

คู่มือการใช้งาน

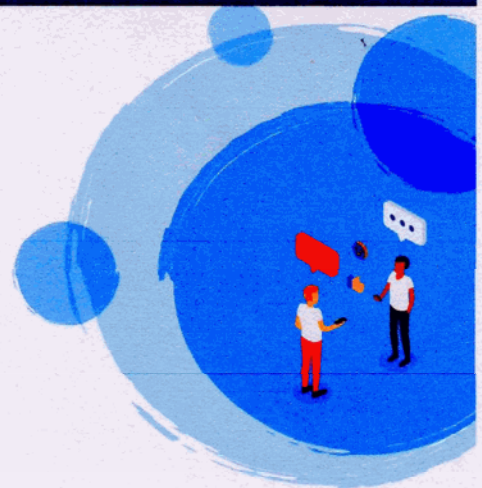
ระบบร้องทุกข์ (อยู่พี่)เทศบาลนครขอนแก่น
สำหรับเจ้าหน้าที่

เว็บไซต์

Line Application

แอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือ

The image shows a desktop browser window displaying the U-PHEE website. The website has a header with the U-PHEE logo and navigation menus. The main content area features a large illustration of a person using a smartphone, with a login form to the right. Below the browser window, there are several icons representing different services or departments, such as 'ศูนย์บริการประชาชน' (Public Service Center) and 'ศูนย์ช่วยเหลือ' (Help Center).



คำนำ

ระบบร้องทุกข์ (อยู่พี) เทศบาลนครขอนแก่น จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ
ของประชาชนในระบบ Back Office และระบบแอปพลิเคชันร้องทุกข์ของ
นัก/กอง สามารถบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์ ที่รับเรื่องโดยตรงจาก
โดยเริ่มตั้งแต่การรับ - การสั่งการเจ้าหน้าที่ในสังกัด - การรายงานผลการ
เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและการพัฒนาขีดความสามารถด้านการให้บริการ

งานรับเรื่องร้องเรียน
ฝ่ายกิจการคณะผู้บริหาร
สำนักปลัดเทศบาล

สารบัญ

เรื่อง

หน้าที่

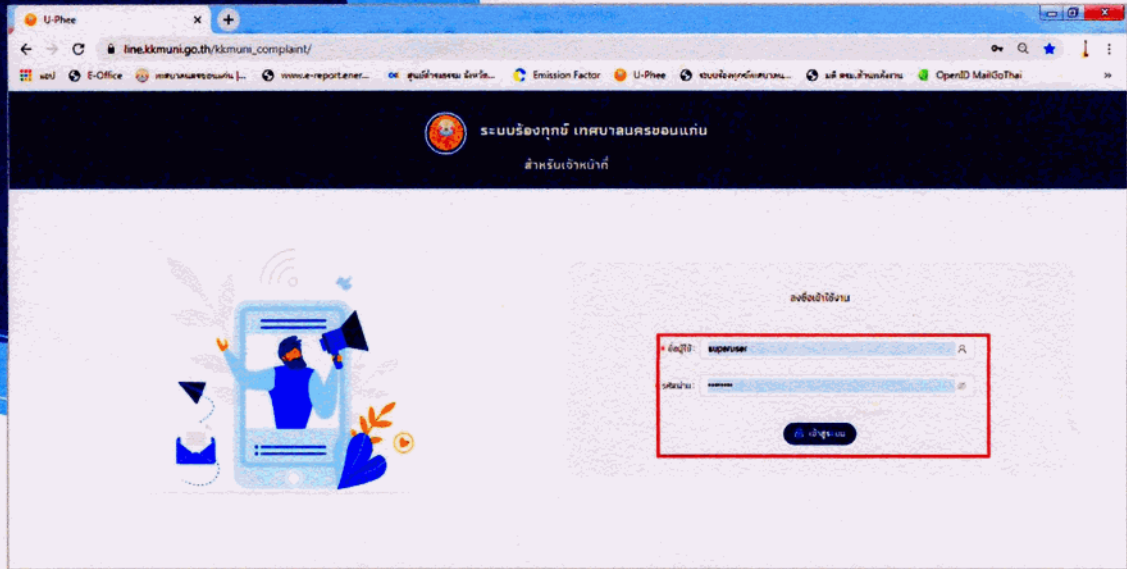
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office สำหรับเจ้าหน้าที่	1
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office สำหรับประชาชนในระบบ Back Office	4
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office สำหรับเจ้าหน้าที่ระบบ Back Office	5
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office	5
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office	8
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office และแบบพิมพ์คำร้องทุกข์	9
คู่มือการใช้งานระบบ Back Office สำหรับเจ้าหน้าที่	10

ภาคผนวก เพิ่มเติม

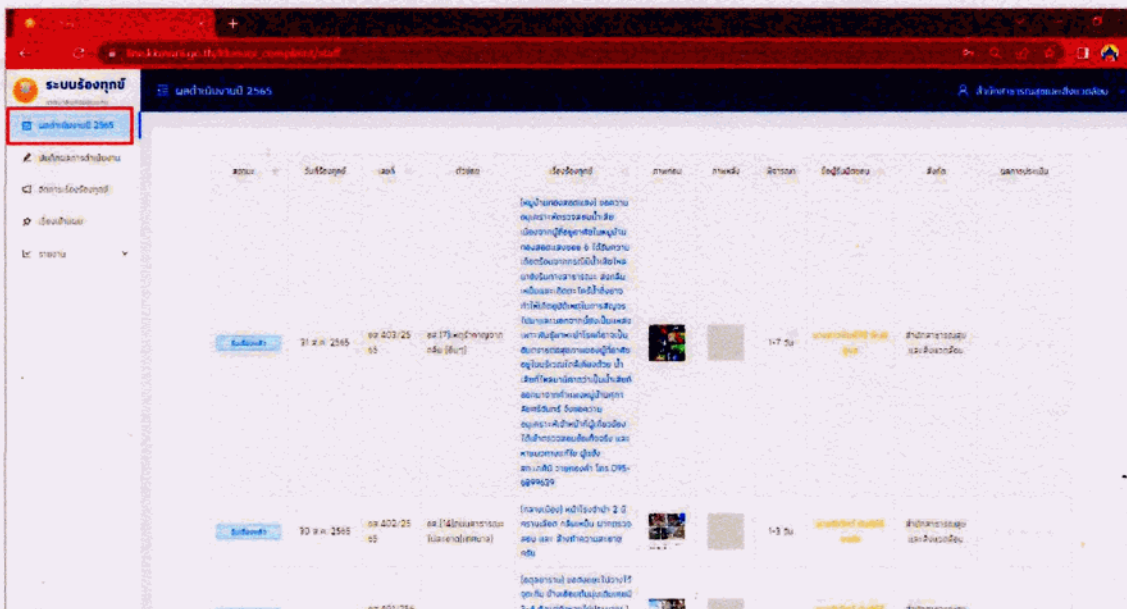
- คู่มือการลงทะเบียนสำหรับประชาชน
- แบบรายงานพิจารณาระยะเวลา ในระบบร้องทุกข์ อยู่พี (Scan QR Code เพื่อเปิดไฟล์งาน)
- ขั้นตอนและกระบวนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ในระบบร้องทุกข์ (อยู่พี)

