

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)	ภัทรวดี วิบุลย์	

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 การใช้งานระบบ.....	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

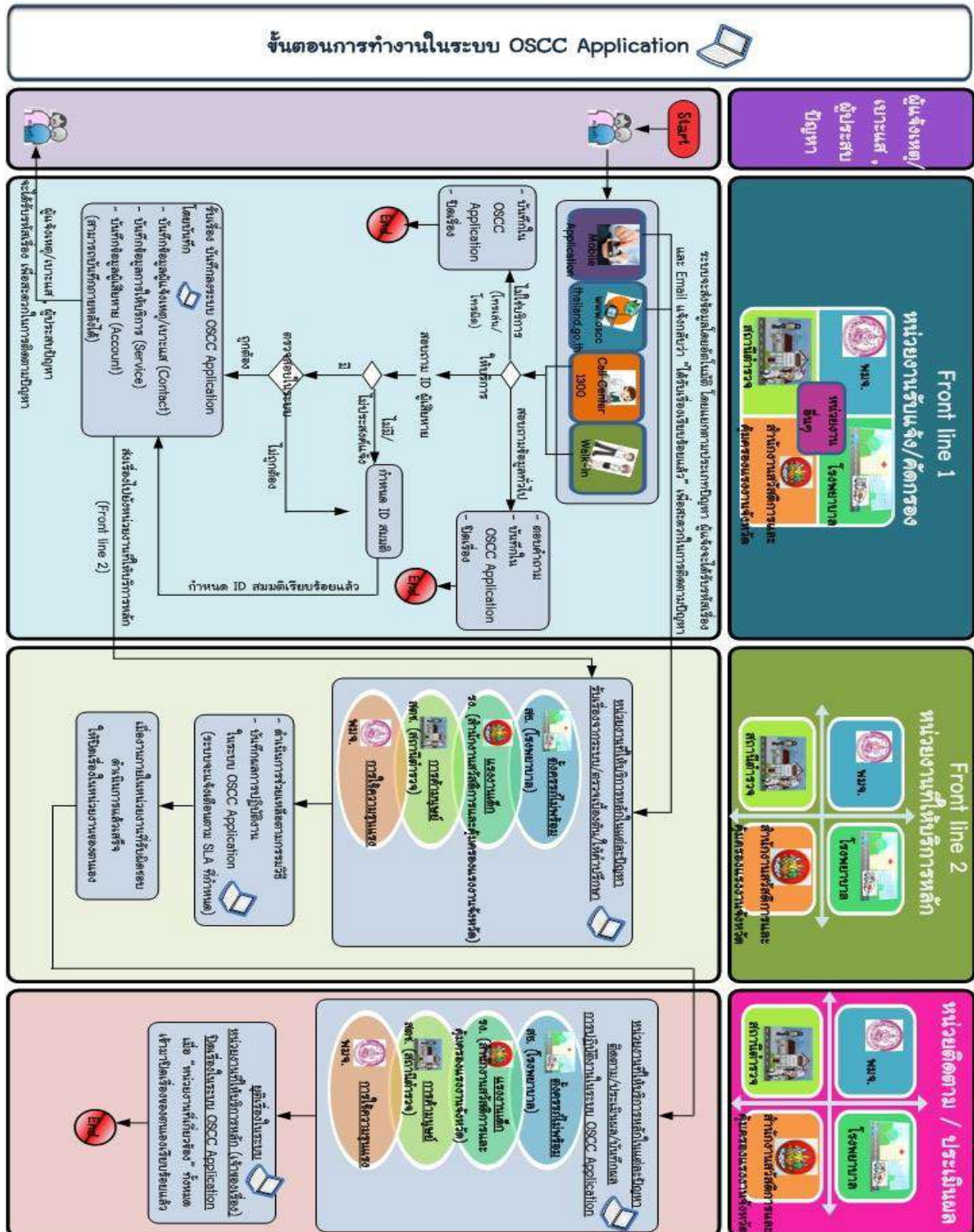
บทที่ 2 ภาพรวมระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม (OSCC)

2.1 แนวคิดในการออกแบบระบบ

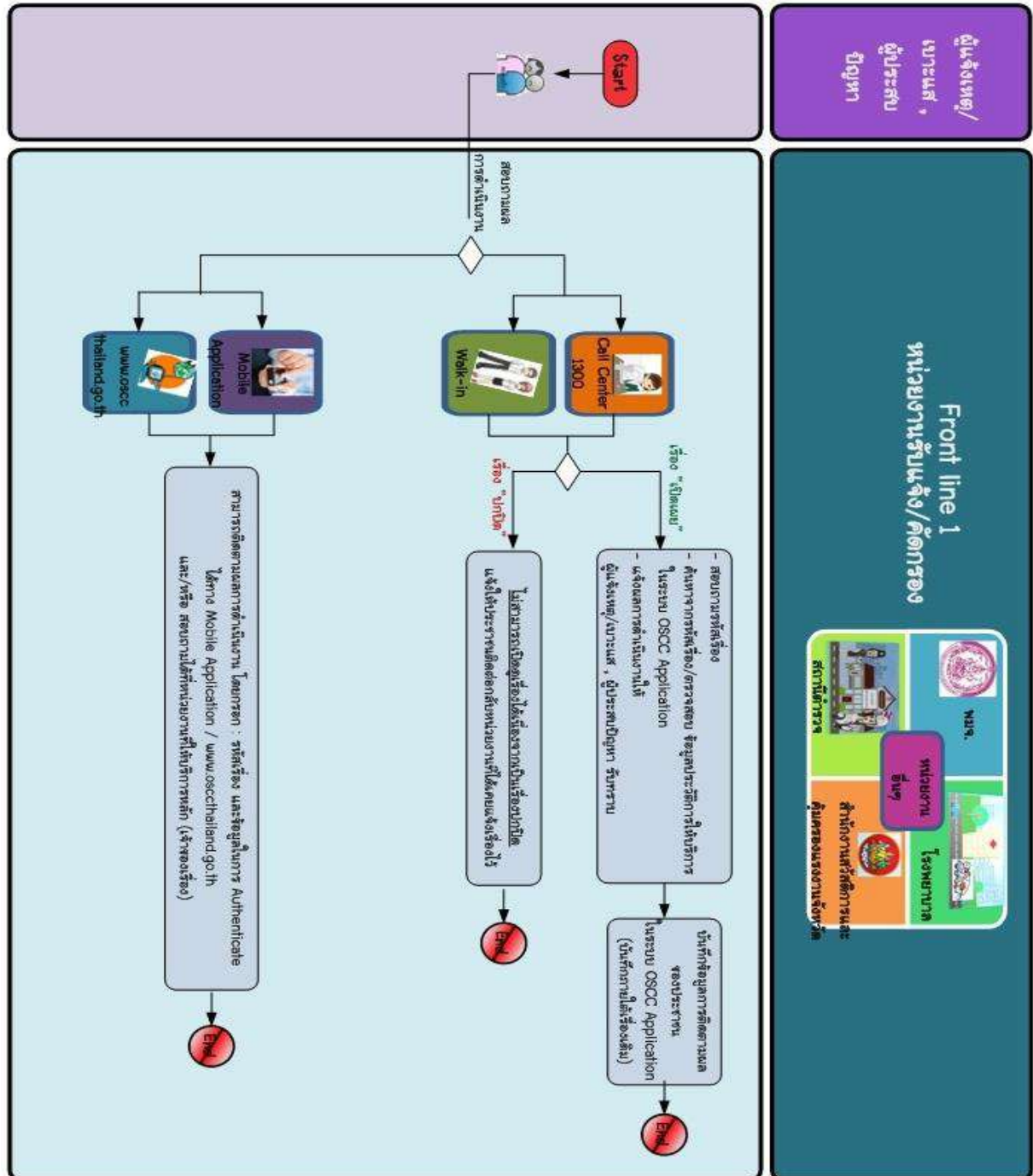
ระบบงานสารสนเทศ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม OSCC ได้ออกแบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลสำคัญของปัญหาสังคม และเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับการติดต่อจากประชาชน สำหรับใช้ในการประเมินสถานการณ์ เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและป้องกันปัญหาทางสังคม ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ระบบรวบรวมและนำเสนอในรูปแบบรายงานผล (Information) เป็นข้อมูลที่ได้จากข้อมูลดิบ (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

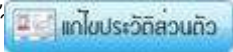
2.2 โครงสร้างหลักของหน้าจอรระบบ

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  (ไปดูรายละเอียดบทที่ 3 การใช้งานระบบ > การแก้ไขประวัติส่วนตัวและการเปลี่ยนรหัสผ่าน)

5. **ส่วนแสดงรายการให้บริการ** อยู่ด้านซ้าย ใต้ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน ซึ่งภายในประกอบไปด้วยกลุ่มของเมนูที่เกี่ยวข้อง

6. **ปุ่มออกจากระบบ**  อยู่ด้านขวา ใต้ส่วนประกาศข้อความสาธารณะคลิกเพื่อออกจากระบบ

การออกจากระบบที่ถูกต้อง ให้ไปที่เมนูหลัก Home แล้วกดที่ปุ่ม  ทุกครั้ง ไม่แนะนำให้กดปุ่มปิด (กากบาท)  จากหน้าจอการทำงาน



รูปที่ 2.1 โครงสร้างหลักของหน้าจอระบบ

2.3 ส่วนเมนูหลัก

หน้าจอการทำงานในส่วนของเมนูหลัก สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วย 4 หน้าจอ โดยแต่ละหน้าจอที่แสดงจะขึ้นอยู่กับสิทธิ์ที่ผู้ใช้งานแต่ละคน ซึ่งมีหน้าที่การทำงาน ดังนี้

1. **Home** เป็นหน้าจอหลักที่จะแสดง เมื่อมีการเข้าระบบ ประกอบด้วยหน้าจอย่อย 3 หน้าจอ ได้แก่

a. **การแจ้งเตือน** ระบบสามารถกำหนดการแจ้งเตือนได้ 3 ระดับ ตามระยะเวลาการปิดงานที่กำหนดไว้ในแต่ละประเภทงาน เพื่อผู้บังคับบัญชาที่สูงขึ้นไปรับทราบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

➤ **(สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน)** ระบบจะแสดงรายการที่ผู้ใช้งานต้องรับผิดชอบ และยังไม่ได้นำดำเนินการให้เสร็จสิ้นในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในระดับที่ 1

➤ **(สำหรับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1 ชั้น)** ระบบจะแสดงรายการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการ เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในระดับที่ 2

➤ **(สำหรับผู้บังคับบัญชาที่สูงกว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 2 ชั้น)** ระบบจะแสดงรายการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดำเนินการ เกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ ในระดับที่ 3

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

รายชื่อหน้าจอย่อย

การแจ้งเตือน รายการรับ งานดำเนินการ

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

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ 1 จากทั้งหมด 2 หน้า

รูปที่ 2.2 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : การแจ้งเตือน

b. รายการรับ ระบบจะแสดงงานที่ถูกส่งหาผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานดำเนินการต่อไป

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

รายชื่อหน้าจอย่อย

การแจ้งเตือน รายการรับ งานดำเนินการ

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

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ 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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 12/5/2556 15:22:26 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ค้นหาข้อมูล

☐ ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส
 ☒ ค้นหาจากข้อมูลผู้เสียหาย
 ☐ ค้นหาจากข้อมูลบริการ

ค้นหาจากข้อมูลผู้เสียหาย

ชื่อ : นามสกุล :
 พื้นที่ :
 วันเกิด : เบอร์โทรศัพท์ :
 รหัสประจำตัวประชาชน :

