

## Document Control Table

The following table records all the revisions made to this document

Version Number	Version Date	Description of Change	Updated by	Remarks
1	16 พ.ค. 56	คู่มือการฝึกอบรมระบบสารสนเทศ OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสำหรับผู้ปฏิบัติงาน OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ระดับจังหวัด (ครู ก)	ภัทรวิดี วิบุลย์มณี	

## Distribution List

Name	Title	Action

## สารบัญ

สารบัญ .....	2
บทนำ.....	4
บทที่ 1 วัตถุประสงค์ .....	5
ความต้องการพื้นฐานของระบบ (MINIMUM SPECIFICATION REQUIREMENT) .....	6
บทที่ 2 ภาพรวมระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์.....	7
2.1 แนวคิดในการออกแบบระบบ.....	7
2.2 โครงสร้างหลักของหน้าจอระบบ .....	9
2.3 ส่วนเมนูหลัก .....	11
บทที่ 3 การเข้าใช้งานระบบ.....	17
ภาพรวมการทำงาน.....	17
การแก้ไขประวัติส่วนตัวและการเปลี่ยนรหัสผ่าน.....	18
บทที่ 4 กระบวนการรับเรื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (FRONT LINE 1).....	26
ภาพรวมการของการรับแจ้งเหตุ สอบถาม ติดตามผล.....	27
FRM001: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (CONTACT> ข้อมูลแจ้งเหตุ) .....	28
FRM002: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม).....	32
FRM003: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ).....	34
FRM004: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : บริการ> เปิดบริการใหม่).....	36
FRM005: เลือกประเภทเรื่องที่ขอรับความช่วยเหลือ .....	54
FRM006: หน้าจอสรุปข้อมูลผู้ติดต่อ สำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทาง “ศูนย์ช่วยเหลือ 1300” ...	55
FRM007: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (กรณีประเภทการติดต่อ : ติดตามผล).....	64
FRM008: ค้นหาข้อมูลบริการที่มีอยู่ในระบบ .....	65
FRM009: เพิ่มประวัติการปฏิบัติงาน.....	70

บทที่ 5 ขั้นตอนการทำงานผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานหลัก (FRONT LINE 2).....	74
ภาพรวมขั้นตอนการทำงานผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานหลัก (Front line 2).....	75
FRM010: การแจ้งเตือน.....	76
FRM011: รายการรับ.....	78
FRM012: งานดำเนินการ.....	80
FRM013: ประวัติการให้บริการ และประวัติการปฏิบัติงาน.....	82
FRM014: การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน.....	83
FRM015: กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม.....	90
FRM016: กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง.....	100
FRM017: การปิดการปฏิบัติงานของหน่วยงาน.....	106
FRM018: การยุติเรื่องของหน่วยงาน.....	111
FRM019: การยุติเรื่องทั้งหมด.....	116
บทที่ 6 การใช้งานเมนูผู้ใช้งานระบบ (ADMIN).....	124
ภาพรวมการทำงาน.....	124
1. การใช้งานระบบ.....	124
2. การใช้งานเมนูผู้ดูแลระบบ.....	125
3. การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน (EMPLOYEE).....	126
4. การจัดการข้อมูลเซสชัน (SESSION).....	130
5. การจัดการข้อมูลประกาศ (BOARDCAST).....	135
6. การจัดการรายงาน (REPORT).....	137

## บทนำ (Introduction)

เอกสารประกอบการฝึกอบรมการใช้งานระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคมฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอวิธีการใช้งานระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคม โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการโครงการ ดังนี้

- เพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชนในการรับแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เสนอข้อคิดเห็น/ให้ข้อมูล ขอข้อมูล/เอกสาร ขอคำแนะนำปรึกษา ชมเชย/อวยพร/ให้กำลังใจ หรือดำเนินผ่านช่องทางการติดต่อเพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับความต้องการใช้งานของประชาชนอย่างทั่วถึงและสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น
- เพื่อขยายขีดความสามารถของระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคม โดยขยายเครือข่ายพื้นฐานและระบบการติดต่อสื่อสารหลักของศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคม ให้สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับหน่วยงานภาครัฐและปริมาณการใช้งานระบบทั้งหมดของศูนย์ฯ
- เพื่อพัฒนาระบบให้มีความสามารถในการแจ้งเตือนเร่งรัดการดำเนินงาน และแจ้งข้อมูลข่าวสาร แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ ผ่านทางระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคม
- เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงานระบบศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาสังคม โดยประชาชนสามารถแจ้งเรื่อง ณ หน่วยงานภาครัฐที่ใดก็ได้ (ในโครงการ) หรือโทร 1300 (OSCC Hotline) และเรื่องจะถูกส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยอัตโนมัติ ผ่านระบบ On-line และหน่วยงานภาครัฐสามารถทำการตรวจสอบเรื่องที่ประชาชนแจ้งเข้ามาในระบบเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้น พร้อมกับการบันทึกผลการปฏิบัติงานของเรื่องราวที่เกี่ยวข้องได้ตลอดเวลา
- เพื่อแก้ไขปัญหาทางสังคมให้ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โดยระบบสามารถตั้งเวลามาตรฐานในการแก้ไขปัญหาตามแต่ละประเภทไว้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ดำเนินการ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ระบบจะทำการแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างอัตโนมัติ
- เพื่อเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีระบบที่สามารถรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล สามารถควบคุมและบริหารจัดการสิทธิในการเรียกดูข้อมูล การเข้าสู่ข้อมูลได้จากผู้ดูแลระบบเท่านั้น พร้อมกับการบันทึกประวัติการใช้งานของผู้ใช้งานในระบบได้ทั้งหมด

## บทที่ 1 วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้พื้นฐานและความเข้าใจในกระบวนการโดยรวมของระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม เพื่อให้เป็นระบบสารสนเทศกลางที่หน่วยงานภาครัฐต่างๆ จะใช้งานร่วมกันในการบริหารจัดการปัญหาทางสังคม
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง
- เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทำความเข้าใจกับขั้นตอนการทำงานและหน้าจอ

## ความต้องการพื้นฐานของระบบ (Minimum Specification Requirement)

การใช้งานระบบจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพขั้นต่ำตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้

รายการ	รายละเอียด
Processor type	Pentium Dual Core processor or higher required
Processor speed	Minimum: 2.4 GHz Recommended: 2.4 GHz or higher
Memory (RAM)	Minimum: 2 GB Recommended: 2 GB or more Maximum: OS maximum
Disk Space	50 GB
Software	1. Microsoft Windows 2. Internet Browser เช่น Firefox, Chrome

ตารางที่ 1.1 ความต้องการขั้นต่ำของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรม

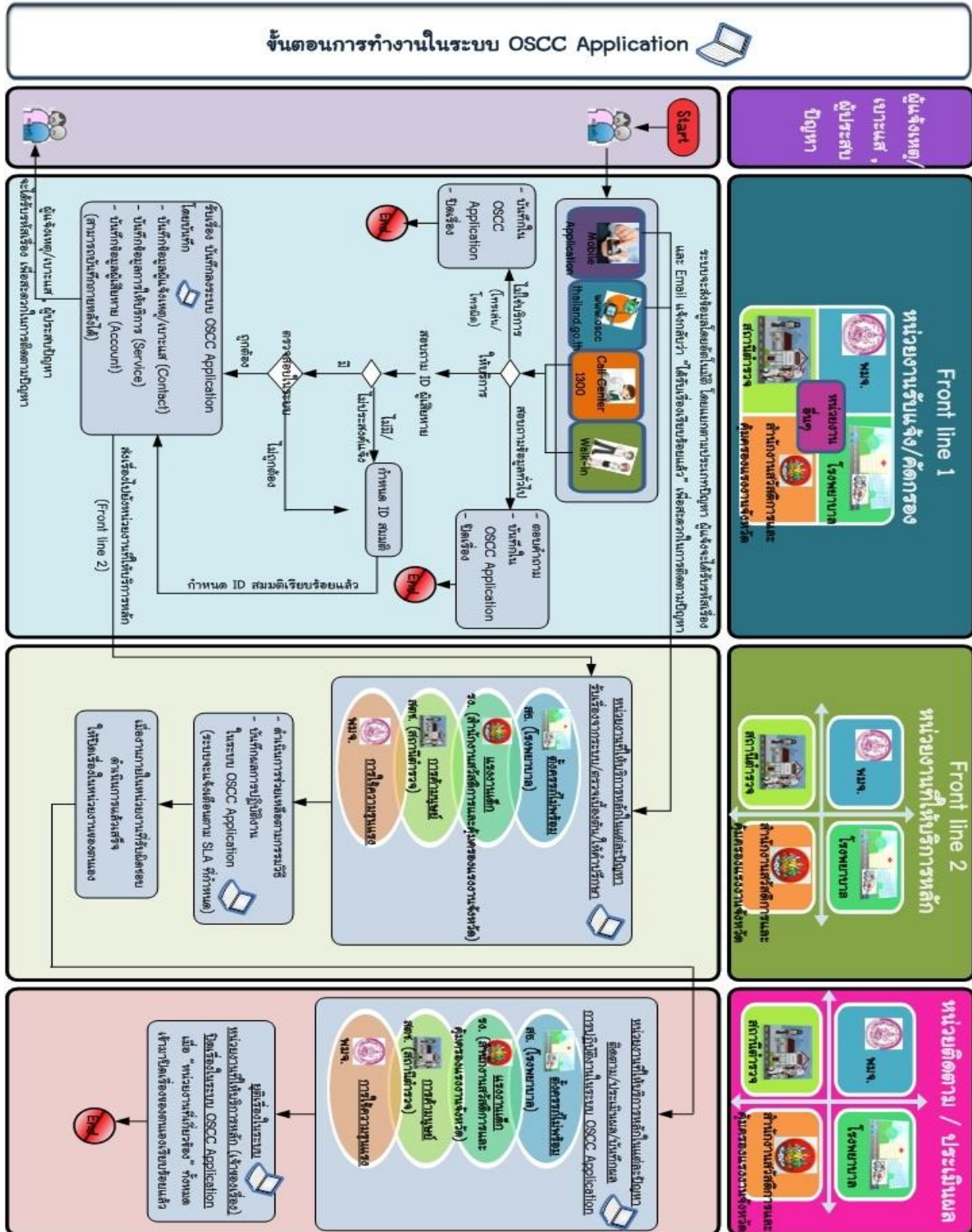
## บทที่ 2 ภาพรวมระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (OSCC)

### 2.1 แนวคิดในการออกแบบระบบ

ระบบงานสารสนเทศ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม OSCC ได้ออกแบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลสำคัญของปัญหาสังคม และเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับการติดต่อจากประชาชน สำหรับใช้ในการประเมินสถานการณ์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาทางสังคม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ระบบรวบรวมและนำเสนอในรูปแบบรายงานผล (Information) เป็นข้อมูลที่ได้จากข้อมูลดิบ (Data) 6 ส่วนหลัก ดังนี้

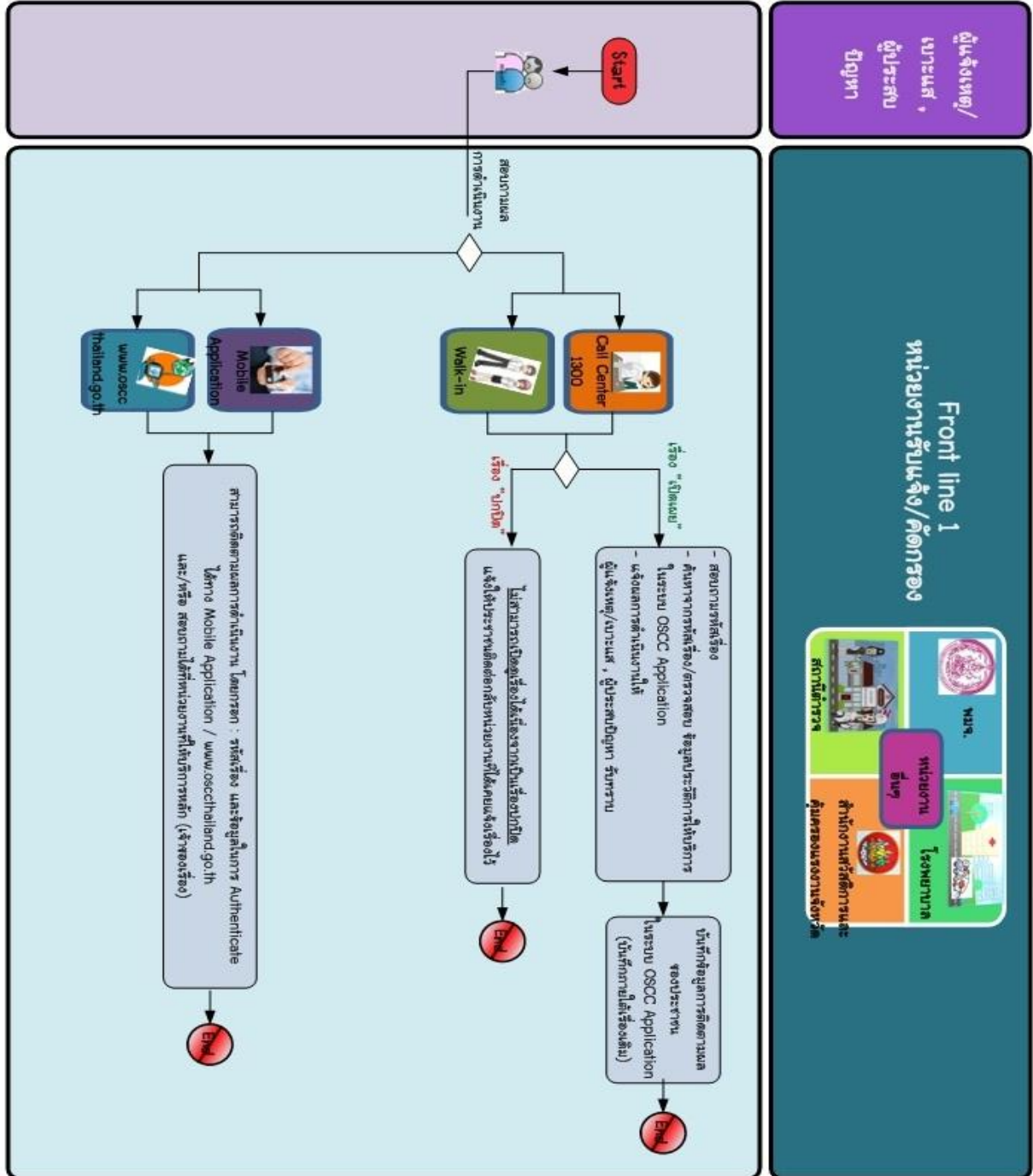
- 1) ข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส
- 2) ข้อมูลผู้ประสบปัญหา
- 3) ข้อมูลการติดต่อ
- 4) ข้อมูลเรื่องที่ติดต่อ
- 5) ข้อมูลหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ติดต่อ
- 6) ข้อมูลการปฏิบัติงาน / การดำเนินงาน
- 7) ข้อมูลผลการปฏิบัติงาน / การดำเนินงาน
- 8) ข้อมูลผลการพิจารณาเรื่องจนได้ข้อยุติ

ภาพรวมการทำงานของระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (OSCC)





ขั้นตอนการทำงานในระบบ OSCC Application  
กรณีผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส , ผู้ประสบปัญหา ติดตามผลการดำเนินงาน



## หน้าจอรระบบการทำงาน

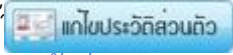
### 2.2 โครงสร้างหลักของหน้าจอรระบบ

โครงสร้างการแสดงผลภายในระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม เป็นระบบงานสารสนเทศกลาง สำหรับการบันทึกข้อมูลเรื่องราวขอความช่วยเหลือ เพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้ในคลังข้อมูลกลาง โดยให้เป็นระบบที่ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลและส่งงานต่อ ที่เป็นปัจจุบันได้ทันทีที่มีการบันทึกข้อมูลเสร็จสิ้น โดยแบ่งการแสดงผล ดังนี้


1. **ส่วนแสดงสถานะผู้ใช้งาน** อยู่ด้านบนขวาของหน้าจอ เป็นส่วนที่แสดง วัน เวลา และชื่อผู้ใช้งาน เพื่อให้ทราบว่า ณ เวลานั้นผู้ใช้งานใดกำลังเข้าใช้งานระบบ



2. **ส่วนเมนูหลัก** อยู่ด้านบนขวา ใต้ส่วนแสดงสถานะผู้ใช้งาน ซึ่งภายในประกอบไปด้วยกลุ่มของเมนูที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้สามารถเลือกเมนูใช้งานเพื่อเข้าสู่หน้าจอการดำเนินงานต่างๆ ต่อไป

3. **ส่วนแสดงประกาศข้อความสาธารณะ** อยู่กึ่งกลางด้านบน ใต้ส่วนเมนูหลัก เพื่อแสดงข้อความประกาศต่างๆ ให้ผู้ใช้งานระบบทุกท่านรับทราบ

4. **ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน** อยู่ด้านซ้าย ใต้ส่วนแสดงประกาศข้อความสาธารณะ ซึ่งภายในประกอบไปด้วยรูปภาพและชื่อผู้ใช้งาน และปุ่มแก้ไขประวัติส่วนตัว  (ไปดูรายละเอียด บทที่ 3 การใช้งานระบบ > การแก้ไขประวัติส่วนตัวและการเปลี่ยนรหัสผ่าน)

5. **ส่วนแสดงรายการให้บริการ** อยู่ด้านซ้าย ใต้ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน ซึ่งภายในประกอบไปด้วยกลุ่มของเมนูที่เกี่ยวข้อง

6. **ปุ่มออกจากระบบ**  อยู่ด้านขวา ใต้ส่วนประกาศข้อความสาธารณะ คลิกเพื่อออกจากระบบ

การออกจากระบบที่ถูกต้อง ให้มาที่เมนูหลัก Home แล้วกดที่ปุ่ม  ทุกครั้ง ไม่แนะนำให้กดปุ่มปิด (กากบาท)  จากหน้าจอรการทำงาน

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

แก้ไขประวัติส่วนตัว

ออกจากระบบ

รายการให้บริการ

การแจ้งเตือน    รายการรับ    งานดำเนินการ

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ	รายละเอียด
56051300013	56051300025	ตั้งครรภไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:เริ่มให้บริการ
56051000013	56051000029	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:ประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ    หน้า 1 จากทั้งหมด 2 หน้า

รูปที่ 2.1 โครงสร้างหลักของหน้าจอระบบ

### 2.3 ส่วนเมนูหลัก

หน้าจอการทำงานในส่วนของเมนูหลัก สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 4 หน้าจอ โดยแต่ละหน้าจอที่แสดงจะขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่ผู้ใช้งานแต่ละคน ซึ่งมีหน้าที่การทำงาน ดังนี้

1. **Home** เป็นหน้าจอหลักที่จะแสดง เมื่อมีการเข้าระบบ ประกอบด้วยหน้าจอย่อย 3 หน้าจอ ได้แก่
  - a. **การแจ้งเตือน** ระบบสามารถกำหนดการแจ้งเตือนได้ 3 ระดับ ตามระยะเวลาการปิดงานที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทงาน เพื่อผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นไปรับทราบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา
    - **(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)** ระบบจะแสดงรายการที่ผู้ใช้งานต้องรับผิดชอบ และยังไม่ได้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในระดับที่ 1
    - **(สำหรับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1 ชั้น)** ระบบจะแสดงรายการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการ เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในระดับที่ 2
    - **(สำหรับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 ชั้น)** ระบบจะแสดงรายการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการ เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในระดับที่ 3

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ชื่อเมนูหลัก: Home Contact Search Report

ผู้ใช้งาน: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

รายการให้บริการ

การแจ้งเตือน      รายการรับ      งานดำเนินการ

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ	รายละเอียด
56051300013	56051300025	ตั้งครรถไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:เริ่มให้บริการ
56051000013	56051000029	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:ประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ    หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 2 หน้า

รูปที่ 2.2 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : การแจ้งเตือน

b. **รายการรับ** ระบบจะแสดงงานที่ถูกส่งหาผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานดำเนินการต่อไป

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ชื่อเมนูหลัก: Home Contact Search Report

ผู้ใช้งาน: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

รายการให้บริการ

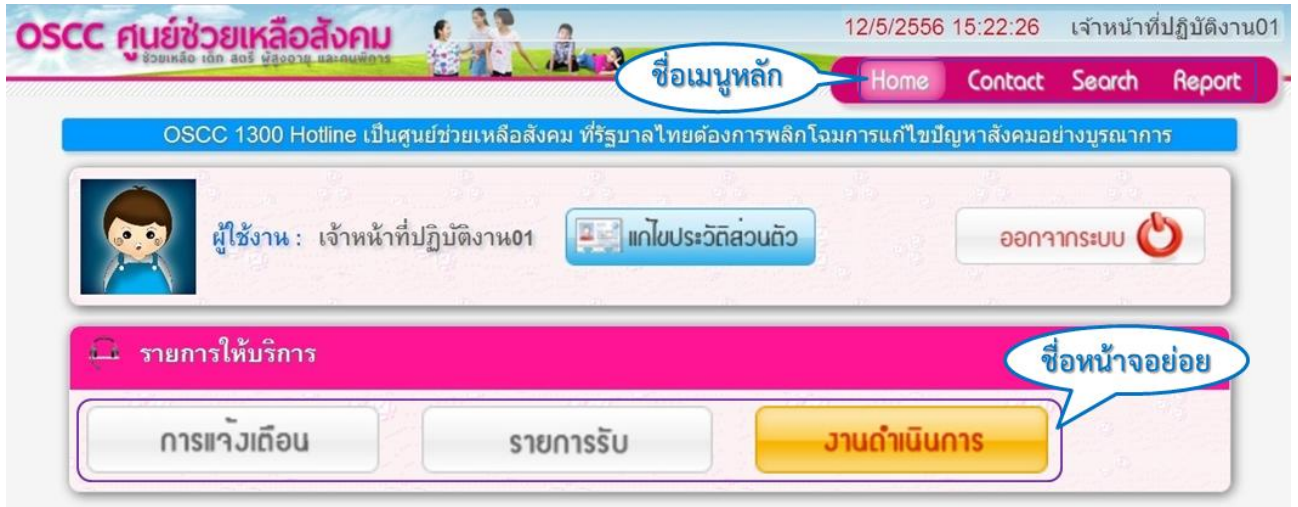
การแจ้งเตือน      **รายการรับ**      งานดำเนินการ

รหัสบริการ	วันเปิดบริการ	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ
56051000001	10/5/2556 1:13:31	ตั้งครรถไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ต้องการให้ที่บ้านยอมรับ ส.พระโขนง
56040500011	9/4/2556 10:46:36	คำมุนษย์	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ปรึกษากรณีการนำส่งเด็กชายอายุ 5 ปี...

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ    หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

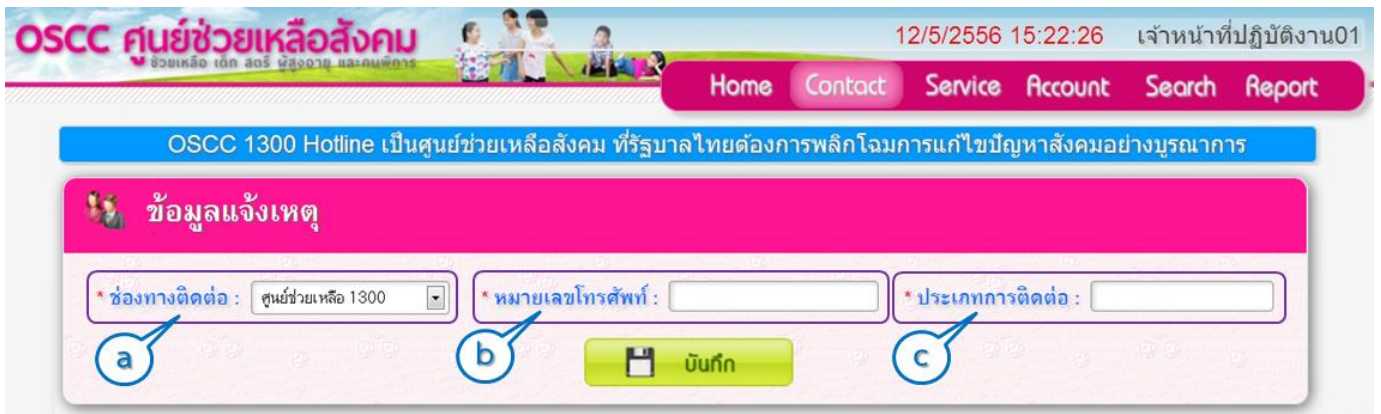
รูปที่ 2.3 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการรับ

c. **งานดำเนินการ** ระบบจะแสดงงานทั้งหมดที่ผู้ใช้งานรับมาจากรายการรับแล้วยังไม่ยุติเรื่อง



รูปที่ 2.4 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : งานดำเนินการ

2. **Contact** เป็นหน้าจอแรกในการบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ ซึ่งต้องกรอกข้อมูล 3 ส่วน คือ



รูปที่ 2.5 หน้าจอเมนู : Contact และหน้าจอย่อย : ข้อมูลแจ้งเหตุ

a. **\*ช่องทางติดต่อ** (หัวข้อบังคับ) เลือก ช่องทางที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ติดต่อขอรับความช่วยเหลือ [ดูรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่ *FRM001: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (Contact > ข้อมูลแจ้งเหตุ)*]

b. **\*หมายเลขโทรศัพท์** (หัวข้อบังคับ) กรอก หมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหาให้ไว้ เพื่อใช้ในการอ้างอิง หรือค้นหาความคืบหน้าของการดำเนินการต่อไป

ระบบจะตรวจสอบการกรอกข้อมูลโดย อนุญาตให้กรอกเฉพาะตัวเลข (ไม่ต้องมีขีดกลาง “-” คั่นระหว่างตัวเลข)

หากขึ้นต้นด้วย 02 จะกรอกได้ 9 หลัก และหากขึ้นต้นด้วย 08 หรือ 09 ระบบจะอนุญาตให้กรอกได้ 10 หลัก

c. \*ประเภทการติดต่อ (หัวข้อบังคับ) เลือก ประเภทการติดต่อที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือ ผู้ประสบปัญหาต้องการขอรับความช่วยเหลือ [ดูรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่ *FRM001: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (Contact > ข้อมูลแจ้งเหตุ)*]

3. Search เป็นหน้าจอการค้นหาข้อมูลในระบบ โดยสามารถเลือกการค้นหาได้ 3 แบบ ได้แก่

a. ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส

รูปที่ 2.6 หน้าจอเมนู : Search และหน้าจอย่อย : ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส

**บ. ค้นหาจากข้อมูลผู้ประสบปัญหา**

รูปที่ 2.7 หน้าจอเมนู : Search และหน้าจอย่อย : ค้นหาจากข้อมูลผู้ประสบปัญหา

**ค. ค้นหาจากข้อมูลบริการ**

รูปที่ 2.8 หน้าจอเมนู : Search และหน้าจอย่อย : ค้นหาจากข้อมูลบริการ

4. Report เป็นหน้าจอแสดงรายงานของระบบ ตามสิทธิ์การเข้าถึงรายงานของผู้ใช้งานแต่ละคน

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาล่วงหน้าอย่างบูรณาการ

**รายงาน**

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย	
รายงานสถิติการให้บริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	รายงานที่ 1 - รายงานสถิติการให้บริการ จำแนกตามช่องทางการติดต่อ	
รายงานสถิติการให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่อง	รายงานที่ 2 - รายงานสถิติการให้บริการ จำแนกตามประเภทเรื่อง	
รายงานสถิติการให้บริการ จำแนกตามสถานะเรื่อง	รายงานที่ 3 - รายงานสถิติการให้บริการ จำแนกตามสถานะเรื่อง	

รูปที่ 2.9 หน้าจอเมนู : Report และหน้าจอย่อย : รายงาน



### บทที่ 3 การเข้าใช้งานระบบ

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจวิธีการเข้าใช้งานระบบ
2. เพื่อให้สามารถเข้าใช้งานระบบได้

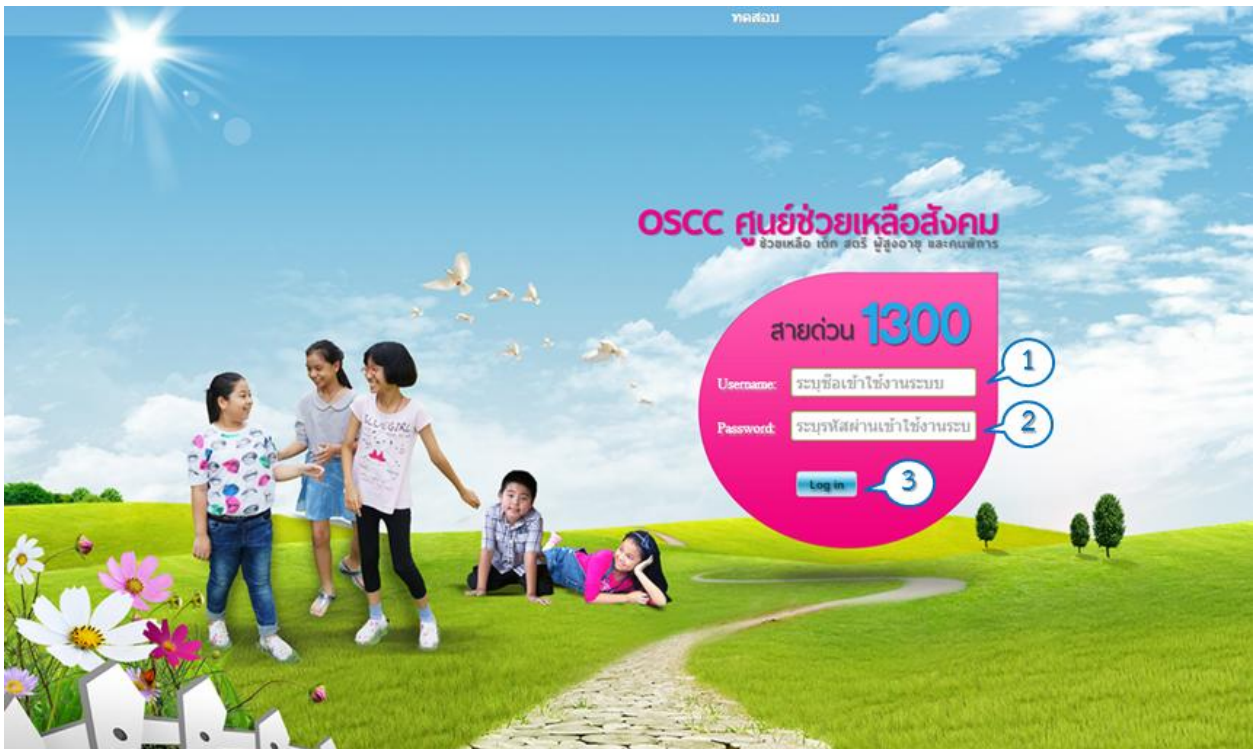
#### ภาพรวมการทำงาน

ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม เป็นระบบที่จำเป็นต้องระบุตัวตนของผู้ใช้งานระบบก่อน จึงจะสามารถใช้งานได้ โดยผู้ใช้งานจะต้องรับทราบความรับผิดชอบ และทำการยืนยันตัวตนในหน้าการเข้าใช้งานระบบ โดยการกรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

#### การเข้าใช้งานระบบ

ให้ดำเนินการเรียกใช้งานผ่านเว็บไซต์ที่กำหนด เพื่อเข้าสู่ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ระบบจะเข้าสู่หน้า Login ให้ดำเนินการดังนี้

1. กรอก **ชื่อผู้ใช้งาน** ลงในช่อง Username
2. กรอก **รหัสผ่าน** ลงในช่อง Password
3. กดปุ่ม **Log in** ตามรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 หน้าจอเข้าสู่ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

เมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใช้งานระบบสำเร็จ จะเข้าสู่หน้าจอเมนู Home และหน้าจอย่อย รายการให้บริการเสมอ ซึ่งเป็นหน้าแรกของการใช้งาน ตามรูปที่ 3.2

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 [แก้ไขประวัติส่วนตัว](#) [ออกจากระบบ](#)

รายการให้บริการ **ชื่อหน้าจอย่อย**

[การแจ้งเตือน](#) [รายการรับ](#) [งานดำเนินการ](#)

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ	รายละเอียด
56051300013	56051300025	ตั้งครรภไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส )	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:เริ่มให้บริการ
56051000013	56051000029	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:ประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ [หน้า](#) 1 จากทั้งหมด 2 หน้า

รูปที่ 3.2 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการให้บริการ

### การแก้ไขประวัติส่วนตัวและการเปลี่ยนรหัสผ่าน

กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการแก้ไขประวัติส่วนตัวและเปลี่ยนรหัสผ่าน สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ไปที่ **หน้าจอหลัก Home ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน** อยู่ด้านซ้าย ซึ่งภายในประกอบไปด้วยรูปภาพของผู้ใช้งาน ชื่อผู้ใช้งาน และปุ่มแก้ไขประวัติส่วนตัว ตามรูปที่ 3.3

