

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบ

โครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์ม

บริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่อง

ราวร้องทุกข์ (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 app interface for One-Time PIN verification. At the top, there is a blue header with a back arrow. The main content area is white and contains the following text: "ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-Time PIN)", "กรุณากรอกรหัสยืนยัน 6 หลักที่ส่งไปยังอีเมลของท่าน", and six empty input boxes for the PIN. Below the input boxes, it says "Ref: 2G4C9". There is a timer showing "หมดเวลา 04:56". At the bottom, there is a blue button labeled "ยืนยันรหัสผ่าน".

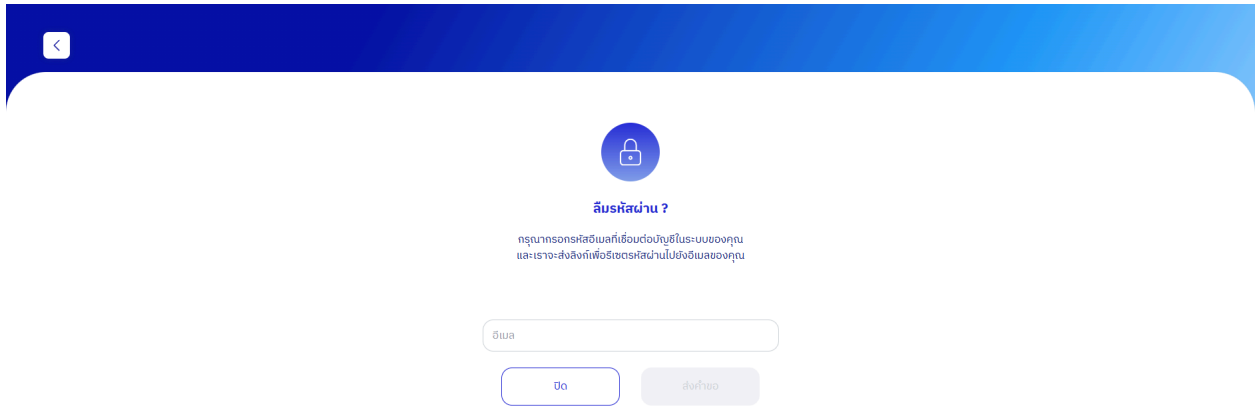
4. กรอกรหัสผ่านแบบครั้งเดียวที่ได้รับจากทางอีเมลเพื่อเข้าใช้งานระบบ

(ระบบจะส่งรหัสผ่านแบบครั้งเดียวให้ทางอีเมลที่ผูกไว้กับบัญชีของผู้ใช้งาน)

The screenshot shows a mobile app interface for One-Time PIN verification, similar to the previous one. The main content area is white and contains the following text: "ยืนยันตัวตนด้วยรหัสผ่านแบบครั้งเดียว (One-Time PIN)", "กรุณากรอกรหัสยืนยัน 6 หลักที่ส่งไปยังอีเมลของท่าน", and six input boxes containing the digits "9", "0", "3", "9", "0", "0". Below the input boxes, it says "Ref: HNNC9". There is a timer showing "หมดเวลา 04:35". At the bottom, there is a blue button labeled "ยืนยันรหัสผ่าน".

การแก้ไขรหัสผ่าน

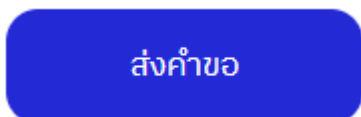
1. กดปุ่มลี้มรหัสผ่าน [ลี้มรหัสผ่าน?](#) ที่หน้า เข้าสู่ระบบ



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 กรุณาคัดลิงค์ด้านล่างนี้และแก้ไขรหัสผ่านภายในระยะเวลาที่กำหนด

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

กรุณาแก้ไขรหัสภายใน 5 นาที เพื่อดำเนินการแก้ไขรหัสผ่านให้สมบูรณ์ หากท่านไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการ โปรดละเว้นอีเมลฉบับนี้ หรือแจ้งผู้ดูแลระบบทันที

ขอแสดงความนับถือ

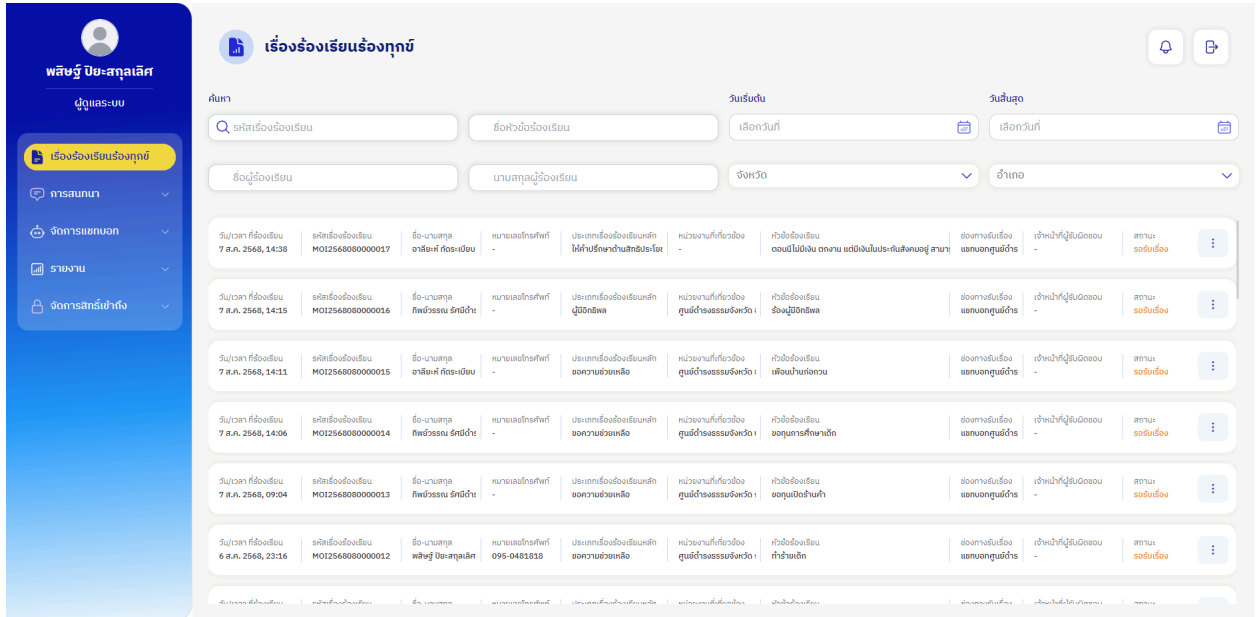
ทีมพัฒนาระบบศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