รูปที่ 2.7 หน้าจอเมนู : Search และหน้าจอย่อย : ค้นหาจากข้อมูลผู้ประสบปัญหา

ค. ค้นหาจากข้อมูลบริการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 12/5/2556 15:22:26 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ค้นหาข้อมูล

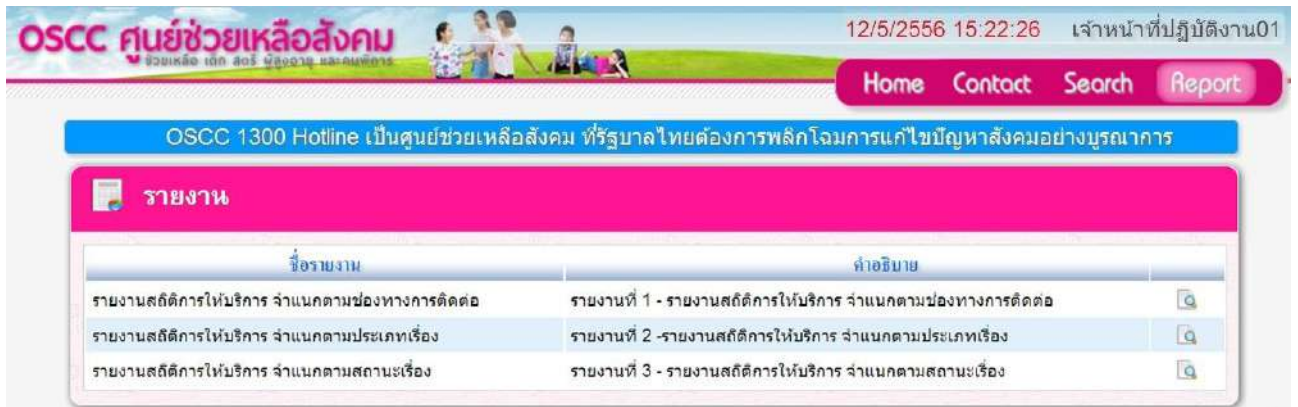
☐ ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส
 ☐ ค้นหาจากข้อมูลผู้เสียหาย
 ☒ ค้นหาจากข้อมูลบริการ

ค้นหาจากข้อมูลบริการ

รหัสบริการ : สถานะ :
 ข้อมูลการติดต่อ :
 ประเภทบริการ :
 พื้นที่ :
 ชื่อ-นามสกุล (ผู้ติดต่อ) :
 ชื่อ-นามสกุล (ผู้เสียหาย) :
 รหัสประจำตัวประชาชน :
 ช่วงวันที่ : ถึง
 เงื่อนไข : การเรียงลำดับ :

รูปที่ 2.8 หน้าจอเมนู : Search และหน้าจอย่อย : ค้นหาจากข้อมูลบริการ

4. *Report* เป็นหน้าจอแสดงรายงานของระบบ ตามสิทธิ์การเข้าถึงรายงานของผู้ใช้งานแต่ละคน



รูปที่ 2.9 หน้าจอเมนู : Report และหน้าจอย่อย : รายงาน

บทที่ 3 การใช้งานระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทำความเข้าใจวิธีการใช้งานระบบ
2. เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้

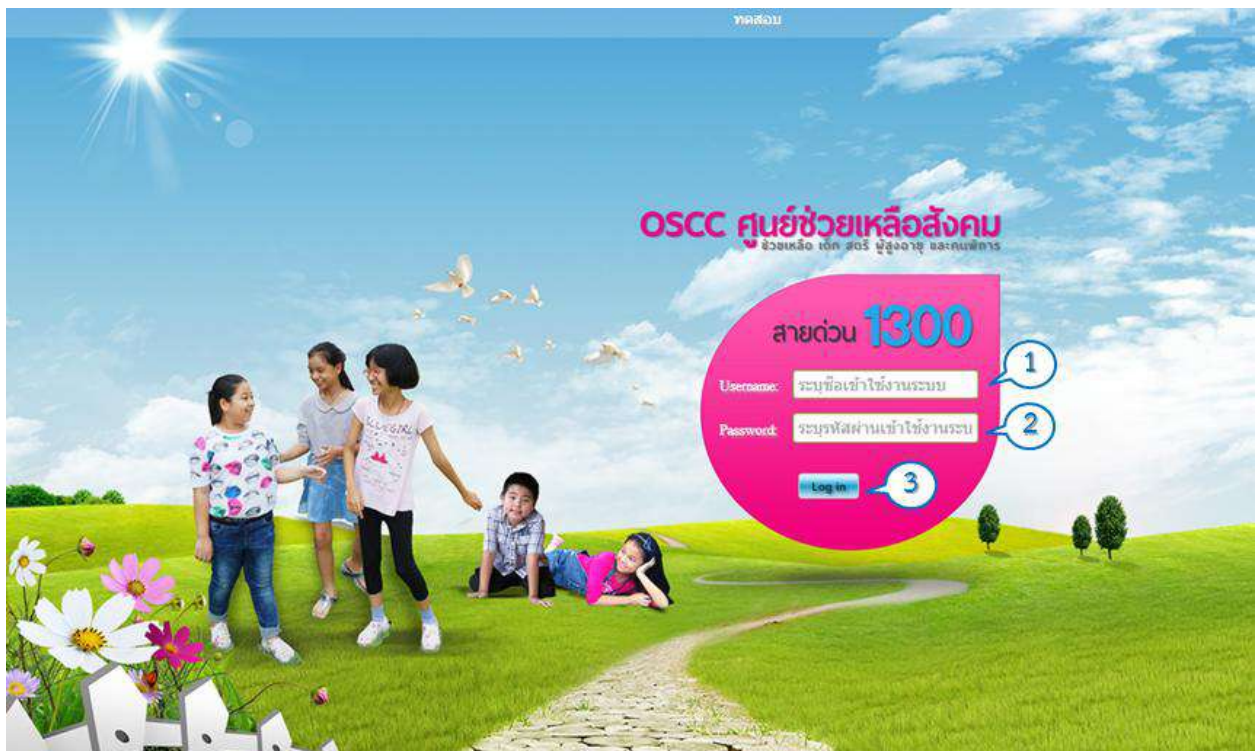
ภาพรวมการทำงาน

ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม เป็นระบบที่จำเป็นต้องระบุตัวตนของผู้ใช้งานระบบก่อน จึงจะสามารถใช้งานได้ โดยผู้ใช้งานจะต้องรับทราบความรับผิดชอบ และทำการยืนยันตัวตนในหน้าการเข้าใช้งานระบบ โดยการกรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

การเข้าใช้งานระบบ

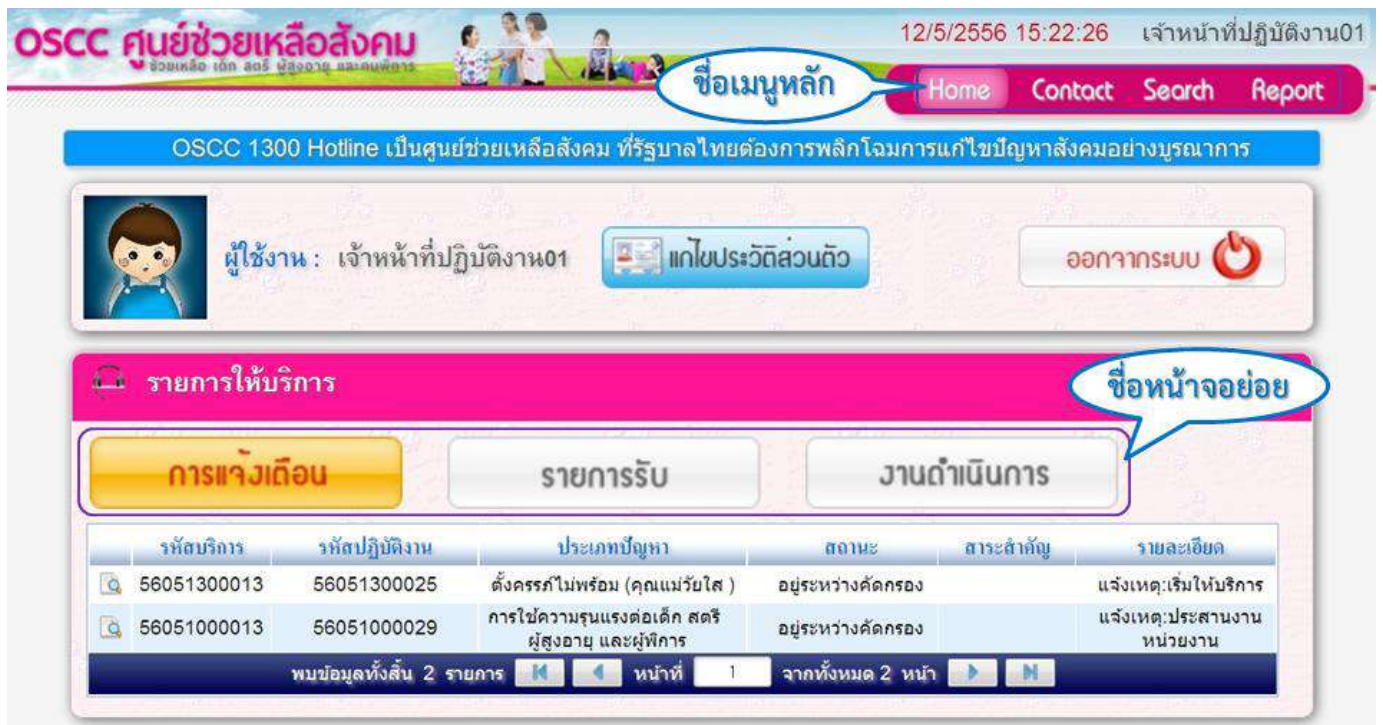
ให้ดำเนินการเรียกใช้งานผ่านเว็บไซต์ที่กำหนด เพื่อเข้าสู่ระบบช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ระบบจะเข้าสู่หน้า Login ให้ดำเนินการดังนี้

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

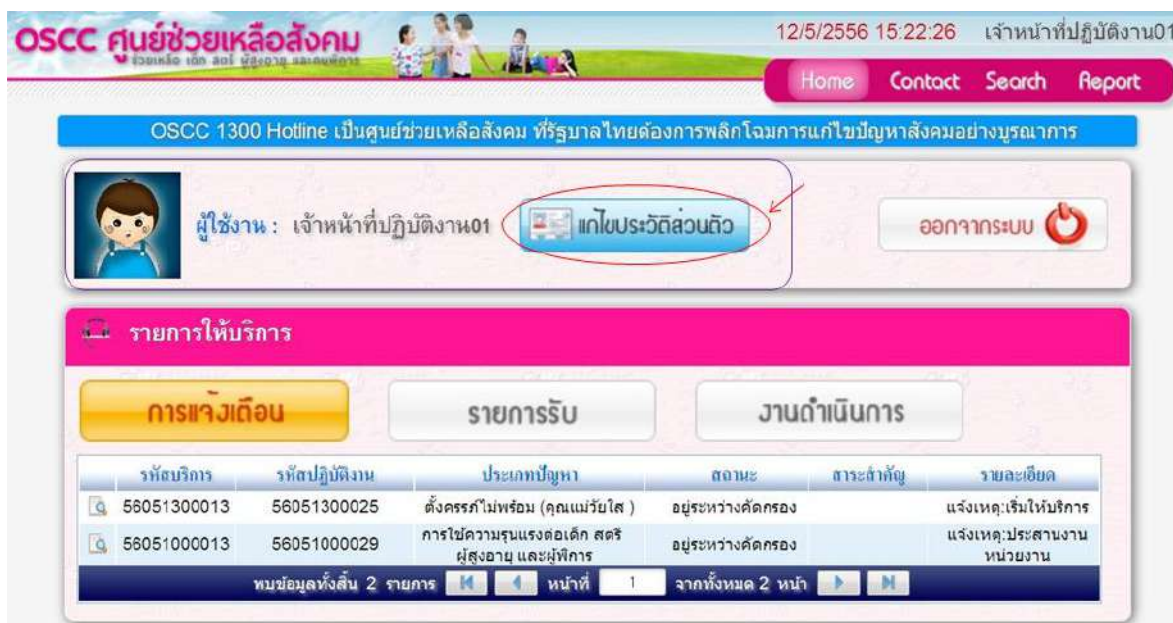


รูปที่ 3.2 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการให้บริการ

การแก้ไขประวัติส่วนตัวและการเปลี่ยนรหัสผ่าน

กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการแก้ไขประวัติส่วนตัวและเปลี่ยนรหัสผ่าน สามารถดำเนินการได้ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ไปที่ หน้าจอหลัก Home ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน อยู่ด้านซ้าย ซึ่งภายในประกอบไปด้วย รูปภาพของผู้ใช้งาน ชื่อผู้ใช้งาน และปุ่มแก้ไขประวัติส่วนตัว ตามรูปที่ 3.3