1. การเข้าถึงระบบงาน Back Office สำหรับเจ้าหน้าที่

1.1 การเข้าถึงระบบงานสำหรับเจ้าหน้าที่ เมื่อเปิดหน้าเว็บไซต์ (https://line.kkmuni.go.th/kkmuni_complaint/) ในเบราว์เซอร์แล้วจะปรากฏหน้าจอล็อกชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านให้ถูกต้อง และกดปุ่ม “เข้าระบบ”



1.2.1



1.2 เมนูหลักในระบบจะประกอบด้วย 5 เมนู ได้แก่

1.2.1 เมนู “ผลการดำเนินงาน” ใช้สำหรับแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน ในระดับ 1 ถึง 5 และแสดงสถานะการรับเรื่อง และสถานะการดำเนินการแล้วเสร็จ

1.2.2 เมนู “บันทึกผลการดำเนินงาน” ใช้สำหรับแสดงรายละเอียดของผู้ร้องทุกข์ ,เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ การพิจารณาสั่งการ ,การบันทึกผลการดำเนินงาน และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จากระบบส่วนกลาง

1.2.3 เมนู “จัดการเรื่องร้องทุกข์” ใช้สำหรับจัดเก็บสำเนาของเรื่องร้องทุกข์ในรูปแบบไฟล์ PDF. และเป็นเมนูที่ใช้สำหรับเพิ่มคำร้องทุกข์ให้กับประชาชนผ่านระบบ Back Office ซึ่งจะมีเมนูย่อย 3 เมนู ได้แก่

1.2.3.1 เมนูพิมพ์ ใช้สำหรับคัดลอกสำเนาคำร้อง หรือ จัดพิมพ์เป็นเอกสารคำร้อง

1.2.3.2 เมนูแก้ไข ใช้สำหรับปรับปรุงรายละเอียดของคำร้องให้มีความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วน

เขต	โครงการ	งบประมาณ	วันที่	ประเภท	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา
เขต 2	โครงการก่อสร้างถนน	งบประมาณ 40000	วันที่ 2	โครงการ	โครงการก่อสร้างถนนสายใหม่ในเขตเมือง...	นายสมชาย ใจดี	เปิด	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา

1.2.3

ค้นหาโครงการ: -1.2.3.3

เขต	โครงการ	งบประมาณ	วันที่	ประเภท	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	
เขต 2	โครงการก่อสร้างถนน	งบประมาณ 40000	วันที่ 2	โครงการ	โครงการก่อสร้างถนนสายใหม่ในเขตเมือง...	นายสมชาย ใจดี	เปิด	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา	สัญญา

-1.2.3.1

-1.2.3.2

เอกสารราชการ

วันที่: 31 ธันวาคม 2565

เรื่อง: ...

นายสมชาย ใจดี

ตำแหน่ง: ...

หน่วยงาน: ...

โทรศัพท์: ...

อีเมล: ...

เว็บไซต์: ...

เอกสารแนบ: ...

เอกสารแนบ 1

เอกสารแนบ 2

เอกสารแนบ 3

เอกสารแนบ 4

เอกสารแนบ 5

เอกสารแนบ 6

เอกสารแนบ 7

เอกสารแนบ 8

เอกสารแนบ 9

เอกสารแนบ 10

เอกสารแนบ 11

เอกสารแนบ 12

เอกสารแนบ 13

เอกสารแนบ 14

เอกสารแนบ 15

เอกสารแนบ 16

เอกสารแนบ 17

เอกสารแนบ 18

เอกสารแนบ 19

เอกสารแนบ 20

เอกสารแนบ 21

เอกสารแนบ 22

เอกสารแนบ 23

เอกสารแนบ 24

เอกสารแนบ 25

เอกสารแนบ 26

เอกสารแนบ 27

เอกสารแนบ 28

เอกสารแนบ 29

เอกสารแนบ 30

เอกสารแนบ 31

เอกสารแนบ 32

เอกสารแนบ 33

เอกสารแนบ 34

เอกสารแนบ 35

เอกสารแนบ 36

เอกสารแนบ 37

เอกสารแนบ 38

เอกสารแนบ 39

เอกสารแนบ 40

เอกสารแนบ 41

เอกสารแนบ 42

เอกสารแนบ 43

เอกสารแนบ 44

เอกสารแนบ 45

เอกสารแนบ 46

เอกสารแนบ 47

เอกสารแนบ 48

เอกสารแนบ 49

เอกสารแนบ 50

เอกสารแนบ 51

เอกสารแนบ 52

เอกสารแนบ 53

เอกสารแนบ 54

เอกสารแนบ 55

เอกสารแนบ 56

เอกสารแนบ 57

เอกสารแนบ 58

เอกสารแนบ 59

เอกสารแนบ 60

เอกสารแนบ 61

เอกสารแนบ 62

เอกสารแนบ 63

เอกสารแนบ 64

เอกสารแนบ 65

เอกสารแนบ 66

เอกสารแนบ 67

เอกสารแนบ 68

เอกสารแนบ 69

เอกสารแนบ 70

เอกสารแนบ 71

เอกสารแนบ 72

เอกสารแนบ 73

เอกสารแนบ 74

เอกสารแนบ 75

เอกสารแนบ 76

เอกสารแนบ 77

เอกสารแนบ 78

เอกสารแนบ 79

เอกสารแนบ 80

เอกสารแนบ 81

เอกสารแนบ 82

เอกสารแนบ 83

เอกสารแนบ 84

เอกสารแนบ 85

เอกสารแนบ 86

เอกสารแนบ 87

เอกสารแนบ 88

เอกสารแนบ 89

เอกสารแนบ 90

เอกสารแนบ 91

เอกสารแนบ 92

เอกสารแนบ 93

เอกสารแนบ 94

เอกสารแนบ 95

เอกสารแนบ 96

เอกสารแนบ 97

เอกสารแนบ 98

เอกสารแนบ 99

เอกสารแนบ 100

1.2.3 เมนูพิมพ์คำร้องทุกข์ ใช้สำหรับทำคำร้องทุกข์ให้กับประชาชนผ่านระบบ Back Office ที่เป็น
คือคนในหน่วยงานที่รับผิดชอบของตนเอง ซึ่งสามารถพิจารณาดำเนินการรับเรื่อง - ออกเลขคำร้อง - สั่งการ
ได้จนกว่าคดีจะถึงชั้นศาลปกครอง ได้ เพื่อลดขั้นตอนการส่งต่อเรื่องกลับมายังระบบส่วนกลาง

1.2.4 เมนูเรื่องร้องทุกข์ เป็นเมนูที่ใช้จัดเก็บเรื่องร้องทุกข์ ที่ไม่สามารถดำเนินการตามระยะเวลา
ที่กำหนดจนถึงขั้นข้อจำกัดทางวัสดุ, อุปกรณ์ ที่จำเป็นต้องใช้ในการแก้ไขปัญหา นั้น หรืออาจเป็น
หรือเป็นเรื่องที่จะต้องนำเข้าแผนงบประมาณ เพื่อเสนอพิจารณา