1.3. กดลิงค์ที่ส่งมาทางอีเมลเพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน

1.4. กรอกรหัสผ่านใหม่ & no ละกดปุ่ม ยืนยัน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับมา เข้าสู่ระบบ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

1. การค้นหาเรื่องร้องเรียน



ใช้ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ทั้งหมดที่ส่งเข้ามาในระบบ โดยเจ้าหน้าที่จะสามารถดูภาพรวม ค้นหา คัดกรอง และติดตามสถานะของแต่ละเรื่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ



มีรายละเอียดดังนี้

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

1.1. กรอกรหัสเรื่องร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง “รหัสเรื่องร้องเรียน”

1.2. กรอกชื่อหัวข้อเรื่องร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง “ชื่อหัวข้อเรื่องร้องเรียน”

1.3. เลือกช่วงวันที่ ที่ต้องการค้นหาเรื่องร้องเรียน โดยเลือกวันที่เริ่มต้น และ วันที่สิ้นสุด

วันเริ่มต้น	วันสิ้นสุด
<input type="text" value="เลือกวันที่"/> 	<input type="text" value="เลือกวันที่"/> 

1.4. กรอกชื่อผู้ร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง “ชื่อผู้ร้องเรียน” โดยต้องกรอกเป็นชื่อเต็มเท่านั้น

1.5. กรอกนามสกุลผู้ร้องเรียนเพื่อค้นหาเรื่องร้องเรียน ในช่อง “นามสกุลผู้ร้องเรียน”

โดยต้องกรอกเป็นชื่อเต็มเท่านั้น

1.6. เลือกจังหวัดที่ต้องการค้นหาเรื่องร้องเรียนในจังหวัดที่ต้องการ

จังหวัด



1.7. เลือกอำเภอที่ต้องการค้นหาเรื่องราวเรียนในอำเภอที่ต้องการ โดย
จะแสดงเฉพาะอำเภอในจังหวัดที่เลือก

อำเภอ



2. การดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

พลิชฐ์ ปิยะสกุลเลิศ
ผู้ดูแลระบบ

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

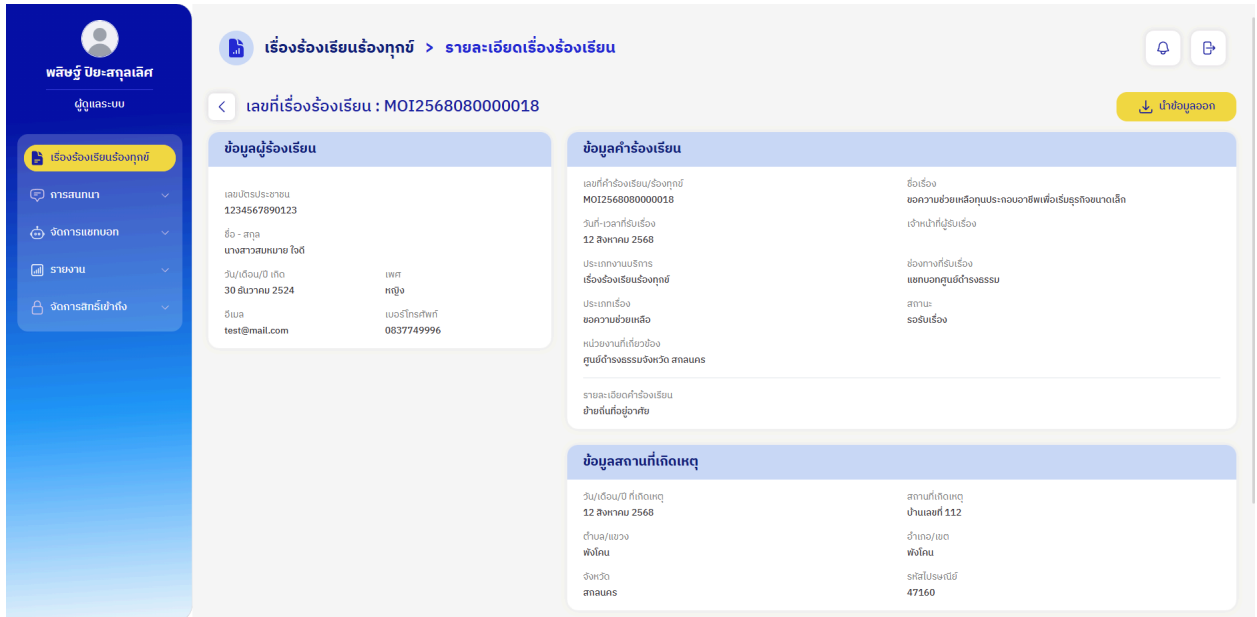
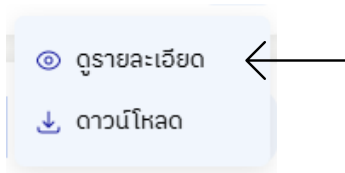
ค้นหา: รหัสเรื่องร้องเรียน | ชื่อหัวข้อเรื่องเรียน | เลือกวันที่ | เลือกวันที่