รูปที่ 3.3 หน้าจอหลัก Home ส่วนแสดงข้อมูลผู้ใช้งาน

2. กดปุ่ม  ระบบจะแสดงหน้าต่างรายละเอียดข้อมูลของผู้ใช้งานขึ้นมาให้แก้ไข ตามรูปที่ 3.4

3. หน้าต่างรายละเอียดข้อมูลของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มเติม แก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลรายละเอียดของตนเองได้ตามข้อมูลต่างๆ ดังนี้



เพศ: หญิง
 คำนานหน้า:
 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:

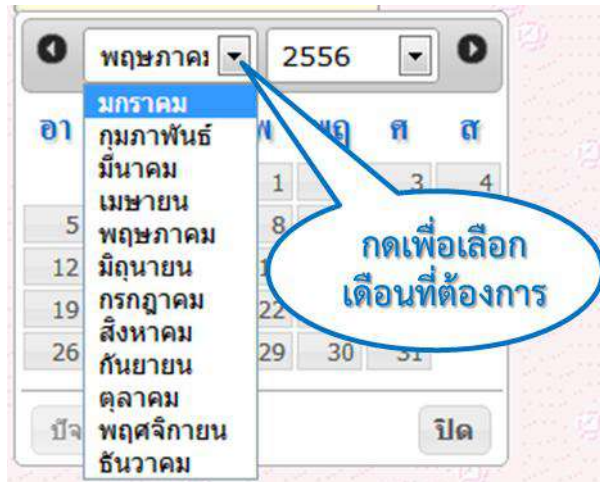
◀ มีนาคม ▼
2519 ▼ ▶

อา จ อ พ พจ ศ 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			

ปัจจุบัน
ปิด

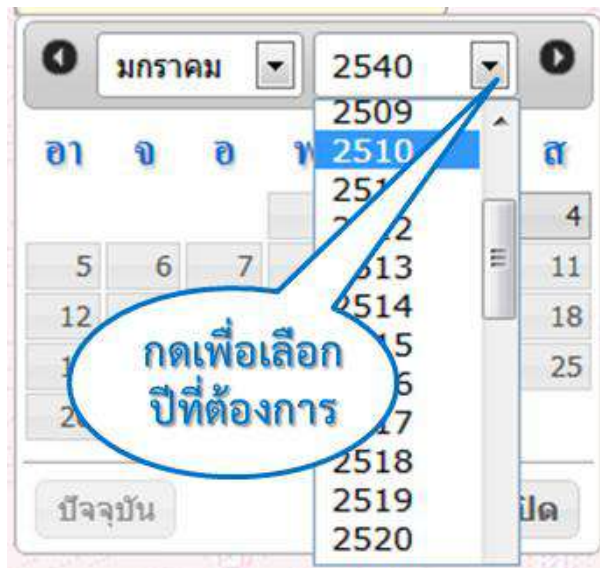
วิธีการใช้งานปฏิทินจากระบบ

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



รูปที่ 3.7 เลือกเดือนที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

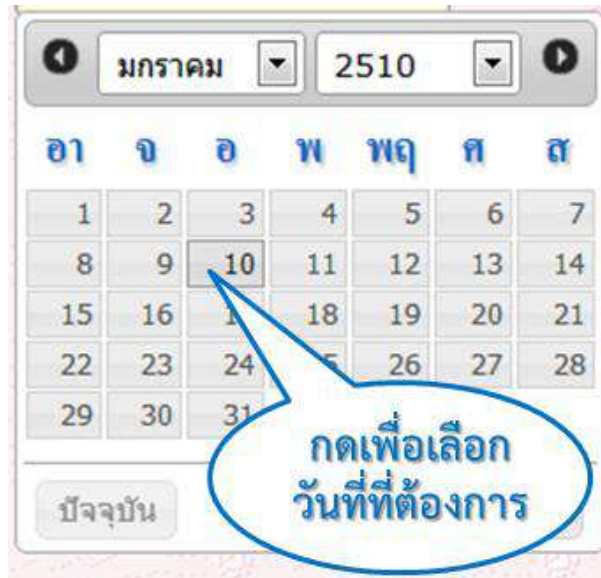
- **ปี** : กดเพื่อเลือกปีที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายชื่อปี พ.ศ. ตามรูปที่ 3.8



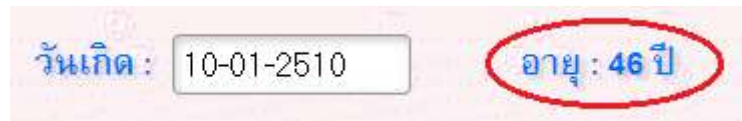
รูปที่ 3.8 เลือกปีที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

- **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

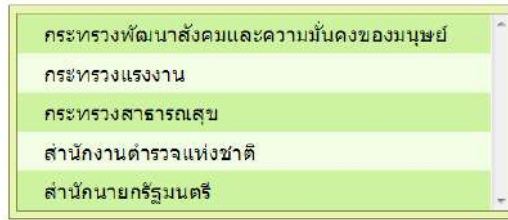
การกรอกหมายเลขโทรศัพท์ และหมายเลขโทรศัพท์มือถือ ระบบจะตรวจสอบการกรอกข้อมูลโดย อนุญาตให้กรอกเฉพาะตัวเลข (ไม่ต้องมีขีดกลาง “-” คั่นระหว่างตัวเลข และไม่สามารถกรอกหมายเลขภายใน ต่อจากหมายเลขโทรศัพท์ที่ให้ไว้ได้)

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



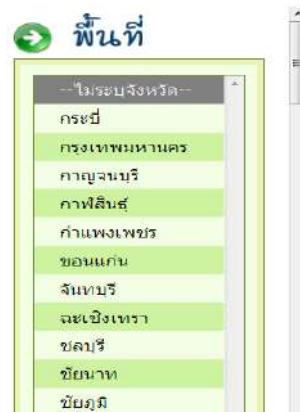
รูปที่ 3.11 รายชื่อหน่วยงานที่มีในระบบ

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	- บชน. - ปคม. - ศชต. - ภ.1 ถึง ภ.9	-
5.	สำนักงานกฤษฎามนตรี	-	-

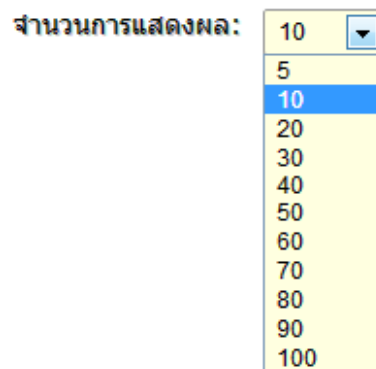
- **ตำแหน่ง** กรอก ตำแหน่งของผู้ใช้งาน

- **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

4. หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว กดปุ่ม **บันทึก**
5. ระบบจะแสดงหน้าจอผลการแก้ไขข้อมูล ตามรูปที่ 3.9 กดปุ่ม **Ok** เพื่อกลับไปหน้าจอเมนู Home

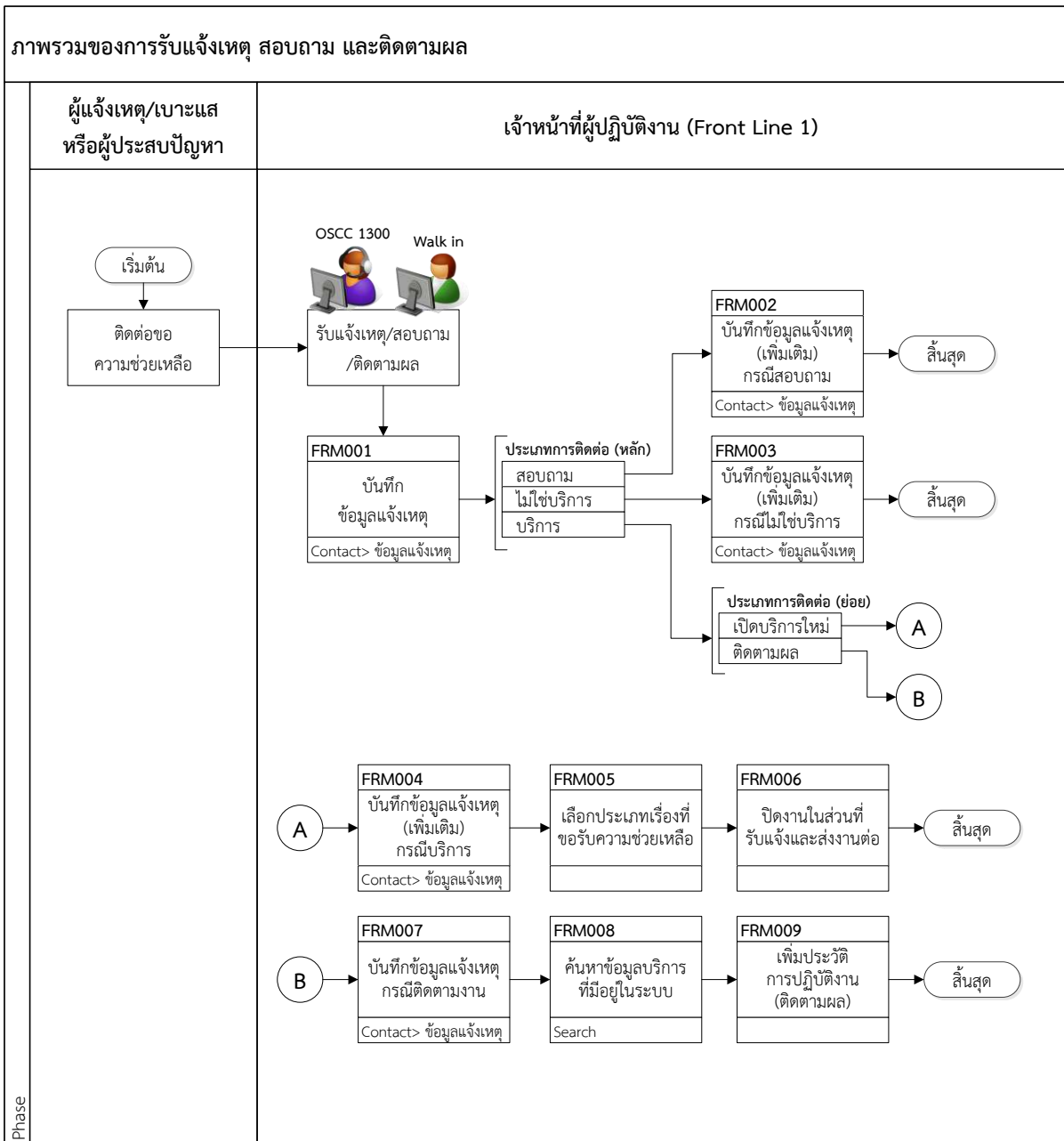


รูปที่ 3.9 หน้าจอแสดงผลการแก้ไขประวัติส่วนตัวและเปลี่ยนรหัสผ่าน

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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 12/5/2556 15:22:26 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ข้อมูลแจ้งเหตุ

* ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300

* หมายเลขโทรศัพท์ :

* ประเภทการติดต่อ :

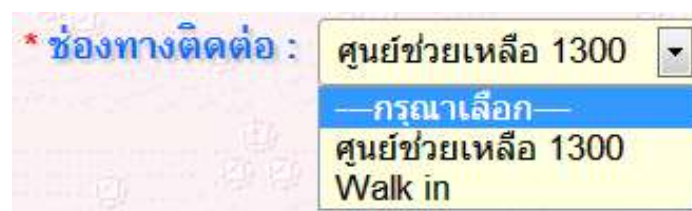
บันทึก

รูปที่ 4.2 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ (เมนู : Contact)

การบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เบื้องต้น ให้ดำเนินการดังนี้
(จะต้องบันทึกข้อมูลให้ครบทุกช่องที่มี * แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ)

1. ***ช่องทางการติดต่อ** (หัวข้อบังคับ) เลือก ช่องทางที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ติดต่อขอรับความช่วยเหลือ โดยระบบจะให้เลือก 2 ช่องทาง คือ

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



รูปที่ 4.3 ข้อมูลตัวเลือกของช่องทางติดต่อ

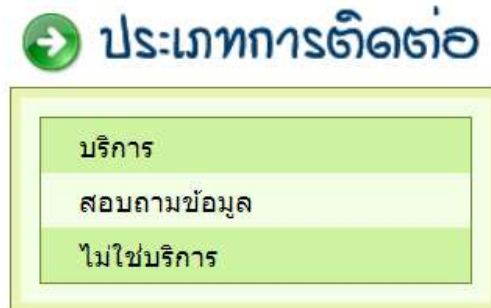
ระบบจะกำหนดค่าเริ่มต้นของช่องทางการติดต่อให้ โดยตรวจสอบจากชื่อผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีรายละเอียดของผู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน ว่าประจำอยู่ที่ช่องทางใด ทั้งนี้ ผู้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถเลือกเปลี่ยนช่องทางการติดต่อได้ด้วยตนเอง

2. ***หมายเลขโทรศัพท์** (หัวข้อบังคับ) กรอก หมายเลขโทรศัพท์ที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ให้ไว้ 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 โจรด่าหยาบคาย 2.3 โจรผิด 2.4 โจรเล่น 2.5 สัญญาณไม่ชัดเจน 2.6 สายหลุด 2.7 เสียงเจ็บบ 2.8 อื่นๆ
3.	บริการ	3.1 เปิดบริการใหม่ (FRM004) 3.2 ติดตามผล (FRM008)

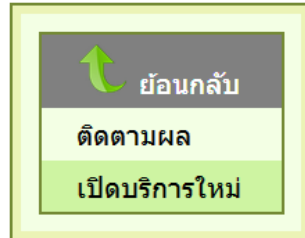
- **ประเภทการติดต่อ (หลัก) : สอบถามข้อมูล** สำหรับเรื่องที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา สอบถามข้อมูลทั่วไป โดยที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการข้อมูลต่างๆ ได้

ให้ไปที่ FRM002: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)

- **ประเภทการติดต่อ (หลัก) : ไม่ใช่บริการ** เช่น โจรด่าหยาบคาย โจรผิด โจรเล่น

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 เพื่อให้กรอกเรื่องที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา
ต้องการสอบถาม ตามรูปที่ 4.6

รูปที่ 4.6 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม
(กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)

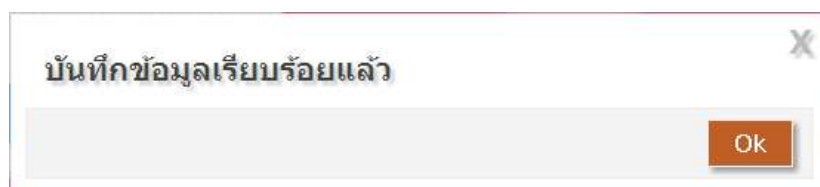
การบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม) ให้ดำเนินการดังนี้
(ระบบจะบังคับให้บันทึกข้อมูล ที่มี * แสดงอยู่ด้านหน้าของหัวข้อ ก่อนทำการบันทึกงานทุกครั้ง)

รูปที่ 4.7 ตัวอย่างหน้าจอการบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม
(กรณีประเภทการติดต่อ : สอบถาม)

1. **สรุปรายละเอียด** กรอก รายละเอียดต่างๆ ของเรื่องที่ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา ทำการ
สอบถามกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตามรูปที่ 4.7

แนะนำให้กรอกคำถามและคำตอบ ควบคู่กัน เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้ไปจัดทำเป็นองค์ความรู้ของ
องค์กรต่อไป

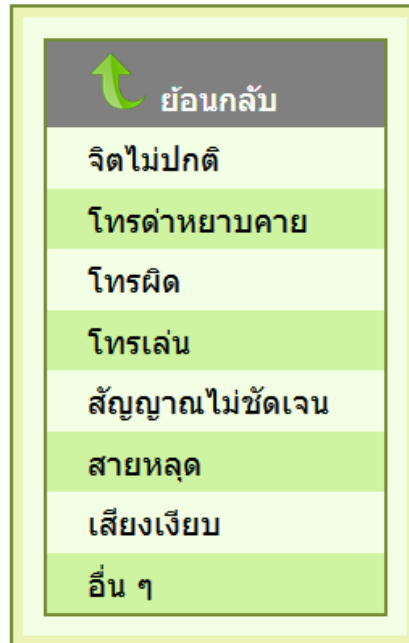
2. กดปุ่ม  เพื่อจัดเก็บข้อมูลลงระบบ จะพบว่า มีกล่องข้อความแสดงผลการบันทึก
ข้อมูลเรียบร้อยแล้วขึ้นมา ตามรูปที่ 4.8



รูปที่ 4.8 กล่องข้อความแสดงผลการบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

FRM003: บันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม (กรณีประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ)

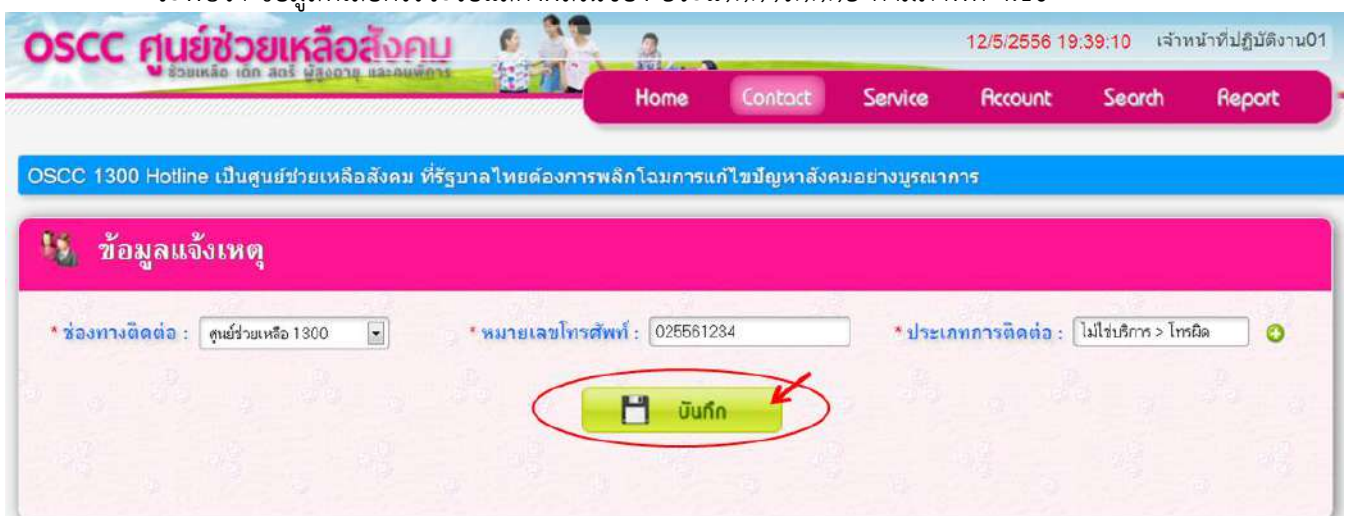
เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเลือก ประเภทการติดต่อ (หลัก) เป็น “ไม่ใช่บริการ” ตามรูปที่ 4.4 ระบบจะให้เลือก ประเภทการติดต่อ (ย่อย) ด้วย ตามรูปที่ 4.9



The screenshot shows a vertical list of options for selecting a sub-category. At the top is a green arrow pointing up and the text 'ย้อนกลับ' (Go Back). Below it are the following options: 'จิตไม่ปกติ' (Mental issues), 'โทรตำหนายบคาย' (Complaints of sexual harassment), 'โทรผิด' (Wrong number), 'โทรเล่น' (Joking), 'สัญญาณไม่ชัดเจน' (Unclear signal), 'สายหลุด' (Dropped line), 'เสียงเจี๊ยบ' (Beeping sound), and 'อื่น ๆ' (Others).

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

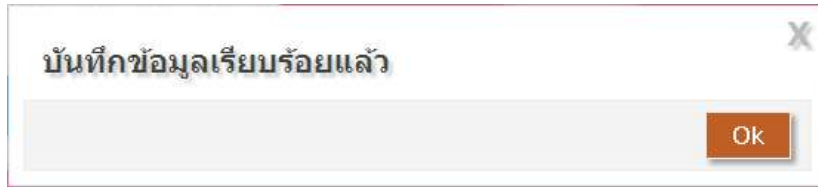
จะพบว่า ข้อมูลที่เลือกไว้จะไปแสดงผลในช่อง ประเภทการติดต่อ ตามภาพที่ 4.10



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, Service, Account, Search, and Report. Below the header, there is a blue banner with the text 'OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ'. The main content area has a pink header with the text 'ข้อมูลแจ้งเหตุ'. Below this, there are three input fields: '* ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300', '* หมายเลขโทรศัพท์ : 025561234', and '* ประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ > โทรผิด'. At the bottom, there is a green button labeled 'บันทึก' (Save), which is circled in red with a red arrow pointing to it.