1.2.4

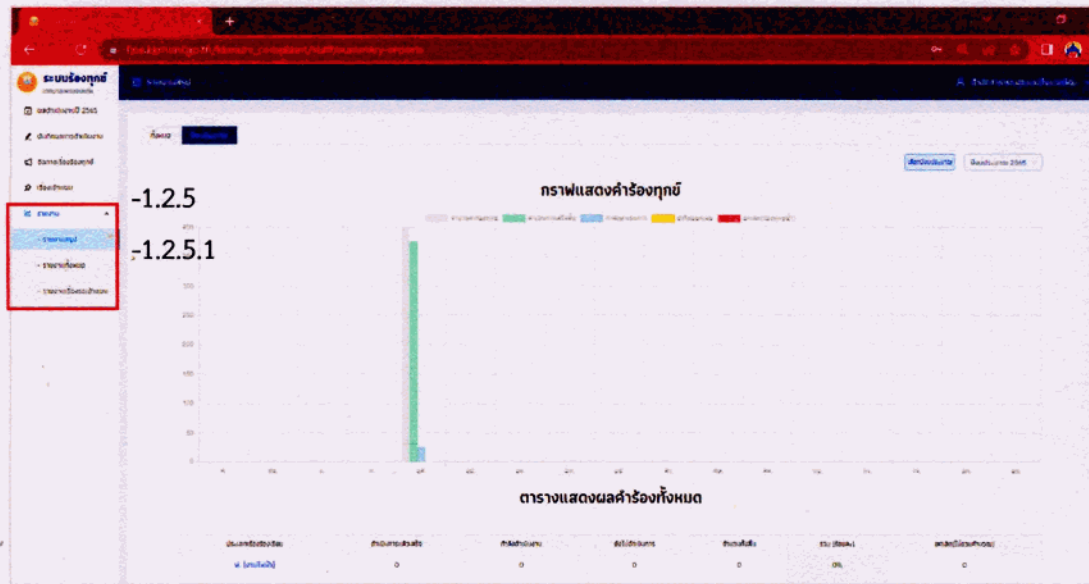
ผู้ร้องทุกข์		เรื่องร้องทุกข์		ผู้รับเรื่อง		ผลการดำเนินงาน	
เลขที่	ชื่อเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	ชื่อ-นามสกุล	เลขที่คดี	ชื่อคนรับ	เลขที่คดี	วันที่รับเรื่อง
ธ.ค. 56/2565	ท. 141 วิศวกร เดชาวิง	17 ต.ค. 2565	นายสุวิทย์ วัฒน ศิริ	191/41 โทนีโอ เอื้อ ธรรมสิน 2 ตอนจบ 40000	เขต 4	อัครกาน	[รายละเอียดของคดีนี้] คดีความร้องขอการ ยุติคดี
ก.ย. 220/2565	ท. 122วิศวกรประจำ จังหวัด	9 ต.ค. 2565	นายฉวีชัย วัฒน ศิริ	1 โทนีโอ เอื้อธรรมสิน 2 ตอนจบ 40000	เขต 4	ไม่ทราบชื่อ	[รายละเอียดของคดีนี้] ความว่า วิศวกรรม โยธา 23 คิวบิก (ดู วิธี มาตรา 267) ไร่ 063-9657299
ธ.ค. 53/2565	ท. 171 วิศวกร เดชาวิง	4 ต.ค. 2565	นายสุวิทย์ วัฒน ศิริ	191/41 โทนีโอ เอื้อ ธรรมสิน 2 ตอนจบ 40000	เขต 3	โตนดง 591	[รายละเอียดของคดีนี้] คดีความร้องขอการ ยุติคดี
ก.ย. 212/2565	ท. 122วิศวกรประจำ จังหวัด	29 ต.ค. 2565	นายสุวิทย์ วัฒน ศิริ	191/41 โทนีโอ เอื้อ ธรรมสิน 2 ตอนจบ 40000	เขต 4	พลสงคราม เขต 4	[รายละเอียดของคดีนี้] ความว่า วิศวกรโยธา และวิศวกรรมโยธา จังหวัด

1.2.5 เมนู “รายงาน” เป็นเมนูที่ใช้สำหรับรายงานผลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จะประกอบด้วย 3 เมนู ดังนี้

1.2.5.1 เมนुरายงานสรุป จะแสดงในรูปของกราฟแท่งและแบบตารางตัวเลขของคำร้องทั้งหมด
สามารถเลือกช่วงปีงบประมาณได้

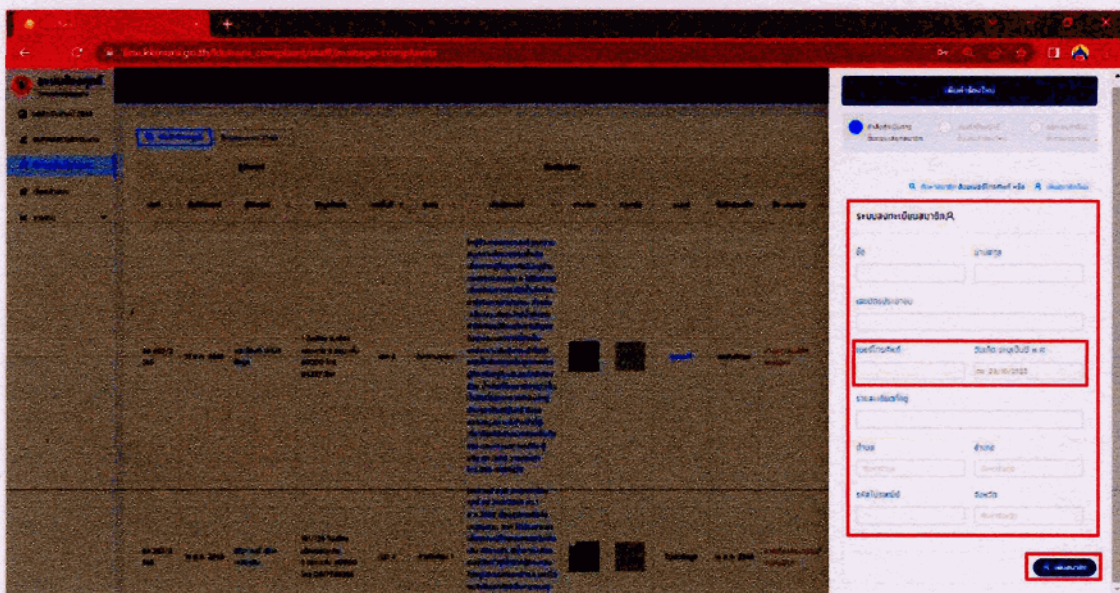
1.2.5.2 เมนुरายงานทั้งหมด จะแสดงเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานผู้รับผิดชอบ ตามปีงบประมาณ และ
สามารถบันทึกไฟล์ ในรูปแบบไฟล์ Excel

1.2.5.3 เมนुरายงานเรื่องรอเข้าแผน จะแสดงเรื่องร้องทุกข์ที่รอพิจารณาเข้าแผน ของหน่วยงาน
ผู้รับผิดชอบ ตามปีงบประมาณ และสามารถบันทึกไฟล์ ในรูปแบบไฟล์ Excel