ชื่อผู้ร้องเรียน | นามสกุลผู้ร้องเรียน | จังหวัด | อำเภอ

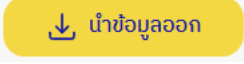
รับเวลา ที่ร้องเรียน 7 ส.ค. 2568, 14:38	รหัสเรื่องร้องเรียน MOI2568080000017	ชื่อ-นามสกุล จางรีศักดิ์ ติละเชียบ	หมายเลขโทรศัพท์ -	ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก ไม่ได้รับรักษาผ่านสิทธิประโยชน์	หน่วยงานที่ควรร้อง -	หัวข้อย่อยเรื่อง ตนมีไข้สูง หนาวสั่น มีไข้สูง หนาวสั่น	ส่งทางอื่นเรื่อง แยกออกศูนย์ดำรง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ -	สถานะ รอดรับเรื่อง
รับเวลา ที่ร้องเรียน 7 ส.ค. 2568, 14:15	รหัสเรื่องร้องเรียน MOI2568080000016	ชื่อ-นามสกุล พิชญ์ธรณ ภัทธิวีระ	หมายเลขโทรศัพท์ -	ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก ผู้มีสิทธิ	หน่วยงานที่ควรร้อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	หัวข้อย่อยเรื่อง สิ่งประดิษฐ์	ส่งทางอื่นเรื่อง แยกออกศูนย์ดำรง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ -	ดูรายละเอียด ดาวน์โหลด
รับเวลา ที่ร้องเรียน 7 ส.ค. 2568, 14:11	รหัสเรื่องร้องเรียน MOI2568080000015	ชื่อ-นามสกุล จางรีศักดิ์ ติละเชียบ	หมายเลขโทรศัพท์ -	ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก ขอความช่วยเหลือ	หน่วยงานที่ควรร้อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	หัวข้อย่อยเรื่อง เตียงนอนที่ถาวร	ส่งทางอื่นเรื่อง แยกออกศูนย์ดำรง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ -	สถานะ รอดรับเรื่อง
รับเวลา ที่ร้องเรียน 7 ส.ค. 2568, 09:04	รหัสเรื่องร้องเรียน MOI2568080000014	ชื่อ-นามสกุล พิชญ์ธรณ ภัทธิวีระ	หมายเลขโทรศัพท์ -	ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก ขอความช่วยเหลือ	หน่วยงานที่ควรร้อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	หัวข้อย่อยเรื่อง ขอทุนการศึกษา	ส่งทางอื่นเรื่อง แยกออกศูนย์ดำรง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ -	สถานะ รอดรับเรื่อง
รับเวลา ที่ร้องเรียน 6 ส.ค. 2568, 23:16	รหัสเรื่องร้องเรียน MOI2568080000012	ชื่อ-นามสกุล พลิชฐ์ ปิยะสกุลเลิศ	หมายเลขโทรศัพท์ 095-0481835	ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก ขอความช่วยเหลือ	หน่วยงานที่ควรร้อง ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	หัวข้อย่อยเรื่อง ทำวิจัย	ส่งทางอื่นเรื่อง แยกออกศูนย์ดำรง	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ -	สถานะ รอดรับเรื่อง

2.1. กดปุ่ม เพื่อดูรายการเพิ่มเติม

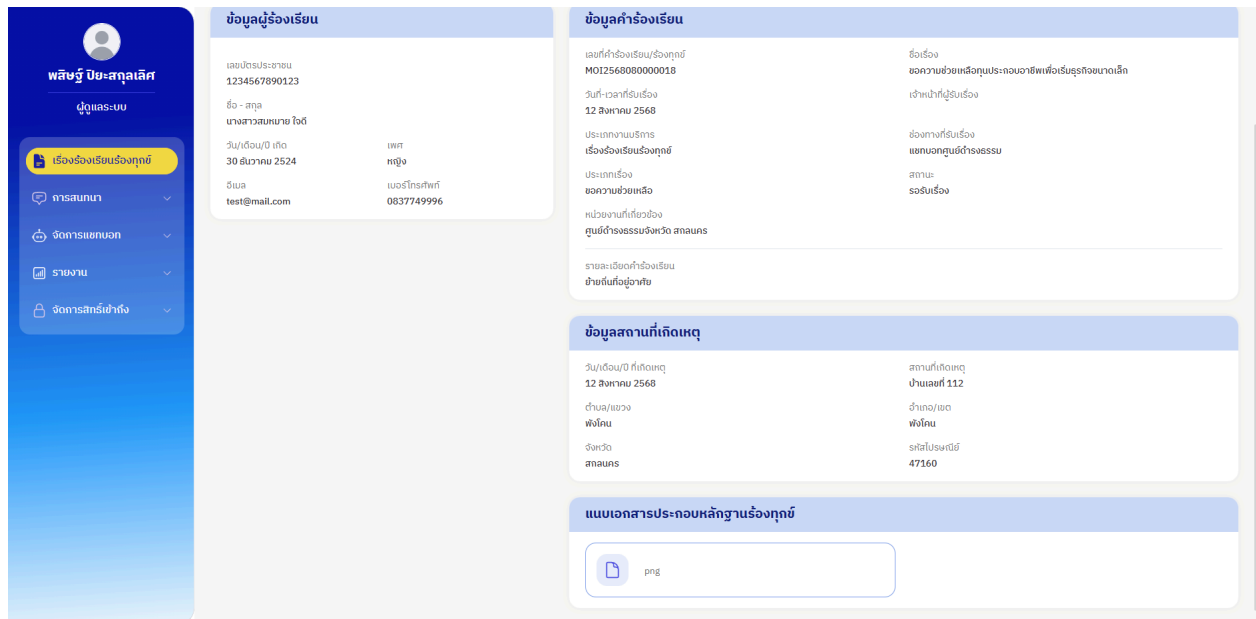
2.2. กด “ดูรายละเอียด” เพื่อเข้าไปดูรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



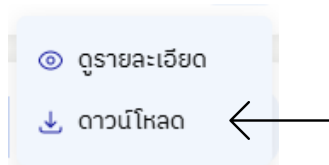
2.2.1. หน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียนเรียนทุกข์จะแสดงข้อมูลของเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2.2.2. สามารถกดปุ่ม  นำข้อมูลออก เพื่อนำออกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่เลือก

2.2.3. สามารถกดไฟล์แนบเอกสารประกอบหลักฐานร้องทุกข์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์แนบ