รูปที่ 4.10 หน้าจอบันทึกข้อมูลแจ้งเหตุ เพิ่มเติม
(กรณีประเภทการติดต่อ : ไม่ใช่บริการ)

จากนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถกดปุ่ม  บันทึก 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

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

14/5/2556 10:14:15 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

ข้อมูลแจ้งเหตุ

* ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300 * หมายเลขโทรศัพท์ : 023456789 * ประเภทการติดต่อ : บริการ > เปิดบริการใหม่

ประเภทผู้ติดต่อ

✓ ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส

ผู้ประสบปัญหา

ส่วนเพิ่มเติม

ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส

* ประเภทข้อมูล : ปกปิด

คำนำหน้า : ชื่อผู้ติดต่อ : หมายเลขผู้ติดต่อ :

* สัญชาติ : ไทย รหัสบัตรประชาชน : เพศ : -ไม่ระบุ-

วันเกิด : ที่อยู่ :

พื้นที่ : รหัสไปรษณีย์ :

หมายเหตุ :

ข้อมูลการแจ้งเหตุเบื้องต้น

สรุปสาระสำคัญ :

* ติดต่อกลับ : ไม่ต้องการ ช่องทางติดต่อกลับ : -กรุณาเลือก-

* วันที่เกิดเหตุ : เวลา :

ที่เกิดเหตุ : พื้นที่เกิดเหตุ : รหัสไปรษณีย์ :

บันทึก

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 หรือผู้พิการที่ถูกใช้ความรุนแรง



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 :

* สัญชาติ : ไทย

ชื่อผู้ติดต่อ :

นามสกุลผู้ติดต่อ :

รหัสบัตรประชาชน :

เพศ : -ไม่ระบุ-

วันเกิด :

ที่อยู่ :

พื้นที่ : รหัสไปรษณีย์ :

หมายเหตุ :

รูปที่ 4.14 ส่วนของผู้แจ้งเหตุ/ผู้แจ้งเบาะแส

ผู้ประสบปัญหา

* ประเภทข้อมูล : ปกปิด

คำนำหน้า :

* สัญชาติ : ไทย

ชื่อผู้ติดต่อ :

นามสกุลผู้ติดต่อ :

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 เพื่อเป็นการยืนยันยืนยันความเป็นตัวตนของผู้แจ้งเหตุ/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)

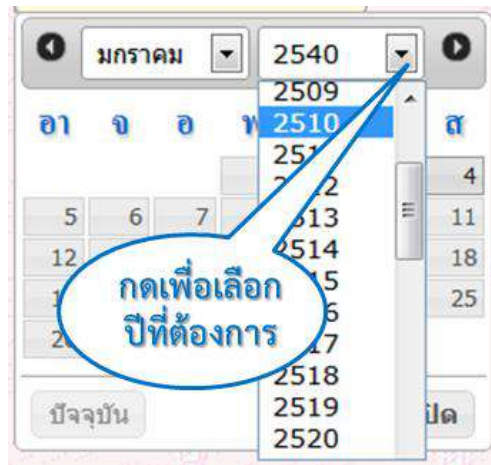
รูปที่ 4.20 ปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้เลือกวันที่ที่ต้องการ

วิธีการใช้งานปฏิทินจากระบบ

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

รูปที่ 4.21 เลือกเดือนที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

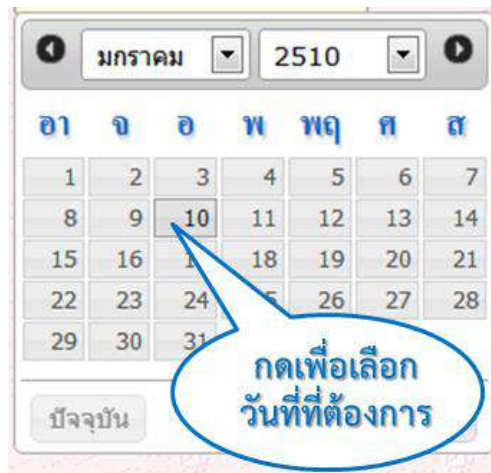
- **ปี** : กดเพื่อเลือกปีที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายปี พ.ศ. ตามรูปที่ 4.22



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

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

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

รูปที่ 4.36 ช่องทางติดต่อกลับ : SMS

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

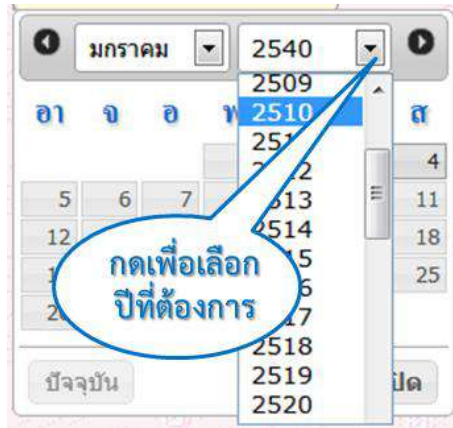
รูปที่ 4.37 ปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้เลือกวันที่ที่ต้องการ

วิธีการใช้งานปฏิทินจากระบบ

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

รูปที่ 4.38 เลือกเดือนที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

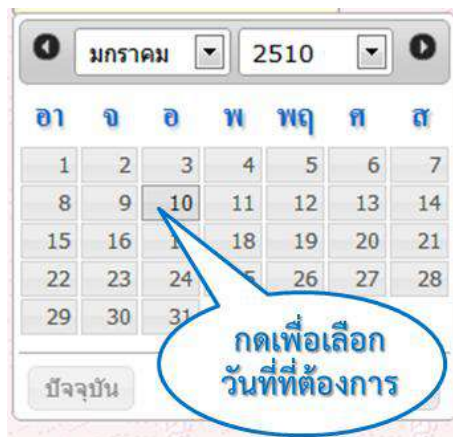
- **ปี** : กดเพื่อเลือกปีที่ต้องการ จากช่องที่แสดงรายปี พ.ศ. ตามรูปที่ 4.39



รูปที่ 4.39 เลือกปีที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

- **วัน** : ระบบจะแสดงวันที่ จากการเลือกเดือนและปีไว้แล้ว ตามรูปที่ 4.40

ให้กดที่ ตัวเลขวันที่ จะพบว่า ข้อมูลวันเดือนปีที่ถูกเลือก จะไปแสดงที่ช่อง วันที่เกิดเหตุ ตามรูปที่ 4.41

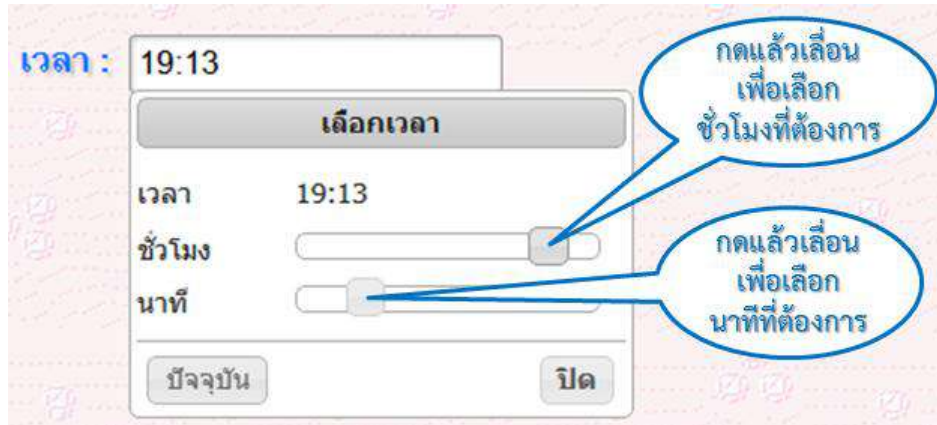


รูปที่ 4.40 เลือกวันที่ที่ต้องการ จากปฏิทินที่ระบบแสดงขึ้นมาให้



รูปที่ 4.41 ข้อมูลที่แสดงในช่องวันที่เกิดเหตุ จากการเลือกวันที่ในปฏิทินของระบบ

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



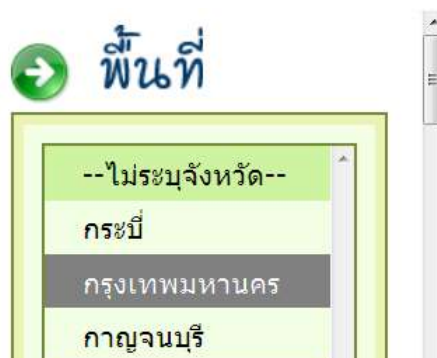
รูปที่ 4.42 เลือกเวลาที่ต้องการ จากเส้นกำหนดชั่วโมงและนาทีที่ระบบแสดงขึ้นมาให้

6. **ที่เกิดเหตุ** กรอก รายละเอียดที่สำคัญ เพื่อเจาะจงสถานที่นั้นๆ ให้สะดวกต่อการเดินทางไปตรวจสอบได้ในภายหลัง

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

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 ข้อมูลชื่อดำบล/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  บันทึก 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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
ช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

0815659999 / 56051500004 ✖ 15/5/2556 10:08:15 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโ

ข้อมูลผู้ติดต่อ

ผู้รับแจ้งเหตุ : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01
ประเภทบริการ : บริการ > เปิดบริการใหม่
วันเปิดบริการ : 15/05/2556 11:10:56

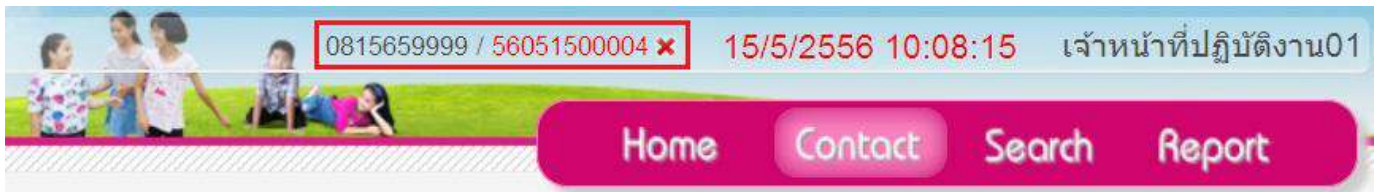
ข้อมูลการติดต่อ : 0815659999
ชื่อผู้ติดต่อ : ปวรรุส กนกรัตนา
สัญชาติ : ไทย
เพศ : ชาย
อายุ : 29 ปี 1 เดือน
ที่อยู่ :
พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร > สัมพันธวงศ์ > วัดเทพศิรินทรร
หมายเหตุ :
รายละเอียด :

ช่องทางการติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300
ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้แจ้งเหตุ / ผู้แจ้งเบาะแส
รหัสบัตรประชาชน :
วันเกิด : 30/04/2527
รหัสไปรษณีย์ : 10100

สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01
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 เป็นเรื่องที่มีเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยระบบ จะถือว่า ประเภทข้อมูล เป็น “ปกปิด” โดยอัตโนมัติ



รูปที่ 4.51 ข้อความเตือน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีสิทธิ์การเรียกดูหน้าจอการให้บริการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

0815659999 56051500004 x 15/5/2556 10:08:15 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รวมเอาไทยส่งต่อการปลุกใจการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูร

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: โจรขโมย

วันที่เกิดเหตุ: 13/05/2556 00:00:00

สถานที่: พบขอรานแม่และลูกอ่อน บนสะพานลอยหน้าอาคารมาสินนท์

พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > คลองเตย > คลองเตย

รายละเอียด

สาระสำคัญ: พบขอรานแม่และลูกอ่อน

รายละเอียด:

ประเภทข้อมูล: เปิดเผย

หมายเหตุ:

ผู้ติดต่อ: ปวีร์รศ คนกรัดนา

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 - รันงานแล้ว

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



023245633 / มุดตา กนกรัตน / 56051300038 x

13/5/2556 20:03:58 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

[Home](#)
[Contact](#)
[Service](#)
[Account](#)
[Search](#)
[Report](#)
[Admin](#)

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ


ข้อมูลผู้ติดต่อ

ผู้รับแจ้งเหตุ : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

ประเภทบริการ : บริการ > เปิดบริการใหม่

วันเปิดบริการ : 13/05/2556 19:56:34

ข้อมูลการติดต่อ : 023245633

ชื่อผู้ติดต่อ : มุดตา กนกรัตน

สัญชาติ : ไทย

เพศ : หญิง

อายุ : 30 ปี 8 เดือน

ที่อยู่ :

พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร > จตุจักร > เสนาภิรมย์

หมายเหตุ :

ช่องทางการติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300

ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา

รหัสบัตรประชาชน : 09/09/2525

วันเกิด :

รหัสไปรษณีย์ : 10900

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

The screenshot shows the user profile page for มุตตา กนกรัตน์. The page is titled "ประวัติผู้ประสบปัญหา" (History of the person in trouble). It displays personal information such as name, gender, date of birth, and contact details. Below this, there is a section for "ประวัติการรับบริการ" (History of service received), which shows a list of service records. The first record is for the user มุตตา กนกรัตน์, with a service date of 13/5/2556 at 19:56:34. The page also includes a search bar and a table of service records.

