เมนู เปลี่ยนรหัสผ่าน



### 3.7.2 จะปรากฏหน้าแก้ไขรหัสผ่าน

### 3.8 การตั้งค่าการรับแจ้งเตือนจาก LINE Group

เป็นการรับข้อมูลข่าวสารผ่าน Line Group ซึ่งแต่ละหน่วยสามารถมีกลุ่ม Line ได้มากกว่า 1 กลุ่ม ซึ่งสามารถแจ้งเตือน ข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเข้ากลุ่ม Line ได้โดยมีวิธีการตั้งค่า ดังนี้

#### 3.8.1 ไปที่หน้าหลักของระบบ เลือก แถบ Line จัดการ Line Group คลิกเลือก รายละเอียด



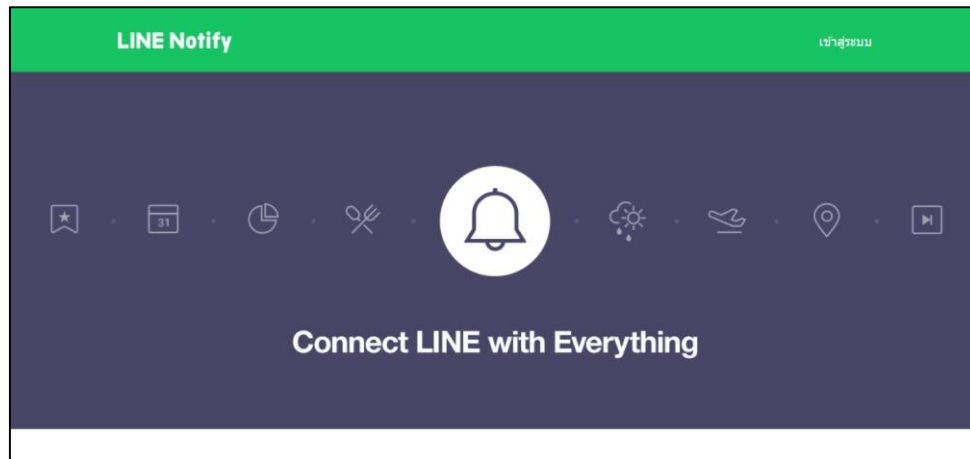
#### 3.8.2 จะมายังหน้า ผู้บัญชี Line Group ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- 1) เลือกใช้งาน การแจ้งเตือนผ่าน Group Line
- 2) ตั้งชื่อไลน์ กลุ่ม ตามต้องการ
- 3) ใส่ LINE Token ซึ่งสามารถขอ ได้ตามวิธีด้านล่าง

การขอ Token LINE

3.8.2.1 เข้าไปยัง <https://notify-bot.line.me/th/>

3.8.2.2 จะแสดงหน้าระบบ LINE Notify



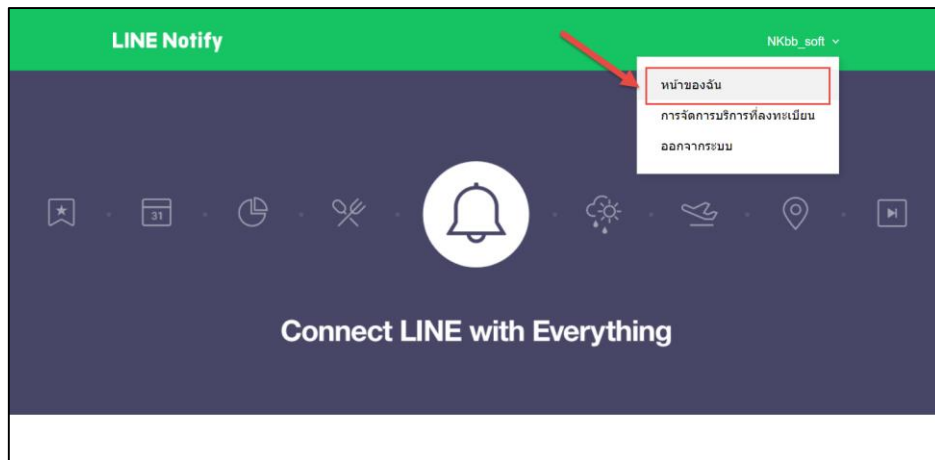
3.8.2.3 เลือกเมนูเข้าสู่ระบบ ด้านบน

เข้าสู่ระบบ

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



3.8.2.5 เมื่อเข้าสู่ระบบสำเร็จ ให้เลือกแถบเมนูด้านบนซ้าย กดตรงชื่อ บัญชีของคุณ จากนั้น ให้เลือกเมนู “หน้าของฉัน”