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 [แก้ไขประวัติส่วนตัว](#) [ออกจากระบบ](#)


รายการให้บริการ

[การแจ้งเตือน](#) [รายการรับ](#) [งานดำเนินการ](#)

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ	รายละเอียด
56051300013	56051300025	ตั้งครรภไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส )	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:เริ่มให้บริการ
56051000013	56051000029	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:ประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ [หน้า](#) 1 จากทั้งหมด 2 หน้า

รูปที่ 3.3 หน้าจอหลัก Home ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน

2. กดปุ่ม  ระบบจะแสดงหน้าต่างรายละเอียดข้อมูลของผู้ใช้งานขึ้นมาให้แก้ไข ตามรูปที่ 3.4

3. หน้าต่างรายละเอียดข้อมูลของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มเติม แก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลรายละเอียดของตนเองได้ตามข้อมูลต่างๆ ดังนี้



เพศ: หญิง

คำนำหน้า:

ชื่อ: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

นามสกุล:

วันเกิด:

โทรศัพท์:

โทรศัพท์มือถือ:

e-mail:

หน่วยงาน: กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน +

ตำแหน่ง:

พื้นที่: +

จำนวนการแสดงผล: 10

รูปประจำตัว: +  
-

รหัสผ่าน:

รหัสผ่านใหม่:

รหัสผ่านใหม่:

บันทึก

รูปที่ 3.4 หน้าต่างรายละเอียดข้อมูลของผู้ใช้งาน

- **เพศ** เลือก เพศของผู้ใช้งาน โดยระบบมีให้เลือก 2 ประเภท คือ หญิงและชาย

เพศ:

--ไม่ระบุ--

หญิง

ชาย

รูปที่ 3.5 ข้อมูลตัวเลือกของเพศ

- **คำนำหน้าชื่อ** กรอก คำนำหน้าชื่อ เช่น นาย นาง นางสาว
- **ชื่อ** กรอก ชื่อของผู้ใช้งาน
- **นามสกุล** กรอก นามสกุลของผู้ใช้งาน
- **วันเกิด** เลือก วันเดือนปีเกิด จากตารางปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้ ตามรูปที่ 3.6

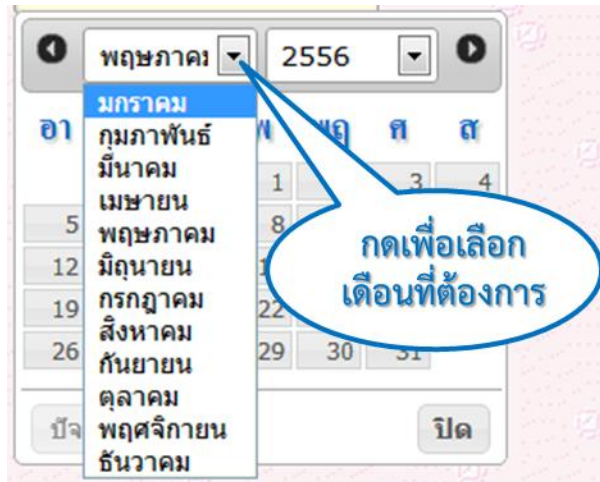
วันเกิด:

◀ มีนาคม ▼ 2519 ▼ ▶

อา จ อ พ พศ ส						
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

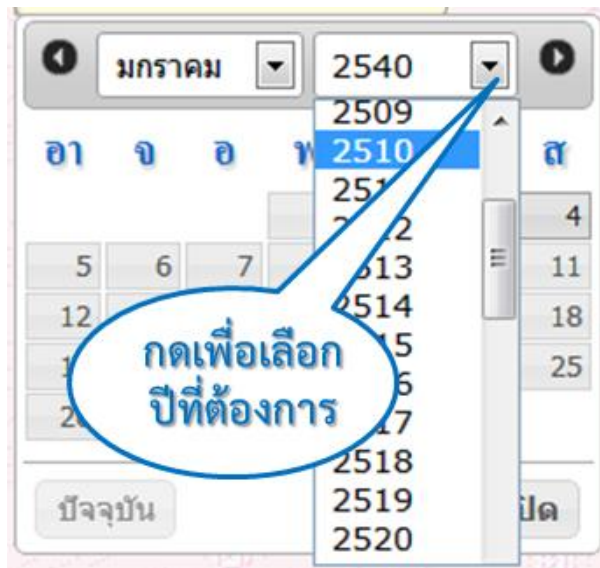
### วิธีการใช้งานปฏิทินจากระบบ

- **เดือน** : กดเพื่อเลือกเดือนที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายชื่อทั้ง 12 เดือน ตามรูปที่ 3.7



รูปที่ 3.7 เลือกเดือนที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

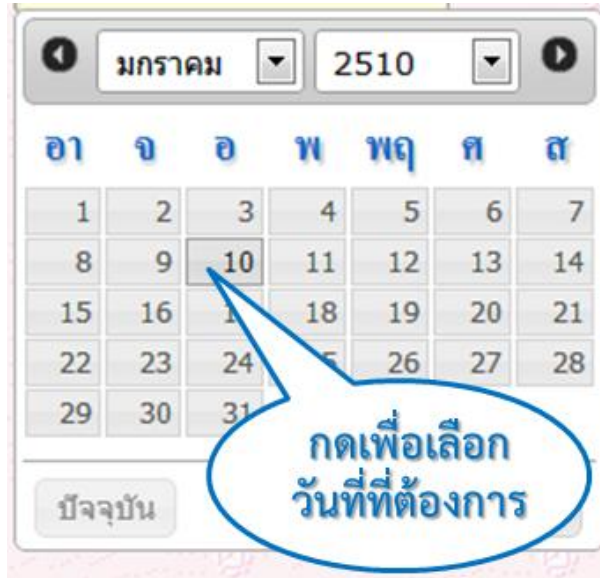
- **ปี** : กดเพื่อเลือกปีที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายชื่อปี พ.ศ. ตามรูปที่ 3.8



รูปที่ 3.8 เลือกปีที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

- **วัน** : ระบบจะแสดงวันที่ จากการเลือกเดือนและปีไว้แล้ว ตามรูปที่ 3.9

ให้กดที่ ตัวเลขวันที่ จะพบว่า ข้อมูลวันเดือนปีที่เลือก จะไปแสดงที่ช่อง วันเกิด และระบบจะคำนวณอายุให้โดยอัตโนมัติ ตามรูปที่ 3.10



รูปที่ 3.9 เลือกวันที่ที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้




รูปที่ 3.10 ข้อมูลที่แสดงในช่องวันเกิด จากการเลือกวันที่ในปฏิทินของระบบ

- **โทรศัพท์** กรอก หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อผู้ใช้งานได้สะดวก
- **โทรศัพท์มือถือ** กรอก หมายเลขโทรศัพท์มือถือ ที่สามารถติดต่อผู้ใช้งานได้สะดวก

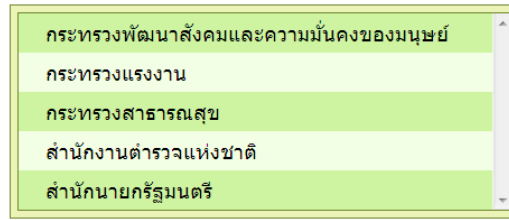
การกรอกหมายเลขโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ระบบจะตรวจสอบการกรอกข้อมูลโดย อนุญาตให้กรอกเฉพาะตัวเลข (ไม่ต้องมีขีดกลาง “-” คั่นระหว่างตัวเลข และไม่สามารถกรอกหมายเลขภายใน ต่อจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ได้)

หากขึ้นต้นด้วย 02 จะกรอกได้ 9 หลัก และหากขึ้นต้นด้วย 08 หรือ 09 ระบบจะอนุญาตให้กรอกได้ 10 หลัก

- **e-mail** กรอก e-mail address ของผู้ใช้งานที่สามารถติดต่อได้
- **หน่วยงาน** เลือก หน่วยงาน จากข้อมูลที่ระบบแสดงขึ้นมาให้ ตามรูปที่ 3.11 โดย

- คลิกที่  ซึ่งระบบได้แบ่งข้อมูลหน่วยงานไว้แล้ว ตัวอย่างเช่น ข้อมูลในตารางที่ 3.1


 **หน่วยงาน**

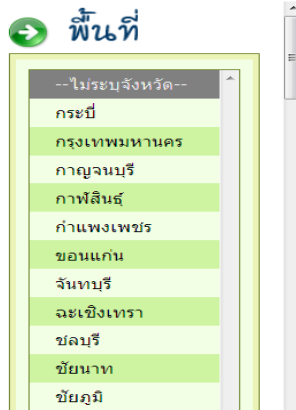


รูปที่ 3.11 รายชื่อหน่วยงานที่มีในระบบ

ตารางที่ 3.1 รายชื่อของหน่วยงานที่มีในระบบ

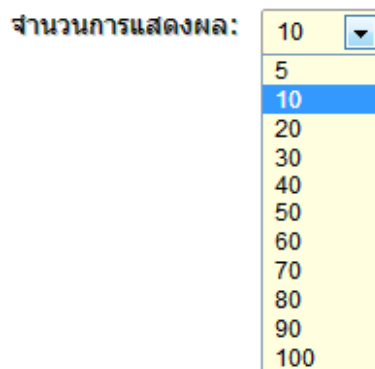
ลำดับ	ระดับชั้นที่ 1	ระดับชั้นที่ 2	ระดับชั้นที่ 3
1.	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	-	-
2.	กระทรวงแรงงาน	- สำนักคุ้มครองแรงงาน	- กลุ่มงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานพื้นที่ 1 ถึง 10 - สวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด
3.	กระทรวงสาธารณสุข	-	-
4.	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	- ขน. - ปคม. - ศชต. - ภ.1 ถึง ภ.9	-
5.	สำนักนายกรัฐมนตรี	-	-

- **ตำแหน่ง** กรอก ตำแหน่งของผู้ใช้งาน
- **พื้นที่** เลือก จังหวัดที่ผู้ใช้งานปฏิบัติหน้าที่อยู่ จากข้อมูลที่ระบบแสดงขึ้นมาให้ตามรูปที่ 3.12 โดยคลิกที่ 



รูปที่ 3.12 รายชื่อจังหวัดที่มีในระบบ

➤ **จำนวนการแสดงผล** เลือก จำนวนรายการ (บรรทัด) ที่ให้ระบบแสดงผลทางหน้าจอในแต่ละครั้ง ได้แก่ 5 10 20 30 40 50 60 70 80 90 และ 100

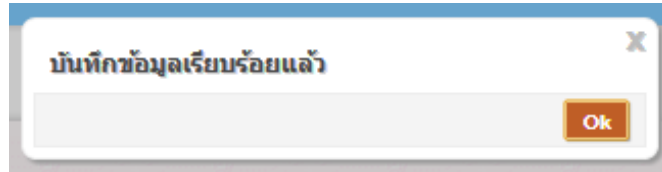


รูปที่ 3.12 ข้อมูลจำนวนการแสดงผล

- **รูปประจำตัว** เลือก รูปภาพที่ผู้ใช้งานต้องการให้แสดงแทนตัวของผู้ใช้งาน โดยคลิกที่
- **รหัสผ่าน** กรอก รหัสผ่านปัจจุบัน ที่เพิ่งเข้าระบบมา
- **รหัสผ่านใหม่** กรอก รหัสผ่านใหม่ ที่ต้องการจะเปลี่ยนไปใช้งาน
- **รหัสผ่านใหม่** กรอก รหัสผ่านใหม่ ที่ต้องการจะเปลี่ยนไปใช้งาน อีกครั้ง (ต้องกรอกรหัสผ่านใหม่ทั้ง 2 ครั้งให้เหมือนกันทุกประการ) และควรเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทุก 6 เดือน เพื่อความปลอดภัยของการเข้าใช้งานระบบ



- หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว กดปุ่ม **บันทึก**
- ระบบจะแสดงผลการแก้ไขข้อมูล ตามรูปที่ 3.9 กดปุ่ม **Ok** เพื่อกลับไปหน้าจอเมนู Home

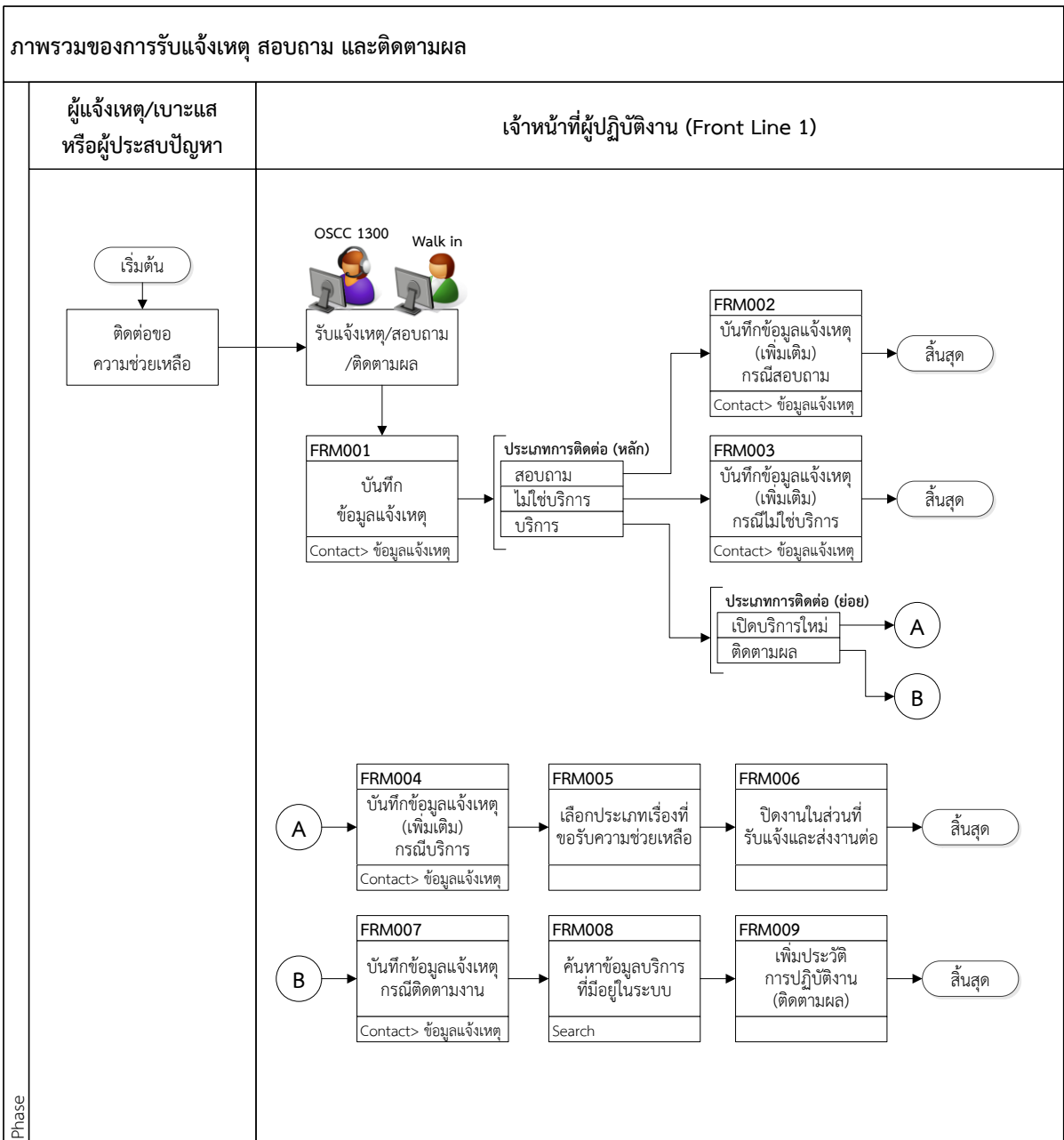


รูปที่ 3.9 หน้าจอแสดงผลการแก้ไขประวัติส่วนตัวและเปลี่ยนรหัสผ่าน

## บทที่ 4 กระบวนการรับเรื่อง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (Front Line 1)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการและรายละเอียดการทำงานของหน้าจอข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือ ผู้ประสบปัญหา ข้อมูลแจ้งเหตุ และข้อมูลการให้บริการ
2. เพื่อให้สามารถดำเนินการส่งงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้สามารถดูรายละเอียดประวัติเรื่องที่อยู่ในรายการให้บริการ (รายการแจ้งเตือน รายการรับ และ งานดำเนินการ)
4. เพื่อให้สามารถค้นหาข้อมูลจากเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบได้



รูปที่ 4.1 แผนผังแสดงภาพรวมของการรับแจ้งเหตุ สอบถาม และติดตามงาน

### FRM001: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (Contact > ข้อมูลแจ้งเหตุ)

การบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ จะต้องดำเนินการทุกครั้งกับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหาติดต่อมายังเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยกเว้นกรณีติดตามงาน

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไปที่เมนู Contact ระบบจะแสดงหน้าจอข้อมูลแจ้งเหตุ ตามรูปที่ 4.2

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline web application interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation buttons: Home, Contact, Search, and Report. Below the header, a blue banner reads "OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาลังคมอย่างบูรณาการ". The main content area is titled "ข้อมูลแจ้งเหตุ" (Report Incident) and contains three input fields: "ช่องทางติดต่อ" (Contact Channel) with a dropdown menu showing "ศูนย์ช่วยเหลือ 1300", "หมายเลขโทรศัพท์" (Phone Number), and "ประเภทการติดต่อ" (Type of Contact). A green "บันทึก" (Save) button is located below the fields. Three callout boxes labeled 'a', 'b', and 'c' point to the dropdown menu, the phone number field, and the type of contact field, respectively.

รูปที่ 4.2 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (เมนู : Contact)

**การบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ** เบื้องต้น ให้ดำเนินการดังนี้  
(จะต้องบันทึกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มี \* แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ)

1. **\*ช่องทางการติดต่อ** (หัวข้อบังคับ) เลือก ช่องทางที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหาติดต่อขอรับความช่วยเหลือ โดยระบบจะให้เลือก 2 ช่องทาง คือ

- **ศูนย์ช่วยเหลือ 1300** : เมื่อผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา โทรเข้า 1300
- **Walk in** : เมื่อผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา เดินทางมาติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานถึงหน่วยรับแจ้ง/คัดกรอง ทั่วประเทศ ด้วยตนเอง

\* ช่องทางการติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300  
—กรุณาเลือก—  
ศูนย์ช่วยเหลือ 1300  
Walk in

รูปที่ 4.3 ข้อมูลตัวเลือกของช่องทางการติดต่อ

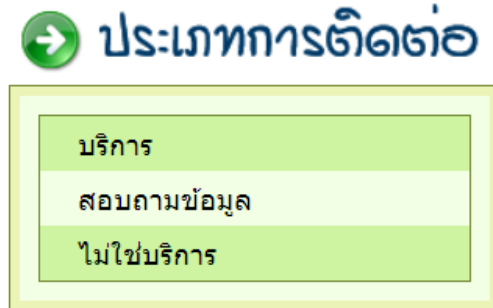
ระบบจะกำหนดค่าเริ่มต้นของช่องทางการติดต่อให้ โดยตรวจสอบจากชื่อผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีรายละเอียดของผู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่าประจำอยู่ที่ช่องทางใด ทั้งนี้ ผู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเลือกเปลี่ยนช่องทางการติดต่อได้ด้วยตนเอง

2. **\*หมายเลขโทรศัพท์** (หัวข้อบังคับ) กรอก หมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหาให้ไว้ เพื่อใช้ในการอ้างอิง ให้ติดต่อกลับหรือค้นหาความคืบหน้าของการดำเนินการต่อไป

ระบบจะตรวจสอบการกรอกข้อมูลโดย อนุญาตให้กรอกเฉพาะตัวเลข (ไม่ต้องมีขีดกลาง “-” คั่นระหว่างตัวเลข และไม่สามารถกรอกหมายเลขภายใน ต่อจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ได้)

หากขึ้นต้นด้วย 02 จะกรอกได้ 9 หลัก และหากขึ้นต้นด้วย 08 หรือ 09 ระบบจะอนุญาตให้กรอกได้ 10 หลัก

3. **\*ประเภทการติดต่อ** (หัวข้อบังคับ) เลือก ประเภทการติดต่อที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ขอรับความช่วยเหลือ ตามรูปที่ 4.4 โดยแบ่งเป็น ประเภทการติดต่อ (หลัก) และ ประเภทการติดต่อ (ย่อย) ตามตารางที่ 4.1



รูปที่ 4.4 ประเภทของการติดต่อ

ตารางที่ 4.1 ประเภทการติดต่อ (หลัก) และประเภทการติดต่อ (ย่อย)

ลำดับ	ประเภทการติดต่อ (หลัก)	ประเภทการติดต่อ (ย่อย)
1.	สอบถามข้อมูล (FRM002)	-
2.	ไม่ใช่บริการ (FRM003)	2.1 จิตไม่ปกติ 2.2 โทรตำหนายบคาย 2.3 โทรผิด 2.4 โทรเล่น 2.5 สัญญาณไม่ชัดเจน 2.6 สายหลุด 2.7 เสียงเจี๊ยบ 2.8 อื่นๆ
3.	บริการ	3.1 เปิดบริการใหม่ (FRM004) 3.2 ติดตามผล (FRM008)

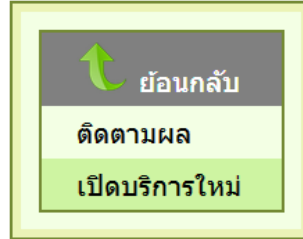
- **ประเภทการติดต่อ (หลัก) : สอบถามข้อมูล** สำหรับเรื่องและผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา สอบถามข้อมูลทั่วไป โดยที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการข้อมูลต่างๆ ได้

ให้ไปที่ FRM002: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)

- **ประเภทการติดต่อ (หลัก) : ไม่ใช่บริการ** เช่น โทรตำหนายบคาย โทรผิด โทรเล่น

ให้ไปที่ FRM003: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ)

- **ประเภทการติดต่อ (หลัก) : บริการ** เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลือกประเภทการติดต่อ (หลัก) เป็น “บริการ” ระบบจะแสดงหน้าต่างใหม่ เพื่อเลือก ประเภทการติดต่อ (ย่อย) ตามรูปที่ 4.5



รูปที่ 4.5 ข้อมูลตัวเลือกประเภทการติดต่อ (ย่อย)  
เมื่อเลือกประเภทการติดต่อ (หลัก) : บริการ

หากเลือก ประเภทการติดต่อ (ย่อย) เป็น “เปิดบริการใหม่” ระบบจะเพิ่มข้อมูล  
แจ้งเหตุที่ต้องบันทึกเพิ่มขึ้น ไปที่ FRM004

หากเลือก ประเภทการติดต่อ (ย่อย) เป็น “ติดตามผล” แล้ว กดปุ่ม บันทึก ระบบจะ  
ไปที่หน้าจอค้นหา ไปที่ FRM008

FRM002: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลือก ประเภทการติดต่อ เป็น “สอบถาม”

ระบบจะแสดงช่อง สรุปรายละเอียด เพื่อให้กรอกเรื่องของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา  
ต้องการสอบถาม ตามรูปที่ 4.6

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline web interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation links (Home, Contact, Search, Report). Below the header, a blue banner reads "OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ". The main content area is titled "ข้อมูลแจ้งเหตุ" (Incident Information). It contains three input fields: "\* ช่องทางติดต่อ" (Contact Channel) with a dropdown menu set to "ศูนย์ช่วยเหลือ 1300", "\* หมายเลขโทรศัพท์" (Phone Number) with the value "024123333", and "\* ประเภทการติดต่อ" (Contact Type) with a dropdown menu set to "สอบถามข้อมูล" (Inquiry). Below these fields is a large text area labeled "สรุปรายละเอียด" (Summary of Details). At the bottom of the form, there is a green "บันทึก" (Save) button and a blue callout bubble with the text "ส่วนเพิ่มเติม" (Additional Information).

รูปที่ 4.6 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม  
(กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)



การบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ **เพิ่มเติม** (กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม) ให้ดำเนินการดังนี้  
(ระบบจะบังคับให้บันทึกข้อมูล ที่มี \* แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ ก่อนทำการบันทึกงานทุกครั้ง)

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

12/5/2556 15:22:26 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

**ข้อมูลแจ้งเหตุ**

\* ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300 \* หมายเลขโทรศัพท์ : 024123333 \* ประเภทการติดต่อ : สอบถามข้อมูล

สรุปรายละเอียด : คำถาม : คุณเรีคนาต้องการทราบที่อยู่ของบ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดจันทบุรี  
คำตอบ : เลขที่ 1 ซอยพระยาตรัง 2 ถ.พระยาตรัง ตำบลวัดใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี 22000 โทร.039327577

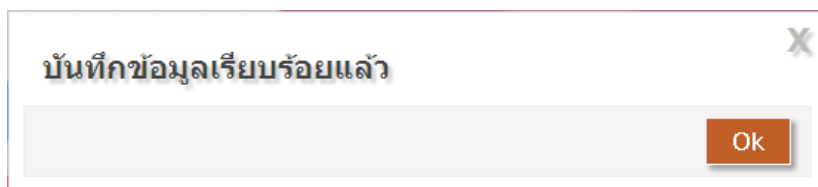
บันทึก

รูปที่ 4.7 ตัวอย่างหน้าจอการบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม  
(กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)

1. **สรุปรายละเอียด** กรอก รายละเอียดต่างๆ ของเรื่องและผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ทำการสอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามรูปที่ 4.7

แนะนำให้กรอกคำถามและคำตอบ ควบคู่กัน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปจัดทำเป็นองค์ความรู้ขององค์กรต่อไป

2. กดปุ่ม **บันทึก** เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงระบบ จะพบว่า มีกล่องข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วขึ้นมา ตามรูปที่ 4.8



รูปที่ 4.8 กล่องข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

FRM003: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ)

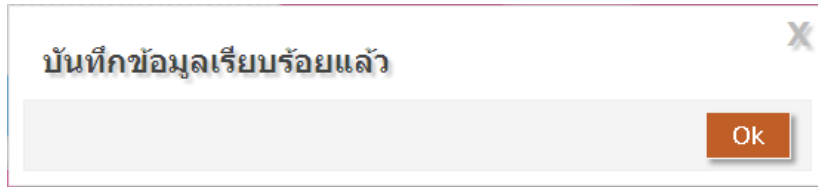
เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลือก ประเภทการติดต่อ (หลัก) เป็น “ไม่ใช่บริการ” ตามรูปที่ 4.4 ระบบจะให้เลือก ประเภทการติดต่อ (ย่อย) ด้วย ตามรูปที่ 4.9

รูปที่ 4.9 ข้อมูลตัวเลือกประเภทการติดต่อ (ย่อย)  
เมื่อเลือกประเภทการติดต่อ (หลัก) : ไม่ใช่บริการ

จะพบว่า ข้อมูลที่เลือกไว้จะไปแสดงผลในช่อง ประเภทการติดต่อ ตามภาพที่ 4.10

รูปที่ 4.10 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม  
(กรณีประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ)

จากนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถกดปุ่ม  เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงระบบ จะพบว่า มีกล่องข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้วขึ้นมา ตามรูปที่ 4.11



รูปที่ 4.11 กล่องข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

FRM004: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : บริการ > เปิดบริการใหม่)

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลือก ประเภทการติดต่อ เป็น “บริการ > เปิดบริการใหม่” ระบบจะเพิ่มข้อมูลที่ต้องบันทึกเพิ่มเติม ตามรูปที่ 4.12

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline web interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation links (Home, Contact, Search, Report). Below the header is a blue banner with the text "OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ". The main content area is titled "ข้อมูลแจ้งเหตุ" and contains several form sections:

- ข้อมูลแจ้งเหตุ:** Includes fields for "ช่องทางติดต่อ" (ศูนย์ช่วยเหลือ 1300), "หมายเลขโทรศัพท์" (023456789), and "ประเภทการติดต่อ" (บริการ > เปิดบริการใหม่).
- ประเภทผู้ติดต่อ:** A dropdown menu with "ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส" selected.
- ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส:** This section contains additional fields: "ประเภทข้อมูล" (ปกติ), "คำนำหน้า", "ชื่อผู้ติดต่อ", "นามสกุลผู้ติดต่อ", "สัญชาติ" (ไทย), "รหัสบัตรประชาชน", "เพศ" (-ไม่ระบุ-), "วันเกิด", "ที่อยู่", "พื้นที่", "รหัสไปรษณีย์", and "หมายเหตุ". A blue callout bubble labeled "ส่วนเพิ่มเติม" points to these fields.
- ข้อมูลการแจ้งเหตุเบื้องต้น:** Includes "สรุปสาระสำคัญ", "ติดต่อกลับ" (ไม่ต้องการ), "ช่องทางติดต่อกลับ" (-กรุณาเลือก-), "วันที่เกิดเหตุ", "เวลาที่เกิดเหตุ", "พื้นที่เกิดเหตุ", and "รหัสไปรษณีย์".

At the bottom of the form is a green "บันทึก" (Save) button.