2. การลงทะเบียนใช้งานให้กับประชาชนในระบบ Back Office ให้เข้าไปที่เมนูจัดการเรื่องร้องทุกข์และ ลงทะเบียน ข้อมูลตามบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องทุกข์ โดยเลือกไปที่เมนู “เพิ่มคำร้องทุกข์” พร้อมกับกดปุ่ม “เพิ่ม สมาชิก” และกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มหลังจากนั้นให้กด “บันทึก” (กรณี ประชาชนลงทะเบียนแล้ว สามารถ สืบค้นได้จากหมายเลขเบอร์โทรศัพท์มือถือของประชาชน)



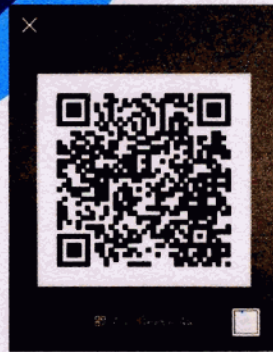
ขั้นตอนที่ 3

การใส่หมายเลขเบอร์โทรศัพท์ ไม่ต้องใส่ขีด(-) ให้พิมพ์ติดกันไปเลย ดังตัวอย่าง 0935727903

การใส่ วัน/เดือน/ปีเกิด ตามเลขบัตรประชาชนเช่น 3 มีนาคม 2500 ให้ใส่ดังตัวอย่าง 03/03/2500

เมื่อกรอกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว กดปุ่มส่งข้อความ ประชาชนจะใช้ในการเชื่อมกับระบบไลน์ร้องทุกข์ ในมือถือประชาชน

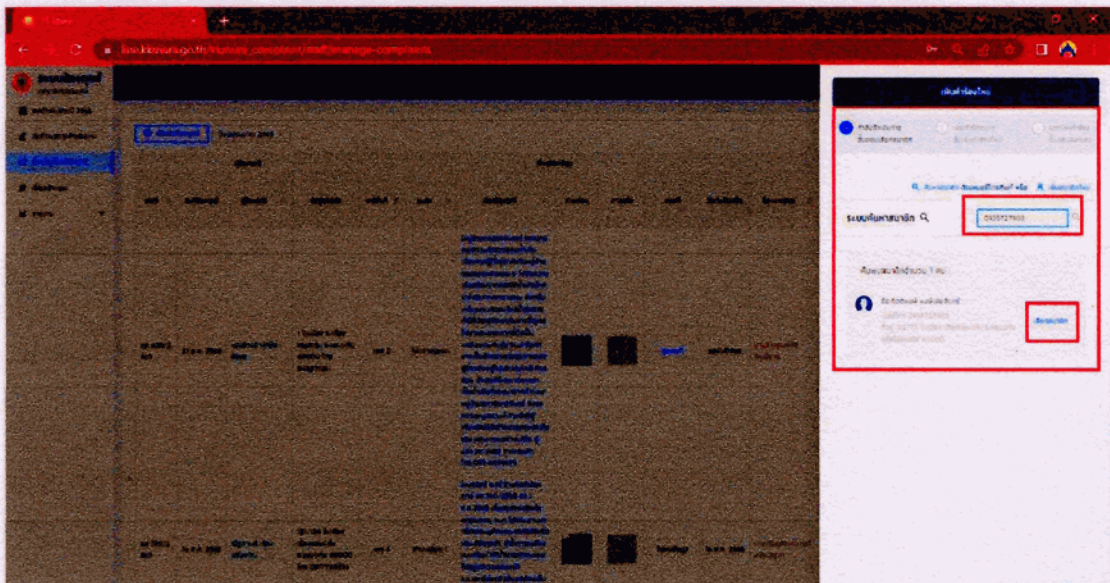
3. ข้าราชการจะเข้ามาแจ้งข้อมูลผ่านไลน์ร้องทุกข์ให้กับประชาชนผ่านระบบ Back Office หลังจากเจ้าหน้าที่ ส่งข้อมูลประชาชนไปเรียบร้อยแล้ว ให้นำโทรศัพท์มือถือของประชาชน ใช้ App Line นำไปสแกน QR Code ที่ติดอยู่บนหน้าจอ หากประชาชนต้องการลงทะเบียนเองก็สามารถดำเนินการเองได้ ตามคู่มือ ลงทะเบียนสำหรับประชาชนรายละเอียดตามภาคผนวกเพิ่มเติม)



QR Code ใช้ได้ทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่



4. การทำคำร้องทุกข์ให้กับประชาชนผ่านระบบ Back Office ให้เจ้าหน้าที่ เลือกสมาชิกจากหมายเลขเบอร์ โทรศัพท์ เพื่อที่จะดำเนินการทำคำร้องทุกข์ หลังจากนั้น ให้กรอกข้อมูลรายละเอียดตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วน สมบูรณ์ ได้แก่ “ถนน” หมายถึง พิกัดอ้างอิงบริเวณที่ร้องเรียนร้องทุกข์ “เรื่องร้องเรียน” หมายถึง รายละเอียด ของเรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือ เยียวยา หรือแก้ไขปัญหา





4.1 ช่องทางการแจ้ง มี 5 ช่องทาง ดังนี้ (ประชาชนแจ้งผ่านทางช่องทางใด ก็ให้เลือกช่องทางนั้น)

4.1.1 ช่องทาง Line หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนลงทะเบียนในระบบ Back Office สำนัก/กอง หรือแจ้งผ่านแอปพลิเคชันไลน์ร้องทุกข์

4.1.2 ช่องทางโทรแจ้ง หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนโทรแจ้งมายังสำนัก/กอง โดยตรง ซึ่งปกติประชาชนจะไม่ให้ข้อมูลในการลงทะเบียนสมาชิก ซึ่งในการทำคำร้องจะใช้รหัสสมาชิกหมายเลข 0 4327 1261 ชื่อผู้ร้องทุกข์จะเป็นพลเมืองดี ปกปิดข้อมูล ส่วนเบอร์โทรติดต่อของประชาชนให้ใส่กำกับไว้ในช่องรายละเอียด

4.1.3 ช่องทางติดต่อสำนักงาน หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนประชาชนในระบบไว้ด้วย ตามข้อ 2. หรือหากประชาชนไม่ประสงค์ลงทะเบียน ก็ให้ใช้รหัสสมาชิกหมายเลข 0 4327 1261 ทำคำร้องทุกข์ โดยอนุโลม