รหัสเรื่อง	เจ้าของเรื่อง	ผู้ประสบปัญหา	ประเภทเรื่อง	สาระสำคัญ	สถานะ	วันที่รับเรื่อง
56051300036	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01	มุตตา กนกรัตน์	แรงงานเด็ก	พบขอทานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	13/5/2556 19:56:34

รูปที่ 4.55 หน้าจอประวัติผู้ประสบปัญหา

หากต้องการดู รายละเอียดการให้บริการ ให้คลิกที่ **รหัสการให้บริการ** พบหน้าจอ ตามรูปที่ 4.56

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 023245633 / มุดตา กนกรัตน 50051300036 14/5/2556 15:31:19 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยส่งเสริมการพัฒนาระบบการให้บริการช่วยเหลือสังคมอย่างบูรณาการ

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

รหัสบริการ : 56051300036
สถานะบริการ : อยู่ระหว่างคัดกรอง
ประเภทบริการ : แรงงานเด็ก
วันเริ่มให้บริการ : 13/05/2556 19:56:34 วันสิ้นสุดบริการ :
สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/05/2556 19:56:34 แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/05/2556 19:56:34

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา : มุดตา กนกรัตน
วันที่เกิดเหตุ : 12/05/2556 00:00:00
สถานที่ : หน้าตึกมโนรมย์ ถนนพหลโยธิน
พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร > คลองเตย > คลองเตย

รายละเอียด

สาระสำคัญ : พมขอทานเด็ก
รายละเอียด :
ประเภทข้อมูล : เบื้องต้น
หมายเหตุ :
ผู้ติดต่อ : มุดตา กนกรัตน ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา
ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300 ติดต่อกลับ : ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง
แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34
ผลการดำเนินงาน :

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง
แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34
ผลการดำเนินงาน :

ประวัติการปฏิบัติงาน

วันเริ่มเรื่อง : 13/5/2556 19:56:34	วันจบเรื่อง : 13/5/2556 19:56:35	ผู้รับ : กระทรวงแรงงาน - รอการตอบรับ
ประเภท : แจ้งเหตุ	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :
เรื่อง : Call Inbound		
รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34	
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	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 - รันงานแล้ว
ประเภท : แจ้งเหตุ	สถานะ : ปิด	เอกสารแนบ :
เรื่อง : Call Inbound		
รายละเอียด : เริ่มให้บริการ	สร้างโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:34	
ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง	แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01 - 13/5/2556 19:56:35	

รูปที่ 4.56 หน้าจอรายละเอียดการให้บริการ

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



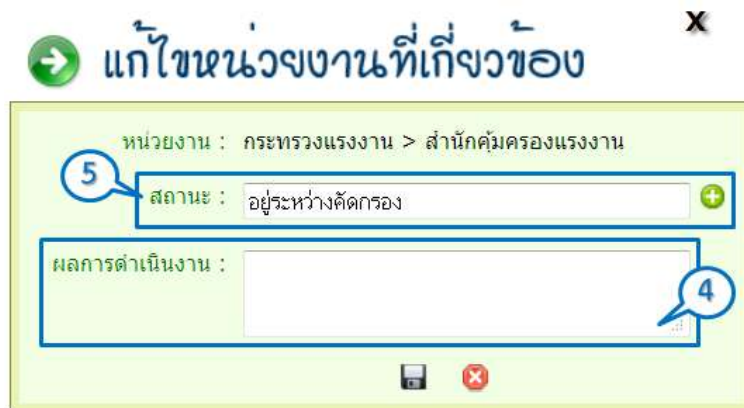
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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 :

รูปที่ 4.57 หน้าจอประวัติการให้บริการ ส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. ระบบจะแสดงหน้าต่าง แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามรูปที่ 4.58



แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน : กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

5 สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง

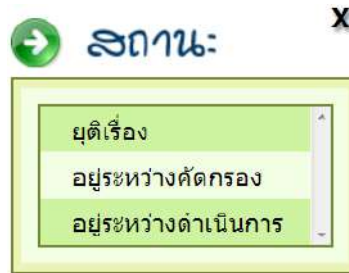
ผลการดำเนินงาน :

4

รูปที่ 4.58 หน้าจอประวัติการให้บริการ ส่วนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. ให้บันทึกการดำเนินงานที่เกิดขึ้น ในช่องผลการดำเนินงาน เช่น ทำการรับแจ้ง และส่งงานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบเรียบร้อยแล้ว

5. เปลี่ยนสถานะ โดยคลิกปุ่ม  เพื่อเลือกสถานะของเรื่อง ตามรูปที่ 4.59

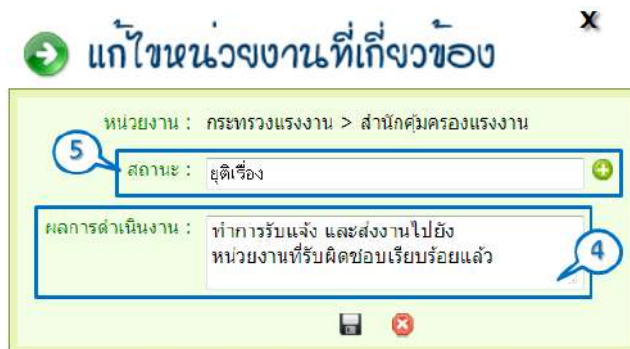


รูปที่ 4.59 รายการสถานะของเรื่อง

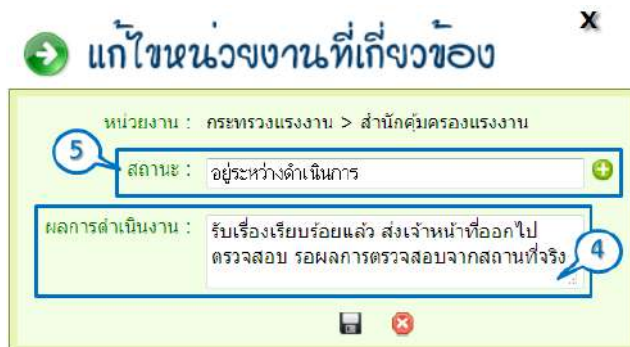
➤ **ยุติเรื่อง** : เมื่อเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบได้ถูกดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว เช่น Front Line 1 ที่มีหน้าที่รับเรื่องอย่างเดียว ให้เลือกสถานะเรื่อง เป็น **ยุติเรื่อง** เนื่องจากสิ้นสุดความรับผิดชอบแล้ว ตามรูปที่ 4.60

➤ **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”

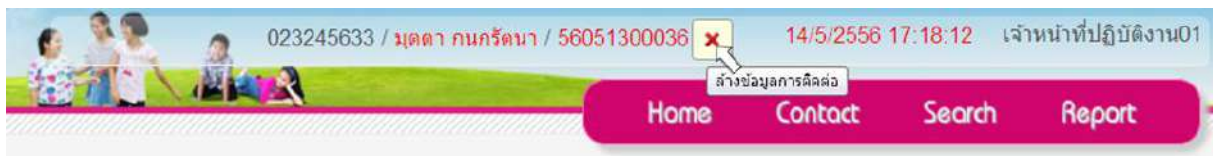


รูปที่ 4.61 ตัวอย่างการบันทึกผลการดำเนินงานของหน่วยงาน กรณี “อยู่ระหว่างดำเนินการ”

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

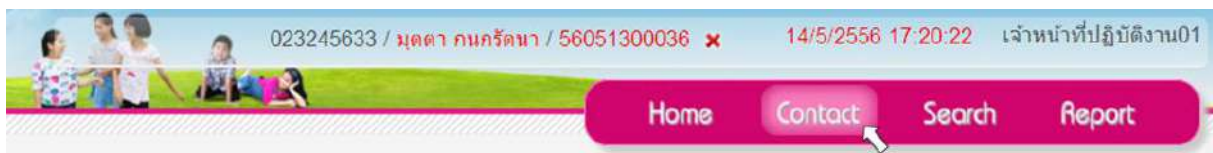
7. เมื่อต้องการรับเรื่องใหม่ ให้ล้างข้อมูลการติดต่อเดิมก่อน สามารถทำได้ 2 วิธี คือ

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

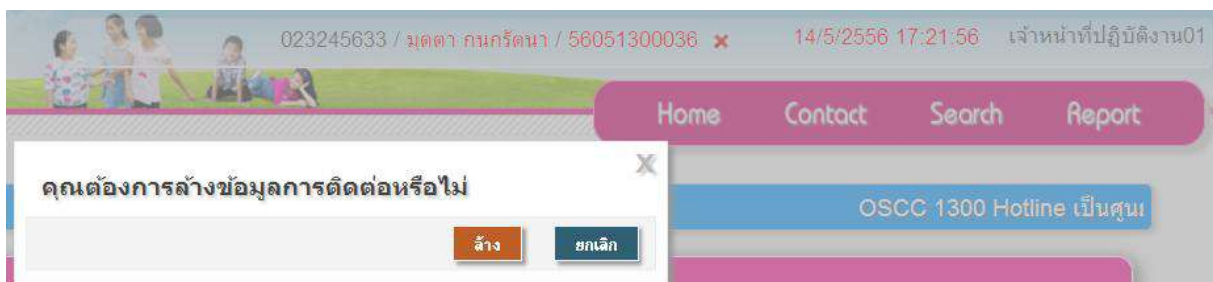


รูปที่ 4.62 ที่ Dash Board คลิกกากบาท เพื่อล้างข้อมูลการติดต่อ

- 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

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาลังคมอย่างบูรณาการ

16/5/2556 08:27:09 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

ข้อมูลแจ้งเหตุ

* ช่องทางติดต่อ : Walk in * หมายเลขโทรศัพท์ : 0897654567 * ประเภทการติดต่อ : บริการ > ติดตามผล +

บันทึก

รูปที่ 4.65 ตัวอย่างการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล

1. คลิกปุ่ม  บันทึก 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

รูปที่ 4.67 หน้าจอเมนูหลัก : Search สำหรับการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล



รูปที่ 4.68 หน้าจอข้อมูลผู้ประสบปัญหาที่ค้นหาได้

จากรูปที่ 4.68 เป็นการค้นหาข้อมูลบริการ จากข้อมูลตั้งต้นของการการรับแจ้งเหตุ ประเภทการติดต่อ : ติดตามผล ตามรูป 4.65 ซึ่งระบบจะดึงข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์มาแสดงให้

จากผลลัพธ์ที่แสดงขึ้นมาี้ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถดำเนินการต่อได้ 2 ลักษณะ คือ

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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 0897654567 / พณิภัทร หงษ์ประดิษฐ์ ✕ 16/5/2556 08:27:09 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาสังคมอย่างบูรณาการ

ประวัติผู้ประสบปัญหา

คำนำหน้า: ชื่อ: พณิภัทร นามสกุล: หงษ์ประดิษฐ์
 สัญชาติ: ไทย เพศ: --ไม่ระบุ-- วันเกิด: 09/09/2525
 รหัสบัตรประชาชน:
 โทรศัพท์: มือถือ: 0897654567 โทรสาร:
 ที่ทำงาน: E-Mail:
 ที่อยู่:
 จังหวัด: รหัสไปรษณีย์:
 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 พณิภัทร หงษ์ประดิษฐ์	อื่นๆ	อยู่ระหว่างคัดกรอง			14/5/2556 15:59:06

พบข้อมูลทั้งสิ้น 1 รายการ 1 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 พณิภัทร หงษ์ประดิษฐ์	อื่นๆ	

แสดงรายละเอียดของการให้บริการ

พบข้อมูลทั้งสิ้น 1 รายการ 1 หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