รูปที่ 4.12 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม  
(กรณีประเภทการติดต่อ บริการ > เปิดบริการใหม่)

การบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : บริการ > เปิดบริการใหม่)  
(ระบบจะบังคับให้บันทึกข้อมูล ที่มี \* แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ ก่อนทำการบันทึกงานทุกครั้ง)

การดำเนินการแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

### ส่วนที่ 1 ประเภทผู้ติดต่อ

เลือก ประเภทของผู้ติดต่อ โดยระบบจะให้เลือกจาก 2 ประเภท ตามรูปที่ 4.13 คือ

- **ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส** : ผู้ที่ติดต่อเข้ามา ไม่ใช่ ผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน แต่เป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับผู้ที่ประสบปัญหาโดยตรงได้ เช่น ญาติ พี่น้อง หรือคนที่พบเห็นเหตุการณ์ (ระบบจะกำหนดไว้เป็นค่าเริ่มต้นให้)
- **ผู้ประสบปัญหา** : ผู้ที่ติดต่อเข้ามาเป็นผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนในกรณีต่างๆ เช่น เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการที่ถูกละเมิดความรุนแรง



รูปที่ 4.13 ส่วนของประเภทผู้ติดต่อ

การเลือกประเภทผู้ติดต่อ จากส่วนที่ 1 นี้ จะส่งผลไปถึง ส่วนที่ 2 ด้วย คือ

หากส่วนที่ 1 เลือกเป็น “ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส” จะพบว่า ส่วนที่ 2 จะแสดงชื่อว่า “ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส” ตามรูปที่ 4.14

หากส่วนที่ 1 เลือกเป็น “ผู้ประสบปัญหา” จะพบว่า ส่วนที่ 2 จะแสดงชื่อว่า “ผู้ประสบปัญหา” ตามรูปที่ 4.15

## ส่วนที่ 2 ส่วนผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ประสบภัย

ขึ้นอยู่กับทางเลือกประเภท มาจากส่วนที่ 1

หากส่วนที่ 1 เลือกเป็น “ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส” จะพบว่า ส่วนที่ 2 จะแสดงชื่อว่า “ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส” ตามรูปที่ 4.14

หากส่วนที่ 1 เลือกเป็น “ผู้ประสบปัญหา” จะพบว่า ส่วนที่ 2 จะแสดงชื่อว่า “ผู้ประสบปัญหา” ตามรูปที่ 4.15

**ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส**

\* ประเภทข้อมูล : ปกปิด

คำนำหน้า :  ชื่อผู้ติดต่อ :  นามสกุลผู้ติดต่อ :

\* สัญชาติ : ไทย รหัสบัตรประชาชน :  เพศ : -ไม่ระบุ-

วันเกิด :

ที่อยู่ :

พื้นที่ :  รหัสไปรษณีย์ :

หมายเหตุ :

รูปที่ 4.14 ส่วนของผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส

**ผู้ประสบปัญหา**

\* ประเภทข้อมูล : ปกปิด

คำนำหน้า :  ชื่อผู้ติดต่อ :  นามสกุลผู้ติดต่อ :

\* สัญชาติ : ไทย รหัสบัตรประชาชน :  เพศ : -ไม่ระบุ-

วันเกิด :

ที่อยู่ :

พื้นที่ :  รหัสไปรษณีย์ :

หมายเหตุ :

รูปที่ 4.15 ส่วนของผู้ประสบปัญหา

ส่วนที่ 2 จะเป็นข้อมูลรายละเอียดของผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ซึ่งมีหัวข้อดังนี้ (จะต้องบันทึกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มี \* แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ)

1. **\*ประเภทข้อมูล** (หัวข้อบังคับ) เลือกระดับชั้นความลับของประเภทข้อมูล โดยระบบจะให้เลือก 2 ระดับ ตามรูปที่ 4.16 คือ

- **เปิดเผย** : สำหรับเรื่องที่ไม่ต้องการปกปิดให้เป็นความลับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับชั้นสามารถเรียกดูข้อมูลนี้ได้ทั้งหมด

- **ปกปิด** : สำหรับเรื่องที่ต้องการปกปิดให้เป็นความลับ เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงสาธารณสุข (ระบบจะกำหนดไว้เป็นค่าเริ่มต้นให้)

รูปที่ 4.16 ข้อมูลตัวเลือกของช่องทางติดต่อกลับ

2. **คำนำหน้า** กรอก คำนำหน้าชื่อของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา เช่น นาย นาง นางสาว

3. **ชื่อผู้ติดต่อ** กรอก ชื่อของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา

4. **นามสกุลผู้ติดต่อ** กรอก นามสกุลของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา

5. **\*สัญชาติ** (หัวข้อบังคับ) เลือก สัญชาติของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา โดยระบบจะให้เลือกจาก 2 สัญชาติ คือ

- **ไทย** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่มีสัญชาติไทย เมื่อเลือกแล้ว แนะนำให้ กรอก รหัสบัตรประชาชน ตามรูปที่ 4.17

- **ต่างชาติ** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ไม่ใช่สัญชาติไทย เมื่อเลือกแล้ว แนะนำให้ กรอก เลขประจำตัวคนต่างด้าว ตามรูปที่ 4.18

รูปที่ 4.17 ข้อมูลแจ้งเหตุ ข้อมูลสัญชาติ ไทย และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

รูปที่ 4.18 ข้อมูลแจ้งเหตุ ข้อมูลสัญชาติ ต่างชาติ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

6. **รหัสบัตรประชาชน/เลขประจำตัวคนต่างด้าว** กรอก ข้อมูลรหัสบัตรประชาชนหรือเลขประจำตัวคนต่างด้าว ขึ้นอยู่กับสัญชาติของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่เลือกมาจาก **ข้อที่ 5** ตามรูปที่ 4.17 และ 4.18

แม้ว่าหัวข้อนี้ จะไม่มี \* เพื่อบังคับให้ใส่ข้อมูล แต่แนะนำให้ขอรหัสบัตรประชาชนหรือเลขประจำตัวคนต่างด้าวด้วย เพื่อเป็นการยืนยันความเป็นตัวตนของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา

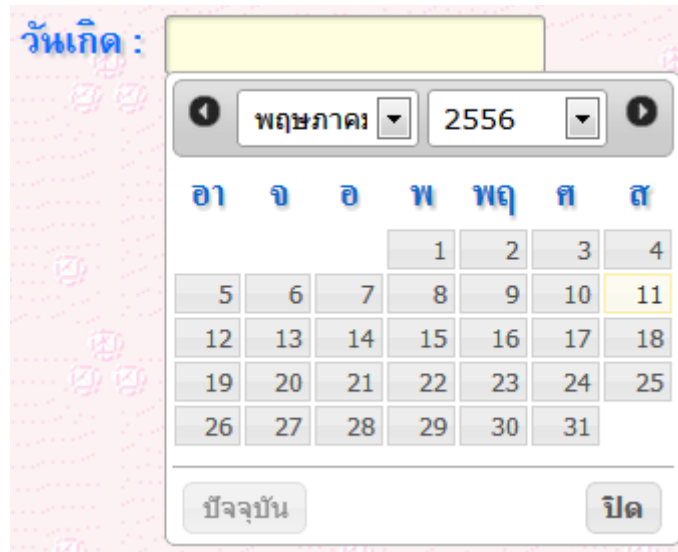
7. **เพศ** เลือก เพศของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา โดยระบบจะให้เลือก 3 ตัวเลือก ตามรูปที่ 4.19 คือ

- **-ไม่ระบุ-** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ไม่ประสงค์จะแจ้งเพศเพื่อไว้เป็นหลักฐาน
- **หญิง** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ประสงค์ให้กรอกเป็น **หญิง**
- **ชาย** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ประสงค์ให้กรอกเป็น **ชาย**

รูปที่ 4.19 ข้อมูลตัวเลือกของเพศ

8. **วันเกิด** เลือก วันเกิดของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้ ตามรูปที่ 4.20 (หากต้องการเลือก วันเดือนปี ปัจจุบัน ให้กดปุ่ม **ปัจจุบัน** ที่ด้านล่างซ้าย)

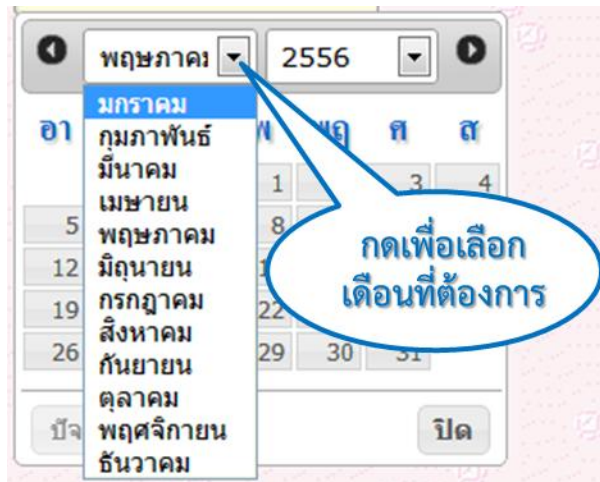




รูปที่ 4.20 ปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้เลือกวันที่ที่ต้องการ

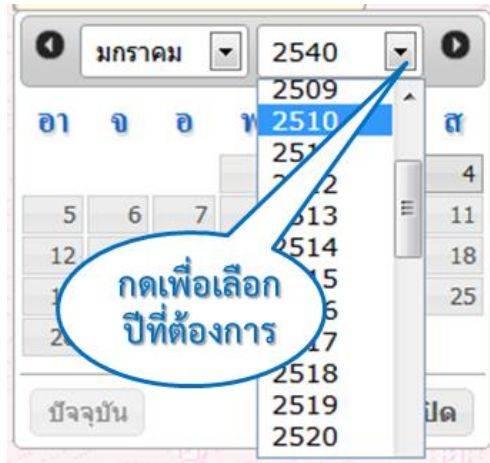
### วิธีการใช้งานปฏิทินจากระบบ

- **เดือน** : กดเพื่อเลือกเดือนที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายชื่อทั้ง 12 เดือน ตามรูปที่ 4.21



รูปที่ 4.21 เลือกเดือนที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

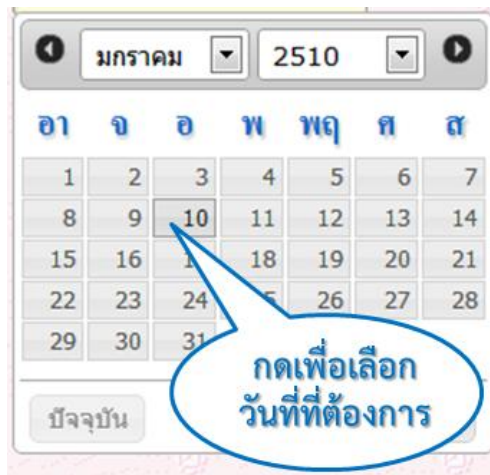
- **ปี** : กดเพื่อเลือกปีที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายปี พ.ศ. ตามรูปที่ 4.22



รูปที่ 4.22 เลือกปีที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

- **วัน** : ระบบจะแสดงวันที่ จากการเลือกเดือนและปีไว้แล้ว ตามรูปที่ 4.23

ให้กดที่ ตัวเลขวันที่ จะพบว่า ข้อมูลวันเดือนปีที่เลือกจะไปแสดงที่ช่อง วันเกิด และระบบจะคำนวณอายุให้โดยอัตโนมัติ ตามรูปที่ 4.24



รูปที่ 4.23 เลือกวันที่ที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้



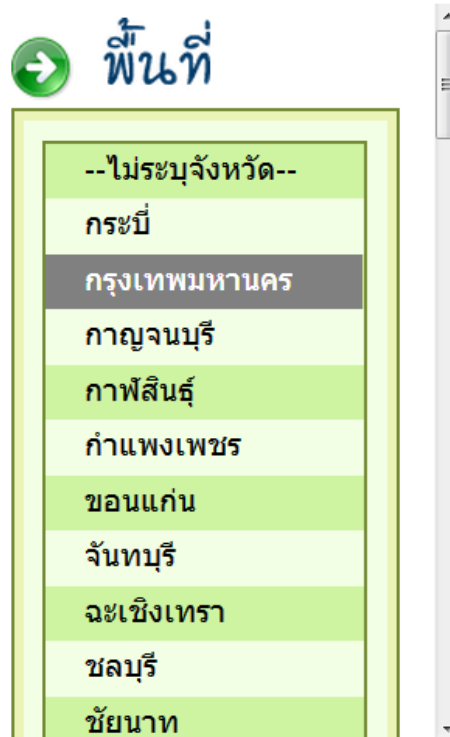
รูปที่ 4.24 ข้อมูลที่แสดงในช่องวันเกิด จากการเลือกวันที่ในปฏิทินของระบบ

9. **ที่อยู่** กรอก ข้อมูลที่อยู่ ตามรายละเอียดที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหาสามารถให้ข้อมูลได้

10. **พื้นที่** เลือก ข้อมูลจังหวัด > อำเภอ/เขต > ตำบล/แขวง ที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือ ผู้ประสบปัญหาอาศัยอยู่

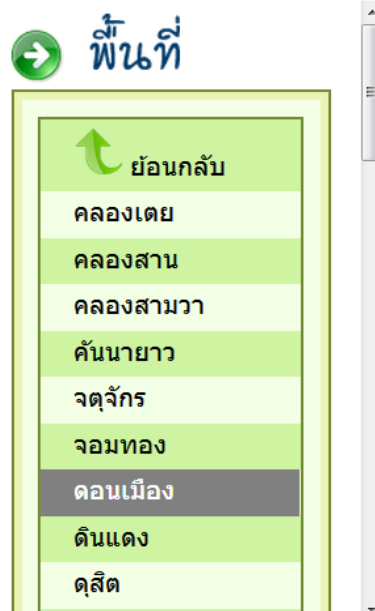
โดยระบบจะให้เลือก 3 ครั้ง ตามลำดับ ดังนี้

- **จังหวัด** : โดยกดที่ **+** เพื่อเลือกชื่อจังหวัด ตามรูปที่ 4.25



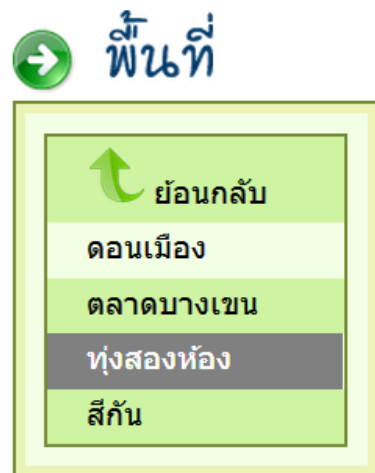
รูปที่ 4.25 ข้อมูลชื่อจังหวัดที่จะแสดงในช่องพื้นที่

- **อำเภอ/เขต** : กดที่ชื่ออำเภอ/เขต ที่ต้องการเลือก โดยระบบจะแสดงชื่อทุกอำเภอ/เขต จากข้อมูลจังหวัดที่เลือกไปแล้ว ตามรูปที่ 4.26



รูปที่ 4.26 ข้อมูลชื่ออำเภอ/เขตที่จะแสดงในช่องพื้นที่ ต่อจากชื่อจังหวัดที่เลือกไปแล้ว

- **ตำบล/แขวง** : กดที่ชื่อตำบล/แขวง ที่ต้องการเลือก โดยระบบจะแสดงชื่อทุกตำบล/แขวง จากข้อมูลจังหวัดและข้อมูลอำเภอ/เขตที่เลือกไปแล้ว ตามรูปที่ 4.27



รูปที่ 4.27 ข้อมูลชื่อตำบล/แขวงที่จะแสดงในช่องพื้นที่ ต่อจากชื่อจังหวัดและชื่ออำเภอ/เขตที่เลือกไปแล้ว

เมื่อเลือกข้อมูลจังหวัด > อำเภอ/เขต > ตำบล/แขวง เรียบร้อยแล้ว จะพบว่า ข้อมูลที่เลือกไปแล้ว จะไปแสดงที่ช่องพื้นที่ และรหัสไปรษณีย์ของพื้นที่ดังกล่าว จะแสดงแบบอัตโนมัติในช่องรหัสไปรษณีย์ ตามรูปที่ 4.28

พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร > ดอนเมือง > ท่งสองห้อง 10 รหัสไปรษณีย์ : 10210 11

รูปที่ 4.28 ข้อมูลที่แสดงในช่องพื้นที่ จากการเลือกจังหวัด > อำเภอ/เขต > ตำบล/แขวง และข้อมูลรหัสไปรษณีย์ จากการเลือกพื้นที่

11. **รหัสไปรษณีย์** เมื่อทำการเลือกข้อมูลจากข้อ 10 แล้ว จะพบว่า ระบบทำการแสดงรหัสไปรษณีย์ของพื้นที่ดังกล่าวแบบอัตโนมัติ ตามรูปที่ 4.28

12. **หมายเหตุ** กรอกรายละเอียดอื่นๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการให้ความช่วยเหลือ

### ส่วนที่ 3 ส่วนข้อมูลการแจ้งเหตุเบื้องต้น

เป็นการเก็บข้อมูลรายละเอียดของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ตามรูปที่ 4.29 ซึ่งมีหัวข้อดังนี้  
(จะต้องบันทึกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มี \* แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ)

รูปที่ 4.29 ส่วนของข้อมูลการแจ้งเหตุเบื้องต้น

1. **สรุปสาระสำคัญ** กรอก รายละเอียดที่สำคัญของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. **\*ติดต่อกลับ** (หัวข้อบังคับ) เลือกลักษณะความต้องการที่จะให้เจ้าหน้าที่ของรัฐติดต่อกลับหรือไม่ โดยระบบจะให้เลือก 2 ลักษณะ คือ

- **ต้องการ** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ยินยอมให้มีการติดต่อกลับได้ ระบบจะให้เลือกช่องทางติดต่อกลับ ตามรูปที่ 4.30
- **ไม่ต้องการ** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ไม่ยินยอมให้มีการติดต่อกลับ ระบบจะ**ไม่**ให้เลือกช่องทางติดต่อกลับ (ปุ่มเลือกช่องทางติดต่อกลับจะแสดงเป็นสีเทา เพื่อไม่ให้กดดูข้อมูลได้) ตามรูปที่ 4.31

รูปที่ 4.30 ข้อมูลที่ต้องการให้ติดต่อกลับ และข้อมูลช่องทางติดต่อกลับ

รูปที่ 4.31 ข้อมูลที่ไม่ต้องการให้ติดต่อกลับ และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

3. **ช่องทางติดต่อกลับ** เลือกข้อมูลช่องทางติดต่อกลับ หลังจากเลือกหัวข้อที่ 2 ต้องการให้มีการติดต่อกลับ โดยระบบจะให้เลือก 4 ลักษณะ ตามรูปที่ 4.32

รูปที่ 4.32 ข้อมูลตัวเลือกของช่องทางติดต่อกลับ

- **โทรสาร** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ยินยอมให้มีการติดต่อกลับได้ ทางการส่งเอกสาร ผ่านเครื่องโทรสาร เมื่อเลือกช่องทางการติดต่อเป็น “โทรสาร” จะพบว่า มีช่องหมายเลขโทรสาร แสดงขึ้นมา ตามรูปที่ 4.33

รูปที่ 4.33 ช่องทางติดต่อกลับ : โทรสาร

- **e-mail** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ยินยอมให้มีการติดต่อกลับได้ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเลือกช่องทางการติดต่อเป็น “e-mail” จะพบว่า มีช่อง e-mail แสดงขึ้นมา ตามรูปที่ 4.34

รูปที่ 4.34 ช่องทางติดต่อกลับ : e-mail

- **โทรศัพท์** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ยินยอมให้มีการติดต่อกลับได้ ผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ เมื่อเลือกช่องทางการติดต่อเป็น “โทรศัพท์” จะพบว่า มีช่องหมายเลขโทรศัพท์ แสดงขึ้นมา

ทั้งนี้ หากมีการกรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ไว้แล้ว จาก FRM001 ระบบจะดึงข้อมูลดังกล่าวมาให้โดยอัตโนมัติ ตามรูปที่ 4.35

\* ติดต่อกลับ :   \* หมายเลขโทรศัพท์ :

รูปที่ 4.35 ช่องทางติดต่อกลับ : โทรศัพท์

- **SMS** : สำหรับผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ที่ยินยอมให้มีการติดต่อกลับได้ ผ่านบริการส่งข้อความสั้น (SMS) ทางหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ให้ไว้ เมื่อเลือกช่องทางการติดต่อเป็น “โทรศัพท์” จะพบว่า มีช่องหมายเลขโทรศัพท์มือถือ แสดงขึ้นมา

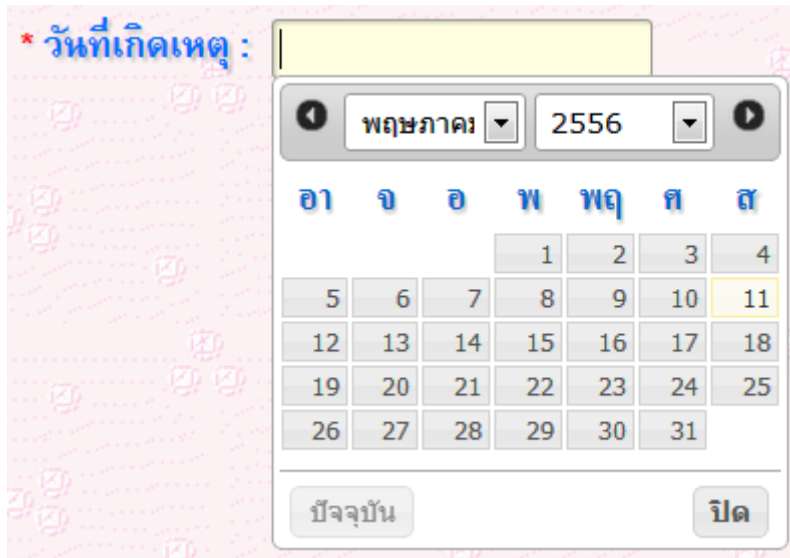
ทั้งนี้ หากมีการกรอกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ไว้แล้ว จาก FRM001 ระบบจะตรวจสอบว่า ขึ้นต้นด้วย 08 หรือ 09 หรือไม่ ถ้าใช่ จะดึงข้อมูลดังกล่าวมาให้โดยอัตโนมัติ ตามรูปที่ 4.36

\* ติดต่อกลับ :   \* หมายเลขโทรศัพท์มือถือ :

รูปที่ 4.36 ช่องทางติดต่อกลับ : SMS

4. **\*วันที่เกิดเหตุ** (หัวข้อบังคับ) เลือก วันเกิดของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้ ตามรูปที่ 4.37 (หากต้องการเลือก วันเดือนปี ปัจจุบัน ให้กดปุ่ม **ปัจจุบัน** ที่ด้านล่างซ้าย)

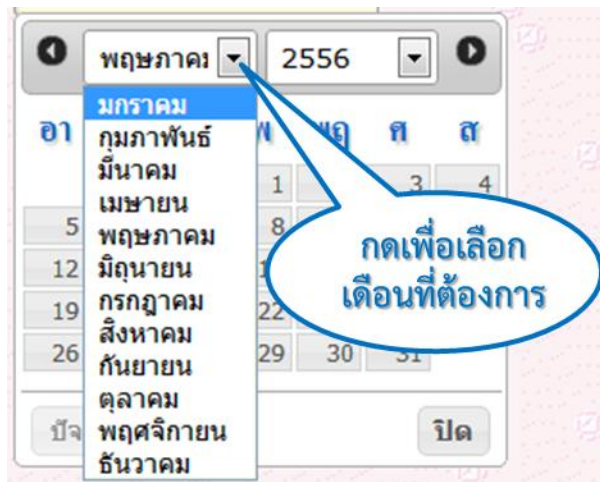




รูปที่ 4.37 ปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้เลือกวันที่ที่ต้องการ

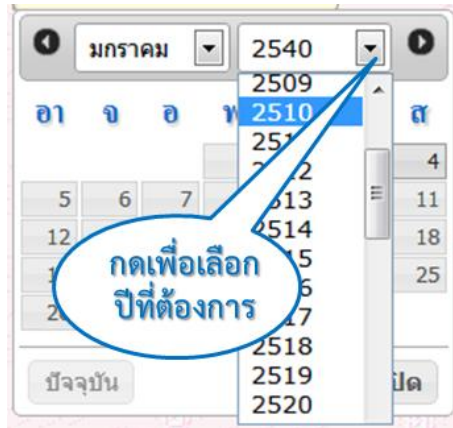
### วิธีการใช้งานปฏิทินจากระบบ

- **เดือน** : กดเพื่อเลือกเดือนที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายชื่อทั้ง 12 เดือน ตามรูปที่ 4.38



รูปที่ 4.38 เลือกเดือนที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

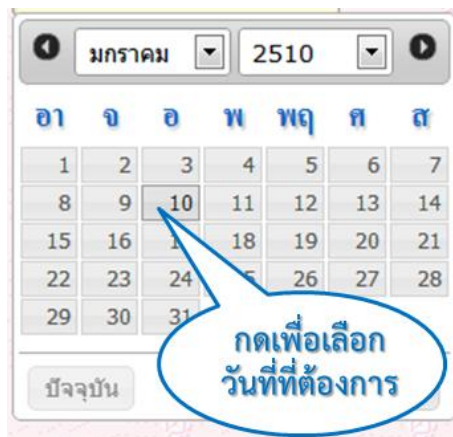
- **ปี** : กดเพื่อเลือกปีที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายปี พ.ศ. ตามรูปที่ 4.39



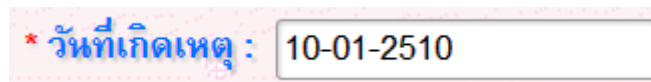
รูปที่ 4.39 เลือกปีที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

- **วัน** : ระบบจะแสดงวันที่ จากการเลือกเดือนและปีไว้แล้ว ตามรูปที่ 4.40

ให้กดที่ ตัวเลขวันที่ จะพบว่า ข้อมูลวันเดือนปีที่เลือก จะไปแสดงที่ช่อง วันที่เกิดเหตุ ตามรูปที่ 4.41

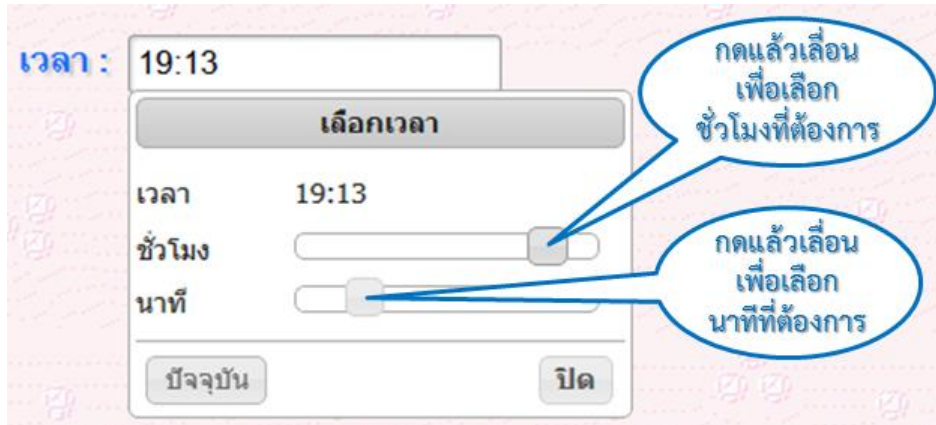


รูปที่ 4.40 เลือกวันที่ที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้



รูปที่ 4.41 ข้อมูลที่แสดงในช่องวันที่เกิดเหตุ จากการเลือกวันที่ในปฏิทินของระบบ

5. **เวลา** เลือก เวลาที่เกิดเหตุ จากเส้นกำหนดชั่วโมงและเวลาที่ระบบแสดงขึ้นมาให้ตามรูปที่ 4.42 (หากต้องการเลือก เวลาปัจจุบัน ให้กดปุ่ม **ปัจจุบัน** ที่ด้านล่างซ้าย)



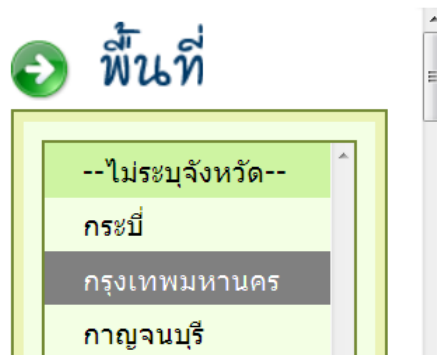
รูปที่ 4.42 เลือกเวลาที่ต้องการ จากเส้นกำหนดชั่วโมงและนาทีที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

6. **ที่เกิดเหตุ** กรอก รายละเอียดที่สำคัญ เพื่อเจาะจงสถานที่นั้นๆ ให้สะดวกต่อการเดินทางไปตรวจสอบได้ในภายหลัง

7. **พื้นที่เกิดเหตุ** เลือก ข้อมูลจังหวัด > อำเภอ/เขต > ตำบล/แขวง ที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแสหรือผู้ประสบปัญหาอาศัยอยู่

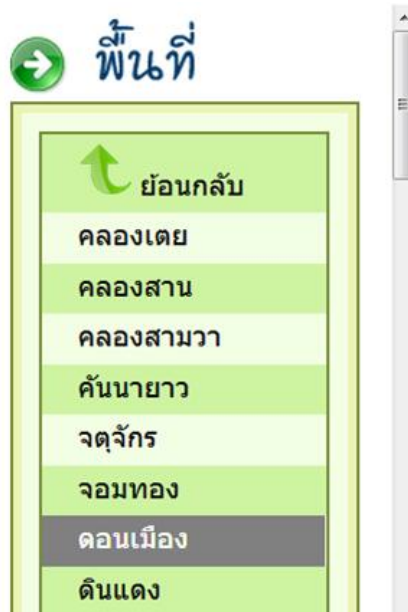
โดยระบบจะให้เลือก 3 ครั้ง ตามลำดับ ดังนี้

- **จังหวัด** : โดยกดที่ **+** เพื่อเลือกชื่อจังหวัด ตามรูปที่ 4.43



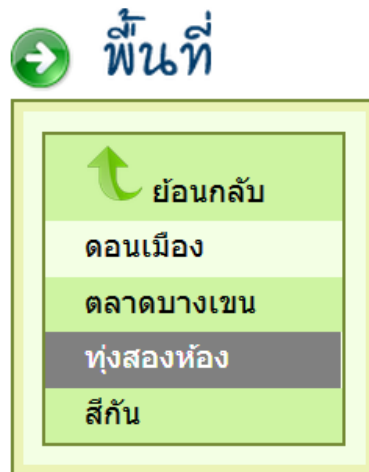
รูปที่ 4.43 ข้อมูลชื่อจังหวัดที่จะแสดงในช่องพื้นที่

- **อำเภอ/เขต** : กดที่ชื่ออำเภอ/เขต ที่ต้องการเลือก โดยระบบจะแสดงชื่อทุกอำเภอ/เขต จากข้อมูลจังหวัดที่เลือกไปแล้ว ตามรูปที่ 4.44



รูปที่ 4.44 ข้อมูลชื่ออำเภอ/เขตที่จะแสดงในช่องพื้นที่ ต่อจากชื่อจังหวัดที่เลือกไปแล้ว

- **ตำบล/แขวง** : กดที่ชื่อตำบล/แขวง ที่ต้องการเลือก โดยระบบจะแสดงชื่อทุกตำบล/แขวง จากข้อมูลจังหวัดและข้อมูลอำเภอ/เขตที่เลือกไปแล้ว ตามรูปที่ 4.45



รูปที่ 4.45 ข้อมูลชื่อตำบล/แขวงที่จะแสดงในช่องพื้นที่ ต่อจากชื่อจังหวัดและชื่ออำเภอ/เขตที่เลือกไปแล้ว

เมื่อเลือกข้อมูลจังหวัด > อำเภอ/เขต > ตำบล/แขวง เรียบร้อยแล้ว จะพบว่า ข้อมูลที่เลือกไปแล้วนั้น จะไปแสดงที่ช่องพื้นที่ และรหัสไปรษณีย์ของพื้นที่ดังกล่าว จะแสดงแบบอัตโนมัติในช่องรหัสไปรษณีย์ ตามรูปที่ 4.46

รูปที่ 4.46 ข้อมูลที่แสดงในช่องพื้นที่ จากการเลือกจังหวัด > อำเภอ/เขต > ตำบล/แขวง และข้อมูลรหัสไปรษณีย์ จากการเลือกพื้นที่

8. **รหัสไปรษณีย์** เมื่อทำการเลือกข้อมูลจากข้อ 7 แล้ว จะพบว่า ระบบทำการแสดงรหัสไปรษณีย์ของพื้นที่ดังกล่าวแบบอัตโนมัติ ตามรูปที่ 4.46

จากนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถกดปุ่ม **บันทึก** เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงระบบ จะพบว่า มีหน้าต่างแสดงขึ้นมาให้เลือกประเภทเรื่องที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ ตามรูปที่ 4.47

#### เลือกประเภทเรื่อง

รูปที่ 4.47 หน้าต่างแสดงประเภทเรื่องที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ

FRM005: เลือกประเภทเรื่องที่ขอรับความช่วยเหลือ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลือก ทำการบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ เป็น “บริการ > เปิดบริการใหม่”

ระบบจะแสดงหน้าต่างการเลือกประเภทเรื่องที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ ตามรูปที่ 4.48



รูปที่ 4.48 หน้าต่างแสดงประเภทเรื่องที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ

เมื่อทำการเลือกประเภทเรื่อง เรียบร้อยแล้วให้ จะพบเครื่องหมายถูกสีเขียวแสดงขึ้นมา

จากนั้นให้ กดปุ่ม  เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงระบบ จากนั้น ระบบจะแสดงหน้าจอสรุปข้อมูลผู้ติดต่อ ให้ไปที่ FRM006

## FRM006: ปิดงานในส่วนที่รับแจ้งและส่งงานต่อ

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทำการเลือกประเภทเรื่องที่ต้องการขอรับความช่วยเหลือ (FRM005) และบันทึกงานเสร็จสิ้นแล้ว ต้องทำการปิดงานในส่วนที่รับแจ้งและส่งงานต่อ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ระบบจะแสดงหน้าจอสรุปข้อมูลผู้ติดต่อที่ได้บันทึกลงระบบแล้ว ขึ้นมาเพื่อให้ตรวจสอบข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

1.1 ประเภทผู้ติดต่อ เป็น “ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส” ตามรูปที่ 4.49

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline system interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and contact information. Below the header, there are navigation buttons: Home, Contact, Search, and Report. The main content area is titled "ข้อมูลผู้ติดต่อ" (Contact Information) and contains the following details:

- ผู้รับแจ้งเหตุ: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01
- ประเภทบริการ: บริการ > เปิดบริการใหม่
- วันเปิดบริการ: 15/05/2556 11:10:56
- ข้อมูลการติดต่อ: 0815659999
- ชื่อผู้ติดต่อ: ปารรุธ กนกรัตนา
- สัญชาติ: ไทย
- เพศ: ชาย
- อายุ: 29 ปี 1 เดือน
- ที่อยู่:
- พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > สัมพันธวงศ์ > วัดเทพศิรินทราวาส
- หมายเลข:
- รายละเอียด:
- ช่องทางการติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือ 1300
- ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส
- รหัสบัตรประชาชน:
- วันเกิด: 30/04/2527
- รหัสไปรษณีย์: 10100

At the bottom right, there are two fields: "สร้างโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01" and "แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01".