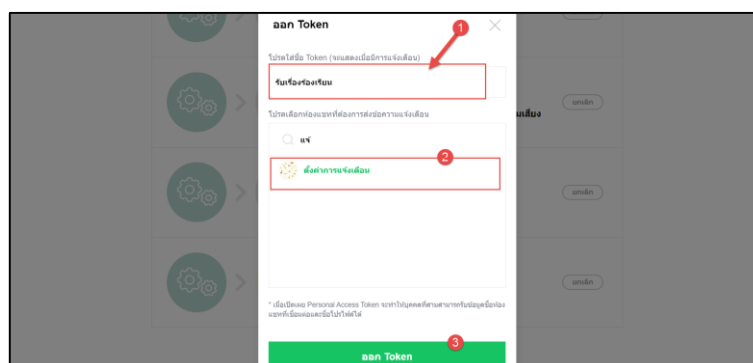


3.8.2.6 ให้เลือก หน้าโปรแกรมลงมาด้านล่าง จะเห็น การออก Access Token สำหรับ ผู้พัฒนา ให้กด “ออก Token”

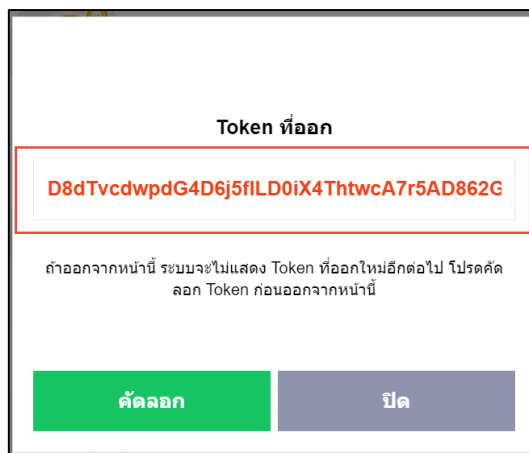


3.8.2.7 จะปรากฏหน้าต่าง ออก Token ซึ่งต้องกรอกข้อมูลดังนี้

- 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”



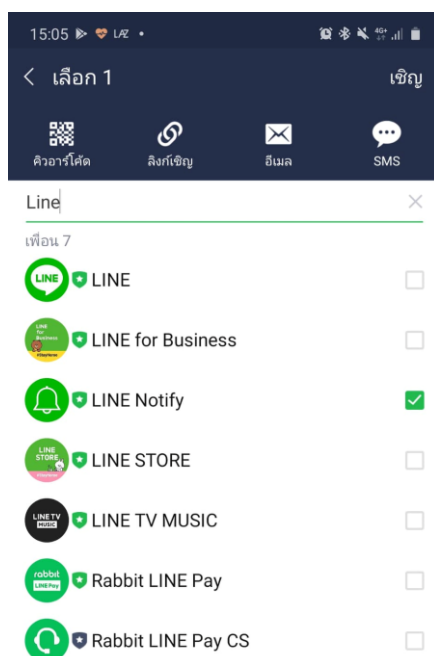
3.8.2.8 เมื่อกดออก Token แล้วจะปรากฏ ข้อมูล Token ที่ออก จากนั้นทำการ กดปุ่ม “คัดลอก” เพื่อทำการคัดลอก เป็นอันเสร็จสิ้นในการออก Token LINE



3.8.2.9 จากนั้นให้เปิดโปรแกรม LINE

3.8.2.10 ไปยัง LINE Group ที่เราสร้าง

3.8.2.11 เชิญ LINE Notify เข้ากลุ่ม ตามภาพด้านล่าง



3.8.3 เมื่อ เสร็จขั้นตอน ของ Token Line และเพิ่ม LINE Notify เข้ากลุ่มเรียบร้อยแล้ว ให้ทำการ คัดลอก LINE Token มาใส่และทำการ กดปุ่มบันทึก

3.8.4 จะมายังหน้า แจ้งเตือนตั้งค่า การแจ้งเตือนผ่าน LINE Group เรียบร้อยแล้ว

3.8.5 สามารถ ทดสอบการส่งข้อความเข้า LINE Group ได้โดย

- 1) กรอกข้อความที่ต้องการส่ง
- 2) กดปุ่มทดสอบ



3. 8.6 ถ้าข้อมูล Token LINE ถูกต้อง และเพิ่ม LINE Notify สำเร็จจะมีข้อความ ที่ทดสอบเข้าไปยัง LINE Group

