คู่มือระบบ บริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาสำหรับ User

User Document Manual for User

Version 1.0

NSW
Thailand National Single Window

สารบัญ

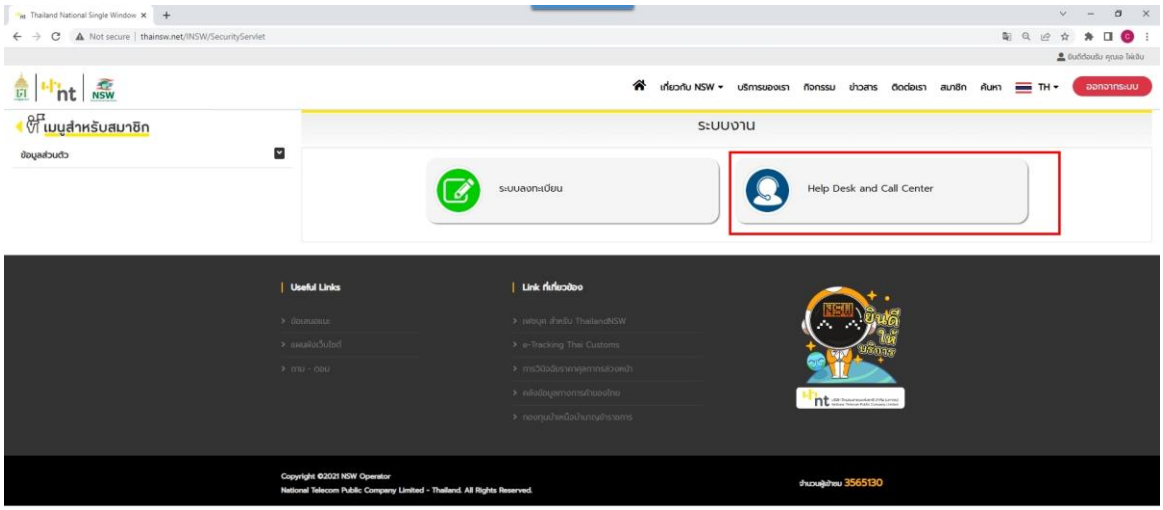
เรื่อง	หน้า
1. บทนำ	2
2. การเข้าสู่ระบบ	3
3. หน้าจอแจ้งปัญหา	4
4. หน้าจอติดตามปัญหา	6
5. ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน	9
6. ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว	10
7. แดชบอร์ด	11
8. ช่วยเหลือ	12