รูปที่ 4.49 หน้าจอการบันทึกงานรับแจ้งเหตุที่ได้เลือกประเภทเรื่องเรียบร้อยแล้ว  
กรณี ประเภทผู้ติดต่อ เป็น “ผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส”

ที่ Dash Board จะพบว่า มีการแสดงข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ และรหัสการให้บริการ ตามรูปที่ 4.50



รูปที่ 4.50 บริเวณ Dash Board จะแสดง หมายเลขโทรศัพท์ และรหัสการให้บริการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คลิกที่ รหัสการให้บริการ เพื่อดึงข้อมูลการให้บริการขึ้นมาแสดง ตามรูปที่ 4.52

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่พบข้อความเตือน ตามรูปที่ 4.51 แสดงว่า

- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีสิทธิ์การเรียกดูหน้าจอการให้บริการ
- เรื่องที่รับแจ้ง มีการกำหนดประเภทข้อมูล เป็น “ปกปิด”
- เรื่องที่รับแจ้ง เป็นเรื่องที่มีเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขเข้ามาเกี่ยวข้องกับระบบ จะถือว่า ประเภทข้อมูล เป็น “ปกปิด” โดยอัตโนมัติ



รูปที่ 4.51 ข้อความเตือน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีสิทธิ์การเรียกดูหน้าจอการให้บริการ



**OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม** 0815659999 /56051500004 \* 15/5/2556 10:08:15 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

### ประวัติการให้บริการ

#### ข้อมูลการบริการ

รหัสบริการ: 56051500004  
 สถานะบริการ: อยู่ระหว่างคัดกรอง  
 ประเภทบริการ: อื่นๆ  
 วันเริ่มให้บริการ: 15/05/2556 11:10:56      วันสิ้นสุดบริการ:   
 สร้างโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/05/2556 11:10:57      แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/05/2556 11:10:57

#### ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา: โภชนา  
 วันที่เกิดเหตุ: 13/05/2556 00:00:00  
 สถานที่: พบขอทานแม่และลูกอ่อน บนสะพานลอยหน้าอาคารมาลินี  
 พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > คลองเตย > คลองเตย

#### รายละเอียด

สาระสำคัญ: พบขอทานแม่ลูกอ่อน  
 รายละเอียด:   
 ประเภทข้อมูล: เบ็ดเตล็ด  
 หมายเหตุ:   
 ผู้ติดต่อ: ปวีรุศ กนกรัตนา      ประเภทผู้ติดต่อ: ไม่ใช่ผู้ประสบปัญหา  
 ช่องทางติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือ 1300      ติดต่อกลับ: ไม่ต้องการ

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**

สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง  
 แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/5/2556 11:10:57  
 ผลการดำเนินงาน:

**หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน**

สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง  
 แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/5/2556 11:10:57  
 ผลการดำเนินงาน:

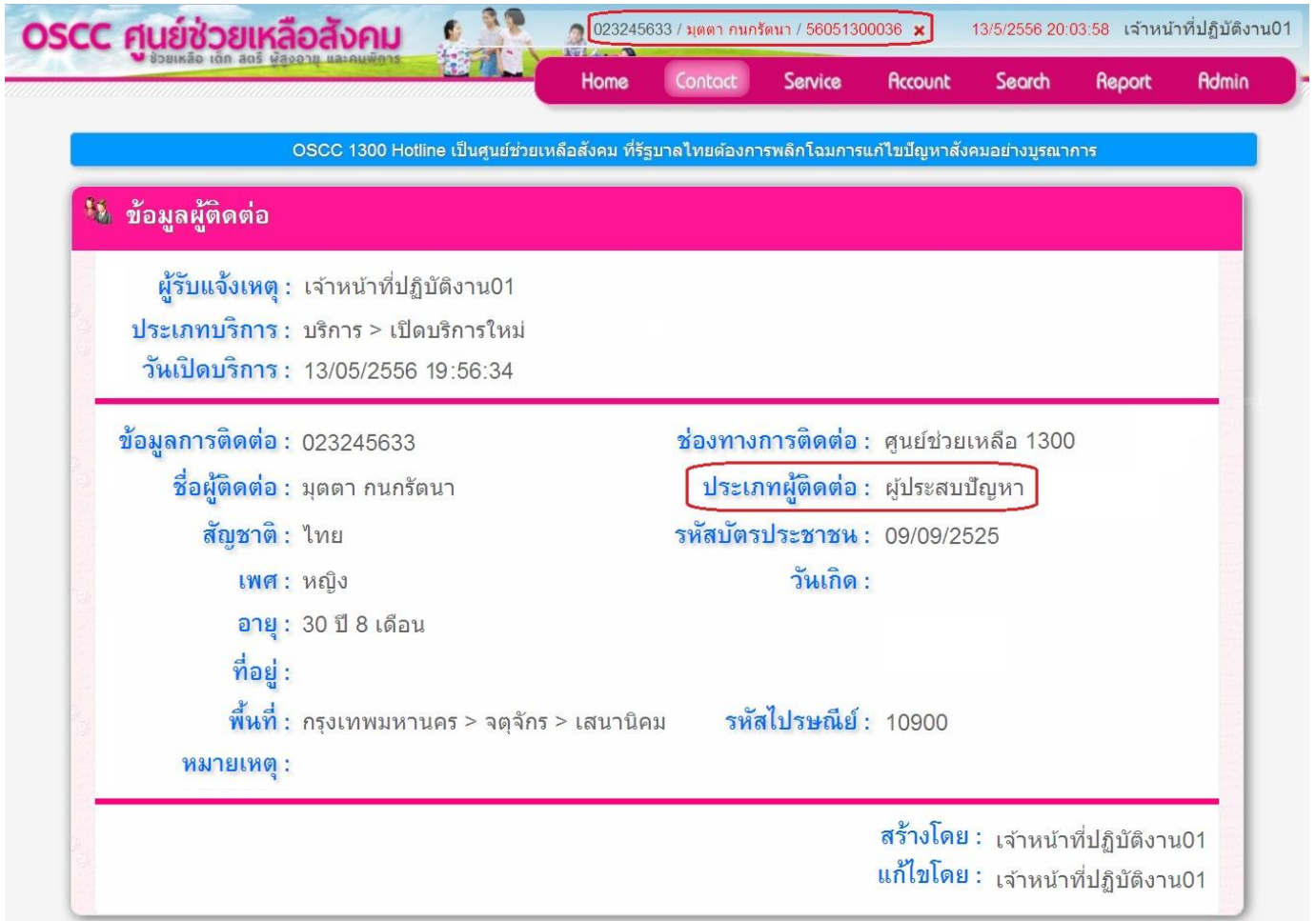
#### ประวัติการปฏิบัติงาน

วันเริ่มเรื่อง : 15/5/2556 11:10:56	วันจบเรื่อง : 15/5/2556 11:10:57	ผู้รับ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - รอการตอบรับ
ประเภท : แจ้งเหตุ	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :
เรื่อง : Call Inbound		
รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/5/2556 11:10:56	
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/5/2556 11:10:57	

วันเริ่มเรื่อง : 15/5/2556 11:10:56	วันจบเรื่อง : 15/5/2556 11:10:57	ผู้รับ : ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 ระบบ - ใช้งานแล้ว
ประเภท : แจ้งเหตุ	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :
เรื่อง : Call Inbound		
รายละเอียด : เริ่มให้บริการ	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/5/2556 11:10:56	
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 15/5/2556 11:10:57	

รูปที่ 4.52 หน้าจอรายละเอียดการให้บริการ

1.2 ประเภทผู้ติดต่อ เป็น “ผู้ประสบปัญหา” ตามรูปที่ 4.53



OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

023245633 / มุดตา กนกรัตนนา / 56051300036 x 13/5/2556 20:03:58 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Service Account Search Report Admin

**ข้อมูลผู้ติดต่อ**

ผู้รับแจ้งเหตุ : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01  
ประเภทบริการ : บริการ > เปิดบริการใหม่  
วันเปิดบริการ : 13/05/2556 19:56:34

---

ข้อมูลการติดต่อ : 023245633      ช่องทางการติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300  
ชื่อผู้ติดต่อ : มุดตา กนกรัตนนา      **ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา**  
สัญชาติ : ไทย      รหัสบัตรประชาชน : 09/09/2525  
เพศ : หญิง      วันเกิด :  
อายุ : 30 ปี 8 เดือน  
ที่อยู่ :  
พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร > จตุจักร > เสนานิคม      รหัสไปรษณีย์ : 10900  
หมายเหตุ :

สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01  
แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

รูปที่ 4.53 หน้าจอการบันทึกงานรับแจ้งเหตุที่ได้เลือกประเภทเรื่องเรียบร้อยแล้ว  
กรณี ประเภทผู้ติดต่อ เป็น “ผู้ประสบปัญหา”

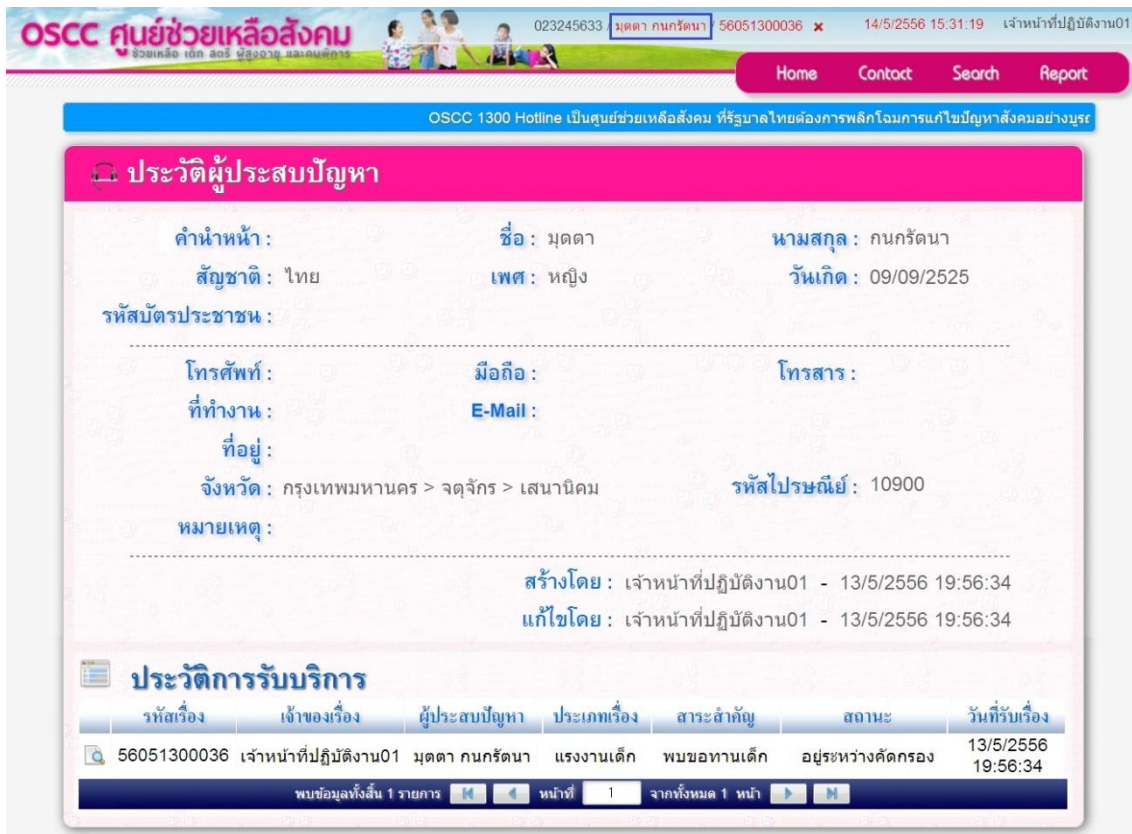
ที่ Dash Board จะพบว่า มีการแสดงข้อมูล หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อผู้ประสบภัย และรหัสการให้บริการ ตามรูปที่ 4.54



รูปที่ 4.54 บริเวณ Dash Board จะแสดง หมายเลขโทรศัพท์ ชื่อผู้ประสบภัย และรหัสการให้บริการ

ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน คลิกที่ ชื่อผู้ประสบภัย หรือรหัสการให้บริการ เพื่อดึงข้อมูลรายละเอียดขึ้นมาแสดง

หากต้องการดู รายละเอียดผู้ประสบภัย ให้คลิกที่ **ชื่อผู้ประสบภัย** จะพบหน้าจอ ตามรูปที่ 4.55




รูปที่ 4.55 หน้าจอประวัติผู้ประสบปัญหา

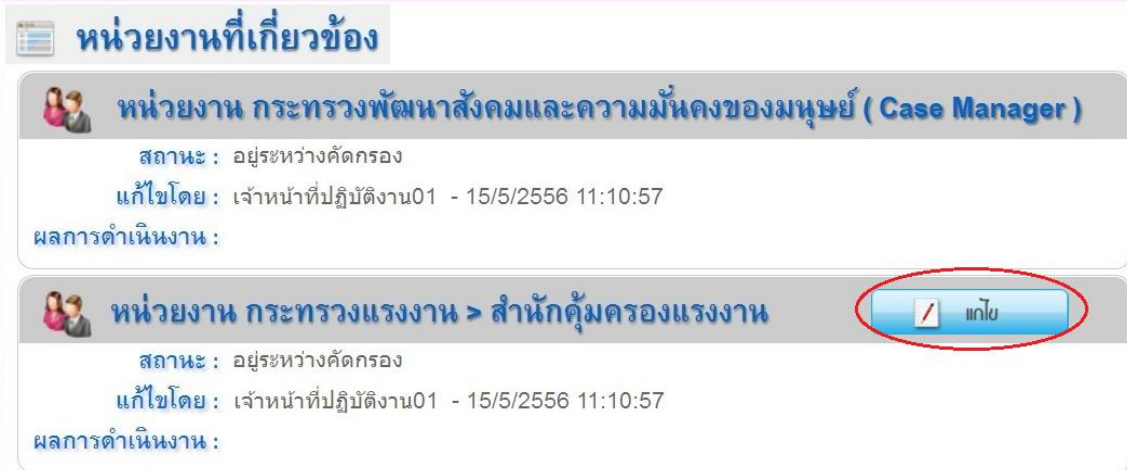
หากต้องการดู รายละเอียดการให้บริการ ให้คลิกที่ **รหัสการให้บริการ** พบหน้าจอ ตามรูปที่ 4.56

The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', and 'Report' buttons. Below this is a header section with the OSCC logo and contact information. The main content area is divided into several sections:

- ประวัติการให้บริการ (Service History):**
  - ข้อมูลการบริการ (Service Information):**
    - รหัสบริการ: 56051300036
    - สถานะบริการ: อยู่ระหว่างคัดกรอง
    - ประเภทบริการ: แรงงานเด็ก
    - วันเริ่มให้บริการ: 13/05/2556 19:56:34
    - วันสิ้นสุดบริการ: (blank)
    - สร้างโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/05/2556 19:56:34
    - แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/05/2556 19:56:34
  - ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):**
    - ผู้ประสบปัญหา: มุดตา กนกรัตนา
    - วันที่เกิดเหตุ: 12/05/2556 00:00:00
    - สถานที่: หน้าที่กรมโบราณคดี ถนนพระราม4
    - พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > คลองเตย > คลองเตย
  - รายละเอียด (Details):**
    - สาระสำคัญ: พมขอทานเด็ก
    - รายละเอียด: (blank)
    - ประเภทข้อมูล: เบ็ดเตล็ด
    - หมายเหตุ: (blank)
    - ผู้ติดต่อ: มุดตา กนกรัตนา
    - ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา
    - ช่องทางติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือ 1300
    - ติดต่อกลับ: ไม่ต้องการ
  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):**
    - หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน (Case Manager):**
      - สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง
      - แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34
      - ผลการดำเนินงาน: (blank)
    - หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน:**
      - สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง
      - แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34
      - ผลการดำเนินงาน: (blank)
  - ประวัติการปฏิบัติงาน (Service Record):**
    - วันเริ่มเรื่อง: 13/5/2556 19:56:34
    - วันจบเรื่อง: 13/5/2556 19:56:35
    - ผู้รับ: กระทรวงแรงงาน - รอการตอบรับเอกสารแนบ:
    - ประเภท: แจ้งเหตุ
    - สถานะ: ปิด
    - เรื่อง: Call Inbound
    - รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน
    - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
    - สร้างโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34
    - แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:35
  - วันเริ่มเรื่อง: 13/5/2556 19:56:34
  - วันจบเรื่อง: 13/5/2556 19:56:35
  - ผู้รับ: ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 ระบบ - รับงานแล้ว
  - ประเภท: แจ้งเหตุ
  - สถานะ: ปิด
  - เอกสารแนบ: (blank)
  - เรื่อง: Call Inbound
  - รายละเอียด: เริ่มให้บริการ
  - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
  - สร้างโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34
  - แก้ไขโดย: เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:35

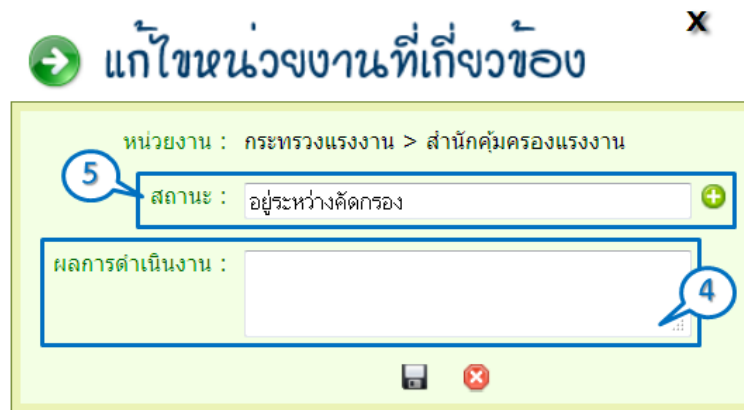
รูปที่ 4.56 หน้าจอรายละเอียดการให้บริการ

2. กรณีแก้ไขข้อสรุปของสถานะและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ไปที่หน้าจอประวัติการให้บริการ > หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แล้วนำเมาท์ไปวางที่แถบหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดอยู่ จากนั้น คลิกปุ่มแก้ไข  ที่แสดงขึ้นมา ตามรูปที่ 4.57



รูปที่ 4.57 หน้าจอประวัติการให้บริการ ส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

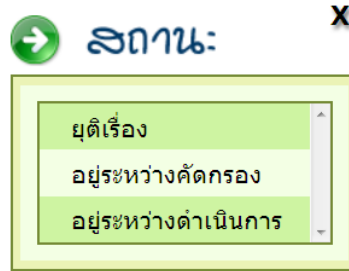
3. ระบบจะแสดงหน้าต่าง แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามรูปที่ 4.58



รูปที่ 4.58 หน้าจอประวัติการให้บริการ ส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ให้บันทึกการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ในช่องผลการดำเนินงาน เช่น ทำการรับแจ้ง และส่งงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรียบร้อยแล้ว

5. เปลี่ยนสถานะ โดยคลิกปุ่ม  เพื่อเลือกสถานะของเรื่อง ตามรูปที่ 4.59

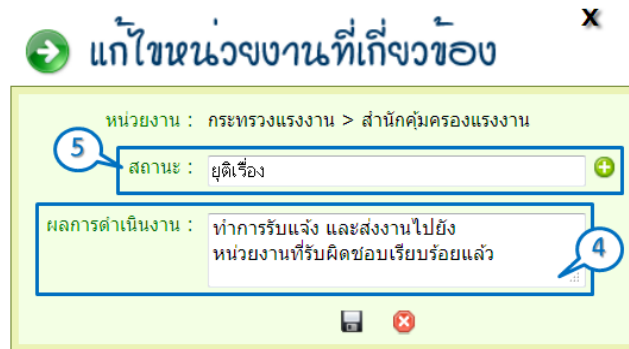


รูปที่ 4.59 รายการสถานะของเรื่อง

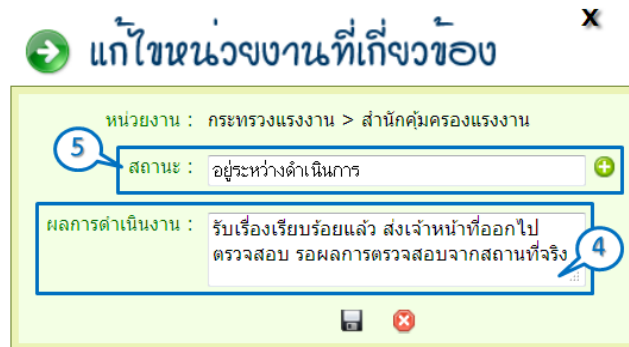
➤ **ยุติเรื่อง** : เมื่อเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ถูกดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เช่น Front Line 1 ที่มีหน้าที่รับเรื่องอย่างเดียว ให้เลือกสถานะเรื่อง เป็น **ยุติเรื่อง** เนื่องจากสิ้นสุดความรับผิดชอบแล้ว ตามรูปที่ 4.60

➤ **อยู่ระหว่างคัดกรอง** : เมื่อ Front Line 1 เลือกประเภทเรื่องเพื่อส่งเรื่องไปยัง Front Line 2 แล้ว ระบบจะกำหนดสถานะเรื่อง เป็น **อยู่ระหว่างคัดกรอง** ให้อัตโนมัติ



➤ **อยู่ระหว่างดำเนินการ** : กรณี Front Line 1 ที่มีหน้าที่รับเรื่องและให้บริการด้วย ทำการเลือกประเภทเรื่องแล้ว จะต้องนำเรื่องไปดำเนินการต่อ ตามรูปที่ 4.61



รูปที่ 4.60 ตัวอย่างการบันทึกผลการดำเนินงานของหน่วยงาน กรณี “ยุติเรื่อง”

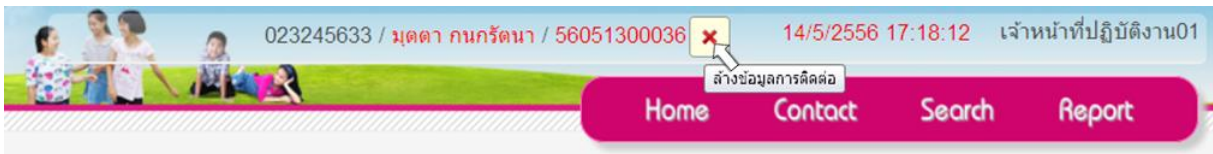


รูปที่ 4.61 ตัวอย่างการบันทึกผลการดำเนินงานของหน่วยงาน กรณี “อยู่ระหว่างดำเนินการ”

6. คลิกปุ่ม **บันทึก**  เพื่อเก็บข้อมูลการแก้ไขระบบแล้วกลับไปยังหน้าจอประวัติการให้บริการ หรือคลิกปุ่ม **ยกเลิก**  เพื่อกลับไปยังหน้าจอประวัติการให้บริการ โดยไม่บันทึกการแก้ไขใดๆ

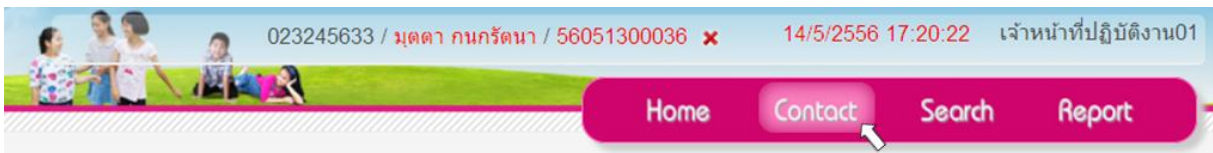
7. เมื่อต้องการรับเรื่องใหม่ ให้ล้างข้อมูลการติดต่อเดิมก่อน สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

- คลิกที่ *กากบาท* บน Dash Board ตามรูปที่ 4.62 แล้วจะพบกล่องข้อความแจ้งเตือนการล้างข้อมูลติดต่อ ตามรูปที่ 4.64 ให้คลิก *ล้าง* เพื่อเตรียมพร้อมรับแจ้งเหตุต่อไป

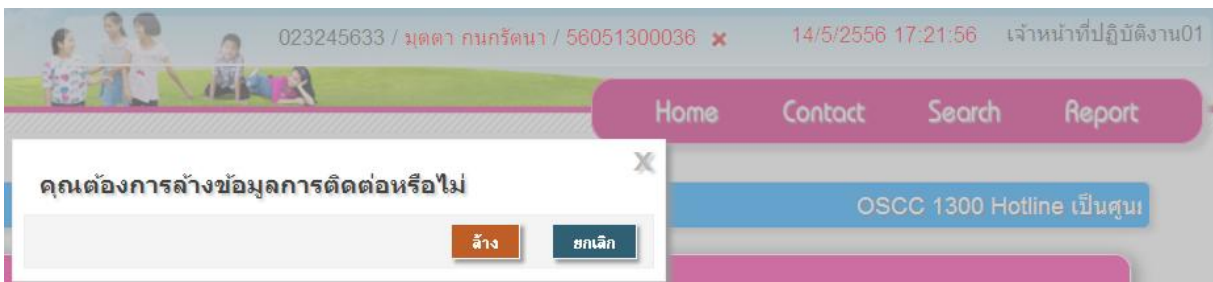


รูปที่ 4.62 ที่ Dash Board คลิกกากบาท เพื่อล้างข้อมูลการติดต่อ

- คลิกที่ เมนูหลัก Contact ตามรูปที่ 4.63 แล้วจะพบกล่องข้อความแจ้งเตือนการล้างข้อมูลติดต่อ ตามรูปที่ 4.64 ให้คลิก *ล้าง* เพื่อเตรียมพร้อมรับแจ้งเหตุต่อไป



รูปที่ 4.63 ที่เมนูหลัก คลิกเมนู Contact เพื่อล้างข้อมูลการติดต่อ



รูปที่ 4.64 กล่องข้อความแจ้งเตือนการล้างข้อมูลติดต่อ

FRM007: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (กรณีประเภทการติดต่อ : ติดตามผล)

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องการบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ เป็น “ติดตามผล” ให้บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ ตามกระบวนการดังต่อไปนี้

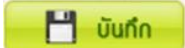
บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ ตาม FRM001 ตามตัวอย่างในรูปที่ 4.65

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline web interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and contact information. Below the header, there is a navigation menu with 'Home', 'Contact', 'Search', and 'Report' buttons. The main content area is titled 'ข้อมูลแจ้งเหตุ' (Incident Report) and contains the following fields:

- \* ช่องทางติดต่อ: Walk in
- \* หมายเลขโทรศัพท์: 0897654567
- \* ประเภทการติดต่อ: บริการ > ติดตามผล

A green 'บันทึก' (Save) button is located at the bottom of the form.

รูปที่ 4.65 ตัวอย่างการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล

1. คลิกปุ่ม  เพื่อจัดเก็บข้อมูลเบื้องต้น และระบบจะไปที่เมนูหลัก Search ตามรูปที่ 4.66



## FRM008: ค้นหาข้อมูลบริการที่มีอยู่ในระบบ

ต่อจาก FRM007 เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นหาข้อมูลบริการที่มีอยู่ในระบบจากการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล

ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลจากเงื่อนไข 3 ประเภท คือ

➤ ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส ตามรูปที่ 4.66

รูปที่ 4.66 หน้าจอเมนูหลัก : Search สำหรับการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล  
(ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส)

จากรูปที่ 4.66 เป็นการค้นหาข้อมูลบริการ จากข้อมูลตั้งต้นของการการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล ตามรูป 4.65 ระบบแจ้งว่า “ไม่พบข้อมูล” เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถเลือกค้นหาจากเงื่อนไขอื่นๆ ได้ ตามรูปที่ 4.67 และ 4.69

➤ ค้นหาจากข้อมูลผู้ประสบปัญหา ตามรูปที่ 4.67

ข้อมูลการติดต่อ	ชื่อ-นามสกุล	รหัสประจำตัวประชาชน	ที่อยู่	วันที่บันทึก
0897654567	พุดิภัทร หงษ์ประดิษฐ์			14/5/2556 15:59:07



รูปที่ 4.67 หน้าจอเมนูหลัก : Search สำหรับการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล



รูปที่ 4.68 หน้าจอข้อมูลผู้ประสบปัญหาที่ค้นหาได้

จากรูปที่ 4.68 เป็นการค้นหาข้อมูลบริการ จากข้อมูลตั้งต้นของการการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล ตามรูป 4.65 ซึ่งระบบจะดึงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มาแสดงให้เห็น

จากผลลัพธ์ที่แสดงขึ้นมาี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถดำเนินการต่อได้ 2 ลักษณะ คือ

1. คลิกที่ปุ่ม เปิด  เพื่อดูข้อมูลประวัติผู้ประสบปัญหาและประวัติการรับบริการ ตามรูปที่ 4.69
2. คลิกที่ปุ่ม เลือก  เพื่อใช้ชื่อผู้ประสบปัญหา ค้นหาข้อมูลประวัติการรับบริการ ตามรูปที่ 4.70

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

**ประวัติผู้ประสบปัญหา** แก้ไข

คำนำหน้า : ชื่อ : พุฒิภัทร นามสกุล : หงษ์ประดิษฐ์  
สัญชาติ : ไทย เพศ : --ไม่ระบุ-- วันเกิด : 09/09/2525  
รหัสบัตรประชาชน :

โทรศัพท์ : มือถือ : 0897654567 โทรสาร :  
ที่ทำงาน : E-Mail :  
ที่อยู่ : รหัสไปรษณีย์ :  
จังหวัด :  
หมายเหตุ :


สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:07  
แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:07

**ประวัติการรับบริการ** สร้าง

รหัสเรื่อง	เจ้าของเรื่อง	ผู้ประสบปัญหา	ประเภทเรื่อง	สาระสำคัญ	สถานะ	วันที่รับเรื่อง
56051400016	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01	พุฒิภัทร หงษ์ประดิษฐ์	อื่นๆ		อยู่ระหว่างคัดกรอง	14/5/2556 15:59:06

พบข้อมูลทั้งสิ้น 1 รายการ หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

รูปที่ 4.69 หน้าจอประวัติผู้ประสบปัญหาและประวัติการรับบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถคลิกปุ่ม  ตามรูปที่ 4.70 เพื่อให้ระบบแสดงรายละเอียดของการให้บริการที่ต้องการได้ ตามรูปที่ 4.73

**ประวัติการรับบริการ**

รหัสเรื่อง	เจ้าของเรื่อง	ผู้ประสบปัญหา	ประเภทเรื่อง
56051400016	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01	พุฒิภัทร หงษ์ประดิษฐ์	อื่นๆ

แสดงรายละเอียดของการให้บริการ

พบข้อมูลทั้งสิ้น 1 รายการ หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

รูปที่ 4.70 หน้าจอค้นหาข้อมูลประวัติการรับบริการ

➤ ค้นหาจากข้อมูลบริการ

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาลังคมอย่างบูรณาการ

**ค้นหาข้อมูล**

ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/บาปเส    ค้นหาจากข้อมูลผู้ประสบปัญหา    **ค้นหาจากข้อมูลบริการ**

ค้นหาจากข้อมูลบริการ

รหัสบริการ :     สถานะ :  +

ข้อมูลการติดต่อ : 0897654567

ประเภทบริการ :  +

พื้นที่ :  +

ชื่อ-นามสกุล (ผู้ติดต่อ) :

ชื่อ-นามสกุล (ผู้เสียหาย) :

รหัสประจำตัวประชาชน / เลขประจำตัวคนต่างด้าว :

ช่วงวันที่ให้บริการ :  เวลา :  ถึง  เวลา :

เงื่อนไข : เรืองทั้งหมด    การเรียงลำดับ : ล่าสุด

**ค้นหา**    **ล้าง**

รหัสบริการ	ประเภทบริการ	ผู้เสียหาย	หน่วยงานรับเรื่อง	รายละเอียด	สถานะ
56051400017	อื่นๆ		กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		อยู่ระหว่างคัดกรอง
56051400016	อื่นๆ	พุดมีภัทร หงษ์ประดิษฐ์	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		อยู่ระหว่างคัดกรอง
XX	X		XXXXXXXX		XXX

พบข้อมูลทั้งสิ้น 3 รายการ       หน้าที่ 1    จากทั้งหมด 1 หน้า   

รูปที่ 4.71 หน้าจอค้นหาจากข้อมูลบริการ

จากรูปที่ 4.71 เป็นการค้นหาข้อมูลบริการ จากข้อมูลตั้งต้นของการการรับแจ้งเหตุ ประเภท การติดต่อ : ติดตามผล ตามรูป 4.65 ซึ่งระบบจะดึงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ มาแสดงในช่องข้อมูลการติดต่อ

บริการ	ประเภทบริการ	ผู้เสียหาย	กระทรวง
5051400017	อื่นๆ		กระทรวง
56051400016	อื่นๆ	พตม. ภูเก็ต หงษ์ประดิษฐ์	กระทรวง
XX	X		

พบข้อมูลทั้งสิ้น 3 รายการ

รูปที่ 4.72 หน้าจอค้นหาจากข้อมูลบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถคลิกปุ่ม  ตามรูปที่ 4.72 เพื่อให้ระบบแสดงรายละเอียดของการให้บริการที่ต้องการได้ ตามรูปที่ 4.73

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
0897654567 / พุดังทรวงหงษประดษชฎร 16/5/2556 08:27:09 เจ้าหน้าท่งปฏบฏด่งงาน01

[Home](#) [Contact](#) [Search](#) [Report](#)

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

### ประวัติการให้บริการ

#### ข้อมูลการบริการ

รหัสบริการ : 56051400016  
 สถานะบริการ : อยู่ระหว่างคัดกรอง  
 ประเภทบริการ : อื่นๆ  
 วันเริ่มให้บริการ : 14/05/2556 15:59:06      วันสิ้นสุดบริการ :  
 สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/05/2556 15:59:07      แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/05/2556 15:59:07

#### ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา : พุดังทรวงหงษประดษชฎร  
 วันที่เกิดเหตุ : 19/05/2556 00:00:00  
 สถานที่ : หน้้าด่งทรวงหงษประดษชฎร4      คนพาข้งเผือกมาขอทาน  
 พื้นที่ : กรุงเทพมหนคร > คลองเดย > คลองเดย      ชลบุรี > ศรีราชา > สรด่งด่ง