รูปที่ 4.70 หน้าจอค้นหาข้อมูลประวัติการรับบริการ

➤ ค้นหาจากข้อมูลบริการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 0897654567 / พต.ภัทร หงษ์ประดิษฐ์ x 16/5/2556 08:27:09 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

Home Contact Search Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาลังคมอย่างบูรณาการ

ค้นหาข้อมูล

☐ ค้นหาจากข้อมูลผู้แจ้งเหตุ/บาะแส
 ☐ ค้นหาจากข้อมูลผู้ประสบปัญหา
 ☒ ค้นหาจากข้อมูลบริการ

ค้นหาจากข้อมูลบริการ

รหัสบริการ : สถานะ : +

ข้อมูลการติดต่อ : 0897654567

ประเภทบริการ : +

พื้นที่ : +

ชื่อ-นามสกุล (ผู้ติดต่อ) :

ชื่อ-นามสกุล (ผู้เสียหาย) :

รหัสประจำตัวประชาชน / เลขประจำตัวคนต่างด้าว :

ช่วงวันที่ให้บริการ : เวลา : ถึง เวลา :

เงื่อนไข : เรืองทั้งหมด การเรียงลำดับ : สำสุด

รหัสบริการ	ประเภทบริการ	ผู้เสียหาย	หน่วยงานรับเรื่อง	รายละเอียด	สถานะ
56051400017	อื่นๆ		กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		อยู่ระหว่างคัดกรอง
56051400016	อื่นๆ	พต.ภัทร หงษ์ประดิษฐ์	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์		อยู่ระหว่างคัดกรอง
XX	X		XXXXXXX		XXX

พบข้อมูลทั้งสิ้น 3 รายการ

หน้า 1 จากทั้งหมด 1 หน้า

รูปที่ 4.71 หน้าจอค้นหาจากข้อมูลบริการ

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



บริการ	ประเภทบริการ	ผู้เสียหาย	
5051400017	อื่นๆ		กระทรวง
56051400016	อื่นๆ	พดมิภัทร หงษ์ประดิษฐ์	กระทรวง
XX	X		

พบข้อมูลทั้งสิ้น 3 รายการ < << >> > หน้า

รูปที่ 4.72 หน้าจอค้นหาจากข้อมูลบริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถคลิกปุ่ม  ตามรูปที่ 4.72 เพื่อให้ระบบแสดงรายละเอียดของการให้บริการที่ต้องการได้ ตามรูปที่ 4.73

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

089/7654567 / พุดังการ หงษ์ประดิษฐ์ x 16/5/2556 08:27:09 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน01

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: พุดังการ หงษ์ประดิษฐ์

วันที่เกิดเหตุ: 19/05/2556 00:00:00

สถานที่: หน้าที่กรมโบราณคดี ถนนพหลโยธิน 4

คนพาข้างเคียงมาขอทาน

พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > คลองเตย > คลองเตย

ชลบุรี > ศรีราชา > สุรศักดิ์

รายละเอียด

สาระสำคัญ: พบขอทานเด็ก

รายละเอียด:

ประเภทข้อมูล: เบ็ดเตล็ด

หมายเหตุ:

ผู้ติดต่อ: พุดังการ หงษ์ประดิษฐ์

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

วันเริ่มเรื่อง: 14/5/2556 15:59:06

วันจบเรื่อง: 14/5/2556 15:59:08

ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รันงานแล้ว

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

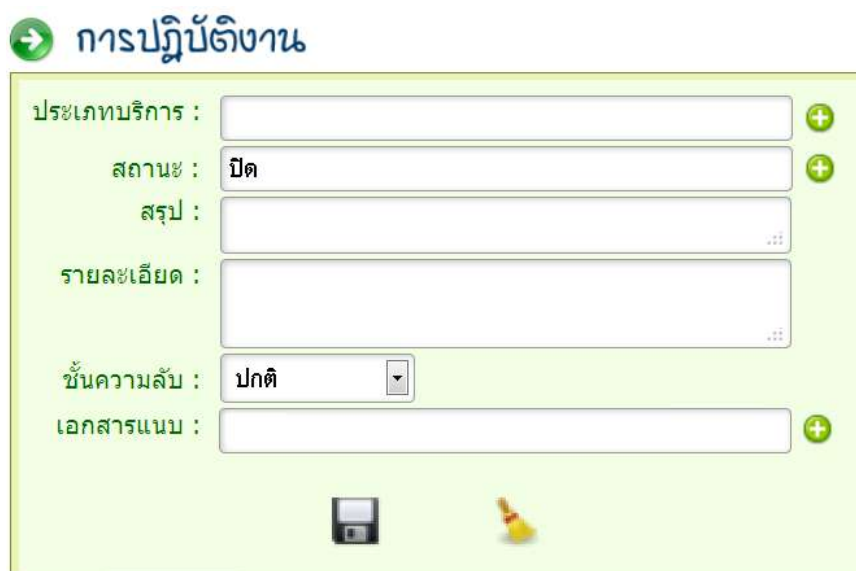
FRM009: เพิ่มประวัติการปฏิบัติงาน

หากมีการติดตามงานเข้ามา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องค้นหาข้อมูลบริการที่มีอยู่ในระบบให้ได้ตรงตามความต้องการของผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา เพื่อแจ้งความคืบหน้าของเรื่องให้ผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา รับทราบ

จากนั้นไปที่ ส่วนของประวัติการปฏิบัติงาน แล้วนำเมาท์ไปวางที่แถบประวัติการปฏิบัติงาน ให้คลิกปุ่ม  ตามรูปที่ 4.74 จะพบหน้าต่างบันทึกการปฏิบัติงาน ตามรูปที่ 4.75



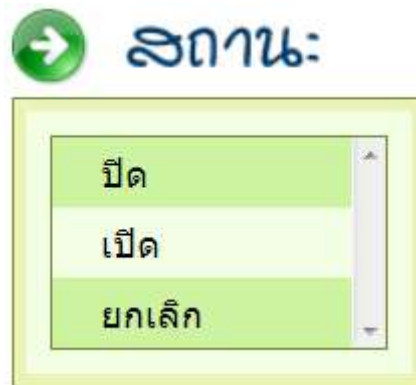
รูปที่ 4.74 หน้าจอประวัติการให้บริการ > ประวัติการปฏิบัติงาน



รูปที่ 4.75 หน้าต่างบันทึกการปฏิบัติงาน

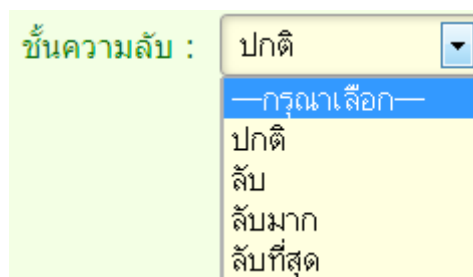
เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องบันทึกการปฏิบัติงานด้วยทุกครั้งที่มีการติดตามผล จากผู้แจ้งเหตุ/เบาะแส หรือผู้ประสบปัญหา โดยกรอกดังต่อไปนี้

- **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 ไฟล์เอกสารแนบที่ต้องเก็บเป็นหลักฐานคู่กับการปฏิบัติงานในครั้งนี้ โดยคลิกที่  เพื่อเพิ่มไฟล์ที่ต้องการเก็บ ตามรูปที่ 4.78

Select file for upload.

รายละเอียดไฟล์

อัปโหลดไฟล์

เรียกดู~

 Upload

รูปที่ 4.78 หน้าต่างการเลือกไฟล์แนบ

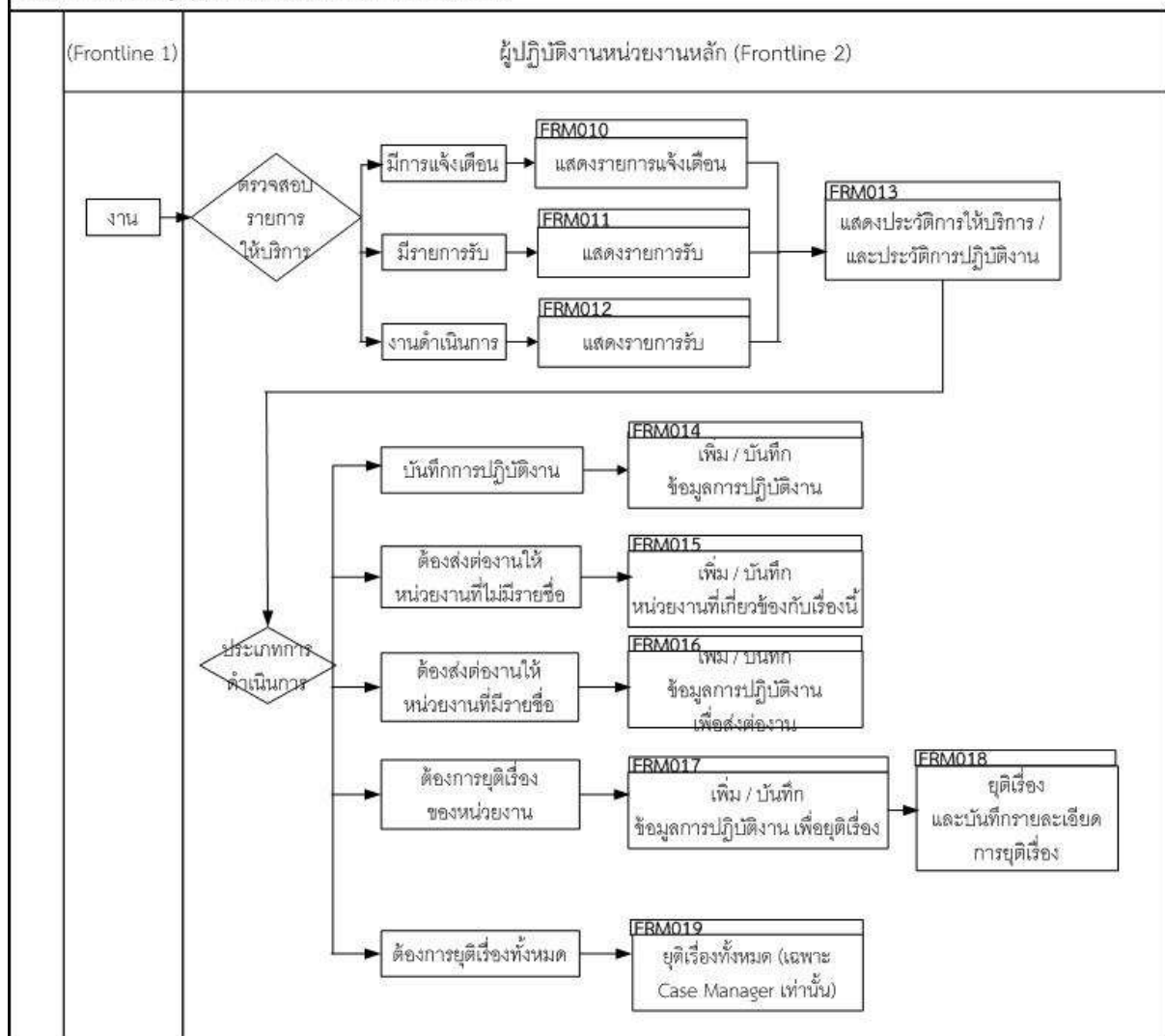
หากต้องการลบข้อมูลทั้งหมดที่กรอกไว้ เพื่กรอกข้อมูลใหม่ ให้คลิกที่ปุ่ม 
จากนั้นทำการบันทึก โดยคลิกที่ปุ่ม  ระบบจะจัดเก็บข้อมูล แล้วเพิ่มการปฏิบัติงานลงในส่วน
ประวัติการปฏิบัติงาน

บทที่ 5 ขั้นตอนการทำงานผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานหลัก (Front line 2)

วัตถุประสงค์

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

ขั้นตอนการทำงานผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานหลัก (Frontline 2)



FRM010: การแจ้งเตือน

ในเมนูหลัก Home : รายการให้บริการ จะประกอบด้วยหน้าจอย่อยดังนี้

5.1 การแจ้งเตือน

5.2 รายการรับ

5.3 งานดำเนินการ

5.1 การแจ้งเตือน คือ เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด ระบบจะแสดงการแจ้งเตือนดังรูป

Home > การแจ้งเตือน



รูปที่ 5.1 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : การแจ้งเตือน

ให้ *คลิก* รหัสบริการ เพื่อจะเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน

Home > การแจ้งเตือน > รหัสบริการ

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

023127787 / 56051300046 x 14/5/2556 11:47:52 amg dsn

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็น...