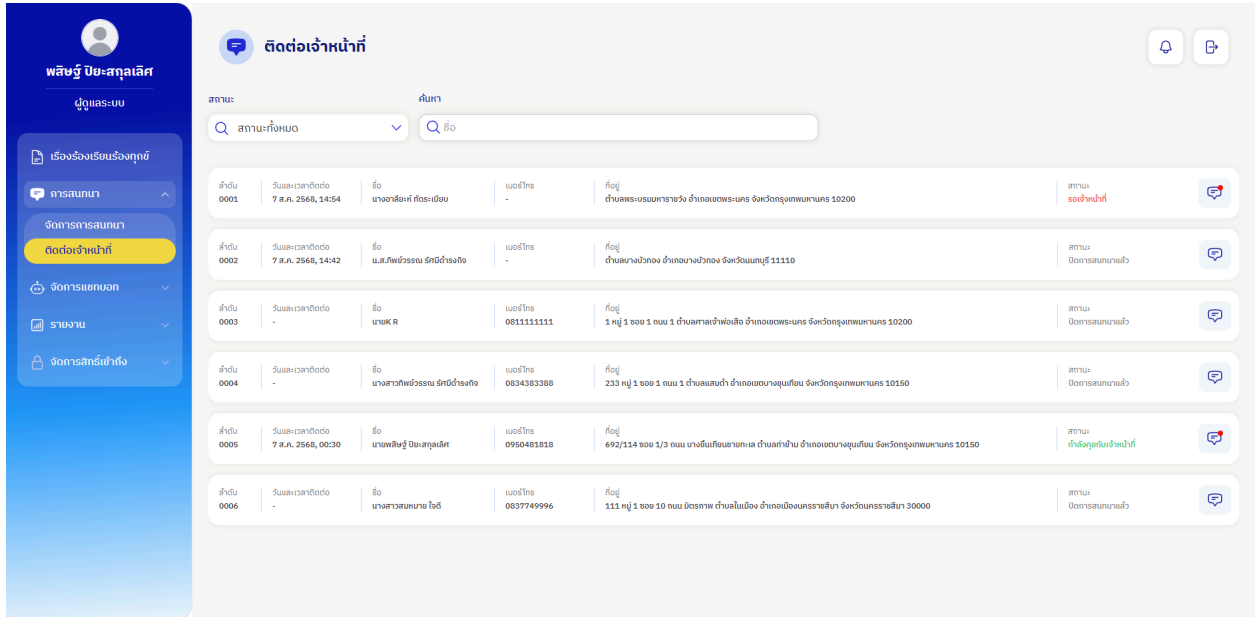
2.3. กด “ดาวน์โหลด” เพื่อออกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่เลือก



ไฟล์เรื่องร้องเรียนจะดาวน์โหลดออกมาเป็นไฟล์ word โดยจะมีชื่อเป็น รหัสเรื่องร้องเรียน_ชื่อ_นามสกุล_วัน-เดือน-ปี_เวลาร้องเรียน

การสนทนา

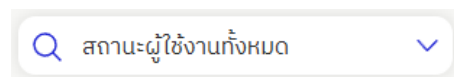
1. หน้าติดต่อเจ้าหน้าที่



แต่ละแถวจะมีรายละเอียดดังนี้

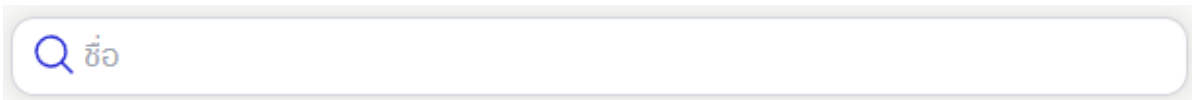
- o ลำดับ
- o วันและเวลาติดต่อ
- o ชื่อ
- o เบอร์โทร
- o ที่อยู่
- o สถานะ

2.1. การค้นหาด้วยสถานะด้วยการกดเลือก เพื่อค้นหาสถานะที่ต้องการโดยมีให้เลือกดังรูปนี้

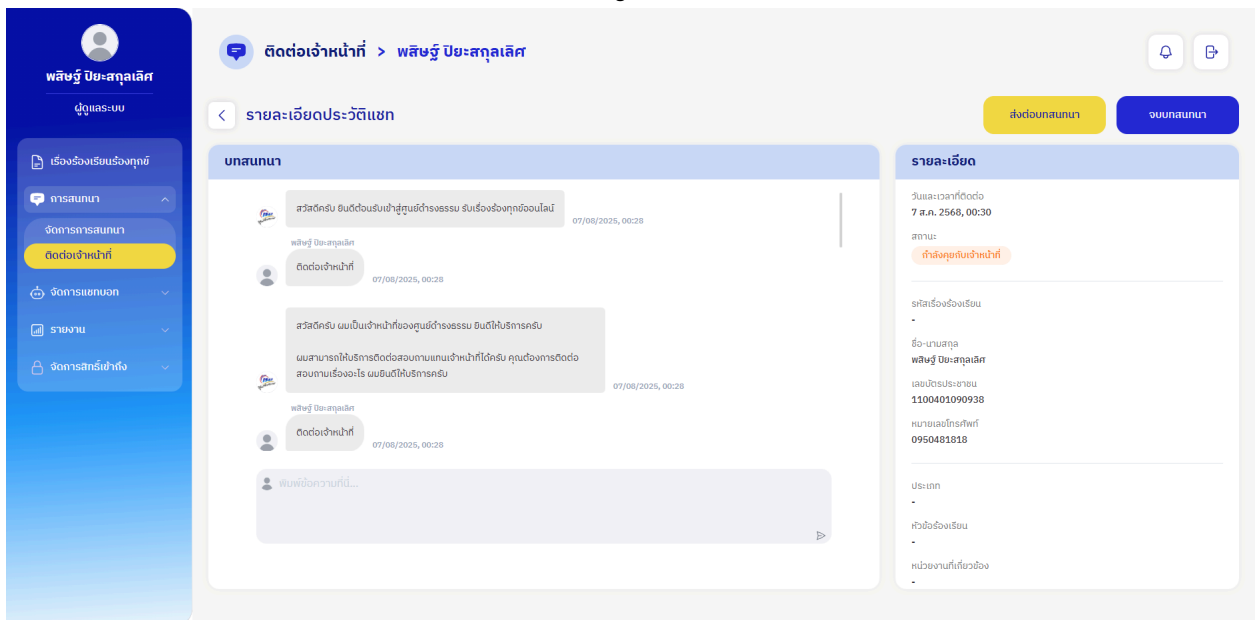


- สถานะทั้งหมด
- รอเจ้าหน้าที่
- ปิดการสนทนาแล้ว
- กำลังคุยกับเจ้าหน้าที่
- ถูกส่งมาจากเจ้าหน้าที่อื่น