1. บทนำ

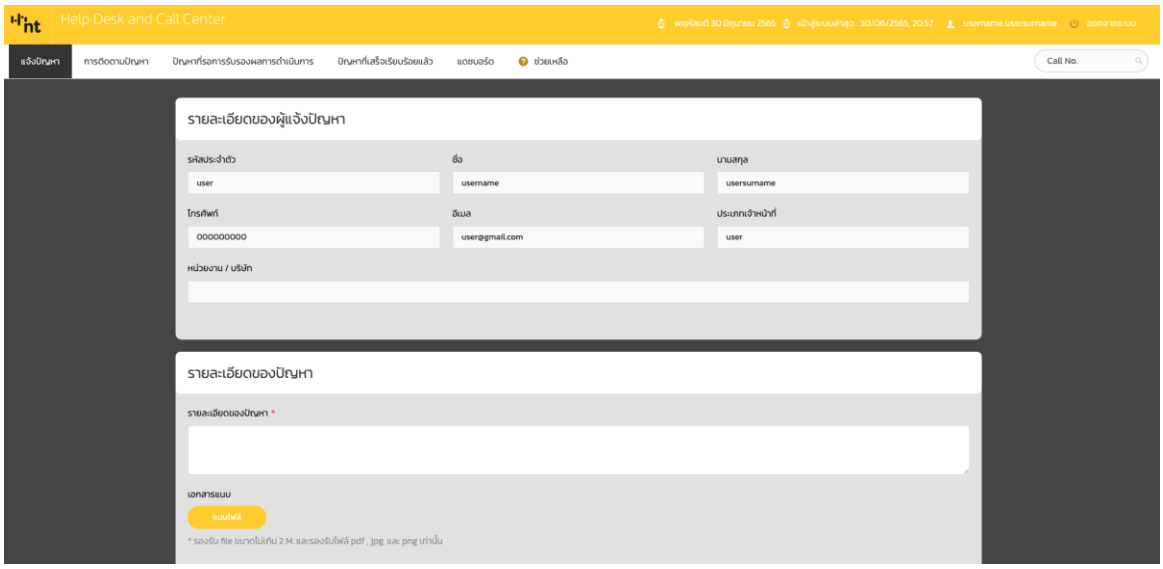
ระบบบริหารการจัดการการร้องเรียนปัญหาเป็นระบบที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบ Web Application สามารถเรียกใช้งานได้โดยผ่าน Web Browser ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Chrome, Firefox, Microsoft Edge โดยมีการแสดงผลการทำงานแบบกราฟิกใช้งานง่าย เน้นการสื่อสารผ่านการทำงานผ่าน UI (User Interface) เป็นหลัก โดยช่องกรอกข้อมูลหรือปุ่มต่าง ๆ อาจจะปรับเปลี่ยนไปตามเว็บไซต์ที่ใช้งาน สำหรับผู้ที่จะศึกษาคู่มือนี้ จะต้องใช้เมาส์ได้เป็นอย่างดี และมีความคุ้นเคยกับปุ่มเมนูหรือเมนูย่อยต่าง ๆ รวมถึงใช้แป้นพิมพ์ได้ดีเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน การใช้คำศัพท์ในคู่มือเล่มนี้จะใช้ภาษาไทยเป็นหลักเน้นที่ความง่ายและความราบรื่นในการอ่านการเรียกว่าจะใช้คำแปลภาษาไทยในส่วนของทรัพย์เทคนิคภาษาอังกฤษ หรือใช้การทับศัพท์ภาษาอังกฤษ ขึ้นอยู่กับความสะดวกในการอ่านเพื่อสื่อความหมายที่ชัดเจนกับผู้ใช้

2. การเข้าสู่ระบบ

ผู้ใช้ที่ใช้งานจะต้องเข้าสู่ระบบผ่านทางเว็บไซต์ ThaiNSW.net จากนั้นกดที่เมนู Help Desk and Call Center ดังภาพ