#### รายละเอียด

สาระสำคัญ : พมขอทานเด็ก  
 รายละเอียด :  
 ประเภทข้อมูล : เบ็ดเผย  
 หมายเหตุ :  
 ผู้ติดต่อ : พุดังทรวงหงษประดษชฎร      ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา  
 ช่องทางติดต่อ : Walk in      ติดต่อกลับ : ไม่ต้องการ

#### หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง  
 แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:07  
 ผลการดำเนินงาน :

**หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน**

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง  
 แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:07  
 ผลการดำเนินงาน :

### ประวัติการปฏิบัติงาน + สร้าง


วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:59:06	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 15:59:08	ผู้รับ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รับงานแล้ว
ประเภท : รับเรื่อง	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :
เรื่อง : Call Inbound		
รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:06	
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:08	

วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:59:06	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 15:59:07	ผู้รับ : ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 ระบบ - รอการตอบรับ
ประเภท : รับเรื่อง	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :
เรื่อง : Call Inbound		
รายละเอียด : เริ่มให้บริการ	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:06	
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:07	

รูปที่ 4.73 หน้าจอประวัติการให้บริการ

## FRM009: เพิ่มประวัติการปฏิบัติงาน

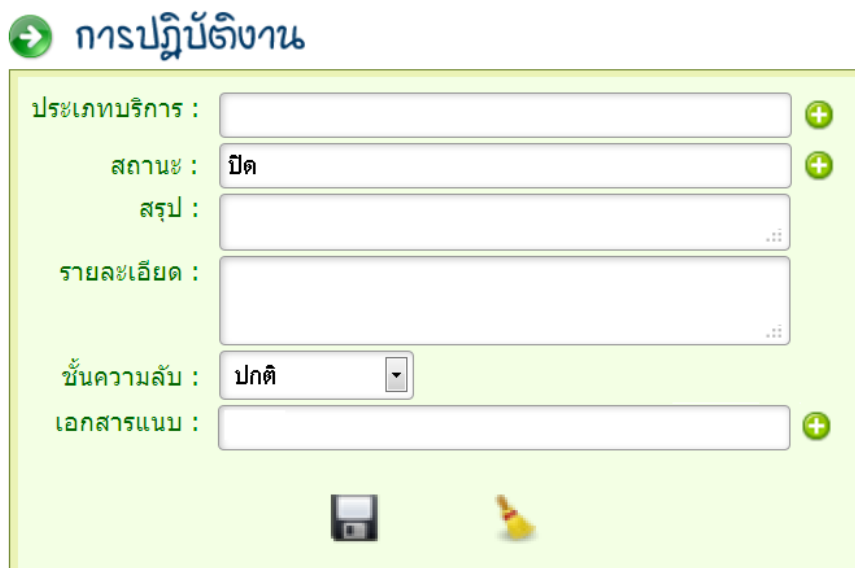
หากมีการติดตามงานเข้ามา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นหาข้อมูลบริการที่มีอยู่ในระบบให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา เพื่อแจ้งความคืบหน้าของเรื่องให้ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา รับทราบ

จากนั้นไปที่ ส่วนของประวัติการปฏิบัติงาน แล้วนำเมาท์ไปวางที่แถบประวัติการปฏิบัติงาน ให้คลิกปุ่ม  ตามรูปที่ 4.74 จะพบหน้าต่างบันทึกการปฏิบัติงาน ตามรูปที่ 4.75



ประวัติการปฏิบัติงาน			สร้าง
วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:59:06	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 15:59:08	ผู้รับ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รับงานแล้ว	
ประเภท : รับเรื่อง	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :	
เรื่อง : Call Inbound			
รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:06		
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:08		
วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:59:06	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 15:59:07	ผู้รับ : ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 ระบบ - รอการตอบรับ	
ประเภท : รับเรื่อง	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :	
เรื่อง : Call Inbound			
รายละเอียด : เริ่มให้บริการ	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:06		
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 14/5/2556 15:59:07		

รูปที่ 4.74 หน้าจอประวัติการให้บริการ > ประวัติการปฏิบัติงาน



**การปฏิบัติงาน**

ประเภทบริการ :



สถานะ :

สรุป :

รายละเอียด :

ชั้นความลับ :

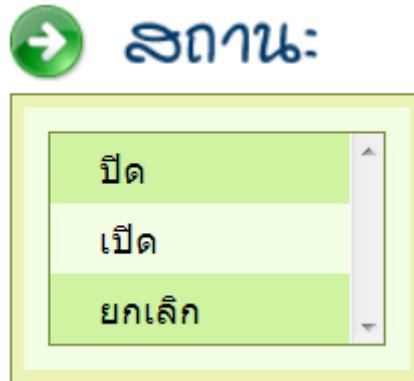
เอกสารแนบ :

รูปที่ 4.75 หน้าต่างบันทึกการปฏิบัติงาน

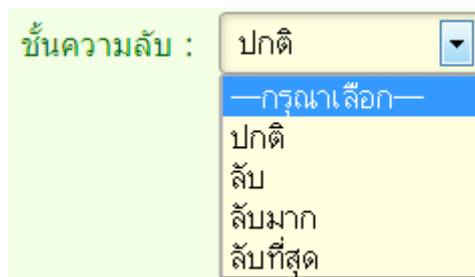
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องบันทึกการปฏิบัติงานด้วยทุกครั้งที่มีการติดตามผล จากผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา โดยกรอกดังต่อไปนี้

- *ประเภทบริการ* เลือก ประเภทบริการตามที่ระบบแสดงขึ้นมาให้
- *สถานะ* เลือก สถานะของการปฏิบัติงาน โดยระบบจะให้เลือก 3 แบบ ตามรูปที่ 4.76
  - ✓ *ปิด* หมายถึง งานที่ดำเนินการเสร็จ
  - ✓ *เปิด* หมายถึง งานที่กำลังดำเนินการอยู่
  - ✓ *ยกเลิก*




รูปที่ 4.76 หน้าต่างบันทึกการปฏิบัติงาน

- *สรุป* กรอก ข้อความสรุปผลการปฏิบัติงานนี้
- *รายละเอียด* กรอก ข้อความรายละเอียดของการปฏิบัติงานนี้
- *ชั้นความลับ* เลือก ชั้นความลับของการปฏิบัติงาน โดยระบบจะให้เลือก 4 ชั้นความลับ ตามรูปที่ 4.77



รูปที่ 4.77 ระดับชั้นความลับของการปฏิบัติงาน


- *เอกสารแนบ* เลือก ไฟล์เอกสารแนบที่ต้องเก็บเป็นหลักฐานคู่กับการปฏิบัติงานในครั้งนี โดยคลิกที่  เพื่อเพิ่มไฟล์ที่ต้องการเก็บ ตามรูปที่ 4.78





Select file for upload.

รายละเอียดไฟล์

อัปโหลดไฟล์  เรียกดู~

 Upload

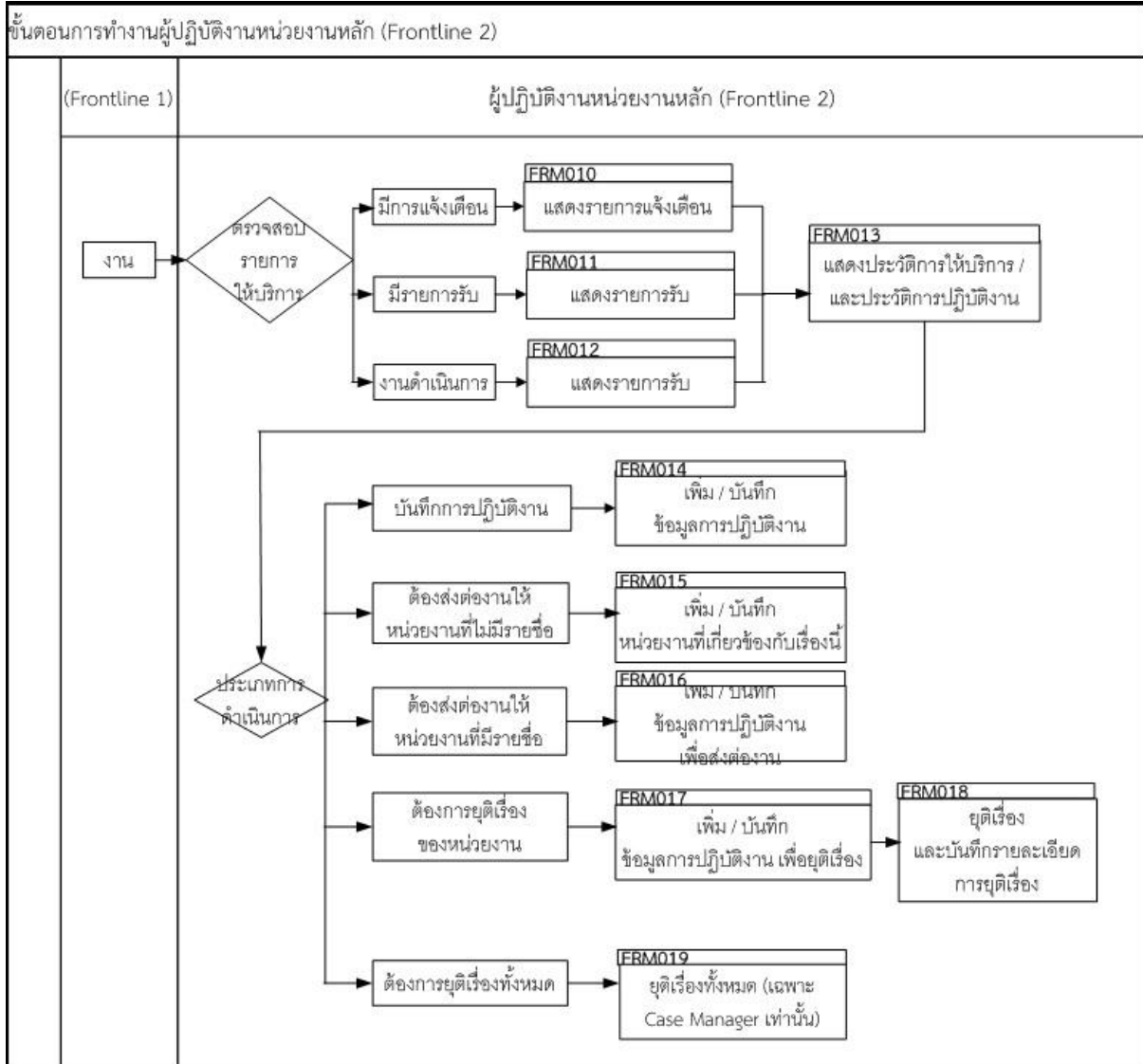
รูปที่ 4.78 หน้าต่างการเลือกไฟล์แนบ

หากต้องการลบข้อมูลทั้งหมดที่กรอกไว้ เพื่อกรอกข้อมูลใหม่ ให้คลิกที่ปุ่ม   
จากนั้นทำการบันทึก โดยคลิกที่ปุ่ม  ระบบจะจัดเก็บข้อมูล แล้วเพิ่มการปฏิบัติงานลงในส่วน  
ประวัติการปฏิบัติงาน

## บทที่ 5 ขั้นตอนการทำงานผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานหลัก (Front line 2)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ทราบวิธีการรับเรื่องจากผู้ปฏิบัติงาน Front line 1
2. เพื่อทราบวิธีการแจ้งเตือนจากระบบ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา
3. เพื่อทราบความหมายของ “งานดำเนินการ”
4. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายใต้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการบันทึกข้อมูล การปฏิบัติงานของหน่วยงานหลักและหน่วยงานภายใต้
5. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายใต้ทราบเกี่ยวกับวิธีการส่งงาน/โอนงาน ให้กับส่วนงานหลักที่รับผิดชอบ
6. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานภายใต้ทราบเกี่ยวกับกระบวนการปิดการปฏิบัติงานของหน่วยงานและหน่วยงานภายใต้
7. เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลัก (เจ้าของเรื่อง) สามารถยุติเรื่องทั้งหมดได้ เมื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ



## FRM010: การแจ้งเตือน

ในเมนูหลัก Home : รายการให้บริการ จะประกอบด้วยหน้าจอย่อยดังนี้

- 5.1 การแจ้งเตือน
- 5.2 รายการรับ
- 5.3 งานดำเนินการ

5.1 การแจ้งเตือน คือ เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด ระบบจะแสดงการแจ้งเตือนดังรูป

Home > การแจ้งเตือน

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

14/5/2556 11:06:52 amp psn

เมนูหลัก Home Contact Search Report Admin

เลขาฯ ต้องการพลิกใจการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

ผู้ใช้งาน: amp psn

ออกจากระบบ

รายการให้บริการ

ชื่อหน้าจอย่อย

การแจ้งเตือน รายการรับ งานดำเนินการ

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ	รายละเอียด
56051400012	56051400017	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ ประสานงานหน่วยงาน
56051400011	56051400015	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ ประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ

หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

รูปที่ 5.1 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : การแจ้งเตือน

ให้ *คลิก* รหัสบริการ เพื่อจะเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน

Home > การแจ้งเตือน > รหัสบริการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม  
ช่วยเหลือ 1000 ผู้ลี้ภัย และผู้ด้อยโอกาส

023127787 / 56051300046 x 14/5/2556 11:47:52 amp psn

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็นที่

ผู้ใช้งาน : amp psn [คลิกไปประวัติส่วนตัว](#) [ออกจากระบบ](#)

**รายการให้บริการ**

การแจ้งเตือน รายการรับ งานดำเนินการ

**คลิก**

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	ระยะเวลา	รายละเอียด
56051400012	56051400017	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุประสานงานหน่วยงาน
56051400011	56051400015	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ [←](#) [▶](#) หน้าที่ 1 จากทั้งหมด 1 หน้า [▶](#) [▶▶](#)

รูปที่ 5.2 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : การแจ้งเตือน *คลิก* รหัสบริการ

(ระบบจะแสดงประวัติการให้บริการใน FRM013)

FRM011: รายการรับ

5.2 รายการรับ คือ เมื่อมีผู้ส่งงาน/โอนงานมายังผู้ปฏิบัติงานหลัก ระบบจะแสดงรายการใน หน้าจอย่อย : รายการรับ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานรับงานเพื่อดำเนินการต่อไปดังรูป

Home > รายการรับ

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline web application interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation menu (Home, Contact, Search, Report, Admin). Below the header, there is a blue bar with 'OSCC 1300 Hotline'. The main content area is titled 'รายการให้บริการ' (Service Cases) and includes a 'ชื่อหน้าจอย่อย' (Sub-page Name) field. There are three buttons: 'การแจ้งเตือน' (Alert), 'รายการรับ' (Received Cases), and 'งานดำเนินการ' (Work in Progress). Below these buttons is a table with the following data:

รหัสบริการ	วันที่รับบริการ	ประเภทปัญหา	สถานะ	รายละเอียด
56051300046	13/5/2556 22:44:42	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านค้า...

At the bottom of the table, there is a pagination bar showing 'พบข้อมูลทั้งสิ้น 1 รายการ' (Found 1 record) and 'หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า' (Page 1 of 1).

รูปที่ 5.3 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการรับ

ให้ *คลิก* รหัสบริการ เพื่อจะเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน

Home > รายการรับ > รหัสบริการ

The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web application. At the top, there is a navigation menu with 'Home' selected. Below the menu, there is a user profile section with a 'เข้าประวัติส่วนตัว' (View Profile) button. The main content area is titled 'รายการให้บริการ' (Service List) and contains a table with the following columns: 'รหัสบริการ' (Service Code), 'วันที่รับบริการ' (Service Date), 'ประเภทปัญหา' (Problem Type), 'สถานะ' (Status), and 'สาระสำคัญ' (Key Points). A callout box labeled 'คลิก' (Click) points to the 'รหัสบริการ' column in the table. The table contains one row with the following data: '56051300046', '13/5/2556 22:44:42', 'แรงงานเด็ก', 'อยู่ระหว่างติดตาม', and 'ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านค้า...'. Below the table, there is a pagination bar showing 'พบข้อมูลทั้งสิ้น 1 รายการ' (Found 1 record) and 'หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า' (Page 1 of 1).

รูปที่ 5.4 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการรับ *คลิก* รหัสบริการ

(ระบบจะแสดงประวัติการให้บริการใน FRM013)

FRM012: งานดำเนินการ

5.3 งานดำเนินการ คือ ระบบจะแสดงงานทั้งหมดที่ผู้ปฏิบัติงานรับมาจากรายการรับแล้วยังไม่ยุติเรื่อง (อยู่ระหว่างดำเนินการ/อยู่ระหว่างคัดกรอง) ดังรูป

Home > งานดำเนินการ

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline web application. The header includes the OSCC logo, the text 'ศูนย์ช่วยเหลือสังคม', and a navigation menu with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin'. The main content area features a search bar and a table of cases. The table has columns for 'หมายเลข', 'วันเดือนปีเกิด', 'ประเภทปัญหา', 'สถานะ', and 'รายละเอียด'. The 'งานดำเนินการ' (Work in Progress) tab is selected, showing a list of cases with their respective details.

หมายเลข	วันเดือนปีเกิด	ประเภทปัญหา	สถานะ	รายละเอียด
56051400006	14/5/2556 9:34:02	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นเด็กไทย เขมร และเวียดนาม...
56051000014	10/5/2556 9:43:41	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุหญิงท้อง 6 เดือน ถูกสามีทำร้ายร่างกาย
56051000013	10/5/2556 9:39:43	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุทะเลาะวิวาทในครอบครัว และทำร้ายร่างกาย...
56051000012	10/5/2556 9:36:25	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านคารา...
56051000011	10/5/2556 9:33:24	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นการใช้แรงงานเด็กไทย เขมร และเวียดนาม...
56051000010	10/5/2556 9:24:29	ตั้งครกรกไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุหลานสาวซึ่งเป็นเด็กนักเรียน ตั้งครกรกได้...
56051000009	10/5/2556 9:16:37	ตั้งครกรกไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่ง ยังไม่พร้อมตั้งครกร...
56051000008	10/5/2556 9:11:10	ข้ามชาย	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณีของแรงงาน...
56051000007	10/5/2556 9:03:17	ข้ามชาย	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณีในบริเวณ...

รูปที่ 5.5 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : งานดำเนินการ



ให้ *คลิก* รหัสบริการ เพื่อจะเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน

Home > งานดำเนินการ > รหัสบริการ

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาลูกศรแดงอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน: อรรถกรวงษ์พิชญ์และทีมงานที่ลงมือลงมือช่วย | แก้ไขประวัติส่วนตัว | ออกการระบบ

**รายการให้บริการ**

การแจ้งเตือน | รายการรับ | **งานดำเนินการ**

คลิก	รหัสบริการ	วันที่บริการ	ประเภทปัญหา	สถานะ	รายละเอียด
	56051400006	14/5/2556 9:34:02	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นเด็กไทย เขมร และเวียดนาม...
	56051000014	10/5/2556 9:43:41	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุหญิงท้อง 6 เดือน ถูกสามีทำร้ายร่างกาย
	56051000013	10/5/2556 9:39:43	การใช้ความรุนแรงต่อเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุทะเลาะวิวาทในครอบครัว และทำร้ายร่างกาย...
	56051000012	10/5/2556 9:36:25	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านค้า...
	56051000011	10/5/2556 9:33:24	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นการใช้แรงงานเด็กไทย เขมร และเวียดนาม...
	56051000010	10/5/2556 9:24:29	ตั้งครุภัณฑ์พร้อม (குடமையிஸ்)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุหลายสาวซึ่งเป็นเด็กนักเรียน ตั้งครุภัณฑ์ได้...
	56051000009	10/5/2556 9:16:37	ตั้งครุภัณฑ์พร้อม (குடமையிஸ்)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่ง ยังไม่พร้อมตั้งครุภัณฑ์...
	56051000008	10/5/2556 9:11:10	คำมนุษย์	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณีของแรงงาน...
	56051000007	10/5/2556 9:03:17	คำมนุษย์	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าประเวณีในบริเวณ...

พบข้อมูลทั้งสิ้น 9 รายการ | หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

รูปที่ 5.6 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการรับ *คลิก* รหัสบริการ

(ระบบจะแสดงประวัติการให้บริการใน FRM013)

FRM013: ประวัติการให้บริการ และประวัติการปฏิบัติงาน

ในหน้าจอเมนูหลัก : Home > การแจ้งเตือน รายการรับ งานดำเนินการ หากผู้ปฏิบัติงาน *คลิก* รหัสบริการ ระบบจะแสดง “ประวัติการให้บริการ” และ “ประวัติการปฏิบัติงาน” ดังรูป

The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is divided into several sections:

- ประวัติการให้บริการ (Service History):** This section is highlighted with a red circle. It contains a table with columns for 'ข้อมูลการบริการ' (Service Information) and 'ข้อมูลเหตุการณ์' (Incident Information). The 'ข้อมูลการบริการ' table shows details for a case with ID 56051400006, including the service type (Domestic Violence), start time (14/05/2556 09:34:02), and status (amp psn - 14/05/2556 09:34:02). The 'ข้อมูลเหตุการณ์' table shows the reporter's name (ผู้ประณายเหตุ), date of report (02/05/2556 14:00:00), location (ต.ลาดสกลองเตย กรุงเทพฯ), and address (หมู่ 7 ถนนพหลโยธิน > ต.ลาดสกลองเตย > กรุงเทพฯ).
- รายละเอียด (Details):** This section provides a narrative description of the incident, mentioning a woman reporting domestic violence and the subsequent actions taken by the staff.
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):** This section lists agencies involved in the case, such as 'หน่วยงาน กระบวนการแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน ( Case Manager )' and 'หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > มจร.'.
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Activity History):** This section is also highlighted with a red circle. It shows a list of activities performed by the staff, including the date and time of the activity, the type of activity (e.g., Call inbound), and the status (e.g., เปิด, ปิด).

รูปที่ 5.7 หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ และประวัติการปฏิบัติงาน

FRM014: การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้บันทึกผลการปฏิบัติงาน โดย *คลิก*

The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is titled 'ประวัติการให้บริการ' (Service History) and contains several sections:

- ข้อมูลการบริการ** (Service Information): Includes phone number (56051000012), location (อู่ระหว่างคลอง), service type (แรงงานเด็ก), and dates (10/05/2556 09:36:25).
- ข้อมูลเหตุการณ์** (Incident Information): Lists the reporter (ไม่ระบุ), date (04/04/2556 23:55:00), and location (บ้านฉางรา อ่างทอง).
- รายละเอียด** (Details): Provides a narrative of the incident, including the child's name (เด็กน้อย นามสมมุติ) and the nature of the abuse (แรงงานเด็ก).
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** (Related Agencies): Lists the Case Manager (อู่ระหว่างคลอง) and the reporting agency (อู่ระหว่างคลอง).
- ประวัติการปฏิบัติงาน** (Service Record): A table with columns for 'เริ่มเรื่อง' (Start), 'ประเภท' (Type), 'เรื่อง' (Case), 'รายละเอียด' (Details), 'วันที่รับเรื่อง' (Received Date), 'สถานะ' (Status), 'ผู้รับ' (Receiver), and 'เอกสารแนบ' (Attachments). A green callout box with a '+' icon and the text 'สร้าง' (Create) points to a button in this section.

รูปที่ 5.8 หน้าจอ : *คลิก* สร้าง เพื่อบันทึกผลการปฏิบัติงาน

ระบบจะแสดง หน้าจอ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูล

## ➔ การปฏิบัติงาน

รูปที่ 5.9 ระบบแสดง หน้าจอ : การปฏิบัติงาน

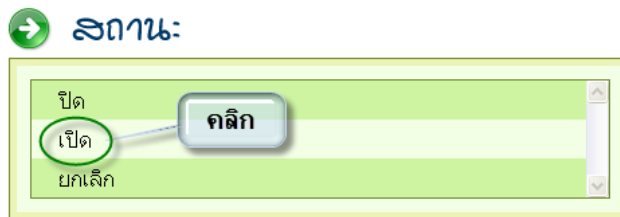
ผู้ปฏิบัติงานบันทึกการปฏิบัติงาน โดยบันทึก :

- ประเภทบริการ
  - สถานะ
  - สรุป
  - รายละเอียด
  - ชั้นความลับ
  - เอกสารแนบ (กรณีต้องการแนบไฟล์เอกสาร)
- *คลิก* เลือก ประเภทบริการ

## ➔ ประเภทบริการ

รูปที่ 5.10 การบันทึก “ประเภทบริการ”

- **คลิก** เลือก สถานะ



รูปที่ 5.11 การบันทึก : สถานะ

- บันทึกสรุปการปฏิบัติงาน

รูปที่ 5.12 การบันทึก : สรุป


- บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงาน

รูปที่ 5.13 การบันทึก : รายละเอียด

- **คลิก** เลือก ชั้นความลับ

รูปที่ 5.14 การบันทึก : ชั้นความลับ

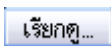

- การแนบไฟล์เอกสาร

คลิก  เพื่อเพิ่มไฟล์เอกสาร

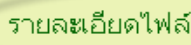

เอกสารแนบ :   

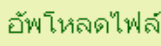

รูปที่ 5.15 การเพิ่มไฟล์เอกสาร



ระบบจะแสดง “Select file for upload”

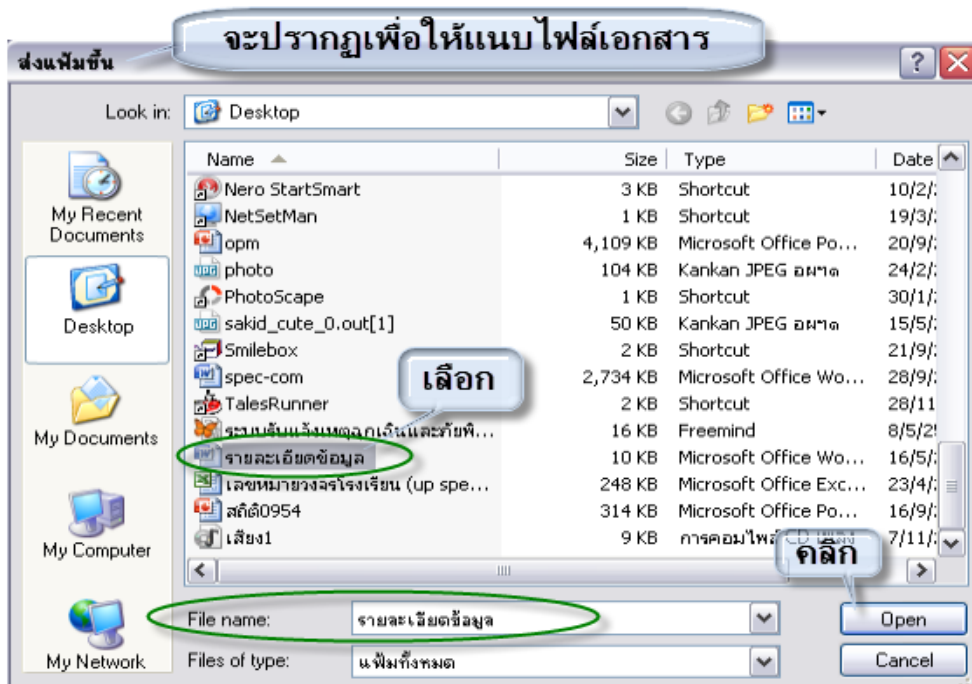
- บันทึกรายละเอียดไฟล์
- อัปโหลดไฟล์ โดยการ *คลิก*  แล้ว *คลิก* 
- ให้เลือกไฟล์เอกสาร แล้ว *คลิก* open

Select file for upload.

 รายละเอียดข้อมูล 

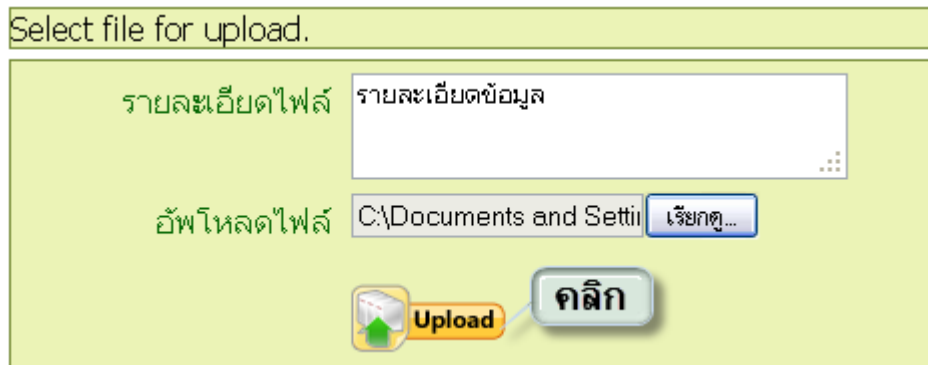
 



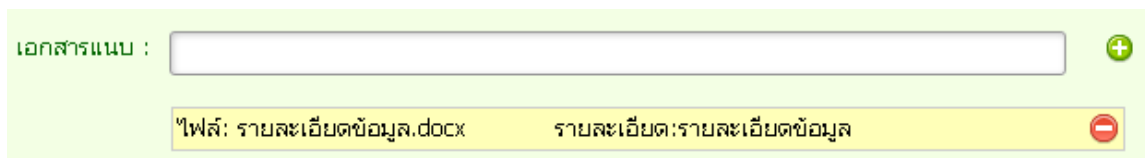
รูปที่ 5.16 การเพิ่มไฟล์เอกสาร

ระบบจะแสดงผลการบันทึกข้อมูล ให้ *คลิก* 



รูปที่ 5.17 การเพิ่มไฟล์เอกสาร

ระบบจะแสดงผลการแนบไฟล์เอกสาร



รูปที่ 5.18 แสดงผลการแนบไฟล์เอกสาร

เมื่อบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ให้ *คลิก* บันทึก

➔ **การปฏิบัติงาน**

รูปที่ 5.19 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึก

ประวัติการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงผลดังรูป

รูปที่ 5.20 ประวัติการปฏิบัติงานที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว



หน้าจอ : การให้บริการ ในส่วนของ ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งกรมการฝึกหัดแม่การแก้ไขปัญหายาเสพติด

0843653214 / 56051000012 ✕ 16/5/2556 10:03:31 amp psn

Home Contact Search Report Admin

### ประวัติการให้บริการ

**ข้อมูลการบริการ**

เลขที่บริการ : 56051000012  
สถานะบริการ : อยู่ระหว่างติดต่อ  
ประเภทบริการ : แรงงานเด็ก  
วันแจ้งให้บริการ : 10/05/2556 09:36:25 วันแจ้งเคสบริการ :  
ส่งโดย : amp psn - 10/05/2556 09:36:25 แจ้งโดย : amp psn - 10/05/2556 09:38:09

**ข้อมูลเหตุการณ์**

ผู้ประสบปัญหา : "ไม่ระบุ"  
วันที่เกิดเหตุ : 04/04/2556 23:55:00  
สถานที่ : ร้านคารา คาราโอเกะ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จุดสังเกตจากถนนเลขที่ ซอย 9 เข้ามาระยะทางประมาณ 300 เมตร ร้านดังกล่าวจะอยู่ทางขวามืออยู่ติดกับร้านสะดวกซื้อชื่อ เว็น มีสะพาน สลักขณะของร้านจะเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น สีเขียว ผู้ร้องแจ้งเหตุที่ทำงานในร้านเป็นเด็กสี่ปีและผู้ร้องตั้งชื่อร้านว่า จะอายุประมาณ 15 - 16 ปี เพราะมีบางครั้งที่ผู้ร้องเห็นหญิงคนหนึ่งยืนร้องไห้และร้องไห้คนเดียวที่ทำงานร้านดังกล่าวบริการเปิดเพลงเสียงดังรบกวนและมีกาเปิดร้านเป็นเวลาที่กำหนดตั้งแต่เวลาประมาณ 12.30 น. ถึง 06.00 น. ของวันสุดสัปดาห์และผู้ร้องและประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบและเตือนร้านดังกล่าวเปิดให้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปีซึ่งเบื้องต้นผู้ร้องได้แจ้งไปยังสถานีตำรวจบึงกุ่มแล้ว