2.2. กรอกชื่อประชาชนเพื่อค้นหาการติดต่อเจ้าหน้าที่ ในช่อง “ชื่อ”



2.3. กดดูรายละเอียดเพิ่มเติม เพื่อเข้าดูประชาชนคุยกับเจ้าหน้าที่ โดยบทสนทนาอยู่ด้านซ้าย และรายละเอียดการติดต่อเจ้าหน้าที่อยู่ด้านขวา



การดูรายงาน

๑. การเรียกดูรายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

๑.๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบ เลือกที่แท็บ รายงาน จากนั้นเลือกภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

ภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

ข้อมูล ณ วันที่ 12 สิงหาคม 2...

รายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

บัญชีประเภท: All

- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ทั้งหมด): 100
- ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (สงวนภาพ): 100
- ศูนย์ดำรงธรรม 76 จังหวัด: 0

กระทรวงการคลัง

สถานะ	คิดเป็น	เรื่อง	บริการ	จำนวน
คดีเป็น	9.00%	เรื่อง	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	9
คดีแล้ว	0.00%	เรื่อง	USD	0
คดีเป็น	0.00%	เรื่อง	แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า	0
คดีเป็น	0.00%	เรื่อง	การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ iOne	0

กระทรวงศึกษาธิการ

สถานะ	คิดเป็น	เรื่อง	บริการ	จำนวน
คดีเป็น	4.00%	เรื่อง	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	4
คดีแล้ว	0.00%	เรื่อง	USD	0
คดีเป็น	0.00%	เรื่อง	แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า	0
คดีเป็น	0.00%	เรื่อง	การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ iOne	0

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

สถานะ	คิดเป็น	เรื่อง	บริการ	จำนวน
คดีเป็น	5.00%	เรื่อง	เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	5
คดีแล้ว	0.00%	เรื่อง	USD	0
คดีเป็น	0.00%	เรื่อง	แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า	0
คดีเป็น	0.00%	เรื่อง	การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ iOne	0

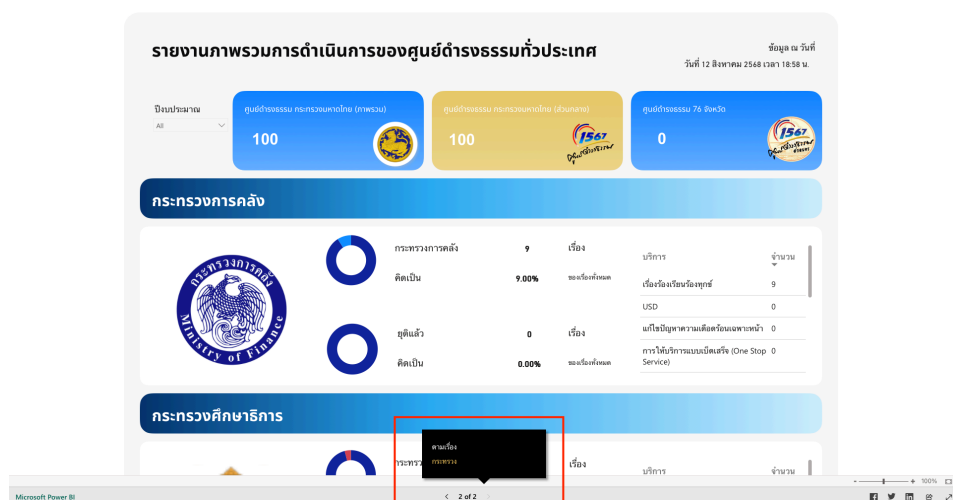
Microsoft Power BI | 2 of 2 | 100%

๑.๒. ระบบจะแสดงหน้ารายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์
 ดำรงธรรมทั่วประเทศ โดยข้อมูลที่นำมาแสดงจะอ้างอิงจาก
 ปีงบประมาณปัจจุบัน

๑.๒.๑. ค่าเริ่มต้นของรายงานนี้จะเป็น รายงานภาพรวมการ
 ดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศตามกระทรวง



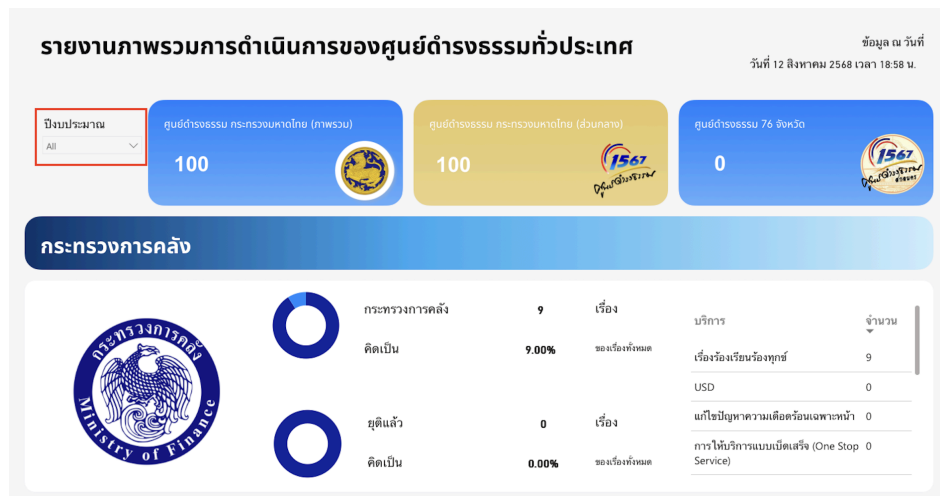
๑.๒.๒. หากต้องการเปลี่ยนหน้ารายงานเป็น รายงานภาพ
 รวมการดำเนินการของ
 ศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศตามเรื่อง สามารถทำได้โดยเลือกที่ 1
 จาก 2 และเลือก ตามเรื่อง