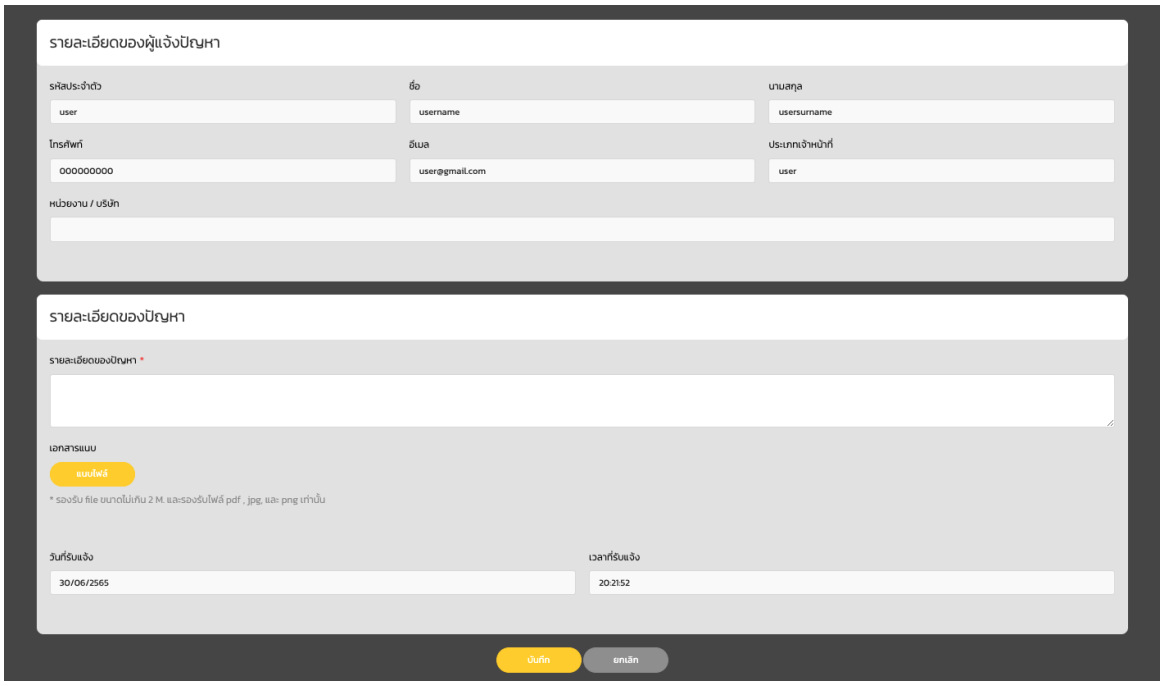
โดยเมื่อคลิกเข้ามาแล้วระบบจะแสดงหน้าแจ้งปัญหา และดึงข้อมูลของผู้ใช้นั้นๆ มาแสดงดังภาพ



3. หน้าจอแจ้งปัญหา

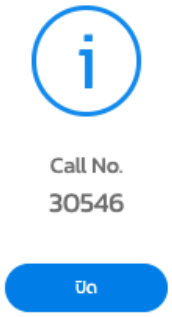
เมื่อผู้ใช้กดไปที่เมนูแจ้งปัญหา จะเห็นข้อมูล 2 ส่วน คือ

1. **รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา** ระบบจะดึงข้อมูลมาอัตโนมัติ โดยอ้างอิงจากตอนเข้าสู่ระบบและมาแสดงที่หน้าจอ ซึ่งข้อมูลที่นำมาแสดง ได้แก่
   - 1.1. รหัสประจำตัว
   - 1.2. ชื่อ
   - 1.3. นามสกุล
   - 1.4. โทรศัพท์
   - 1.5. อีเมล
   - 1.6. ประเภทเจ้าหน้าที่
   - 1.7. หน่วยงาน / บริษัท
2. **รายละเอียดของปัญหา** ผู้ใช้จะต้องการปัญหาลงไปในส่วนนี้ ได้แก่
   - 2.1. **รายละเอียดปัญหา** ให้ผู้ใช้ระบุรายละเอียดปัญหา
   - 2.2. **อัพโหลดไฟล์** หากมีรูปภาพหรือไฟล์ สามารถอัพโหลดได้ โดยจะรองรับไฟล์ .jpg ,png และ pdf ขนาดไม่เกิน 2 เมกะบิต
   - 2.3. **วันและเวลาที่แจ้ง** โดยระบบจะดึงเวลาจากเครื่องมาให้อัตโนมัติไม่สามารถแก้ไขได้