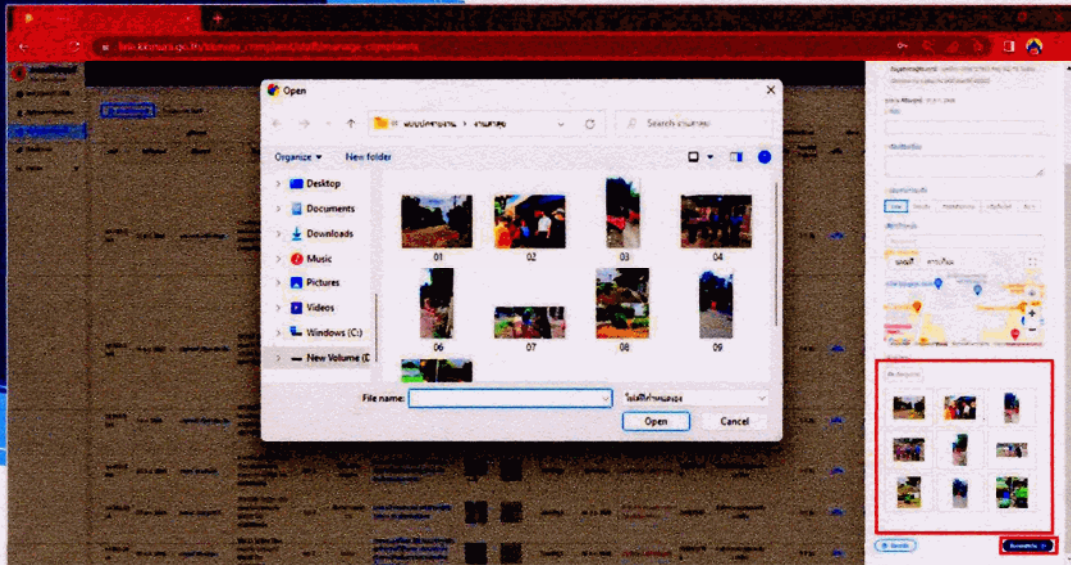
4.1.4 ช่องทางแจ้งตามเว็บไซต์ และช่องทางอื่นๆ ได้แก่ บัตรสนเท่ห์ ,เพจเฟซบุ๊กขอนแก่นร้องเรียน หรือตามสื่อร้องเรียนต่างๆ ก็สามารถพิจารณารับเรื่องได้ตามเหตุสมควรที่สำนัก/กองจะพิจารณาดำเนินการรับเรื่องนั้นเข้าระบบ ซึ่งการรับเรื่องเข้าระบบก็ให้ใช้รหัสสมาชิกหมายเลข 0 4327 1261 ทำคำร้องทุกข์ โดยอนุโลม

4.2 การเลือกตำแหน่ง เป็นเมนูที่ใช้พิกัดสถานที่ ,ถนน รวมไปถึงการดูสภาพแวดล้อมในพื้นที่นั้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการแจ้งเรื่องในระบบร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันเชื่อมต่อกับระบบแผนที่ Google การใช้งานในการพิกัดจุดสามารถกรอกข้อมูลถนน ,ซอย ในช่องระบุพิกัดได้ หรือสลับเป็นมุมมองแบบเต็มหน้าจอก็ได้ และการพิกัดก็ให้คลิกไปที่พิกัดที่ต้องการ ระบบจะปักหมุดพิกัดโดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งนำค่าพิกัดไปแสดงในสำเนาคำร้อง PDF.

กรณีที่เจ้าหน้าที่จะใช้งานระบบแผนที่แบบ **Street View Google Map** ให้ใช้ที่เมนูจัดการเรื่องร้องทุกข์



4.3 การแนบภาพประกอบ สามารถเลือกแนบภาพในคราวเดียวได้หลายภาพไม่น้อยกว่า 10 niw โดยระบบ จะนำชื่อภาพที่ตรงกับชื่อผู้สมัครที่เข้าระบบ หลังจากแนบภาพประกอบเสร็จแล้ว ให้กดที่เมนู “ขั้นตอนถัดไป”



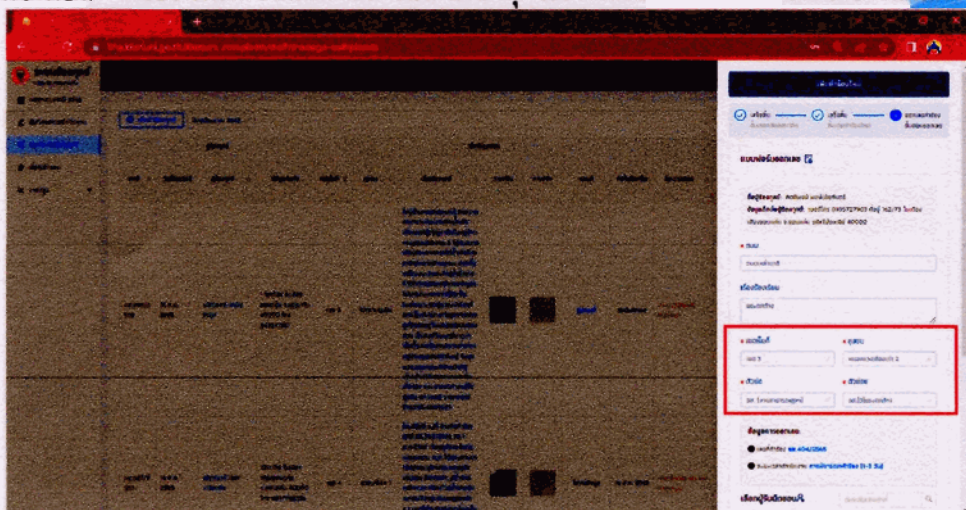
4.4 การเลือกเขตพื้นที่, ชุมชน, ประเภทตัวย่อหลัก, ประเภทตัวย่อย่อย และผู้รับผิดชอบ หลังจากกดที่เมนูขั้นตอนถัดไป ระบบจะแสดงเมนูเพื่อให้ดำเนินการ (รายละเอียดตามภาคผนวกเพิ่มเติม) ดังนี้

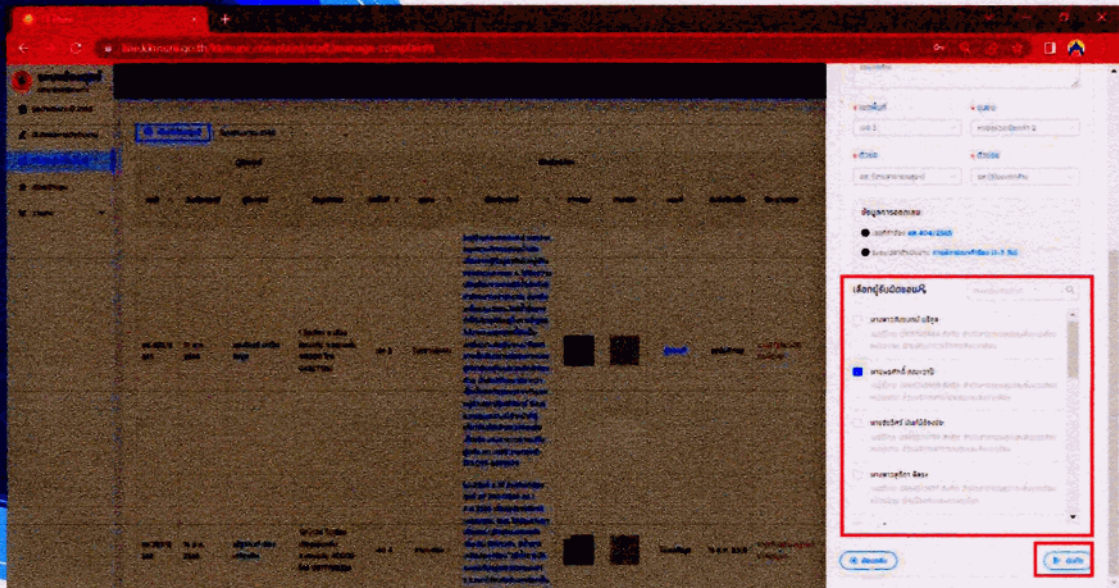
4.4.1 การเลือก “เขตพื้นที่” (เขต 1,เขต 2,เขต 3,เขต 4) และเลือก “ชุมชน” ให้เจ้าหน้าที่สังเกตพิภักดิ์ และรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ว่าอยู่ในพื้นที่เขต ชุมชนใด หากไม่ทราบก็ให้ระบุในระบบว่า “ไม่ทราบเขต” “ไม่ทราบชุมชน”