**รายละเอียด**

สาระสำคัญ : ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านคารา คาราโอเกะ  
รายละเอียด : ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านคารา คาราโอเกะ บริเวณถนนเลขที่ ซอย 9 แขวงบึงกุ่ม(ตามคู่มือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านคารา คาราโอเกะ เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร จุดสังเกตจากถนนเลขที่ ซอย 9 เข้ามาระยะทางประมาณ 300 เมตร ร้านดังกล่าวจะอยู่ทางขวามืออยู่ติดกับร้านสะดวกซื้อชื่อ เว็น มีสะพาน สลักขณะของร้านจะเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น สีเขียว ผู้ร้องแจ้งเหตุที่ทำงานในร้านเป็นเด็กสี่ปีและผู้ร้องตั้งชื่อร้านว่า จะอายุประมาณ 15 - 16 ปี เพราะมีบางครั้งที่ผู้ร้องเห็นหญิงคนหนึ่งยืนร้องไห้และร้องไห้คนเดียวที่ทำงานร้านดังกล่าวบริการเปิดเพลงเสียงดังรบกวนและมีกาเปิดร้านเป็นเวลาที่กำหนดตั้งแต่เวลาประมาณ 12.30 น. ถึง 06.00 น. ของวันสุดสัปดาห์และผู้ร้องและประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบและเตือนร้านดังกล่าวเปิดให้บริการมาแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปีซึ่งเบื้องต้นผู้ร้องได้แจ้งไปยังสถานีตำรวจบึงกุ่มแล้ว  
ประเภทปัญหา : เปิดเผย  
หมายเหตุ :  
ผู้ติดต่อ : เด็กน้อย นามสมมุติ ประเภทผู้ติดต่อ : "ไม่ระบุประเภทปัญหา"  
ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300 ติดต่อกลับ : "ไม่ต้องการ"

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

**หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน ( Case Manager )**

สถานะ : อยู่ระหว่างติดต่อ      แจ้งโดย : amp psn - 10/5/2556 9:38:09  
ผลการดำเนินงาน :

**หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน**

สถานะ : ยุติเรื่อง      แจ้งโดย : amp psn - 14/5/2556 16:48:26  
ผลการดำเนินงาน : "ได้แก้ไขปัญหายุติเรียบร้อยแล้ว"






**ประวัติการปฏิบัติงาน** + สร้าง

วันเริ่มเรื่อง : 16/5/2556 10:02:02 ประเภท : ช่วยเหลือ เรื่อง : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่ รายละเอียด : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ โดยแจ้งความจับพนักงานผู้เสียหายแล้ว ระยะเวลา : 3 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง : สถานะ : ปิด	ผู้รับ : amp psn - รอดการตอบรับ เอกสารแนบ : Download	สร้างโดย : amp psn - 16/5/2556 10:02:02 แก้ไขโดย : amp psn - 16/5/2556 10:02:02
วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:26:35 ประเภท : รับเรื่อง เรื่อง : ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว รายละเอียด : ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้เสียหายเรียบร้อยแล้ว ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 16:04:31 สถานะ : ปิด	ผู้รับ : amp psn - รับงานแล้ว เอกสารแนบ :	สร้างโดย : amp psn - 14/5/2556 15:26:35 แก้ไขโดย : amp psn - 14/5/2556 16:04:31
วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 14:56:26 ประเภท : รับเรื่อง เรื่อง : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ รายละเอียด : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่ที่เกิดเหตุ โดยแจ้งความจับพนักงานผู้เสียหายแล้ว ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 14:56:26 สถานะ : ปิด	ผู้รับ : amp psn - รับงานแล้ว เอกสารแนบ :	สร้างโดย : amp psn - 14/5/2556 14:56:26 แก้ไขโดย : amp psn - 14/5/2556 14:56:26

รูปที่ 5.21 หน้าจอ : ประวัติการปฏิบัติงานที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

## FRM015: กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม

กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม ให้ดำเนินการดังนี้ (หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นเจ้าของเรื่อง จะไม่สามารถส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติมได้)

- คลิก  ในหน้าจอ 
- คลิก  ในส่วนของ 
- เพิ่มเติมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง > บันทึก
- ระบบจะสร้าง  โดยอัตโนมัติ เพื่อส่งงานไปยังหน่วยงานที่เพิ่มเติม

การ คลิก  ในหน้าจอ ประวัติการให้บริการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 0879885452 / นางสาว รณดี มั่งมีสุข / 56051400012 x 15/5/2556 11:20:59 amp psn

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รับขอโทษต้องกรอกคลิกโอมการแก้ไขปัญหาสังคมของบางบุคลากร

### ประวัติการให้บริการ

**ข้อมูลการบริการ**

หมายเลข: 56051400012

สถานะบริการ: อยู่ระหว่างติดต่อ

ประเภทบริการ: แจ้งงานเด็ก

วันที่ให้บริการ: 14/05/2556 10:45:45

วันที่รับบริการ: 14/05/2556 10:45:54

สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/05/2556 10:45:54

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/05/2556 10:46:06

**ข้อมูลเหตุการณ์**

ผู้ประสบปัญหา: นางสาว รณดี มั่งมีสุข

วันที่ตั้งเหตุ: 13/05/2556 10:45:00

สถานที่: \_\_\_\_\_

พื้นที่: \_\_\_\_\_

**รายละเอียด**

สาระสำคัญ: พบการใช้แรงงานเกินเวลา และหนัก

รายละเอียด: \_\_\_\_\_

ประเภทข้อผิด: เบียดเบียน

หมายเหตุ: \_\_\_\_\_

ผู้ติดต่อ: รณดี มั่งมีสุข

ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา

ช่องทางติดต่อ: Walk in

ถึงท้องถิ่น: "ไม่ต้องการ"

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน ( Case Manager )

สถานะ: อยู่ระหว่างติดต่อ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:46:06

ผลการดำเนินงาน: \_\_\_\_\_

สถานะ: อยู่ระหว่างติดต่อ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:46:06

ผลการดำเนินงาน: \_\_\_\_\_

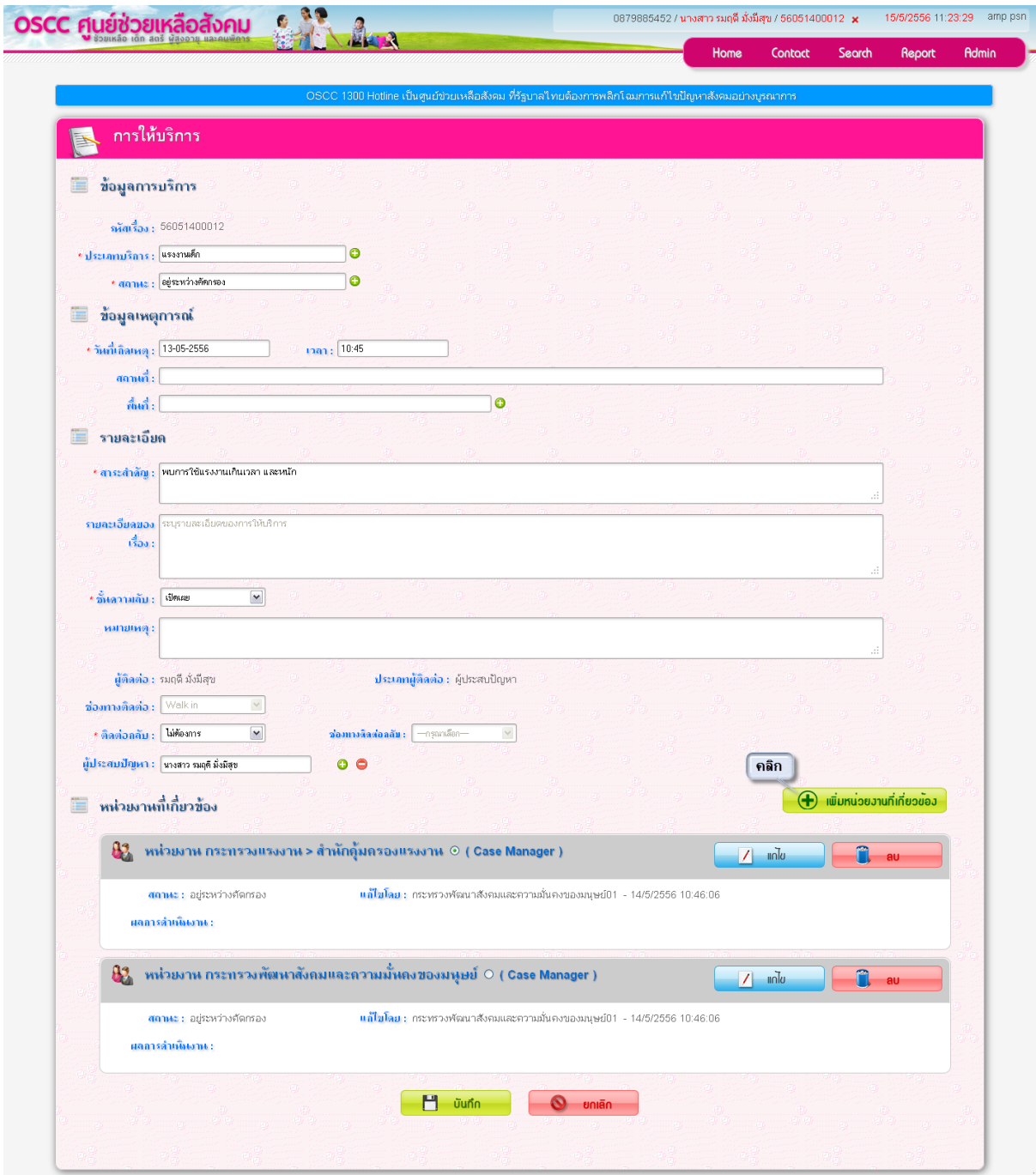
**ประวัติการปฏิบัติงาน**

วันที่แจ้งเรื่อง: 15/5/2556 10:29:55 ประเภท: ประสานงาน/มอบเรื่อง เรื่อง: แจ้งทราบ รายละเอียด: แจ้งทราบ ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง	วันที่แจ้งเรื่อง: 15/5/2556 10:29:55 สถานะ: ปิด	ผู้รับ: amp psn - ใช้งานแล้ว เวทียาขอม: _____ สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 10:29:55 แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 10:29:55
วันที่แจ้งเรื่อง: 14/5/2556 10:45:45 ประเภท: แจ้งเหตุ เรื่อง: Call Inbound รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง	วันที่แจ้งเรื่อง: 14/5/2556 10:45:54 สถานะ: ปิด	ผู้รับ: amp psn - ใช้งานแล้ว เวทียาขอม: _____ สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:45:45 แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:45:54
วันที่แจ้งเรื่อง: 14/5/2556 10:45:45 ประเภท: แจ้งเหตุ เรื่อง: Call Inbound รายละเอียด: เริ่มให้บริการ ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง	วันที่แจ้งเรื่อง: 14/5/2556 10:45:54 สถานะ: ปิด	ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - ใช้งานแล้ว เวทียาขอม: _____ สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:45:45 แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:45:54

รูปที่ 5.22 การ คลิก แก้ไขในหน้าจอ : ประวัติการให้บริการ

คลิก  เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของ

 หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

Home Contact Search Report Admin

0879886452 / นางสาว รมฤดี มั่งมีสุข / 56051400012 x 15/5/2556 11:23:29 amp psn

### การให้บริการ

**ข้อมูลการบริการ**

รหัสเรื่อง: 56051400012

\* ประเภทบริการ:

\* สถานะ:

**ข้อมูลเหตุการณ์**

\* วันที่เกิดเหตุ:  เวลา:

สถานที่:

พื้นที่:

**รายละเอียด**

\* รายละเอียด:

รายละเอียดของเรื่อง:

\* ชื่อเคส:

หมายเหตุ:

ผู้ติดต่อ: รมฤดี มั่งมีสุข      ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา

ช่องทางติดต่อ:

\* ติดต่อกลับ:       ช่องทางติดต่อกลับ:

ผู้ประสบปัญหา:

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

**หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน ( Case Manager )**

สถานะ:       แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:46:06

ผลการดำเนินการ:

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**

สถานะ:       แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 14/5/2556 10:46:06

ผลการดำเนินการ:

รูปที่ 5.23 การ **คลิก** เพิ่มเติมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง


ระบบจะแสดงหน้าจอ : พื้นที่ และหน่วยงาน ที่ต้องการจะส่งเรื่อง


พื้นที่:  +


หน่วยงาน:  +

 บันทึก

รูปที่ 5.24 ระบบจะแสดงพื้นที่ และหน่วยงานที่ต้องการจะส่งเรื่อง

คลิก  เพื่อให้ระบบแสดงจังหวัดทั้งหมด และ *คลิก* เลือกจังหวัด

พื้นที่:  + 

--ไม่ระบุจังหวัด--
กระบี่
กรุงเทพมหานคร 
กาญจนบุรี
กาฬสินธุ์
กำแพงเพชร
ขอนแก่น
จันทบุรี
ฉะเชิงเทรา
ชลบุรี
ชัยนาท

รูปที่ 5.25 ระบบแสดงจังหวัดทั้งหมด และ *คลิก* เลือกจังหวัด

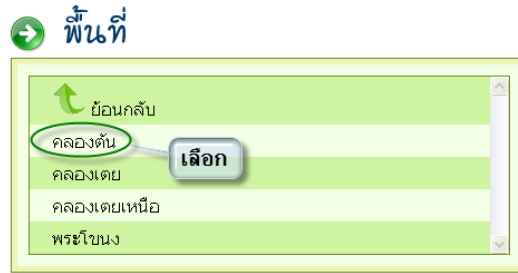
ระบบแสดงอำเภอภายใต้จังหวัดทั้งหมด ให้ *คลิก* เลือกอำเภอ

 พื้นที่

ย้อนกลับ
คลองเตย 
คลองสาน
คลองสามวา
คันนายาว
จตุจักร
จอมทอง
ดอนเมือง
ดินแดง
ดุสิต

รูปที่ 5.26 *คลิก* เลือกอำเภอ

ระบบแสดงตำบลภายใต้จังหวัดทั้งหมด ให้ **คลิก** เลือกตำบล



รูปที่ 5.27 **คลิก** เลือกตำบล

ระบบจะแสดงพื้นที่ที่ได้เลือก จังหวัด ตำบล อำเภอ เรียบร้อยแล้ว

**พื้นที่:** กรุงเทพมหานคร > คลองเตย > คลองตัน +

**หน่วยงาน:** +

📄 บันทึก

รูปที่ 5.28 ระบบจะแสดงพื้นที่ที่ได้เลือกเรียบร้อยแล้ว

การเลือกหน่วยงานหลัก ให้ **คลิก** + เพื่อให้ระบบแสดงหน่วยงานหลักทั้งหมด และ **คลิก** เลือกหน่วยงานที่ต้องการ

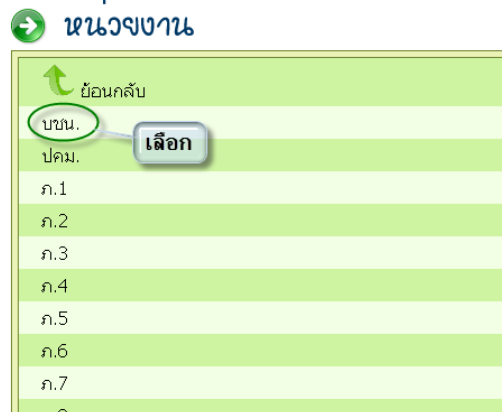
**หน่วยงาน:** +

**→ หน่วยงาน** คลิก

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	
กระทรวงแรงงาน	
กระทรวงสาธารณสุข	
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ	<b>เลือก</b>
สำนักงานกฤษฎีกา	

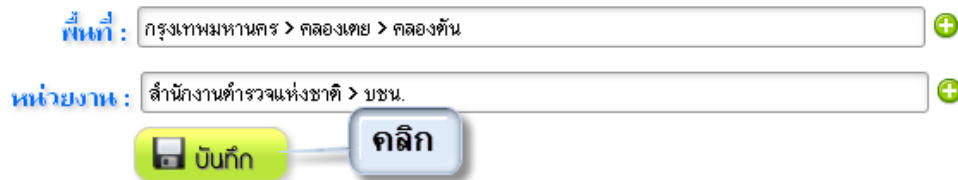
รูปที่ 5.29 ระบบจะแสดงหน่วยงานทั้งหมด และ **คลิก** เลือกหน่วยงานที่ต้องการ

ระบบจะแสดงหน่วยงานย่อย ภายใต้หน่วยงานหลักทั้งหมด ให้ **คลิก** เลือกหน่วยงานย่อยที่ต้องการ



รูปที่ 5.30 **คลิก** เลือกหน่วยงานย่อยที่ต้องการ

ระบบจะแสดงหน่วยงานหลักที่ได้เลือกไว้เรียบร้อยแล้ว



รูปที่ 5.31 ระบบจะแสดงหน่วยงานหลักที่ได้เลือกไว้เรียบร้อยแล้ว

ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่สร้างไว้ ให้ **คลิก** บันทึก

The screenshot shows the OSCC 1300 Hotline Case Management System interface. The page header includes the OSCC logo and contact information. The main content area is titled "การให้บริการ" (Service) and contains several sections:

- ข้อมูลการบริการ** (Service Information): Includes fields for "แจ้งเรื่อง" (Reported Issue) with value 56051400012, "ประเภทบริการ" (Service Type) set to "แรงงานคดี" (Labor Case), and "สถานะ" (Status) set to "อยู่ระหว่างคัดกรอง" (Under Review).
- ข้อมูลเหตุการณ์** (Incident Information): Includes "วันที่เกิดเหตุ" (Date of Incident) 13-05-2556, "เวลา" (Time) 10:45, and fields for "สถานที่" (Location) and "พื้นที่" (Area).
- รายละเอียด** (Details): Includes "สาระสำคัญ" (Key Points) "พบการใช้แรงงานเกินเวลา แลหนัก", "รายละเอียดของกรให้บริการ" (Service Details) "ระบบละเอียดของกรให้บริการ", "ตั้งเวลาเดิม" (Original Time) "เปิดเลย" (Open immediately), and "หมายเหตุ" (Remarks).
- ผู้ติดต่อ** (Contact): "รมคดี มิ่งมีสุข" (Case Manager: Ming Meesuk), "ประเภทผู้ติดต่อ" (Contact Type) "ผู้ประสบปัญหา" (Victim).
- ช่องทางติดต่อ** (Contact Channel): "Walk in".
- ติดต่อกลับ** (Follow-up): "ไม่ต้องการ" (No follow-up).
- ผู้ประสานปัญหา** (Problem Coordinator): "นางสาว รณฤดี มิ่งมีสุข".
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** (Related Agencies): A list of agencies with a "Click" button to save the selection. The selected agency is "หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)".

At the bottom of the form, there are buttons for "คลิก" (Click), "บันทึก" (Save), and "ยกเลิก" (Cancel).

รูปที่ 5.32 ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่สร้างไว้ ให้ **คลิก** บันทึก



เมื่อเลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมแล้ว ระบบจะแสดงการแจ้งเตือน

**การแจ้งเตือน (Notify)**

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	<input checked="" type="checkbox"/> Email <input checked="" type="checkbox"/> SMS <input checked="" type="checkbox"/> Application
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บขน.	<input checked="" type="checkbox"/> Email <input checked="" type="checkbox"/> SMS <input checked="" type="checkbox"/> Application

รูปที่ 5.33 ระบบจะแสดงการแจ้งเตือน

ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว

The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is titled 'ประวัติการให้บริการ' (Service History) and contains several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):**
  - หมายเลขบริการ: 56050300004
  - สถานะบริการ: อยู่ระหว่างคัดกรอง
  - ประเภทบริการ: แรงงานเด็ก
  - วันเริ่มให้บริการ: 03/05/2556 14:31:44
  - วันสิ้นสุดบริการ: -
  - สร้างโดย: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - 03/05/2556 14:31:44
  - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Case Information):**
  - ผู้ประสบปัญหา: นางสาว รมดี วัฒนสุข
  - วันที่เกิดเหตุ: 13/05/2556 10:45:00
  - สถานที่: -
  - สื่อ: -
- รายละเอียด (Details):**
  - สาระสำคัญ: พบการใช้แรงงานเกินเวลา และหนัก
  - รายละเอียด: เปิดเผย
  - หมายเหตุ: -
  - ผู้ติดต่อ: -
  - ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา
  - ช่องทางติดต่อ: Walk in
  - ติดต่อกลับ: ไปส่งเอกสาร
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):**
  - หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**
    - สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24
    - ผลการดำเนินการ: -
  - หน่วยงาน สำนักการตำรวจแห่งชาติ > บร.น.**
    - สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24
    - ผลการดำเนินการ: -
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Service History):**
  - วันที่เริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
  - ประเภท: รุมเร้า
  - เรื่อง: Call Inbound
  - รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน
  - รวมเวลา: 24 ชั่วโมง
  - วันที่แก้ไข: 15/5/2556 13:37:24
  - สถานะ: ปิด
  - ผู้รับ: สำนักการตำรวจแห่งชาติ > บร.น. - รอรอดอนบิ
  - เอกสารแนบ: -
  - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44
  - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24
- วันที่เริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
- ประเภท: รุมเร้า
- เรื่อง: Call Inbound
- รายละเอียด: เชิญให้บริการ
- รวมเวลา: 24 ชั่วโมง
- วันที่แก้ไข: 3/5/2556 14:31:45
- สถานะ: ปิด
- ผู้รับ: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - ใช้งานแล้ว
- เอกสารแนบ: -
- สร้างโดย: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - 3/5/2556 14:31:44
- แก้ไขโดย: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - 3/5/2556 14:31:45

- วันที่เริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
- ประเภท: รุมเร้า
- เรื่อง: Call Inbound
- รายละเอียด: เชิญให้บริการ
- รวมเวลา: 24 ชั่วโมง
- วันที่แก้ไข: 3/5/2556 14:31:44
- สถานะ: ปิด
- ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - ใช้งานแล้ว
- เอกสารแนบ: -
- สร้างโดย: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - 3/5/2556 14:31:44
- แก้ไขโดย: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - 3/5/2556 14:31:45

รูปที่ 5.34 ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว

ระบบจะสร้างข้อมูล **ประวัติการปฏิบัติงาน** ให้โดยอัตโนมัติ เพื่อส่งเรื่องไปยัง **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** โดยอัตโนมัติเช่นกัน ดังรูป (หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของปลายทาง จะได้รับเรื่องในหน้าจอ Home > รายการรับ)




The screenshot displays the 'ประวัติการปฏิบัติงาน' (Operational History) section of the OSCC system. It features a blue header with the title and a yellow 'สร้าง' (Create) button. Below the header, there are three rows of call records, each with a 'สร้างโดย' (Created by) and 'แก้ไขโดย' (Modified by) field. The first row shows a call received on 3/5/2556 at 14:31:44, with a status of 'ปิด' (Closed). The second row shows a call received on 3/5/2556 at 14:31:44, with a status of 'เปิด' (Open). The third row shows a call received on 3/5/2556 at 14:31:44, with a status of 'เปิด' (Open). A green circle highlights the 'ผู้รับ' (Receiver) field in the first row, which contains the text 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. - รอกการตอบรับ'.


วันที่รับเรื่อง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	ระยะเวลา	วันที่จบเรื่อง	สถานะ	ผู้รับ	เอกสารแนบ	สร้างโดย	แก้ไขโดย
3/5/2556 14:31:44	รับเรื่อง	Call Inbound	ประสานงานหน่วยงาน	24 ชั่วโมง	15/5/2556 13:37:24	ปิด	สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. - รอกการตอบรับ		กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24
3/5/2556 14:31:44	รับเรื่อง	Call Inbound	เริ่มให้บริการ	24 ชั่วโมง	3/5/2556 14:31:45	เปิด	เสาวนีย์ เทอดพงษ์ - รับงานแล้ว		เสาวนีย์ เทอดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:44	เสาวนีย์ เทอดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:45
3/5/2556 14:31:44	รับเรื่อง	Call Inbound	เริ่มให้บริการ	24 ชั่วโมง	3/5/2556 14:31:44	เปิด	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รับงานแล้ว		เสาวนีย์ เทอดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:44	เสาวนีย์ เทอดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:45

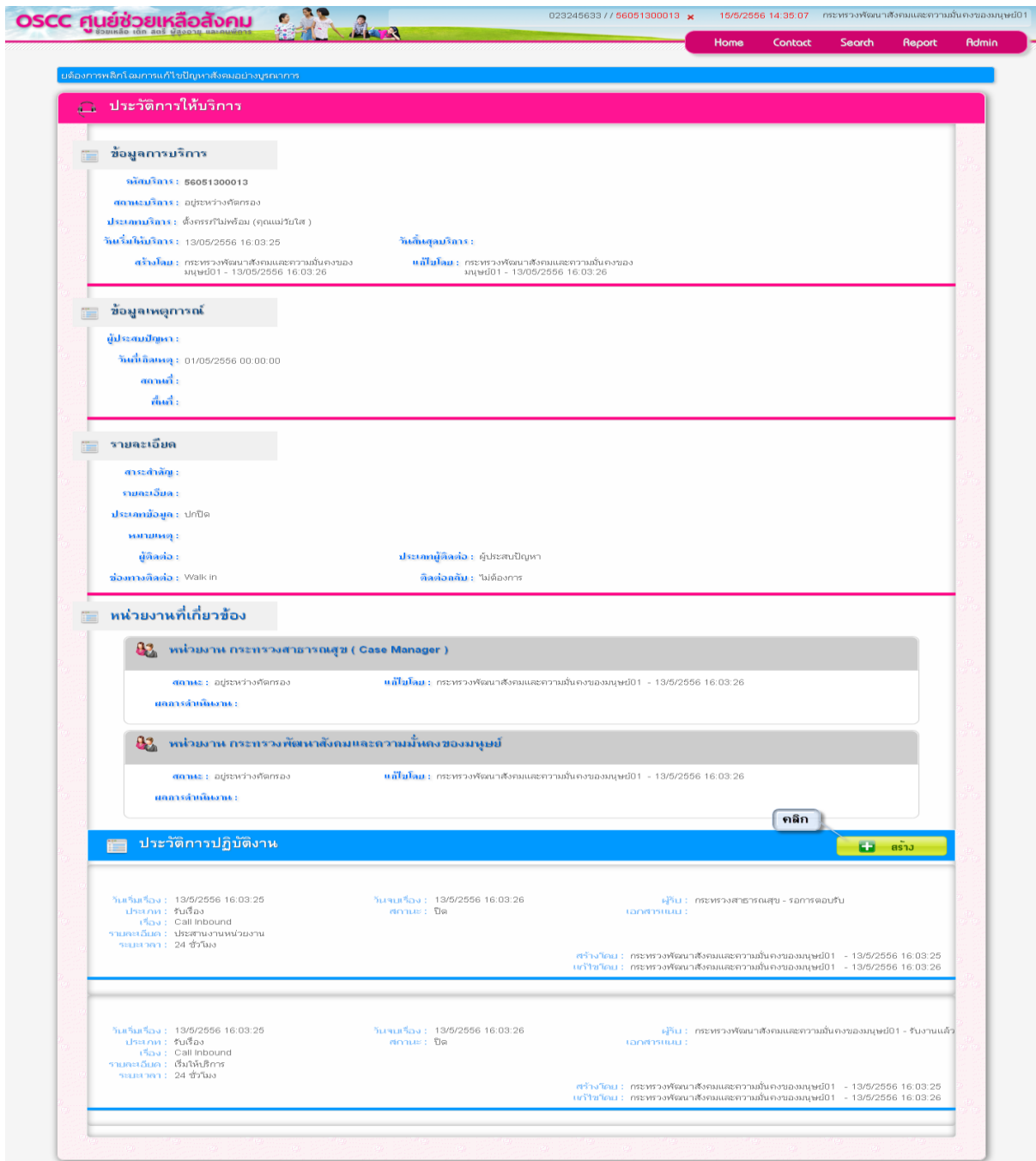
รูปที่ 5.35 ระบบจะสร้างข้อมูล ประวัติการปฏิบัติงาน ให้โดยอัตโนมัติ

FRM016: กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง (มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ต้องการส่งข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานเพิ่มเติม)

กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง (มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแล้ว แต่ต้องการส่งข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานเพิ่มเติม) ให้ดำเนินการดังนี้

- หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ คลิก  สร้าง ในส่วนของ  ประวัติการปฏิบัติงาน
- สร้างข้อมูล  ประวัติการปฏิบัติงาน > บันทึก

หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ **คลิก**  **สร้าง** ในส่วนของ **ประวัติการปฏิบัติงาน**



The screenshot displays the OSCC system interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is divided into several sections:

- ประวัติการให้บริการ (Service History):** This section contains three sub-sections:
  - ข้อมูลการบริการ (Service Information):** Includes fields for 'หมายเลขบริการ' (Service No: 56051300013), 'สถานะบริการ' (Service Status: อยู่ระหว่างติดต่อ), 'ประเภทบริการ' (Service Type: ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่วัยใส)), 'วันที่ให้บริการ' (Service Date: 13/05/2556 16:03:25), 'สร้างโดย' (Created By: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/05/2556 16:03:26), 'บันทึกโดย' (Recorded By: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/05/2556 16:03:26), and 'วันที่สิ้นสุด' (End Date: 01/05/2556 00:00:00).
  - รายละเอียด (Details):** Includes 'สาเหตุเบื้องต้น' (Initial Cause: ปกติ), 'หมายเหตุ' (Remarks: ผู้ติดต่อ: ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา, ช่องทางติดต่อ: Walk in, ติดต่อกลับ: ไม่ต้องการ).
  - หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):** Lists 'หน่วยงาน กระทรวงสาธารณสุข (Case Manager)' and 'หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์' with their respective status and creation dates.
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Practice History):** This section shows a list of practice records with columns for 'วันที่เริ่มเรื่อง' (Start Date), 'ประเภท' (Type), 'เรื่อง' (Case), 'รายละเอียด' (Details), 'วันที่เสร็จ' (End Date), 'สถานะ' (Status), 'ผู้รับ' (Receiver), and 'เอกสารแนบ' (Attachments). Two records are visible:
  - Record 1: Start Date 13/5/2556 16:03:25, Type 'รับเรื่อง', Case 'Call Inbound', Status 'ปิด', Receiver 'กระทรวงสาธารณสุข - รวกรตอนรับ', Attachments 'เอกสารแนบ'.
  - Record 2: Start Date 13/5/2556 16:03:25, Type 'รับเรื่อง', Case 'Call Inbound', Status 'ปิด', Receiver 'สำนักงานแจ้งเอกสารแนบ', Attachments 'เอกสารแนบ'.