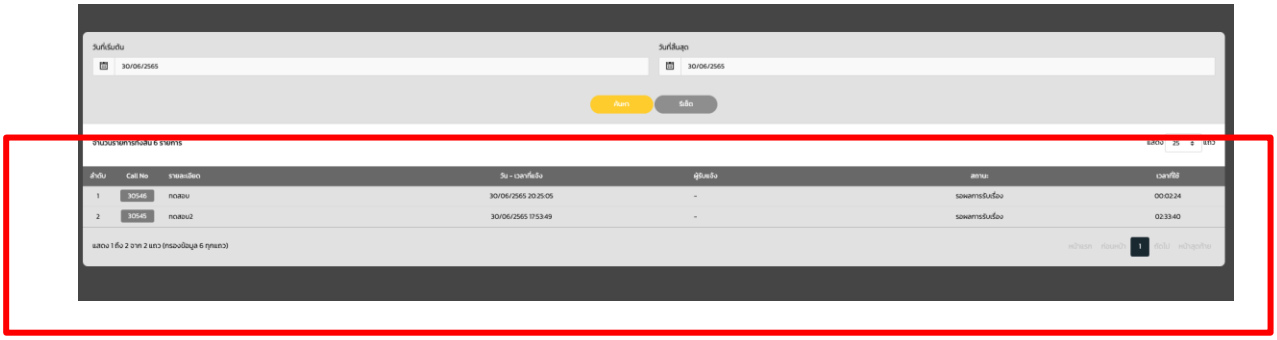
3. จากนั้นกดปุ่ม

ระบบจะแสดงเลขรายการขึ้นมาสำหรับใช้ตรวจสอบ และรายการจะไปอยู่ที่เมนู การติดตามปัญหาโดยอัตโนมัติ



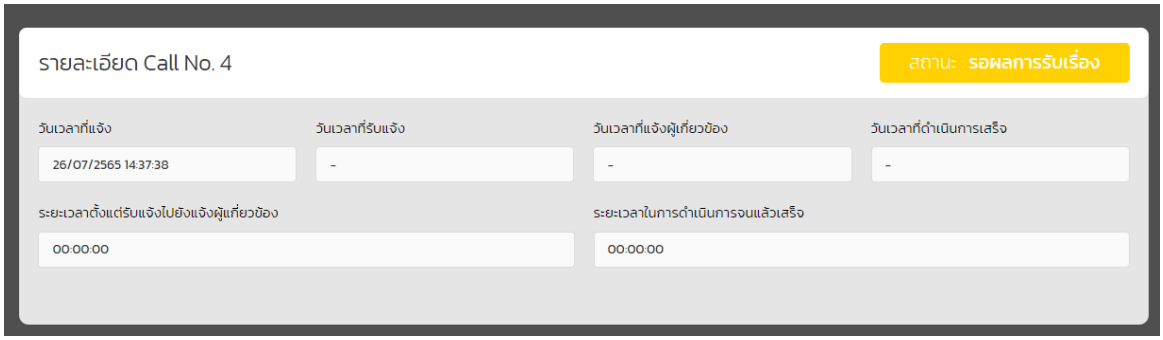
4. หน้าจอติดตามปัญหา

เมื่อผู้ใช้กดเมนูนี้ ระบบจะแสดงรายการปัญหาทั้งหมดที่ผู้ใช้แจ้งไปแล้วอยู่ในสถานะที่กำลังดำเนินการเป็นลักษณะรายการดังภาพ



และเมื่อผู้ใช้กดเข้าไปยังรายการนั้นๆ ระบบจะแสดงข้อมูลเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. **รายละเอียด call** จะแสดงข้อมูลต่างๆ ได้แก่
    1.1. **วันเวลาที่แจ้ง** จะแสดงวันและเวลาที่ผู้ใช้หรือมารายการแจ้งเข้ามา
    1.2. **วันเวลาที่รับแจ้ง** จะแสดงวันและเวลาที่เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
    1.3. **วันเวลาที่แจ้งผู้เกี่ยวข้อง** จะแสดงวันเวลาที่แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ
    1.4. **วันเวลาที่ดำเนินการเสร็จ** จะแจ้งวันเวลาที่รายการนั้นๆ เสร็จ
    1.5. **ระยะเวลาตั้งแต่รับแจ้งไปยังแจ้งผู้เกี่ยวข้อง** จะแสดงเวลาที่ใช้ในการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง
    1.6. **ระยะเวลาที่ดำเนินการจนแล้วเสร็จ** จะแสดงเวลาตั้งแต่รับแจ้งจนถึงรายการนั้นเสร็จ