๑.๓. หน้ารายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศแบ่งตามกระทรวง ประกอบไปด้วย

๑.๓.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๑.๓.๑.๑. ปังบประมาณ



๑.๓.๒. ภาพรวมการดำเนินการแบ่งตามศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

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 เปอร์เซ็นต์ของจำนวนบริการตามหน่วยงานและหน่วยงานอื่น

๑.๓.๓.๓. จำนวนบริการ ตามหน่วยงาน (เรื่อง)

๑.๓.๓.๔. เปอร์เซ็นต์ของบริการ ตามหน่วยงาน (จากเรื่องทั้งหมดของทุกหน่วยงาน)



๑.๓.๓.๕. Pie Chart เปอร์เซ็นต์สถานะยุติแล้วและสถานะกำลังดำเนินการของบริการ ของหน่วยงาน

๑.๓.๓.๖. จำนวนบริการที่มีสถานะยุติแล้ว ของหน่วยงาน (เรื่อง)

๑.๓.๓.๗. เปอร์เซ็นต์ของบริการที่มีสถานะยุติแล้ว ของหน่วยงาน (จากเรื่องทั้งหมดของหน่วยงาน)

รายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

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

ปีงบประมาณ
All

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ภาพรวม)

100



ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)

100



ศูนย์ดำรงธรรม 76 จังหวัด

0



กระทรวงการคลัง



กระทรวงการคลัง
คิดเป็น

9

เรื่อง

บริการ

จำนวน

คิดเป็น

9.00%

ขอเรื่องทั้งหมด

เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

9

ยุติแล้ว

0

เรื่อง

แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า

0

คิดเป็น

0.00%

ขอเรื่องทั้งหมด

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

๑.๓.๓.๘. บริการ

๑.๓.๓.๙. จำนวนของบริการ (เรื่อง)



๑.๔. หน้ารายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศแบ่งตามเรื่อง ประกอบด้วย

๑.๔.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๑.๔.๑.๑. ปีงบประมาณ

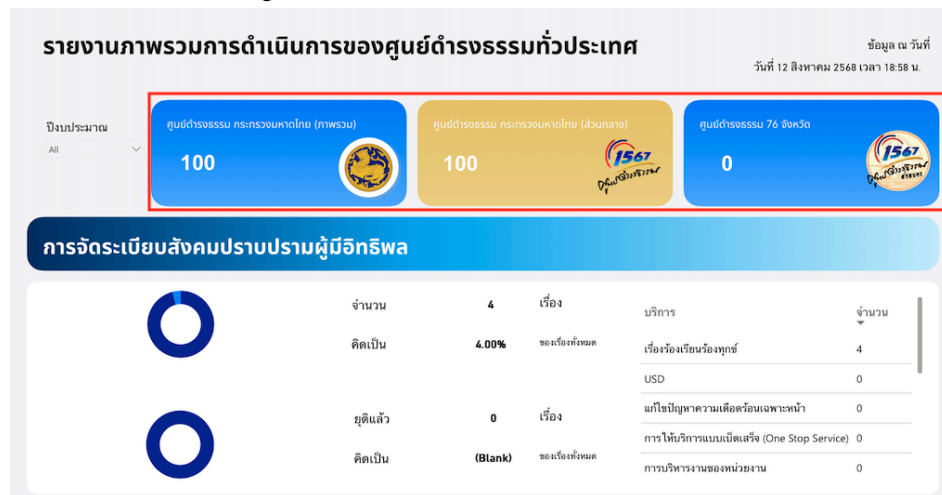


๑.๔.๒. ภาพรวมการดำเนินการแบ่งตามศูนย์ดำรงธรรม ประกอบด้วย

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 เเปอร์เซ็นต์ของจำนวนบริการตามเรื่องและเรื่องอื่น ๆ

๑.๔.๓.๓. จำนวนบริการ ตามเรื่อง (เรื่อง)

๑.๔.๓.๔. เเปอร์เซ็นต์ของบริการ ตามเรื่อง (จากเรื่องทั้งหมดของทุกเรื่อง)

รายงานภาพรวมการดำเนินการของศูนย์ดำรงธรรมทั่วประเทศ

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

จึงประมาณ
All

ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (ทพรม)

100



ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (สบกตจ)

100



ศูนย์ดำรงธรรม 76 จังหวัด

0



การจัดระเบียบสังคมปราบปรามผู้มีอิทธิพล



จำนวน 4 เรื่อง
คิดเป็น 4.00% ของเรื่องทั้งหมด



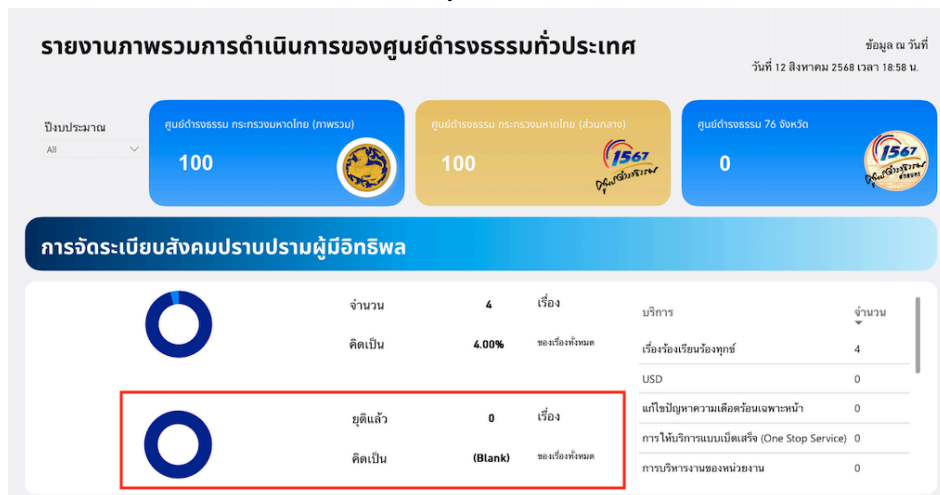
ยุติแล้ว 0 เรื่อง
คิดเป็น (Blank) ของเรื่องทั้งหมด