4.4.2 การเลือก “ตัวย่อ” หมายถึง ประเภทหลักเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ของสำนัก/กอง ของท่าน ซึ่งระบบจะตั้งค่าไว้แล้ว ยกตัวอย่างเช่น สำนักสาธารณสุขฯ ก็ให้เลือกที่ประเภท oa. (งานสาธารณสุข)

4.4.3 การเลือก “ตัวย่อย่อย” หมายถึง ประเภทย่อยของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ที่ได้จำแนกจากสถิติเรื่องทุกข์ของประชาชนในปีงบประมาณ 2563 จนถึงปัจจุบัน และได้กำหนดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาไว้ในระบบ เพื่อแจ้งตอบกลับให้ประชาชนทราบโดยอัตโนมัติผ่านระบบไลน์ ยกตัวอย่างเช่น เรื่องขยะตกค้าง ก็ให้เลือกที่ประเภท อส.(3) ขยะตกค้าง ระยะเวลาเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหา 1-3 วัน

4.4.4 การเลือก “ผู้รับผิดชอบ” หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ซึ่งรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาที่นั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่จะต้องลงทะเบียนในระบบแอปพลิเคชันไลน์เรื่องทุกข์เจ้าหน้าที่ เพื่อรับเรื่อง และรายงานผลการแก้ไข

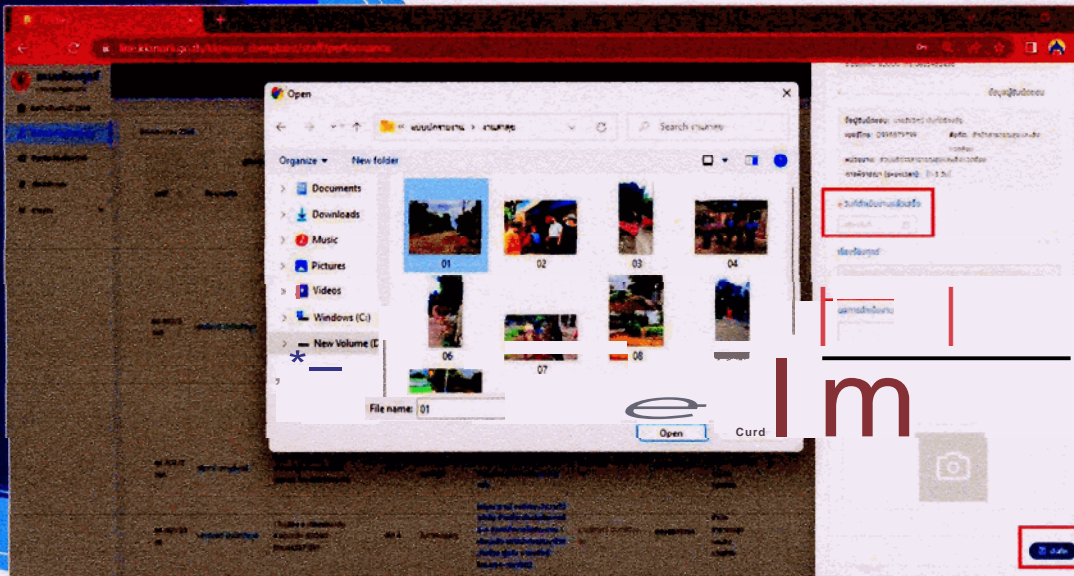




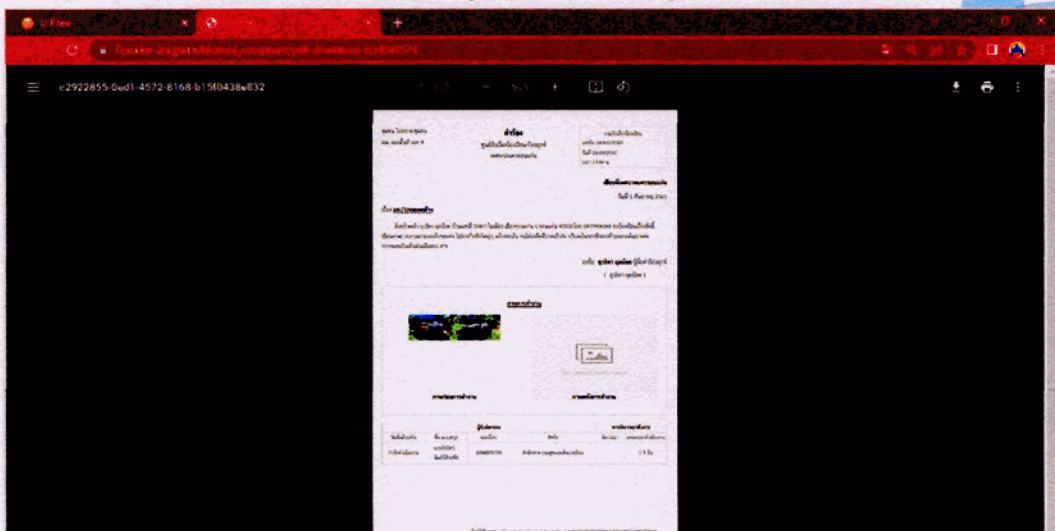
4.4.5 และเลือก “บันทึกเรื่อง” ระบบจะดำเนินการออกเลขที่คำร้อง และทำสำเนาคำร้องในรูปแบบไฟล์ PDF. และจะถูกส่งไปจัดเก็บในเมนู“บันทึกผลการดำเนินงาน” และเมนู“จัดการเรื่องร้องทุกข์” พร้อมทั้งจะส่งเรื่องไปยังระบบไลน์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ และระบบไลน์ของประชาชน โดยอัตโนมัติ



5. การบันทึกผลการดำเนินงานผ่านระบบ Back Office ให้เจ้าหน้าที่เลือกที่เมนูด้านซ้ายของ “บันทึกผลการดำเนินงาน” หลังจากนั้นให้เลือกเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่มีการดำเนินการแล้วเสร็จ และให้เลือกเมนู “บันทึกผล” จะปรากฏหน้าต่างเมนูด้านขวา เพื่อให้บันทึก “วันที่ดำเนินงานแล้วเสร็จ” , “ผลการดำเนินงาน” และให้อัปโหลด “เพิ่มรูปภาพ ของผลการดำเนินงาน” หลังจากที่บันทึกแล้วระบบจะส่งรายงานผลการดำเนินงานไปยังระบบไลน์ของประชาชนโดยอัตโนมัติ และให้ประชาชนประเมินความพึงพอใจผ่านระบบ