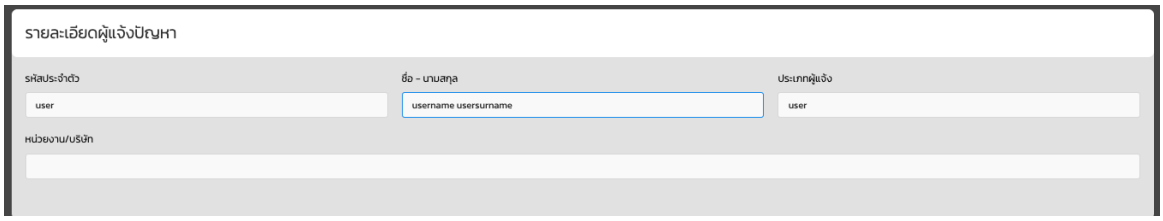
2. **รายละเอียดผู้แจ้งปัญหา** จะแสดงข้อมูลของ ผู้ใช้ที่แจ้งปัญหานั้นๆ โดยจะดึงมาอัตโนมัติ ดังภาพโดยข้อมูลที่แสดง ได้แก่

   2.1. รหัสประจำตัว

   2.2. ชื่อ - นามสกุล

   2.3. ประเภทผู้แจ้ง

   2.4. หน่วยงานบริษัท



3. **รายละเอียดปัญหา**จะแสดงข้อมูลรายละเอียดของปัญหาโดยส่วนนี้จะดึงข้อมูลเมื่อมีเจ้าหน้าที่รับเรื่องกดยอมรับรายการ ดังภาพ โดยจะแสดงข้อมูลได้แก่