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

๑.๔.๓.๕. Pie Chart เพอร์เซ็นต์สถานะยุติแล้วและสถานะกำลังดำเนินการของบริการ ของเรื่อง

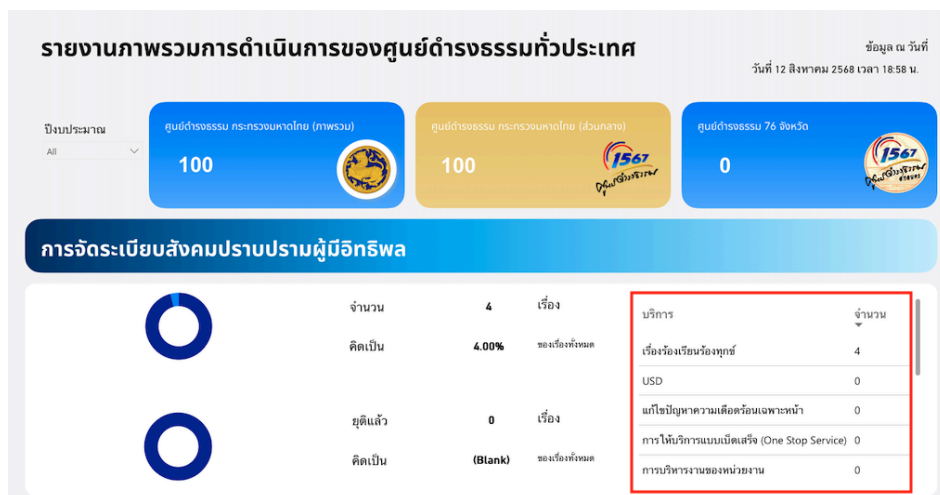
๑.๔.๓.๖. จำนวนบริการที่มีสถานะยุติแล้ว ของเรื่อง (เรื่อง)

๑.๔.๓.๗. เพอร์เซ็นต์ของบริการที่มีสถานะยุติแล้ว ของเรื่อง (จากเรื่องทั้งหมดของทุกเรื่อง)

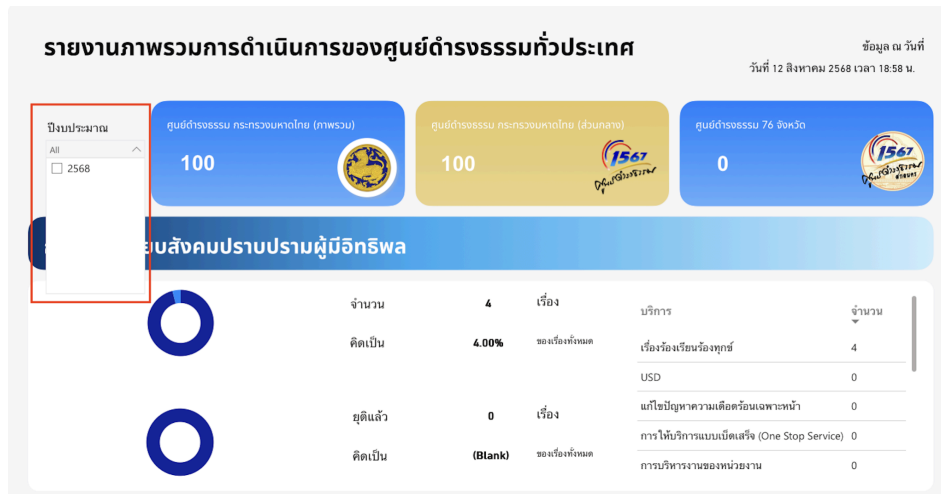


๑.๔.๓.๘. บริการ

๑.๔.๓.๙. จำนวนของบริการ (เรื่อง)