6. การจัดเก็บสำเนา ,การแก้ไข และแบบพิมพ์คำร้องทุกข์ หลังจากที่เจ้าหน้าที่ได้บันทึกผลการดำเนินงานแล้ว - คำร้องทุกข์ของประชาชน จะไปปรากฏที่เมนู “จัดการเรื่องร้องทุกข์” โดยสำเนาที่จัดเก็บไว้ในระบบจะอยู่ในรูปแบบไฟล์ PDF. สามารถแก้ไขข้อความที่ไม่สมบูรณ์ได้ หรือเพิ่มข้อมูลภาพการดำเนินการได้

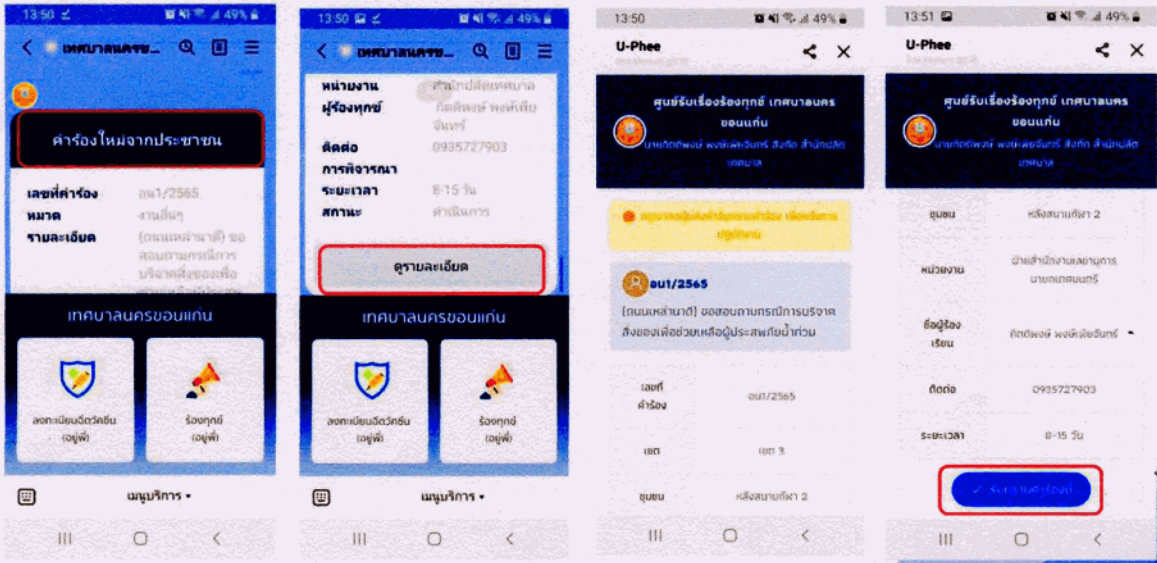


7. แอปพลิเคชันแอปพลิเคชันสำหรับเจ้าหน้าที่

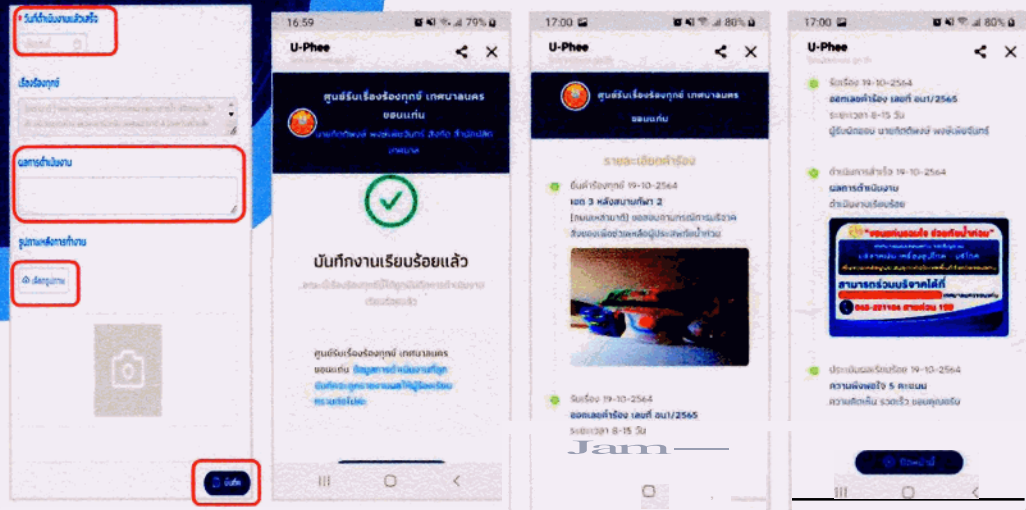
7.1 สำหรับกรณีการออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ นั้นจะต้องสแกน QR Code เพื่อลงทะเบียนในระบบก่อน จึงจะสามารถใช้ระบบออนไลน์สำหรับเรื่อง และบันทึกผลการดำเนินการได้ ซึ่งระบบส่วนกลางจะดำเนินการบันทึกผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ในระบบแอปพลิเคชัน หลังจากที่ได้ลงทะเบียนใช้งานแล้ว



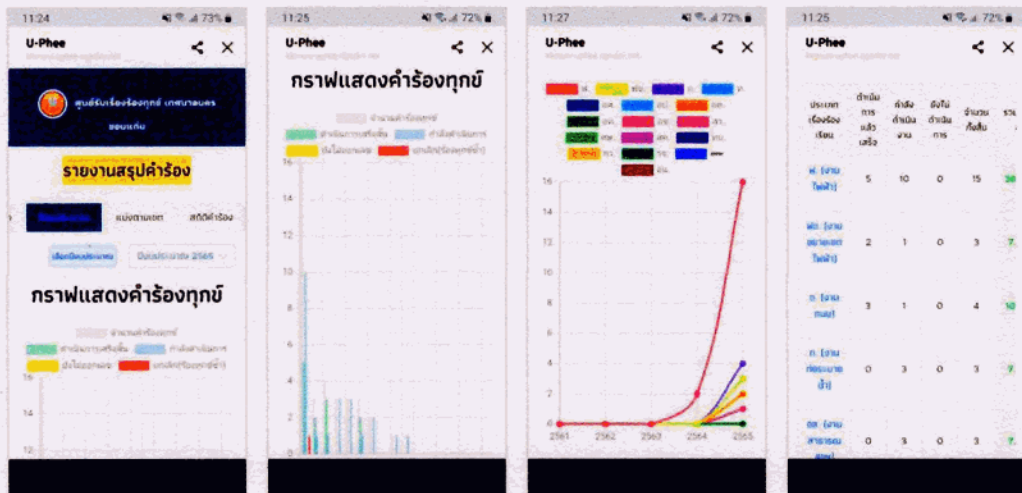
7.2 การรับเรื่องในระบบไลน์ของเจ้าหน้าที่ เมื่อมีคำร้องจากประชาชนเข้ามายังระบบ Back Office ของสำนัก/กอง หรือระบบส่วนกลาง คำร้องทุกขนั้นจะถูกส่งมายังระบบไลน์ของเจ้าหน้าที่ และจะแสดงสถานะคำร้องใหม่จากประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบดูรายละเอียด และความถูกต้องของเรื่อง และกดรับทราบคำร้องนี้