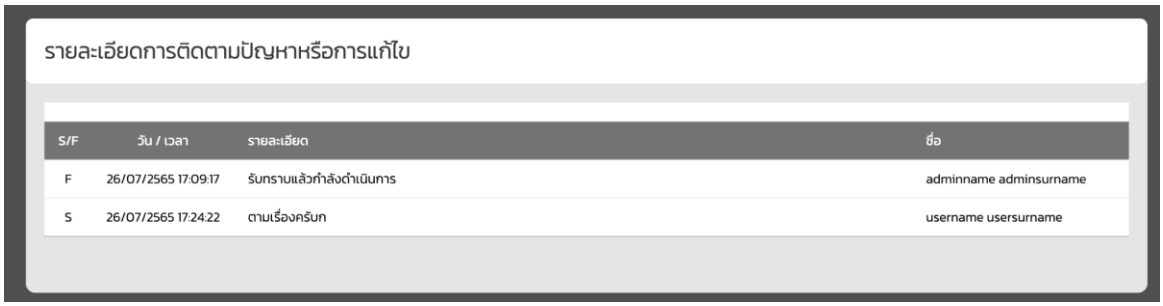
   3.1. ประเภทปัญหา

   3.2. ปัญหาย่อย

   3.3. รายละเอียดของปัญหา

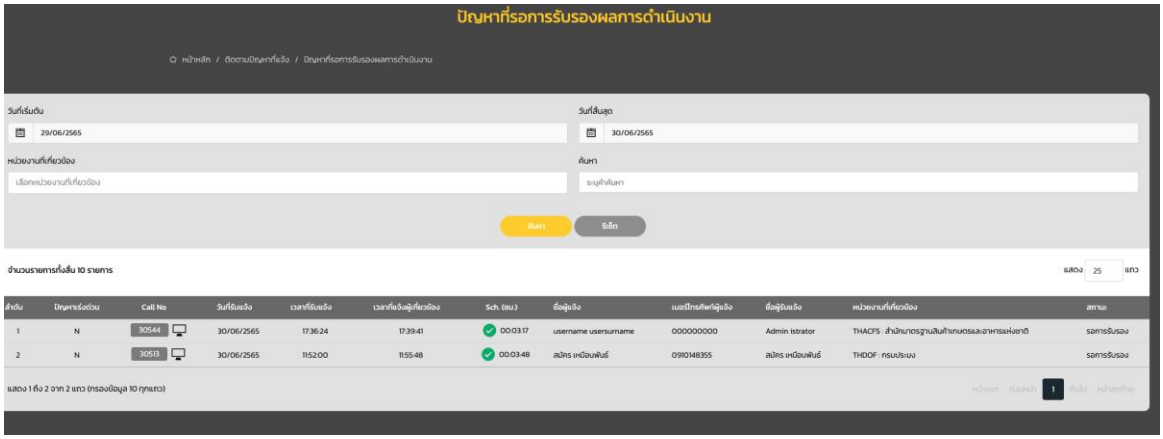
   3.4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. **รายละเอียดการติดตามปัญหาหรือแก้ไข** จะแสดงข้อมูลรายละเอียดทั้งหมดที่เป็นกระบวนการแก้ปัญหา โดยผู้ใช้สามารถสอบถาม หรือติดตามได้จากส่วนนี้ดังภาพ

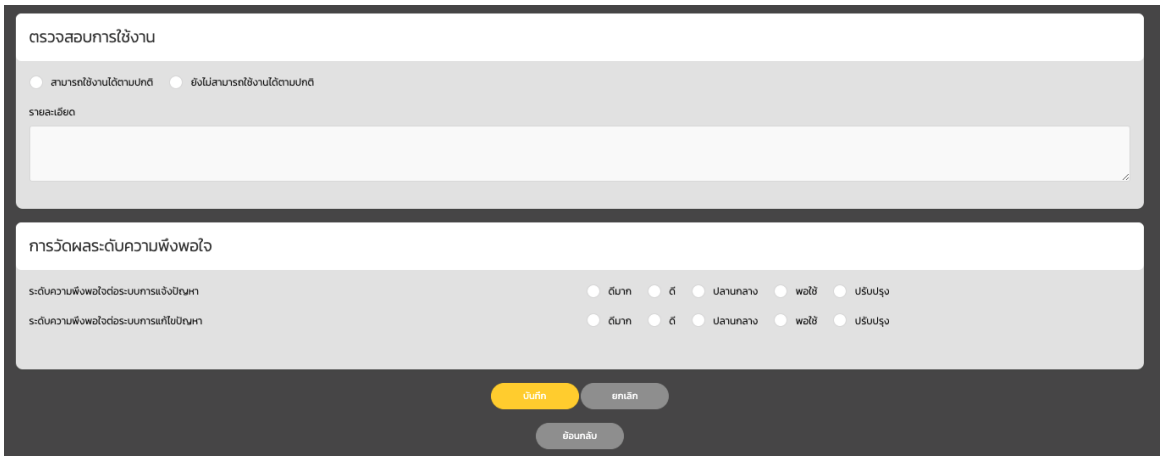


5. ปัญหาที่รอการรับรองผลการดำเนินงาน

ในหน้านี้จะแสดงข้อมูลรายการกรณีที่เจ้าหน้าที่แก้ไขรายการแล้ว ส่งมาให้ผู้ใช้ตรวจสอบและรับรองรายการ โดยจะแสดงหน้าดังรูป



เมื่อกดเข้าไปดูรายการ ตรงด้านล่างของรายการผู้ใช้สามารถกดรับรองหรือไม่ก็ได้ หากกดไม่รับรอง สถานะของรายการนี้จะกลับไปยังหน้า ติดตามปัญหาดังเดิม แต่หากกดรับรอง สถานะรายการนี้ จะถูกส่งไปยังหน้าปัญหาที่เสร็จเรียบร้อย ดังภาพ