รูปที่ 5.36 หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ **คลิก** สร้าง เพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน

ระบบจะแสดงหน้าจอ : การปฏิบัติงาน

➔ การปฏิบัติงาน

รูปที่ 5.37 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน


สร้างข้อมูลการปฏิบัติงานดังนี้

- ประเภทบริการ
- สถานะ
- สรุป
- รายละเอียด
- ชั้นความลับ
- เอกสารแนบ

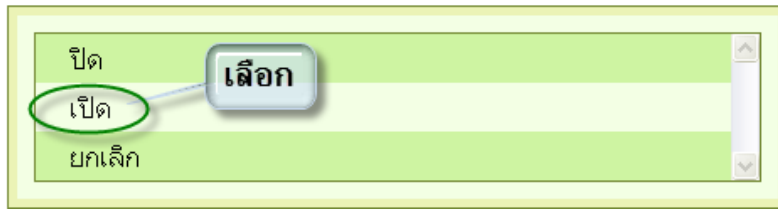
คลิก  เพื่อดูประเภทบริการ และเลือกประเภทบริการ

➔ ประเภทบริการ

รูปที่ 5.38 การเลือกประเภทบริการ

คลิก  เพื่อดูสถานะ และเลือกสถานะ

 สถานะ:



รูปที่ 5.39 การเลือกสถานะ

บันทึกสรุปการปฏิบัติงาน

สรุป :

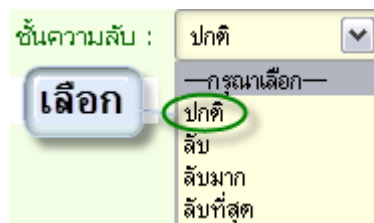
รูปที่ 5.40 บันทึกสรุปการปฏิบัติงาน

บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงาน

รายละเอียด :

รูปที่ 5.41 บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงาน

เลือก <sup>ั้</sup>ระดับความลับ



รูปที่ 5.42 เลือก <sup>ั้</sup>ระดับความลับ

ระบบจะแสดงข้อมูลการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว ให้ *คลิก* บันทึก

➔ การปฏิบัติงาน

ประเภทบริการ : ติดตามและประเมินผล +

สถานะ : เปิด +

สรุป : ประสานงาน

รายละเอียด : ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ชั้นความลับ : ปกติ

เอกสารแนบ :

คลิก

รูปที่ 5.43 เลือก ชั้นความลับ

ระบบจะแสดงข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว

ประวัติการปฏิบัติงาน + สร้าง

แก้ไข

วันเริ่มเรื่อง : 15/5/2556 14:58:20      วันจบเรื่อง :      ผู้รับ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รอการตอบรับ

ประเภท : ติดตามและประเมินผล      สถานะ : เปิด      เอกสารแนบ :

เรื่อง : ประสานงาน

รายละเอียด : ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ระยะเวลา : ชั่วโมง

สร้างโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:58:20

แก้ไขโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:58:20

รูปที่ 5.44 ข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว



The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. Below this, a header identifies the user as 'OSCC 1300 Hotline' and shows the current date and time as '15/5/2556 14:59:04'. The main content area is titled 'ประวัติการให้บริการ' (Service History) and is divided into several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):**
  - หมายเลข: 56051300013
  - สถานะบริการ: อยู่ระหว่างติดต่อ
  - ประเภทบริการ: ตั้งครรภ์ไม่พร้อม (คุณแม่ไว้ใจ)
  - วันที่ให้บริการ: 13/05/2556 16:03:25
  - วันที่สิ้นสุดบริการ: -
  - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/05/2556 16:03:26
  - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/05/2556 16:03:26
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Case Details):**
  - ผู้ประสบปัญหา: -
  - วันที่เกิดเหตุ: 01/05/2556 00:00:00
  - สถานที่: -
  - พื้นที่: -
- รายละเอียด (Details):**
  - สาเหตุด้วย: -
  - จบประวัติ: -
  - ประเภทปัญหา: ปกติ
  - หมายเหตุ: -
  - ผู้ติดต่อ: -
  - ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา
  - ช่องทางติดต่อ: Walk in
  - ติดต่อด้วย: ไม่ต้องการ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):**
  - หน่วยงาน กระทรวงสาธารณสุข ( Case Manager )**
    - สถานะ: อยู่ระหว่างติดต่อ
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26
    - ผลการดำเนินงาน: -
  - หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์**
    - สถานะ: อยู่ระหว่างติดต่อ
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26
    - ผลการดำเนินงาน: -
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Activity History):**
  - Buttons: + สร้าง
  - Activity 1:
    - วันที่เริ่มเรื่อง: 15/5/2556 14:58:20
    - วันที่จบเรื่อง: -
    - ประเภท: ติดตามและประเมินผล
    - สถานะ: ปิด
    - เรื่อง: ประสานงาน
    - รายละเอียด: ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
    - ระยะเวลา: 3 ชั่วโมง
    - ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รศกรตอนรับ
    - เอกสารแนบ: -
    - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:58:20
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:58:20
  - Activity 2:
    - วันที่เริ่มเรื่อง: 15/5/2556 14:58:20
    - วันที่จบเรื่อง: -
    - ประเภท: ติดตามและประเมินผล
    - สถานะ: ปิด
    - เรื่อง: ประสานงาน
    - รายละเอียด: ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
    - ระยะเวลา: 3 ชั่วโมง
    - ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รศกรตอนรับ
    - เอกสารแนบ: -
    - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:58:20
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:58:20
  - Activity 3:
    - วันที่เริ่มเรื่อง: 13/5/2556 16:03:25
    - วันที่จบเรื่อง: 13/5/2556 16:03:26
    - ประเภท: รับเรื่อง
    - สถานะ: ปิด
    - เรื่อง: Call inbound
    - รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน
    - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
    - ผู้รับ: กระทรวงสาธารณสุข - รศกรตอนรับ
    - เอกสารแนบ: -
    - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:25
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26
  - Activity 4:
    - วันที่เริ่มเรื่อง: 13/5/2556 16:03:25
    - วันที่จบเรื่อง: 13/5/2556 16:03:26
    - ประเภท: รับเรื่อง
    - สถานะ: ปิด
    - เรื่อง: Call inbound
    - รายละเอียด: เริ่มให้บริการ
    - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
    - ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - ฝงานแจ้ง
    - เอกสารแนบ: -
    - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:25
    - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26

รูปที่ 5.45 ข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว

FRM017: การปิดการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

เมื่อหน่วยงานภายใต้หน่วยงานหลัก ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้บันทึกผลการปฏิบัติงาน โดย *คลิก*

The screenshot displays the OSCC Case Management System interface. At the top, there are navigation tabs: 'ประวัติการให้บริการ' (Service History), 'ประวัติการเหตุการณ์' (Incident History), 'รายละเอียด' (Details), and 'ประวัติการปฏิบัติงาน' (Operational History). The 'ประวัติการปฏิบัติงาน' tab is selected, showing a list of activities. Each activity row includes the following information:

- วันที่เริ่มเรื่อง (Start Date):** 14/5/2556 15:26:35
- ประเภท (Type):** แจ้งเหตุ (Report)
- เรื่อง (Subject):** ผู้ป่วยทางจิตเวชขอรับยา (Mental patient requesting medication)
- รายละเอียด (Details):** ผู้ป่วยทางจิตเวชขอรับยาที่เกิดเหตุ (Mental patient requesting medication at the incident location)
- ระยะเวลา (Duration):** 24 ชั่วโมง (24 hours)
- สถานะ (Status):** ปิด (Closed)
- ผู้รับเรื่อง (Reporter):** amp psn - รรการดอนรินทร์ (amp psn - Donrin Hospital)
- สร้างโดย (Created by):** amp psn - 14/5/2556 15:26:35
- แก้ไขโดย (Modified by):** amp psn - 14/5/2556 15:26:35

Other tabs visible include 'ข้อมูลการบริการ' (Service Information), 'ข้อมูลเหตุการณ์' (Incident Information), and 'รายละเอียด' (Details), which contains a description of the patient's condition and medical history.

รูปที่ 5.46 หน้าจอ : *คลิก* สร้าง เพื่อบันทึกบันทึกผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้

ระบบจะแสดง หน้าจอ : การปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกไว้

## ➔ การปฏิบัติงาน

รหัสการให้บริการ : 56051400029

ประเภทบริการ : จังหวัด

สถานะ : เปิด

สรุป : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่

รายละเอียด : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ

ชั้นความลับ : ปกติ

เอกสารแนบ :

รูปที่ 5.47 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกไว้

ปิดข้อมูลการปฏิบัติงาน โดยบันทึก :

- ประเภทบริการ
  - สถานะ
  - สรุปรายละเอียด
  - รายละเอียด
  - ชั้นความลับ
- *คลิก* เลือก ประเภทบริการ

### ➔ ประเภทบริการ

ติดตามผล

ประสานงาน/โอนเรื่อง

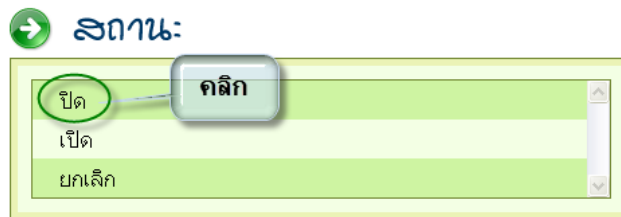
สายโทรออก

จังหวัด

รูปที่ 5.48 การบันทึก : ประเภทบริการ

- **คลิก** เลือก สถานะ

→ สถานะ:



รูปที่ 5.49 การบันทึก : สถานะ

- บันทึกสรุปการปฏิบัติงาน

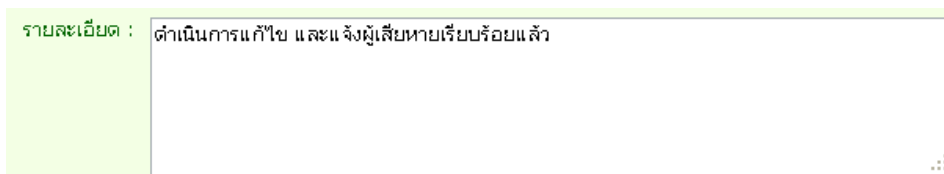
สรุป : ดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว



รูปที่ 5.50 การบันทึก : สรุป

- บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงาน

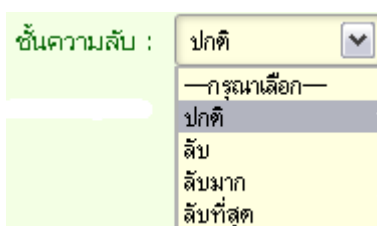
รายละเอียด : ดำเนินการแก้ไข และแจ้งผู้เสียหายเรียบร้อยแล้ว



รูปที่ 5.51 การบันทึก : รายละเอียด

- **คลิก** เลือก ชั้นความลับ

ชั้นความลับ : ปกติ



รูปที่ 5.52 การบันทึก : ชั้นความลับ

เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว *คลิก* บันทึก

➔ **การปฏิบัติงาน**

รูปที่ 5.53 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึก

ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

รูปที่ 5.54 ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

หน้าจอ : การให้บริการ ในส่วนของ ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

The screenshot displays the OSCC 1300 Hotline web interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is titled 'ประวัติการให้บริการ' (Service History) and contains several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):**
  - หมายเลขบริการ: 56051000012
  - สถานะบริการ: อยู่ระหว่างจัดการ
  - ประเภทบริการ: แรงงานเด็ก
  - วันที่ให้บริการ: 10/05/2556 09:36:25
  - วันเริ่มให้บริการ: amp psn - 10/05/2556 09:36:25
  - วันที่ส่งมอบบริการ: amp psn - 10/05/2556 09:38:09
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):**
  - ผู้ประมวลผลเหตุ: ไม่ระบุ
  - วันที่เกิดเหตุ: 04/04/2556 23:55:00
  - สถานที่: ร้านตุ๊กตา ตราหัวใจ เลขที่ 9 หมู่ 9 กรุงเทพมหานคร จุดสังเกตจากถนนเลขที่ 9 เข้ามาประมาณ 300 เมตร ร้านตุ๊กตาคือร้านที่ผู้เสียหายมาซื้อขนมเค้กวันเกิด
  - พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > กรุงเทพฯ
- รายละเอียด (Details):**
  - สาระสำคัญ: ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านตุ๊กตา ตราหัวใจ
  - รายละเอียด: ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านตุ๊กตา ตราหัวใจ เลขที่ 9 หมู่ 9 แขวงวังใหม่ (ตามคู่มือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านตุ๊กตา ตราหัวใจ เลขที่ 9 หมู่ 9 กรุงเทพมหานคร จุดสังเกตจากถนนเลขที่ 9 เข้ามาประมาณ 300 เมตร ร้านตุ๊กตาคือร้านที่ผู้เสียหายมาซื้อขนมเค้กวันเกิด
  - ประเภทข้อหา: ปืนแดง
  - หมายเหตุ: ผู้เสียหาย: เด็กน้อย นามสมมุติ
  - ประเภทผู้ต้องหา: ไม่ถึงผู้กระทำความผิด
  - ช่องทางติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือ 1300
  - ติดต่อกลับ: ไม่ต้องการ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):**
  - หน่วยงาน กระบวนการแรงงาน ( Case Manager )
    - สถานะ: อยู่ระหว่างจัดการ
    - แก้ไขโดย: amp psn - 10/5/2556 9:38:09
  - หน่วยงาน กระบวนการแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน
    - สถานะ: อยู่ระหว่างจัดการ
    - แก้ไขโดย: amp psn - 10/5/2556 9:38:09
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Service History):**
  - วันที่รับเรื่อง: 14/5/2556 15:26:35
  - ประเภท: แจ้งเหตุ
  - เรื่อง: ตามใบคำร้องแจ้งเหตุเบื้องต้น
  - รายละเอียด: ตามใบคำร้องแจ้งเหตุ และแจ้งผู้เสียหายเรียบร้อยแล้ว
  - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
  - วันที่รับเรื่อง: 14/5/2556 16:04:31
  - ประเภท: ปิด
  - แก้ไขโดย: amp psn - รณการตอบรับ
  - เวกซ์ตาม: amp psn - 14/5/2556 15:26:35
  - แก้ไขโดย: amp psn - 14/5/2556 16:04:31
  - วันที่รับเรื่อง: 14/5/2556 14:56:26
  - ประเภท: แจ้งเหตุ
  - เรื่อง: อยู่ระหว่างการตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ
  - รายละเอียด: อยู่ระหว่างการตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ โดยแจ้งความขึ้นหนังสือผู้เสียหายแล้ว
  - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
  - วันที่รับเรื่อง: 14/5/2556 14:56:26
  - ประเภท: ปิด
  - แก้ไขโดย: amp psn - รับงานแล้ว
  - เวกซ์ตาม: amp psn - 14/5/2556 14:56:26
  - แก้ไขโดย: amp psn - 14/5/2556 14:56:26
  - วันที่รับเรื่อง: 10/5/2556 9:36:25
  - ประเภท: แจ้งเหตุ
  - เรื่อง: Call Inbound
  - รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน
  - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
  - วันที่รับเรื่อง: 10/5/2556 9:36:26
  - ประเภท: ปิด
  - แก้ไขโดย: กระบวนการแรงงาน - รณการตอบรับ
  - เวกซ์ตาม: amp psn - 10/5/2556 9:36:25
  - แก้ไขโดย: amp psn - 10/5/2556 9:36:26

รูปที่ 5.55 ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

## FRM018: การยุติเรื่องของหน่วยงาน

เมื่อหน่วยงานภายใต้ ปิด ประวัติการปฏิบัติงาน เรียบร้อยแล้ว ให้หน่วยงานหลักยุติเรื่องของหน่วยงาน (ในส่วนของ **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** (ผู้ที่ยุติเรื่องของหน่วยงานได้จะต้องเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบเรื่องเท่านั้น)

- ตัวอย่าง 1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. ได้ดำเนินการปิดเรื่อง ในส่วนของ **ประวัติการปฏิบัติงาน** เรียบร้อยแล้ว
2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. จะต้องเข้ามายุติเรื่องของหน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. ในส่วนของ **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ด้วย เพื่อแสดงว่าหน่วยงานหลัก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )

สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง      แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:33:59

ผลการดำเนินการ: 2

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.

สถานะ: **ยุติเรื่อง**      แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 15:56:07

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

---

**ประวัติการปฏิบัติงาน**      + สร้าง



วันรับเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44 ประเภท: รับเรื่อง เรื่อง: Call Inbound รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง: 15/5/2556 13:45:26 สถานะ: ปิด	ผู้รับ: สำนักงานคุ้มครองเด็ก - รอคกรตอบรับ เอกสารแนบ:
สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44 แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:45:26		

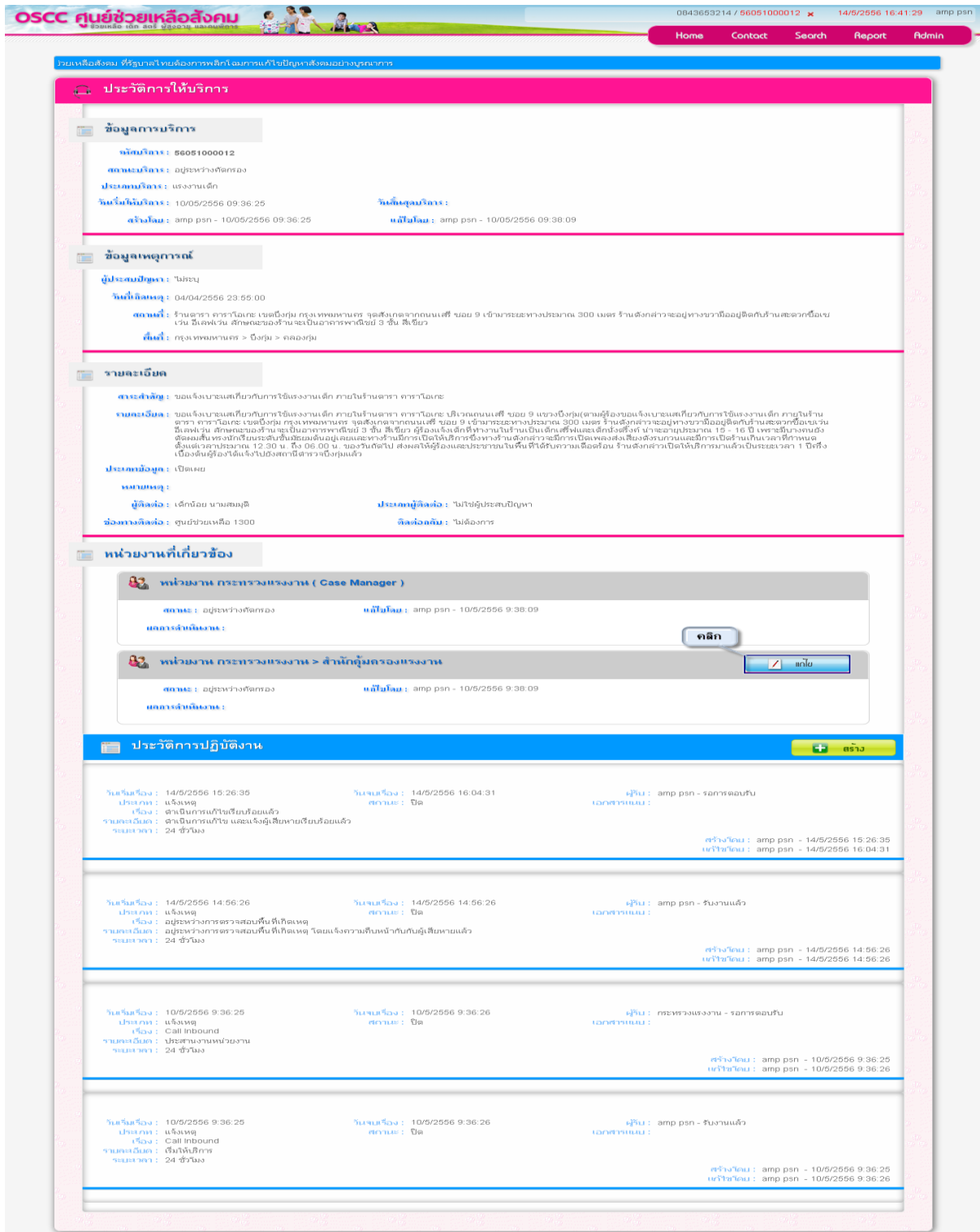
---

วันรับเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44 ประเภท: รับเรื่อง เรื่อง: Call Inbound รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง: 15/5/2556 13:37:24 สถานะ: <b>ปิด</b>	ผู้รับ: <b>สำนักงานตำรวจแห่งชาติ &gt; บชน. - รอคกรตอบรับ</b> เอกสารแนบ:
สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44 แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24		

รูปที่ 5.56 ตัวอย่าง การยุติเรื่องของหน่วยงาน

การยุติเรื่องของหน่วยงาน ให้ดำเนินการดังนี้

คลิก  ในส่วนของ 



The screenshot displays the OSCC web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is titled 'ประวัติการให้บริการ' (Service History) and is divided into several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):** Shows details for a case with ID 56051000012, involving a child from a school in Bangkok. It includes dates and times for the report and the service provided.
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):** Describes the incident where a child was found in a room at a school, with details about the location and the child's condition.
- รายละเอียด (Details):** Provides a narrative of the incident, including the role of the Case Manager and the actions taken to resolve the situation.
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):** Lists the agencies involved in the case, such as the Case Manager and the School, with their respective roles and contact information.
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Operational History):** A table showing a log of service activities, including dates, times, and the status of the cases.

รูปที่ 5.57 หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ ในส่วนของ “หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” คลิก แก้ไข



ระบบจะแสดงหน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ➔ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน : กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง

ผลการดำเนินงาน :

รูปที่ 5.58 ระบบจะแสดงหน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปิดข้อมูลการปฏิบัติงาน โดยบันทึก :

- สถานะ
  - ผลการดำเนินงาน
- *คลิก* เลือก สถานะ

➔ สถานะ:

คลิก

ยุติเรื่อง

อยู่ระหว่างคัดกรอง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

รูปที่ 5.59 การบันทึก : ยุติเรื่อง

- บันทึกผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน : ได้แก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว

รูปที่ 5.60 การบันทึก : ผลการดำเนินงาน

เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว *คลิก* บันทึก

## ➔ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน : กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

สถานะ :

ผลการดำเนินงาน :

**คลิก**

รูปที่ 5.61 หน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึก

ระบบจะแสดง การยุติเรื่อง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง)

หน้างานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน ( Case Manager )

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง      แก้ไขโดย : amp psn - 10/5/2556 9:38:09

ผลการดำเนินงาน :

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

สถานะ : **ยุติเรื่อง**      แก้ไขโดย : amp psn - 14/5/2556 16:48:26

ผลการดำเนินงาน : **ได้แก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว**

รูปที่ 5.62 การยุติเรื่อง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง)

ประวัติการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงาน ยุติเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง) เรียบร้อยแล้ว

The screenshot displays the OSCC Case Management System interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation links (Home, Contact, Search, Report). The main content area is titled "ประวัติการให้บริการ" (Service History) and contains several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):** Includes case number (56051000012), location (อู่ระหว่างคัดกรอง), subject (แรงงานเด็ก), start time (10/05/2556 09:36:25), and end time (10/05/2556 09:38:09).
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):** Includes the reporter (ไม่ระบุ), date (04/04/2556 23:55:00), location (ร้านคาราโอเกะ เขตป้อมปราบ กรุงเทพมหานคร), and details of the incident (child labor at a karaoke bar).
- รายละเอียด (Details):** Provides a full description of the case, including the child's name (เด็กน้อย นามสมมุติ), age (1300), and the status (ปิดเคส).
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):** Lists the Case Manager (อู่ระหว่างคัดกรอง) and the assigned officer (ยุติเรื่อง).
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Service History):** A table showing the progression of the case, including dates, times, and the status of the case (e.g., "ปิด").

รูปที่ 5.63 หน้าจอ : ประวัติการปฏิบัติงาน ที่ยุติเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง) แล้ว

## FRM019: การยุติเรื่องทั้งหมด





เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้ามายุติเรื่องในหน่วยงานของตนเอง ให้หน่วยงานหลักเจ้าของเรื่อง (Case Manager) ยุติเรื่องทั้งหมด

**ตัวอย่าง** หน่วยงานหลัก (เจ้าของเรื่อง) : Case Manager คือ หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ **จะเป็นผู้ยุติเรื่องทั้งหมด** เนื่องจาก หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. ได้ยุติเรื่องในหน่วยงานของตนเองแล้ว ดังรูป

The screenshot shows the OSCC system interface. At the top, there is a tab labeled 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง'. Below it, there are two case cards. The first card is for 'หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)'. It has a status of 'อยู่ระหว่างคัดกรอง' and a callout box pointing to it that says 'หน่วยงานหลัก (เจ้าของเรื่อง)'. The second card is for 'หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.'. It has a status of 'ยุติเรื่อง' and a callout box pointing to it that says 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่อง : Case Manager) ยุติเรื่องในหน่วยงานแล้ว'.

รูปที่ 5.64 ตัวอย่าง หน่วยงานหลัก (เจ้าของเรื่อง) : Case Manager

การยุติเรื่องทั้งหมด ให้ดำเนินการดังนี้

- หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ ให้ **คลิก** 
- **คลิก**  ในส่วนของ  **หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**
- ระบบจะแสดงหน้าจอ  **แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** ในช่อง “สถานะ” ให้เลือก “ยุติเรื่อง”
- บันทึกผลการดำเนินงาน > บันทึก
- ระบบจะแสดงหน้าจอ : การให้บริการ > บันทึก
- ระบบจะแสดงหน้าจอ : การแจ้งเตือน > ยืนยัน > ระบบจะแสดงหน้าจอ การยุติเรื่องทั้งหมด

หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ ให้ คลิก



**OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม** 0814115793 / นางสาว รมฤดี รังมีสุข / 56050300004 x 15/5/2556 16:29:40 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่ง

Home Contact Search Report

**ประวัติการให้บริการ** คลิก

**ข้อมูลการบริการ**

**หมายเลขบริการ:** 56050300004  
**สถานะบริการ:** อยู่ระหว่างดำเนินการ  
**ประเภทบริการ:** อื่นๆ  
**วันเริ่มให้บริการ:** 03/05/2556 14:31:44 **วันสิ้นสุดบริการ:**  
**สร้างโดย:** เสาวนีย์ เกตุพงษ์ - 03/05/2556 14:31:44 **แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของ มนุษย์01 - 15/05/2556 15:56:13

**ข้อมูลเหตุการณ์**

**ผู้ประสบปัญหา:** นางสาว รมฤดี รังมีสุข  
**วันที่เกิดเหตุ:** 03/05/2556 14:31:00  
**สถานที่:**  
**พื้นที่:**

**รายละเอียด**

**สาระสำคัญ:** test  
**รายละเอียด:**  
**ประเภทข้อมูล:** เปิดเผย  
**หมายเหตุ:**  
**ผู้ติดต่อ:** **ประเภทผู้ติดต่อ:** ผู้ประสบปัญหา  
**ช่องทางติดต่อ:** ศูนย์ช่วยเหลือ 1300 **ติดต่อกลับ:** "ไม่ต้องการ"

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**

**สถานะ:** อยู่ระหว่างคัดกรอง **แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:33:59  
**ผลการดำเนินการ:**

**หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.**



**สถานะ:** ยุดีเรื่อง **แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของมนุษย์01 - 15/5/2556 15:56:07  
**ผลการดำเนินการ:** ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

**ประวัติการปฏิบัติงาน** + สร้าง

**วันเริ่มเรื่อง:** 3/5/2556 14:31:44 **วันจบเรื่อง:** 15/5/2556 13:45:26 **ผู้รับ:** สำนักนายกฯรัฐมนตรี - รอการตอบรับ  
**ประเภท:** รับเรื่อง **สถานะ:** ปิด **เอกสารแนบ:**  
**เรื่อง:** Call Inbound  
**รายละเอียด:** ประสานงานหน่วยงาน  
**ระยะเวลา:** 24 ชั่วโมง  
**สร้างโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44  
**แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:45:26

**วันเริ่มเรื่อง:** 3/5/2556 14:31:44 **วันจบเรื่อง:** 15/5/2556 13:37:24 **ผู้รับ:** สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. - รอการตอบรับ  
**ประเภท:** รับเรื่อง **สถานะ:** ปิด **เอกสารแนบ:**  
**เรื่อง:** Call Inbound  
**รายละเอียด:** ประสานงานหน่วยงาน  
**ระยะเวลา:** 24 ชั่วโมง  
**สร้างโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44  
**แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่งคั่งของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24

รูปที่ 5.65 ประวัติการให้บริการ ให้ คลิก แก้ไข

คลิก  ในส่วนของ 

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 0814115793 / นางสาว รนฤดี นิ่งโสมข / 56050300004 x 15/5/2556 16:39:13 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาล้างมือล้างปาก

### การให้บริการ

**ข้อมูลการบริการ**

รหัสเรื่อง: 56050300004

\* ประเภทบริการ:

\* สถานะ:

**ข้อมูลเหตุการณ์**

\* วันที่เกิดเหตุ:  เวลา:

สถานที่:

พื้นที่:

**รายละเอียด**

\* คำระงับเหตุ:

รายละเอียดของเรื่อง:

\* วัตถุประสงค์:

หมายเหตุ:

ผู้ติดต่อ:  ประเภทผู้ติดต่อ:


ช่องทางติดต่อ:

\* ติดต่อกลับ:

ช่องทางติดต่อกลับ:

ผู้ประสบปัญหา:

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

คลิก 

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**



สถานะ:  แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:33:59

ผลการดำเนินการ:

**หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > มชนท. ( Case Manager )**

สถานะ:  แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 15:56:07

ผลการดำเนินการ:

รูปที่ 5.66 คลิก แก้ไข ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ระบบจะแสดงหน้าจอ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## ➔ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สถานะ :  +

ผลการดำเนินงาน :

รูปที่ 5.67 ระบบจะแสดงหน้าจอ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การแก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการดังนี้

- เลือกสถานะ
- บันทึกผลการดำเนินงาน

คลิก เพื่อดูสถานะ และเลือกสถานะ

### ➔ สถานะ:

ยุติเรื่อง

อยู่ระหว่างคัดกรอง

อยู่ระหว่างดำเนินการ

รูปที่ 5.68 การเลือกสถานะ

บันทึกผลการดำเนินงาน


ผลการดำเนินงาน :

รูปที่ 5.69 บันทึกผลการดำเนินงาน

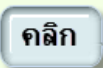


ระบบจะแสดงหน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้บันทึกเรียบร้อยแล้ว ให้ **คลิก** บันทึก

 **แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

หน่วยงาน : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สถานะ :  

ผลการดำเนินงาน :

รูปที่ 5.70 ระบบจะแสดงหน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้บันทึกเรียบร้อยแล้ว



ระบบจะแสดงหน้าจอ : การให้บริการ ที่ได้บันทึกยูติเรื่องเรียบร้อยแล้ว ให้ **คลิก** บันทึก

The screenshot displays the OSCC Case Management System interface. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Contact', 'Search', 'Report', and 'Admin' links. The main content area is titled 'การให้บริการ' (Service) and contains several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):** Includes a case ID (56050300004), a dropdown for 'ประเภทบริการ' (Service Type) set to 'อื่นๆ' (Other), and a dropdown for 'สถานะ' (Status) set to 'อยู่ระหว่างดำเนินการ' (In Progress).
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):** Includes a dropdown for 'วันที่เกิดเหตุ' (Incident Date) set to '03-05-2556', a time field set to '14:31', a text field for 'สถานที่' (Location), and a dropdown for 'พื้นที่' (Area).
- รายละเอียด (Details):** Includes a text field for 'สาระสำคัญ' (Key Points) containing 'test', a large text area for 'รายละเอียดของเรื่อง' (Case Details), a dropdown for 'ชื่อเล่น' (Nickname) set to 'เป็ดแซะ', and a text field for 'หมายเหตุ' (Remarks).
- ผู้ติดต่อ (Contact):** Includes a dropdown for 'ช่องทางติดต่อ' (Contact Channel) set to 'ศูนย์ช่วยเหลือ 1300', a dropdown for 'ติดต่อกลับ' (Follow-up) set to 'ไม่ต้องการ' (Do not want), and a dropdown for 'ช่องทางแจ้งข้อสงสัย' (Inquiry Channel) set to 'กลุ่มเว็ท' (Web Group).
- ผู้ประสานปัญหา (Problem Coordinator):** Includes a dropdown for 'ผู้ประสานปัญหา' (Problem Coordinator) set to 'นางสาว รมดี มิ่งมีสุข'.
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):** A list of agencies with buttons for 'แก้ไข' (Edit) and 'ลบ' (Delete). The first entry is 'หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)' with status 'อยู่ระหว่างพิจารณา' and a note 'ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว'. The second entry is 'หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > มชน. (Case Manager)' with status 'ยุติเรื่อง' and a note 'ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว'.

At the bottom, there are buttons for 'คลิก' (Click), 'บันทึก' (Save), and 'ยกเลิก' (Cancel).

รูปที่ 5.71 หน้าจอ : การให้บริการ ที่ได้บันทึกยูติเรื่องเรียบร้อยแล้ว

ระบบจะแสดงหน้าจอ : การแจ้งเตือน ให้ *คลิก* บันทึก

**การแจ้งเตือน (Notify)**

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์  Email  SMS  Application

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.  Email  SMS  Application

**คลิก** **ยืนยัน**

รูปที่ 5.72 หน้าจอ : การแจ้งเตือน ให้ *คลิก* บันทึก

ระบบจะแสดงการยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง **แก้ไขโดย :** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:46:11

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

**หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.**

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง **แก้ไขโดย :** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:46:11

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

รูปที่ 5.73 การยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

ระบบจะแสดงหน้าจอ : การยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

The screenshot displays the OSCC Case Manager interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation links (Home, Contact, Search, Report). Below the header, the main content area is titled "ประวัติการให้บริการ" (Service History). It contains several sections: "ข้อมูลการบริการ" (Service Information), "ข้อมูลเหตุการณ์" (Incident Information), "รายละเอียด" (Details), and "หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง" (Related Agencies). The "ประวัติการปฏิบัติงาน" (Service Activity) section at the bottom shows a list of activities with columns for start/end times, status, and assigned staff.