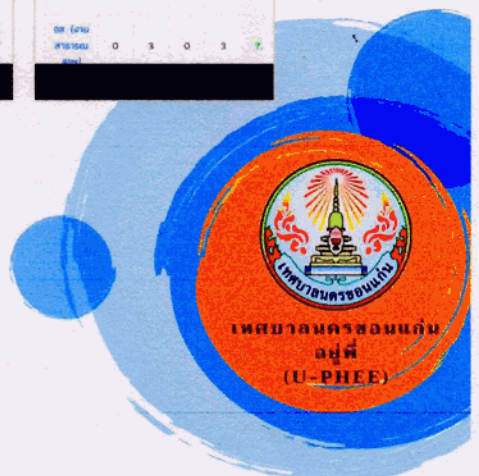
7.3 การปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหามารับระบบระบบไลน์ของเจ้าหน้าที่ เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานการรายงานผลผ่านระบบไลน์ของเจ้าหน้าที่ได้เลย โดยไม่จำเป็นต้องกลับไปรายงานโดยตรงไปยังผู้บังคับบัญชาอีกต่อไป ซึ่งการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอน และระยะเวลาในการรายงานผล ซึ่งส่งผลดีต่อผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานแก้ไขปัญหาให้ประชาชนทราบโดยอัตโนมัติ พร้อมทั้งให้ประชาชนประเมินผลความพึงพอใจ ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปใช้กับมายังระบบส่วนกลาง และระบบ Back Office ของสำนัก/กอง



7.4 การรายงานในระบบไลน์ของเจ้าหน้าที่ จะแสดงในรูปแบบของกราฟแท่งและแบบตารางตัวเลขของคำร้องทั้งหมด รายงานตามปีงบประมาณ ,แบ่งตามเขต ,สถิติคำร้อง



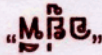
งานรับเรื่องร้องเรียน
ฝ่ายกิจการคณะผู้บริหาร
สำนักปลัดเทศบาล โทร. 0 4327 1261



(สำหรับบุคลากร)
 หมายเลขโทรศัพท์: 08-301-0018
 โทรสาร: 0-4327-1261
 อีเมล: hr@u-phos.ac.th



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



Registration form for staff with fields for: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), ตำแหน่ง (Position), แผนก (Department), สาขา (Faculty), and other details.

Registration form for students with fields for: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), เลขที่ (ID Number), สาขา (Faculty), and other details.

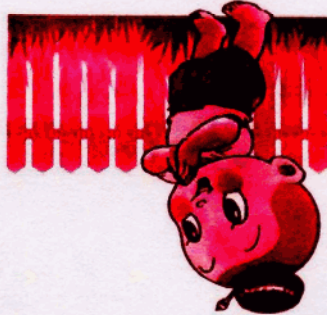
4.) หน้าลงทะเบียนของบุคลากร

Registration form for students with fields for: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), เลขที่ (ID Number), สาขา (Faculty), and other details.

3.) หน้าลงทะเบียนของนิสิต

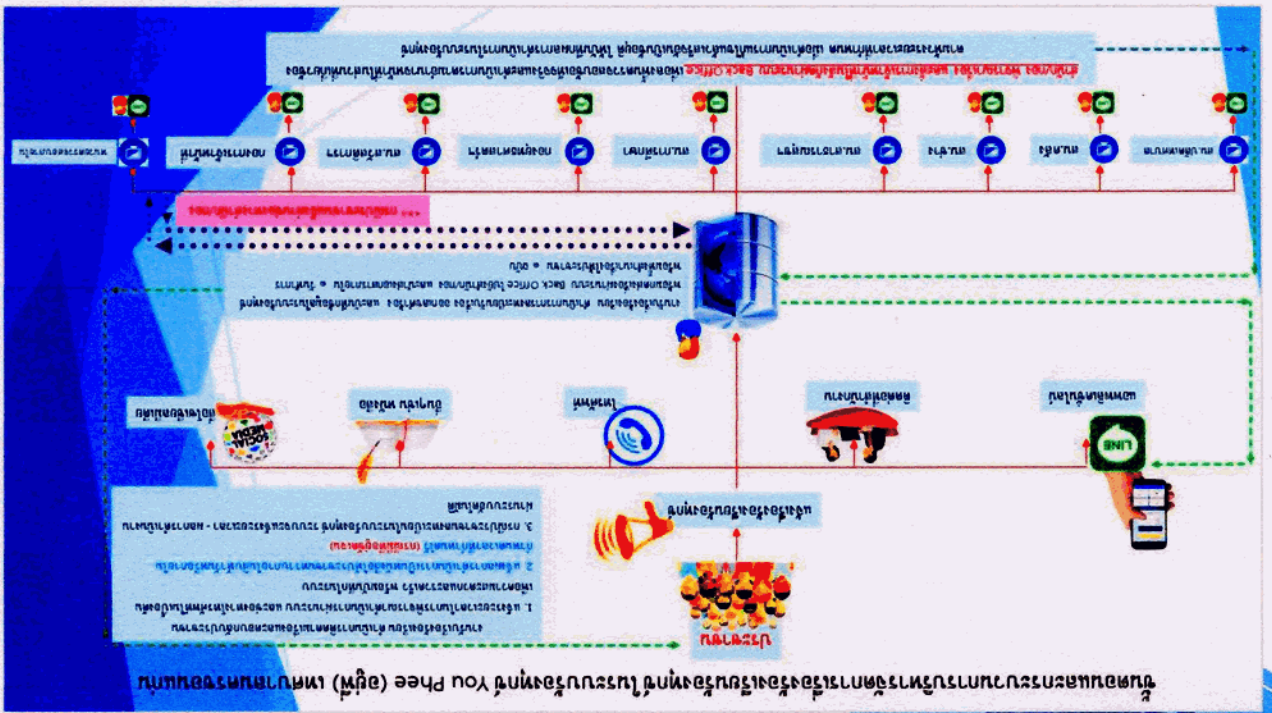
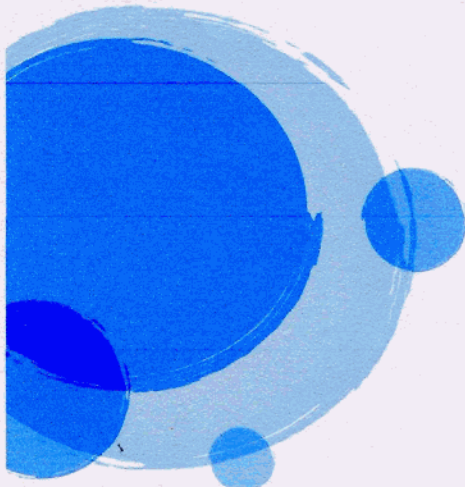
Registration form for staff with fields for: ชื่อ (Name), นามสกุล (Surname), ตำแหน่ง (Position), แผนก (Department), สาขา (Faculty), and other details.

2.) หน้าลงทะเบียนของบุคลากร (ใหม่)



1.) หน้า QR-CODE สำหรับลงทะเบียน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี



จุดประสงค์ของระบบ (อู๋พี) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน



จุดประสงค์ของระบบ (อู๋พี) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Scan QR Code เพื่อเปิดใช้งาน)