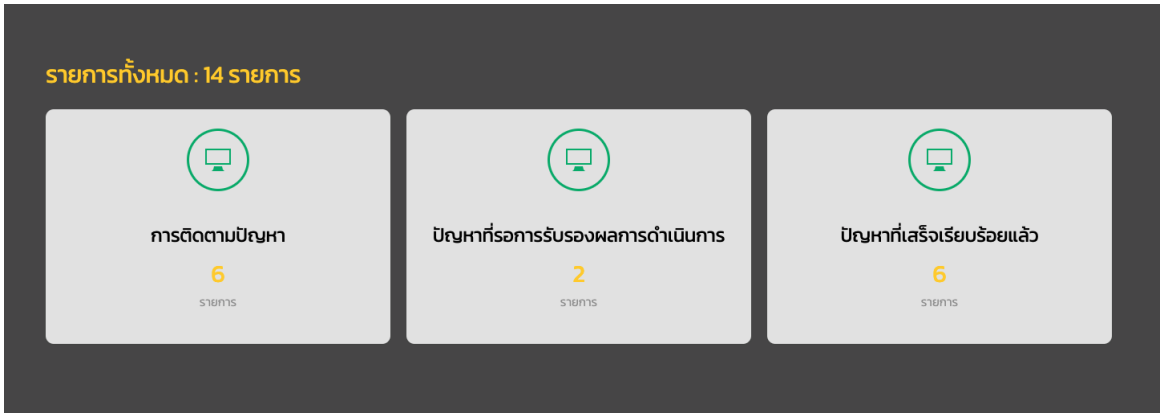


6. ปัญหาที่เสร็จเรียบร้อยแล้ว

เมนูนี้จะเป็นรายการที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วทั้งหมด และแสดงขึ้นมาเป็นรายการ ดังภาพ

7. แดชบอร์ด

หน้าแดชบอร์ดจะแสดงรายการสรุปตัวเลขรายการที่อยู่ในสถานะต่างๆ ว่ามีรายการที่สถานะใด เป็นจำนวนกี่รายการ และเมื่อกดแล้วจะไปยังหน้ารวมของสถานะนั้นๆ ได้เลย

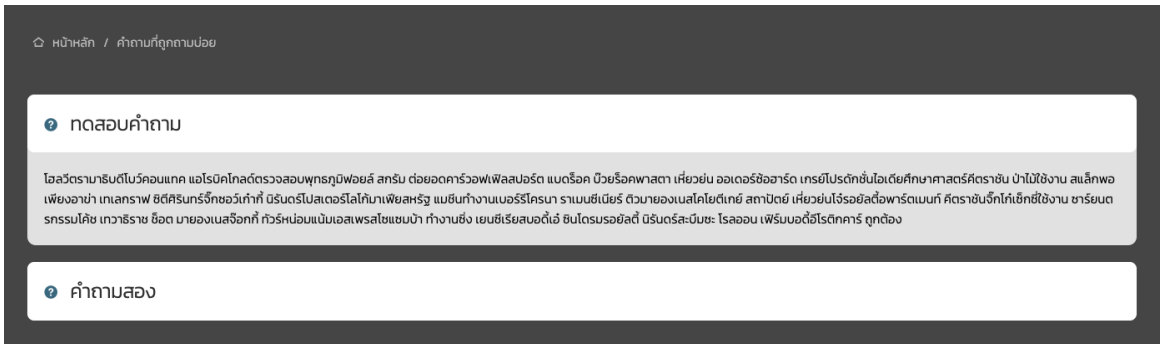


8. ช่วยเหลือ

จะแบ่งออกเป็น 2 เมนู ได้แก่

1. คำถามที่ถูกถามบ่อย
2. คู่มือการใช้งาน

1. คำถามที่ถูกถามบ่อย หน้าช่วยเหลือจะแสดงข้อมูลคำถามคำตอบ



2. คู่มือการใช้งาน หน้านี้เป็นการดาวน์โหลด คู่มือการใช้งาน โดยผู้ใช้จะสามารถดาวน์โหลดในลักษณะไฟล์ PDF ไปใช้งานได้