**ประวัติการให้บริการ**

**ข้อมูลการบริการ**

หมายเลขบริการ: 56050300004  
สถานะบริการ: อยู่ระหว่างดำเนินการ  
ประเภทบริการ: อื่นๆ  
วันเริ่มให้บริการ: 03/05/2556 14:31:44  
วันสิ้นสุดบริการ: **ยกเลิกเลขบริการ:**  
สร้างโดย: เสาวนีย์ เศวตพงษ์ - 03/05/2556 14:31:44  
แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 16:46:11

**ข้อมูลเหตุการณ์**

ผู้ประสบปัญหา: นางสาว รมฤดี มั่งมีสุข  
วันที่เกิดเหตุ: 03/05/2556 14:31:00  
สถานที่:  
พื้นที่:

**รายละเอียด**

สาระสำคัญ: test  
รายละเอียด:   
ประเภทข้อมูล: เปิดเผย  
หมายเหตุ:  
ผู้ติดต่อ: **ประเภทผู้ติดต่อ:** ผู้ประสบปัญหา  
ช่องทางติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือ 1300  
ติดต่อกลับ: "ไม่ต้องการ"

**หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง**

**หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ( Case Manager )**

สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง **แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:46:11  
ผลการดำเนินงาน: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

**หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.**

สถานะ: อยู่ระหว่างคัดกรอง **แก้ไขโดย:** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:46:11  
ผลการดำเนินงาน: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

**ประวัติการปฏิบัติงาน**

วันเริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44  
ประเภท: รับเรื่อง  
เรื่อง: Call Inbound  
รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน  
ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง

วันจบเรื่อง: 15/5/2556 13:45:26  
สถานะ: ปิด

ผู้รับ: สำนักงานกรมธรรม์ดี - รอการตอบรับ  
เอกสารแนบ:

สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44  
แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:45:26

วันเริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44  
ประเภท: รับเรื่อง  
เรื่อง: Call Inbound  
รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน  
ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง

วันจบเรื่อง: 15/5/2556 13:37:24  
สถานะ: ปิด

ผู้รับ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. - รอการตอบรับ  
เอกสารแนบ:

สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44  
แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24

รูปที่ 5.74 หน้าจอ : การยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

## บทที่ 6 การใช้งานงานเมนูผู้ใช้งานระบบ (Admin)

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจวิธีการใช้งานเมนูผู้ดูแลระบบได้
2. เพื่อให้สามารถสร้าง แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบได้
3. เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการใช้งานระบบได้
4. เพื่อให้สามารถสร้าง แก้ไข ข้อมูลข่าวสาร ประกาศประชาสัมพันธ์ ที่แสดงบนหน้า application ได้
5. เพื่อให้สามารถเลือกดู และพิมพ์ รายงาน ตามประเภทรายงานต่างๆได้

### ภาพรวมการทำงาน

ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม เป็นระบบที่จำเป็นต้องมีการจัดการระบบ โดยผู้ใช้งานจะต้องมีสิทธิ์ใช้งานเมนูผู้ดูแลระบบ และมีหน้าที่ แก้ไข เพิ่มเติม ข้อมูลผู้ใช้งาน และจัดการข้อมูลเซสชัน ข้อมูลประกาศประชาสัมพันธ์ ของระบบ

#### 1. การใช้งานระบบ

ให้ดำเนินการเรียกใช้งานผ่านเว็บไซต์ที่กำหนด เพื่อเข้าสู่ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ระบบจะเข้าสู่หน้า Login ให้ดำเนินการดังนี้

1. กรอก **ชื่อผู้ใช้งาน** ลงในช่อง Username
2. กรอก **รหัสผ่าน** ลงในช่อง Password
3. กดปุ่ม **Log in** ตามรูปที่ 6.1



รูปที่ 6.1 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ

เมื่อผู้ปฏิบัติงานเข้าใช้งานระบบสำเร็จ จะเข้าสู่หน้าจอการใช้งานระบบ ตามรูปที่ 6.2

The screenshot shows the OSCC system dashboard. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation menu (Home, Contact, Service, Account, Search, Report, Admin). Below the header, there is a blue bar with the text 'ทดสอบ' (Test). The main content area features a user profile section with a cartoon avatar, the text 'ผู้ใช้งาน : กระทรวงแรงงาน02', and a 'แก้ไขประวัติส่วนตัว' (Edit Profile) button. To the right is an 'ออกจากระบบ' (Logout) button. Below this is a 'รายการให้บริการ' (Service Request List) section with three buttons: 'การแจ้งเตือน' (Alert), 'รายการรับ' (Received List), and 'งานดำเนินการ' (Work in Progress). The table below contains the following data:

รหัสบริการ	รหัสปฏิบัติงาน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สาระสำคัญ	รายละเอียด
56051000012	56051000027	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:ประสานงานหน่วยงาน
56051000011	56051000025	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ:ประสานงานหน่วยงาน
56051000001	56051000004	ตั้งครุฑไม้พร้อม (คุณแม่วัยใส)	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ: เปรียบประสานงานหน่วยงาน

รูปที่ 6.2 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ

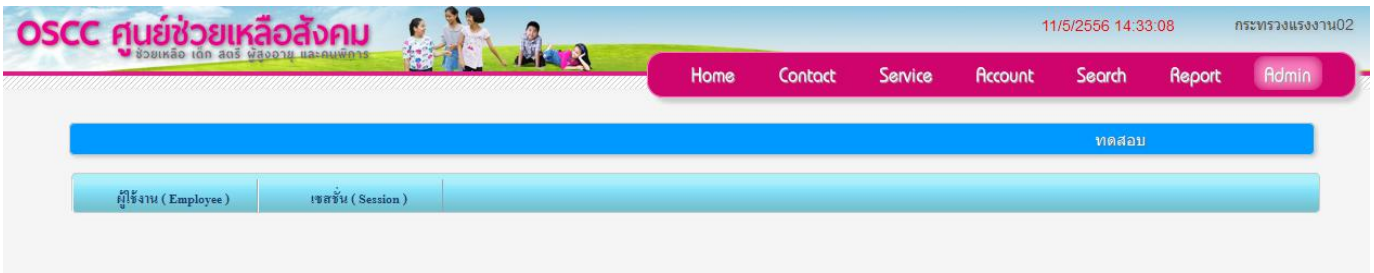
## 2. การเข้าใช้งานเมนูผู้ดูแลระบบ

ให้เลือกกดเมนู Admin ตามรูป 6.3 เพื่อเข้าใช้งานหน้าจอผู้ดูแลระบบ ของระบบผู้ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

This screenshot is similar to the previous one but highlights the 'Admin' menu item in the top navigation bar. A red box is drawn around the 'Admin' button, and a line points to a dropdown menu labeled 'เมนูผู้ดูแลระบบ' (Admin Menu) that appears below it. The rest of the dashboard content, including the user profile and the service request table, remains the same as in the previous screenshot.

รูปที่ 6.3 แสดงเมนูการเข้าใช้งานผู้ดูแลระบบ

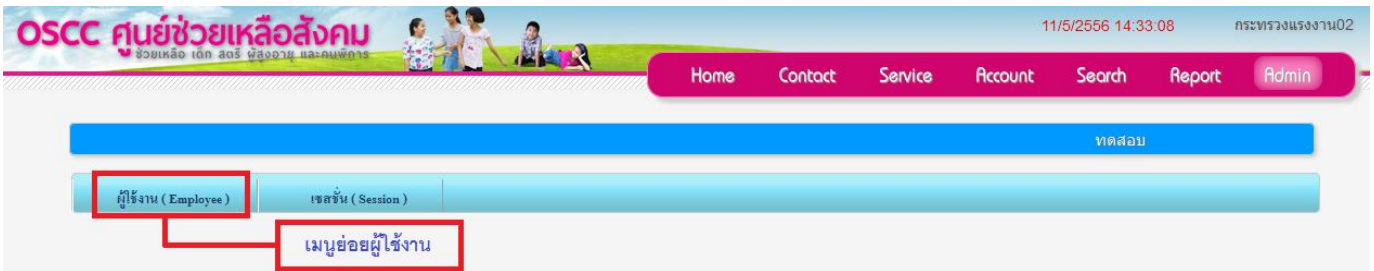
เมื่อกดปุ่ม Admin แล้วระบบจะแสดงหน้าจอผู้ดูแลระบบ ตามรูป 6.4



รูปที่ 6.4 แสดงหน้าจอการใช้งานผู้ดูแลระบบ

### 3. การจัดการข้อมูลผู้ใช้งาน (Employee)

กดปุ่มเลือกเมนูย่อยผู้ใช้งาน (Employee) ตามรูปที่ 6.5 เพื่อเข้าสู่หน้าจอการจัดการ เพิ่ม แก้ไข ข้อมูลผู้ใช้งาน (Employee) ตามรูป 6.6



รูปที่ 6.5 แสดงการกดปุ่มย่อยผู้ใช้งาน (Employee)

หน้าจอบทความ: ผู้ดูแลระบบ : ผู้ใช้งาน ( Employee )

Username:  Password:

Title (TH):  FirstName (TH):  LastName (TH):

Title (EN):  FirstName (EN):  LastName (EN):

Gender:  Birthdate:  Contact:

Date Hire:  Date Expire:  Position:

Organization:

Role:

Language:  Row / Page:

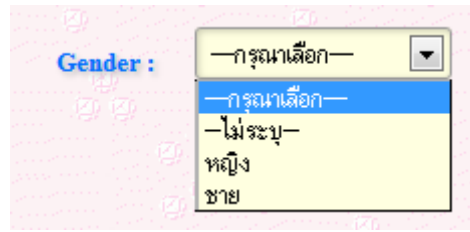
Picture:

No	Username	Name	Position	Role
1	LB02	กระทรวงแรงงาน02		ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
10	frontline	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 1		เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

รูปที่ 6.6 แสดงหน้าจอผู้ดูแลระบบ : ผู้ใช้งาน (Employee)

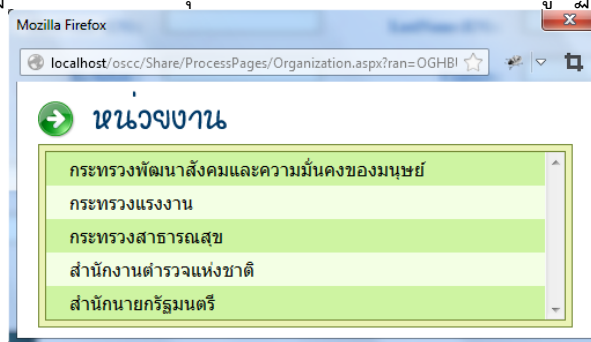
### การเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

- 3.1 กดปุ่ม เพื่อล้างข้อมูล ก่อนการเพิ่มข้อมูลผู้ใช้งานในระบบทุกครั้ง
- 3.2 กรอกข้อมูลรายละเอียดผู้ใช้งาน
  - 1) Username - ชื่อสำหรับ Log-in เข้าใช้งานระบบ (ระบบบังคับให้กรอกข้อมูล)
  - 2) Password - พาสเวิร์ด สำหรับ username เพื่อ Log-in เข้าใช้งานระบบ (ระบบบังคับให้กรอกข้อมูล)
  - 3) Title(TH) - คำนำหน้าชื่อ ผู้ปฏิบัติงาน
  - 4) FirstName(TH) - ชื่อผู้ปฏิบัติงาน (ระบบบังคับให้กรอกข้อมูล)
  - 5) LastName(TH) - นามสกุลผู้ปฏิบัติงาน (ระบบบังคับให้กรอกข้อมูล)
  - 6) Title(EN) - คำนำหน้าชื่อ ผู้ปฏิบัติงาน เป็นภาษาอังกฤษ
  - 7) FirstName(EN) - ชื่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นภาษาอังกฤษ
  - 8) LastName(EN) - นามสกุลผู้ปฏิบัติงาน เป็นภาษาอังกฤษ
  - 9) Gender - เพศผู้ปฏิบัติงาน ให้เลือก ไม่ระบุ , หญิง , ชาย ตามรูป 6.7



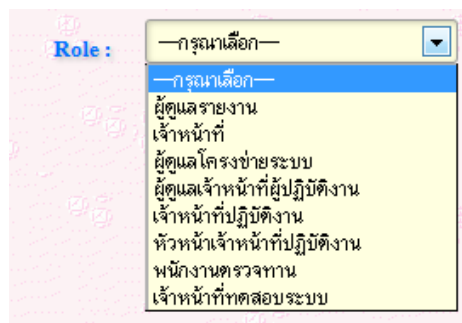
รูปที่ 6.7 แสดงหน้าจอให้ระบุเพศเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

- 10) Birthdate - วัน เดือน ปี เกิดของผู้ปฏิบัติงาน
- 11) Contact - เบอร์โทรศัพท์ติดต่อของผู้ปฏิบัติงาน
- 12) Date Hire - วัน เดือน ปี ที่มีสิทธิ์เข้าใช้งานในระบบ (ระบบบังคับให้กรอกข้อมูล)
- 13) Date Expire - วัน เดือน ปี ที่สิ้นสุดการเข้าใช้งานในระบบ
- 14) Position - ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน
- 15) Organization - หน่วยงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยกดปุ่ม **+** เพื่อเลือกหน่วยงานให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และกดปุ่ม **-** เพื่อหน่วยงานออกจากผู้ปฏิบัติงานตามรูป 6.8



รูปที่ 6.8 แสดงหน้าจอให้เลือกหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดอยู่

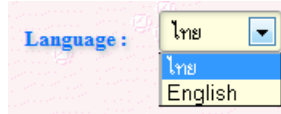
- 16) Role - ประเภทสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน โดยกดเพื่อเลือกสิทธิ์การใช้งานตามรูป 6.9



รูปที่ 6.9 แสดงหน้าจอให้ระบุสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน

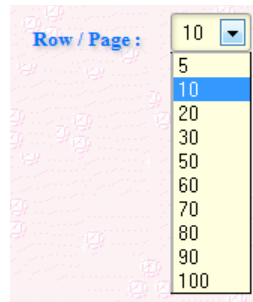


- 17) Language - ภาษาที่กำหนดให้ระบบแสดง สำหรับใช้งาน โดยกดเพื่อเลือกตามรูป 6.10




รูปที่ 6.10 แสดงหน้าจอให้ระบุภาษาที่ใช้ในการทำงานของ Application

- 18) Role/Page - เลือก จำนวนรายการ (บรรทัด) ที่ให้ระบบแสดงผลทางหน้าจอในแต่ละครั้ง ได้แก่ 5 10 20 30 40 50 60 70 80 90 และ 100 ตามรูป 6.11





รูปที่ 6.11 แสดงหน้าจอให้ระบุจำนวนรายการ (บรรทัด) ที่ให้ระบบแสดงผลทางหน้าจอในแต่ละครั้ง

- 19) Picture - เลือกรูปภาพที่ผู้ใช้งานต้องการให้แสดงเป็นรูปของผู้ใช้งาน โดยกดปุ่ม 

3.3 เมื่อกรอกรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้งานเรียบร้อยแล้ว ให้กดปุ่ม  เพื่อบันทึกลงระบบ

### การค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ

1. กดปุ่ม  เพื่อล้างข้อมูล ก่อนการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานในระบบทุกครั้ง
2. ใส่รายละเอียดข้อมูลในช่องที่ผู้ใช้งานต้องการกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน
3. เมื่อใส่เงื่อนไขในการค้นหา ข้อมูลผู้ใช้งาน แล้ว ให้กดปุ่ม  เพื่อค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานตามเงื่อนไขที่กำหนด
4. ระบบจะแสดงผลการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานระบบ ตามรูป 6.12

ช่วยเหลือน้องคน ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาน้องคนอย่างบูรณาการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม  
ช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

16/5/2556 08:29:16 วรพจน์ เกียรติสุนทรกิจ

Home Contact Service Account Search Report Admin

ผู้ใช้งาน (Employee) | เซสชัน (Session)

ผู้ดูแลระบบ : ผู้ใช้งาน (Employee)

Username:  Password:

Title (TH):  FirstName (TH):  LastName (TH):

Title (EN):  FirstName (EN):  LastName (EN):

Gender:  Birthdate:  Contact:

Date Hire:  Date Expire:  Position:

Organization:

Role:

Language: ไทย Row / Page: 10

Picture:

แสดงผลการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งาน

No	Username	Name	Position	Role
1	worapojk	นายวรพจน์ เกียรติสุนทรกิจ		ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
2	mhoophone	นายพศพล ประเสริฐวรชินท์		เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ
3	agent02	นส.ธรี เลิศรัตนศาสตร์	นค.ค2	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
4	mhoomam	นางสาวนิภาพร รัตนภาส	นค.ค2	ผู้ดูแลระบบ
5	new	นส.เกศกัญญา สุวรรณภักดี	นค.	ผู้ดูแลระบบ
6	Tom	นายภคฤกษ์ชัย แก้วเกตุ	นักคอมพิวเตอร์ กักกอก แบร์	ผู้ดูแลระบบ

พบข้อมูลทั้งสิ้น 26 รายการ | หน้า 1 จากทั้งหมด 3 หน้า

รูปที่ 6.12 แสดงหน้าจอแสดงผลการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานในระบบตามเงื่อนไขที่ระบุ

#### 4. การจัดการข้อมูลเซสชัน (Session)

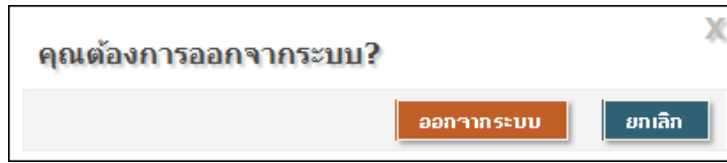
ข้อมูลเซสชัน หมายถึง ข้อมูลที่ระบบเก็บไว้เพื่อระบุว่า มีผู้ใช้งานคนไหน Login เข้าใช้งานระบบ และกำลังใช้งานระบบอยู่ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถออกจากระบบได้ 2 แบบ

##### การออกจากระบบที่ถูกต้อง

1. ไปที่หน้า Home ทุกครั้ง ก่อนออกจากระบบ

2. กดปุ่ม  เพื่อออกจากระบบ

3. ระบบจะแสดงหน้าจอเพื่อให้ยืนยันการออกจากระบบ ตามรูป

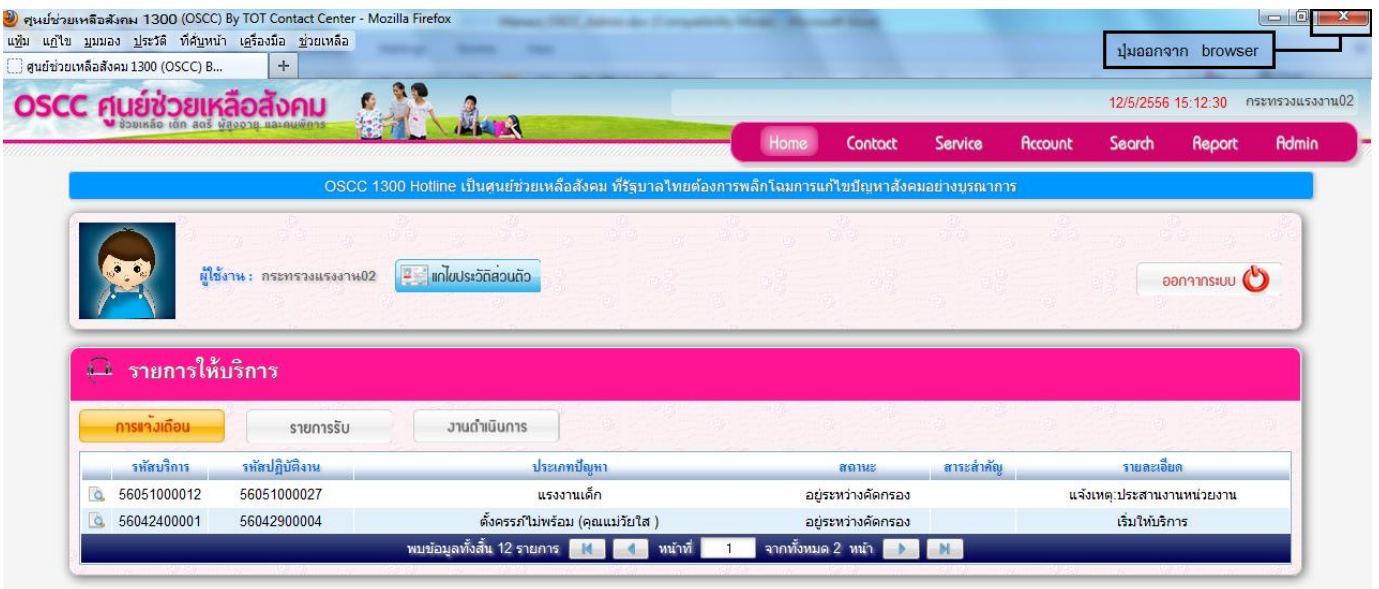


รูปที่ 6.13 แสดงหน้าจอยืนยันการออกจากระบบ

4. กดปุ่ม **ออกจากระบบ** เพื่อยืนยันการออกจากระบบ

### การออกจากระบบที่ไม่ถูกต้อง

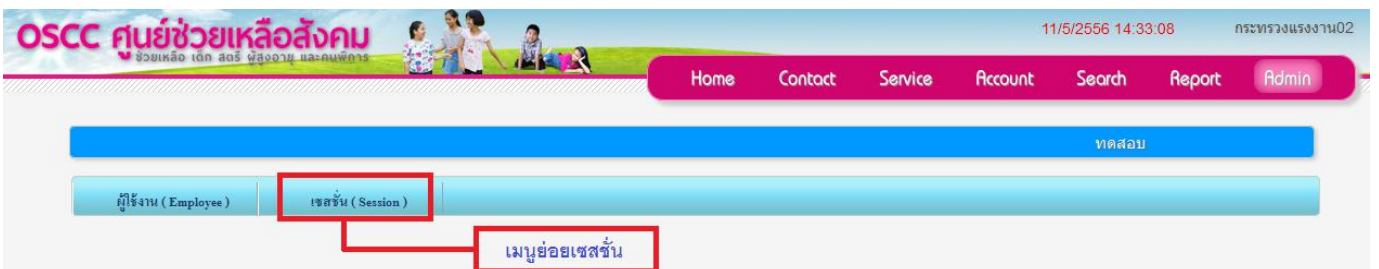
1. กดปุ่มปิดที่โปรแกรม browser ตามรูป 6.14



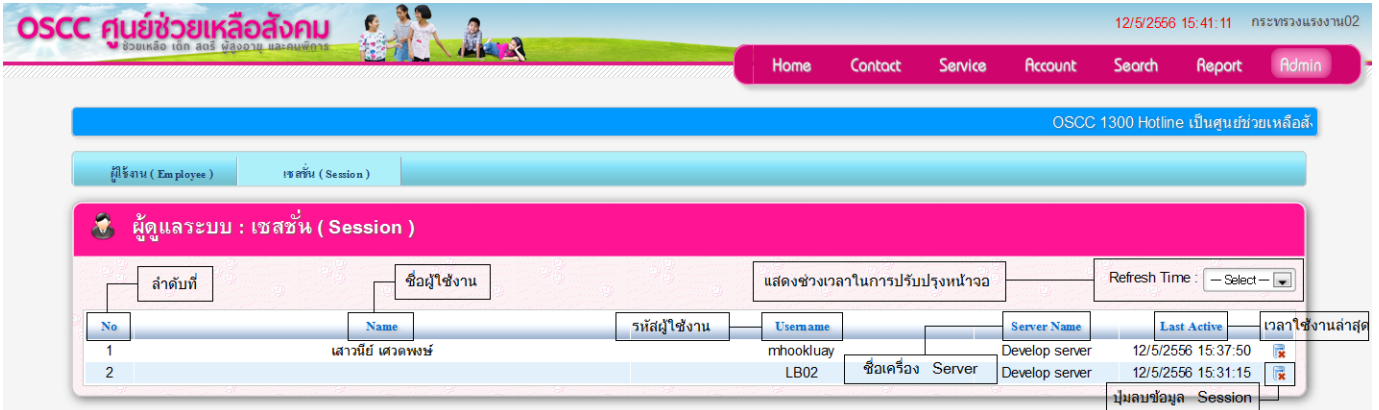
รูปที่ 6.14 แสดงหน้าจอการออกจากระบบแบบไม่ถูกวิธี โดยการกดปุ่มปิดโปรแกรม Browser

### การเข้าใช้งานเมนูย่อยเซสชัน

- กดปุ่มเลือกเมนูย่อยเซสชัน (Session) ตามรูป 6.15 เพื่อเข้าสู่หน้าจอการ ข้อมูลเซสชัน (Session) ตามรูป 6.16



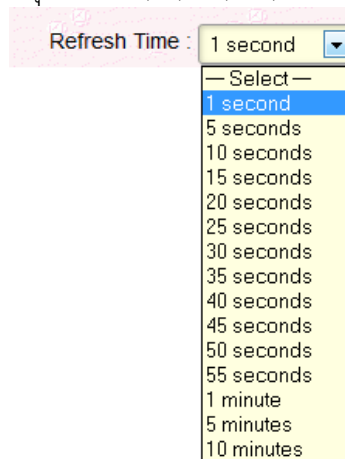
รูปที่ 6.15 แสดงการกดปุ่มย่อยเซสชัน (Session)




รูปที่ 6.16 แสดงรายละเอียดของข้อมูลในหน้าจอเมนูย่อยเซสชัน

### รายละเอียดของข้อมูลเซสชัน

- 9) No : ข้อมูลลำดับที่ของผู้ใช้งานในระบบปัจจุบัน
- 10) Name : ชื่อผู้ใช้งานในระบบ
- 11) Username : รหัสผู้ใช้งานในระบบ
- 12) Server Name : ชื่อเครื่อง Server ที่ผู้ใช้งานเข้าใช้งานในระบบ เช่น Production Server, Develop Server เป็นต้น
- 13) Last Active : แสดง วัน เวลา ปัจจุบัน ที่ผู้ใช้งานกำลังทำงานอยู่ในระบบ
- 14) Refresh Time : เวลาในการปรับปรุงข้อมูลการใช้งานของผู้ใช้งานในระบบ ณ เวลาปัจจุบัน ซึ่งระบบให้ผู้ใช้งานสามารถระบุได้ เช่น 1, 5, 10, 15, 20 วินาที เป็นต้น ตามรูป 6.17



รูปที่ 6.17 แสดงหน้าจอให้เลือกระยะเวลาในการ Refresh Time

- 15) ปุ่ม  : เป็นปุ่มที่ให้ผู้ดูแลระบบสามารถลบข้อมูลเซสชัน ของผู้ใช้งานที่ ออกจากระบบไม่ถูกต้อง ได้ เพื่อให้ผู้ใช้งานคนนั้นสามารถเข้าใช้งานในระบบได้ตามปกติ

## ขั้นตอนการทำงานของการทำงานออกจากระบบในกรณีต่างๆ

### 1. กรณีที่ออกจากระบบถูกต้อง

1. ข้อมูลเซสชันที่ระบบจัดเก็บไว้ จะถูกลบออกจากระบบแบบถูกวิธี
2. ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้ ภายหลังจากออกจากระบบไปแล้ว

### 2. กรณีออกจากระบบไม่ถูกต้อง

1. ข้อมูลเซสชันที่ระบบจัดเก็บไว้ จะไม่ถูกลบออกจากระบบ
2. ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ ซึ่งระบบจะแสดงข้อความ ตามรูป 6.18 เมื่อผู้ใช้งาน Log-in เข้าใช้งานระบบ



รูปที่ 6.18 หน้าจอแสดงข้อความเตือน เมื่อผู้ใช้งานออกจากระบบไม่ถูกวิธี

3. ผู้ใช้งานต้องให้ ผู้ดูแลระบบ ดำเนินการลบข้อมูลเซสชันของตนเอง ออกจากระบบก่อน ผู้ใช้งานจึงจะสามารถเข้าใช้งานระบบได้ปกติ
4. ผู้ดูแลระบบ จะดำเนินการค้นหาข้อมูลเซสชันของผู้ใช้งาน และเลือกกดปุ่มลบข้อมูลเซสชันของผู้ใช้งานออกจากระบบ ตามรูป 6.19

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทย

Home Contact Service Account Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทย

ผู้ใช้งาน (Employee) | เซสชัน (Session)

ผู้ดูแลระบบ : เซสชัน (Session)

Refresh Time : -- Select --

No	Name	Username	Server Name	
1		Agent04	Develop server	
2	กระทรวงแรงงาน 01	LB01	Develop server	16/5/2556 10:23:53
3		amp	Develop server	16/5/2556 10:23:43
4	นายวรพจน์ เกரியงสุนทรกิจ	worapojk	Develop server	16/5/2556 10:17:05

กดปุ่มกากบาทเพื่อลบข้อมูลเซสชันของผู้ใช้งาน

รูปที่ 6.19 หน้าจอแสดงการลบข้อมูลเซสชันของผู้ใช้งานในระบบ

## 5. การจัดการข้อมูลประกาศ (Boardcast)

ข้อมูลประกาศ เป็นข้อมูลสำหรับแสดงบนหน้าจอ Application ในทุกหน้า เพื่อประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้งานทราบ ถึงข่าวสารในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งระบบสามารถกำหนดระยะเวลาในการประกาศข่าวสารแต่ละข่าวได้

ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานเมนูย่อยประกาศ (Boardcast) ผ่านเมนู Admin ตามรูป 6.20

หน้าจอแสดงรายละเอียดเมนูประกาศ (Boardcast)

เลือกเมนู Admin แล้วเลือกเมนูย่อยประกาศ (Boardcast)

ผู้ดูแลระบบ : ประกาศ ( Broadcast )

ลำดับที่ของข้อความประกาศ

ชื่อหัวข้อเป็นภาษาไทย

ข้อความเป็นภาษาไทย

ชื่อหัวข้อเป็นภาษาอังกฤษ

ข้อความเป็นภาษาอังกฤษ

วันเวลาเริ่มประกาศข้อความ



วันเวลาสิ้นสุดประกาศข้อความ

หมายเหตุของการประกาศ

ปุ่มบันทึกและล้างข้อความ

Seq	แสดงรายละเอียดข้อความที่ประกาศ	Title	Description	Start	Expire	Remark
1	OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ	ทดสอบ	ทดสอบ	01/05/2555	31/05/2560	

รูปที่ 6.20 หน้าจอแสดงรายละเอียดเมนูประกาศ (Boardcast)


1. รายละเอียดข้อมูลประกาศ (Boardcast) มีดังนี้ ตามรูป 6.20
  - 2.1. Sequence ลำดับที่ของข้อความประกาศ
  - 2.2. Title (TH) ชื่อหัวข้อของการประกาศข้อความ เป็นภาษาไทย
  - 2.3. Description (TH) รายละเอียดข้อความที่ประกาศ เป็นภาษาไทย
  - 2.4. Title (EN) ชื่อหัวข้อของการประกาศข้อความ เป็นภาษาอังกฤษ
  - 2.5. Description (EN) รายละเอียดข้อความที่ประกาศ เป็นภาษาอังกฤษ
  - 2.6. Date Start วัน เวลา ที่เริ่มประกาศข้อความ
  - 2.7. Date Expire วัน เวลา ที่สิ้นสุดการประกาศข้อความ
  - 2.8. Remark หมายเหตุของการประกาศข้อความ
  - 2.9. ปุ่ม  สำหรับการบันทึกรายละเอียดของการสร้าง และแก้ไขข้อความประกาศ
  - 2.10. ปุ่ม  สำหรับการล้างข้อความในช่องรายละเอียดข้อความประกาศทั้งหมด
  - 2.11. ระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อความประกาศทั้งหมดอยู่ในด้านล่างของหน้าจอ ตามรูป 6.20

#### การสร้างข้อความประกาศใหม่

1. เลือก sequence ที่มากที่สุด ตามรูป 6.21





รูปที่ 6.21 หน้าจอแสดงลำดับที่ (sequence) ให้ระบุ

2. ระบุรายละเอียดข้อความประกาศใน Title(TH), Description(TH), Date Start, Date Expire เป็นต้น
3. กดปุ่ม  เพื่อบันทึกเพิ่มข้อความประกาศ ลงในระบบ



#### การแก้ไขข้อความประกาศ

1. เลือกข้อความประกาศที่จะดำเนินการแก้ไข ตามรูป 6.22

Seq	Title	Description	Start	Expire	Remark
1	OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ	ทดสอบ	01/05/2555	31/05/2560	
2	ทดสอบการประกาศ	ประกาศ	0.00.00	0.00.00	



รูปที่ 6.22 หน้าจอแสดงการเลือกข้อความประกาศและกดปุ่มเพื่อแก้ไข



- กดปุ่ม  เพื่อเลือกข้อความประกาศดังกล่าว มาดำเนินการแก้ไข
- ดำเนินการแก้ไขรายละเอียดข้อความประกาศ และกดปุ่ม  เพื่อบันทึกการแก้ไขข้อความประกาศที่ได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว

### การลบข้อความประกาศ

- เลือกข้อความประกาศที่จะดำเนินการลบข้อความประกาศ ตามรูป 6.23

Seq	Title	Description	Start	Expire	Remark
1	OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ	ทดสอบ	01/05/2555	31/05/2560	 
2	ทดสอบการประกาศ	ข้อความประกาศ	0.00.00	0.00.00	เลือกข้อความประกาศและกดปุ่มเพื่อลบข้อความนั้น

รูปที่ 6.23 หน้าจอแสดงการเลือกข้อความประกาศและกดปุ่มเพื่อแก้ไข


- กดปุ่ม  เพื่อเลือกลบข้อความประกาศดังกล่าว

### 6. การจัดการรายงาน (Report)

ผู้ใช้งานระบบสามารถเรียกดู รายงานตามประเภทต่างๆได้ ตามรูป 6.24

ชื่อรายงาน	คำอธิบาย
รายงานสถิติการให้บริการ จำนวนตามช่องทางติดต่อ	รายงานที่ 1 - รายงานสถิติการให้บริการ จำนวนตามช่องทางติดต่อ
รายงานสถิติการให้บริการ จำนวนตามประเภทเรื่อง	รายงานที่ 2 - รายงานสถิติการให้บริการ จำนวนตามประเภทเรื่อง
รายงานสถิติการให้บริการ จำนวนตามสถานะเรื่อง	รายงานที่ 3 - รายงานสถิติการให้บริการ จำนวนตามสถานะเรื่อง

รูปที่ 6.24 หน้าจอแสดงรายงานของระบบแยกตามประเภทของรายงาน

- เลือกเมนู Report ระบบจะแสดงรายงานแยกตามประเภทต่างๆ
- เลือกรายงานที่ต้องการดู โดยกดปุ่ม  เพื่อดูรายงาน