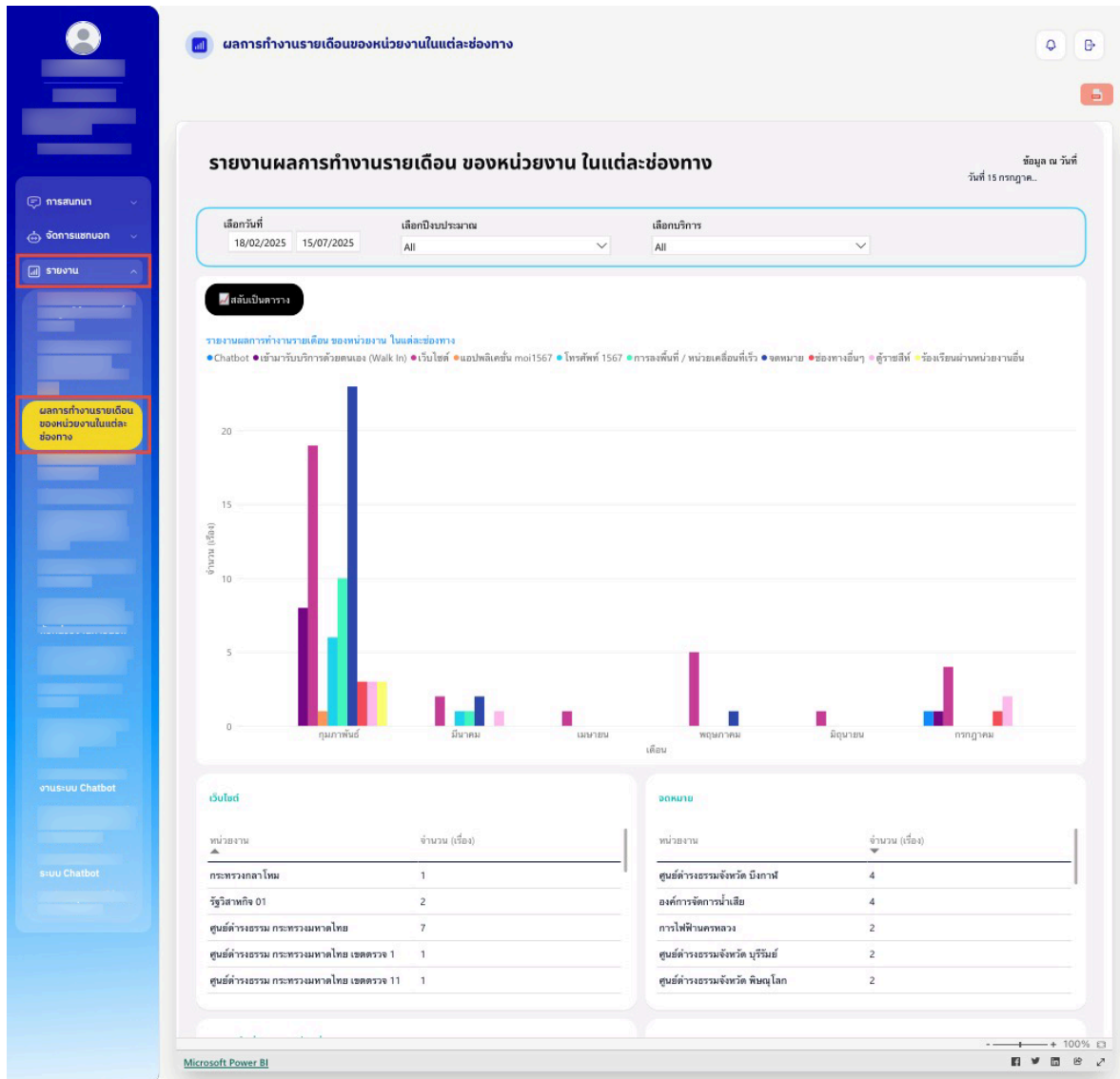


๑.๕. สามารถเลือก กรองข้อมูล (Filter) ที่ต้องการได้ โดยการกดที่เมนูแบบเลื่อนลง (Dropdown) จากนั้นเลือกข้อมูลที่ต้องการกรอง หน้ารายงานจะแสดงข้อมูลตามตัวกรองที่เลือกไว้



๒. การเรียกดูรายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง

๓.๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบ เลือกที่แท็บ รายงาน จากนั้นเลือกผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง



๓.๒. ระบบจะแสดงหน้ารายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง โดยข้อมูลที่นำมาแสดงจะอ้างอิงจากปีงบประมาณปัจจุบัน

๓.๒.๑. ค่าเริ่มต้นของรายงานนี้ จะเป็นกราฟรายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง

๓.๒.๒. หากต้องการเปลี่ยนการแสดงผลหน้ารายงานรวมเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์แยกตามช่องทาง การร้องเรียนร้องทุกข์ จากกราฟเป็นตาราง หรือ จากตารางเป็นกราฟ สามารถทำได้โดยเลือกที่ปุ่ม สลับเป็นกราฟ หรือ สลับเป็นตาราง

๓.๓. กราฟรายงานผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานในแต่ละช่องทาง ประกอบไปด้วย

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. ตารางแสดงผลการทำงานรายเดือนของหน่วยงานตามช่องทาง การร้องเรียนร้องทุกข์ 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 หน้า รายงานจะแสดงข้อมูลตามตัวกรองที่เลือกไว้

๓. การเรียกรายงานระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก

๘.๑. หลังจากทำการเข้าสู่ระบบ เลือกที่แท็บ รายงาน จากนั้นเลือก ระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก



๘.๒. ระบบจะแสดงหน้ารายงานระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก โดยข้อมูลที่นำมาแสดงจะอ้างอิงจากปีงบประมาณปัจจุบัน

๘.๒.๑. ค่าเริ่มต้นของรายงานนี้ จะเป็นกราฟระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก

๘.๒.๒. หากต้องการเปลี่ยนการแสดงผลหน้ารายงานระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานภายนอก จากกราฟเป็นตาราง หรือ จากตารางเป็นกราฟ สามารถทำได้โดยเลือกที่ปุ่ม 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. กราฟแสดงระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ยตามประเภท
งานบริการ

๘.๔. ตารางรายงานเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งหน่วยงานนอก ประกอบไป
ด้วย

๘.๔.๑. ตัวกรองข้อมูล ประกอบด้วย

๘.๔.๑.๑. ปีงบประมาณ

๘.๔.๑.๒. เลือกว่าวันที่

๘.๔.๑.๓. เลือกจังหวัด

๘.๔.๑.๔. ประเภทงานบริการ

๘.๔.๒. คอลัมน์สถานที่เกิดเหตุ

๘.๔.๓. คอลัมน์ประเภทงานบริการ

๘.๔.๓. คอลัมน์เรื่องร้องเรียนหลัก

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)

๘.๖.๓. สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ขึ้น เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก A – Z, ก – ฮ และจำนวนน้อยไปมาก

๘.๖.๔. สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ลง เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก Z – A, ฮ – ก และจำนวนมากไปน้อย

๘.๗. ตารางเปรียบเทียบจังหวัดที่บริการเร็วที่สุดและช้าที่สุด ตามประเภทบริการ ประกอบด้วย

๘.๗.๑. จังหวัดที่ดำเนินการเร็วที่สุด

๘.๗.๒. จังหวัดที่ดำเนินการช้าที่สุด

๘.๗.๓. ระยะเวลาดำเนินงานเฉลี่ย (วัน)

๘.๗.๔. สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ขึ้น เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก A – Z, ก – ฮ และจำนวนน้อยไปมาก

๘.๗.๕. สามารถจัดเรียงข้อมูลในตารางได้โดยการเลือกที่ลูกศร ลง เพื่อเรียงข้อมูลตัวอักษรจาก Z – A, ฮ – ก และจำนวนมากไปน้อย

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