นางสาว อรุณ

Logout

รายการให้บริการ

การแจ้งเตือน รายการรับ งานดำเนินการ

คลิก

รหัสบริการ	รหัสผู้รับเงิน	ประเภทปัญหา	สถานะ	สถานะล่าสุด	รายละเอียด
56051400012	56051400017	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ ประสานงานหน่วยงาน
56051400011	56051400015	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง		แจ้งเหตุ ประสานงานหน่วยงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 2 รายการ

หน้า 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



รูปที่ 5.3 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : รายการรับ

ให้ *คลิก* รหัสบริการ เพื่อจะเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน

Home > รายการรับ > รหัสบริการ



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

(ระบบจะแสดงประวัติการให้บริการใน FRM013)

FRM012: งานดำเนินการ

5.3 งานดำเนินการ คือ ระบบจะแสดงงานทั้งหมดที่ผู้ปฏิบัติงานรับมาจากรายการรับแล้วยังไม่ยุติเรื่อง (อยู่ระหว่างดำเนินการ/อยู่ระหว่างคัดกรอง) ดังรูป

Home > งานดำเนินการ



OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รับแจ้งเหตุฉุกเฉินทางสังคมและปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นในชุมชน

ผู้ใช้งาน: กระทรวงยุติธรรมและสวัสดิการแห่งสังคม/ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

รายการให้บริการ

การแจ้งเหตุ | รายการรับ | **งานดำเนินการ**

หมายเลข	วันที่รับแจ้ง	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	แจ้งเหตุพบเห็นความรุนแรงในครอบครัว และทำร้ายร่างกาย...
56051000012	10/5/2556 9:36:25	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในชายแดน...
56051000011	10/5/2556 9:33:24	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นการใช้แรงงานเด็กไทย เขมร และเวียดนาม...
56051000010	10/5/2556 9:24:29	สิ่งของรั่วไหล (ถุงแอมโมเนีย)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุพบเห็นสิ่งของรั่วไหลในเด็กนักเรียน สิ่งของรั่วไหล...
56051000009	10/5/2556 9:16:37	สิ่งของรั่วไหล (ถุงแอมโมเนีย)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุพบเห็นสิ่งของรั่วไหลในเด็กนักเรียน สิ่งของรั่วไหล...
56051000008	10/5/2556 9:11:10	จ้างนาย	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าแรงงานเด็ก...
56051000007	10/5/2556 9:03:17	จ้างนาย	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้าแรงงานเด็ก...

พบข้อมูลทั้งหมด 9 รายการ

รูปที่ 5.5 หน้าจอเมนู : Home และหน้าจอย่อย : งานดำเนินการ

ให้ *คลิก* รหัสบริการ เพื่อจะเข้าไปบันทึกผลการปฏิบัติงาน

Home > งานดำเนินการ > รหัสบริการ

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งกรมการฝึกซ้อมการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน: กระทรวงมหาดไทยจะดำเนินการนี้เองของศูนย์ฯ

ออกจากระบบ

รายการให้บริการ

การแจ้งเตือน รายการรับ **งานดำเนินการ**

คลิก

รหัสบริการ	วันที่ให้บริการ	ประเภทปัญหา	สถานะ	รายละเอียด
56051400006	14/5/2556 9:34:02	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นเด็กไทย เชน และพี่ชาย...
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 ภายในร้าน...
56051000011	10/5/2556 9:33:24	แรงงานเด็ก	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งพบเห็นการใช้แรงงานเด็กไทย เชน และเรือ...
56051000010	10/5/2556 9:24:29	สิ่งของรั่วไหล (จุดแม่น้ำโขง)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	แจ้งเหตุหล่นสารเคมีเป็นเด็กปัสสาวะ...
56051000009	10/5/2556 9:16:37	สิ่งของรั่วไหล (จุดแม่น้ำโขง)	อยู่ระหว่างคัดกรอง	นักศึกษามหาวิทยาลัยรัฐบาลแห่งหนึ่ง มี...
56051000008	10/5/2556 9:11:10	จำนอง	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้า...
56051000007	10/5/2556 9:03:17	จำนอง	อยู่ระหว่างคัดกรอง	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบค้า...

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 application. The top navigation bar includes links for Home, Contact, Search, Report, and Admin. The main content area is divided into two primary sections: 'ประวัติการให้บริการ' (Service History) and 'ประวัติการปฏิบัติงาน' (Work History).

ประวัติการให้บริการ (Service History):

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):**
 - รหัสบริการ: 86081400006
 - สถานะบริการ: อยู่ระหว่างดำเนินการ
 - ประเภทบริการ: บริการฉุกเฉิน
 - วันเริ่มให้บริการ: 14/05/2566 09:34:02
 - วันสิ้นสุดบริการ: 14/05/2566 09:34:02
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):**
 - ผู้ประสบเหตุ: 0205/2566 14 00 00
 - สถานที่: จังหวัดสงขลา อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
 - พื้นที่: กรุงเทพมหานคร > เขตอโศก > เขตอโศก 2
- รายละเอียด (Details):**
 - สาเหตุ: ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุฉุกเฉิน และได้รับบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครดับเพลิง อบต. และ อบต.
 - รายละเอียด: ผู้ประสบเหตุแจ้งเหตุฉุกเฉิน และได้รับบริการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครดับเพลิง อบต. และ อบต. ตั้งแต่ 20:00-02:00 สร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินและข้าวของของบ้านเรือน รวมถึงความเสียหายต่อสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ดังกล่าว
 - ประเภทเหตุการณ์: ภัยพิบัติ
 - เหตุการณ์: ผู้ประสบเหตุ
 - ผู้ติดต่อ: 0205/2566 14 00 00
 - ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบเหตุ
 - ช่องทางติดต่อ: Walk in
 - ติดต่อด้วย: ไม่มีการ
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):**
 - หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน (Case Manager):**
 - สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ
 - ติดต่อด้วย: 0205/2566 14 00 00
 - ผลการดำเนินการ: อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ
 - หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > มณฑล:**
 - สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ
 - ติดต่อด้วย: 0205/2566 14 00 00
 - ผลการดำเนินการ: อยู่ระหว่างดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบเหตุ

ประวัติการปฏิบัติงาน (Work History):

- ประวัติการปฏิบัติงาน (Work History):**
 - วันเริ่มปฏิบัติงาน: 14/05/2566 13:36:16
 - ประเภทงาน: บริการฉุกเฉิน
 - สถานที่: Call Center
 - วันสิ้นสุดปฏิบัติงาน: 14/05/2566 13:36:16
 - ผลการปฏิบัติงาน: 24 ชั่วโมง
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Work History):**
 - วันเริ่มปฏิบัติงาน: 14/05/2566 13:36:16
 - ประเภทงาน: บริการฉุกเฉิน
 - สถานที่: Call Center
 - วันสิ้นสุดปฏิบัติงาน: 14/05/2566 13:36:16
 - ผลการปฏิบัติงาน: 24 ชั่วโมง
- ประวัติการปฏิบัติงาน (Work History):**
 - วันเริ่มปฏิบัติงาน: 14/05/2566 13:36:16
 - ประเภทงาน: บริการฉุกเฉิน
 - สถานที่: Call Center
 - วันสิ้นสุดปฏิบัติงาน: 14/05/2566 13:36:16
 - ผลการปฏิบัติงาน: 24 ชั่วโมง

รูปที่ 5.7 หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ และประวัติการปฏิบัติงาน

FRM014: การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน

เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้บันทึกผลการปฏิบัติงาน โดย *คลิก*

+ สร้าง
ประวัติการปฏิบัติงาน

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

0642863214 / 5605100012

14/5/2566 14:40:39 ampt pgn

Home Contact Search Report Admin

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

หมายเลขบริการ : 86081000012

ลักษณะบริการ : อุตสาหกรรมเครื่อง

ประเภทบริการ : แรงงานเด็ก

วันรับแจ้งบริการ : 10/5/2566 09:36:25

สร้างโดย : ampt pgn - 10/5/2566 09:36:25

วันสิ้นสุดบริการ :

แก้ไขโดย : ampt pgn - 10/5/2566 09:36:09

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบเหตุ : ไม่มี

วันที่เกิดเหตุ : 04/04/2566 23:58:00

สถานที่ : บ้านเลขที่ 12 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พื้นที่ : กรุงเทพมหานคร > เขตปทุมธานี > คลองหลวง

รายละเอียด

รายละเอียด : ขณะรับแจ้งเหตุเรื่องแรงงานเด็ก ทางบ้านเลขที่ 12 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โทรแจ้งมาที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

รายละเอียด : ขณะรับแจ้งเหตุเรื่องแรงงานเด็ก ทางบ้านเลขที่ 12 หมู่ 1 ตำบลบ้านใหม่ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โทรแจ้งมาที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

ประเภทข้อมูล : เบื้องต้น

ผู้แจ้งเหตุ : เด็กชาย นามสมมุติ

ประเภทผู้แจ้งเหตุ : ไม่ใช่ผู้ประสบเหตุ

ข้อมูลอ้างอิง : ชุดข้อมูลเดิม 1300

ติดต่อกลับ : ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างส่งเรื่อง

แก้ไขโดย : ampt pgn - 10/5/2566 9:36:09

สถานะข้อมูล :

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

สถานะ : อยู่ระหว่างส่งเรื่อง

แก้ไขโดย : ampt pgn - 10/5/2566 9:36:09

สถานะข้อมูล :

คลิก

ประวัติการปฏิบัติงาน

วันรับแจ้งเหตุ : 10/5/2566 9:36:25

ประเภท : แรงงาน

ชื่อ : Call Center

รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน

รวมเวลา : 24 ชั่วโมง

วันรับแจ้งเหตุ : 10/5/2566 9:36:26

ประเภท : แรงงาน

ชื่อ : Call Center

รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน

รวมเวลา : 24 ชั่วโมง

รูปที่ 5.8 หน้าจอ : *คลิก* สร้าง เพื่อบันทึกผลการปฏิบัติงาน

ระบบจะแสดง หน้าจอ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูล

➔ การปฏิบัติงาน

ประเภทบริการ :

สถานะ :

สรุป :

รายละเอียด :

ชั้นความลับ :

เอกสารแนบ :

รูปที่ 5.9 ระบบแสดง หน้าจอ : การปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงานบันทึกการปฏิบัติงาน โดยบันทึก :

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

➔ ประเภทบริการ

ติดตามผล

ประสานงาน/โอนเรื่อง

สายโทรออก

แจ้งเหตุ

คลิก

รูปที่ 5.10 การบันทึก “ประเภทบริการ”

- คลิก เลือก สถานะ



รูปที่ 5.11 การบันทึก : สถานะ

- บันทึกสรุปการปฏิบัติงาน

สรุป : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่

รูปที่ 5.12 การบันทึก : สรุป

- บันทึกรายละเอียดการปฏิบัติงาน

รายละเอียด : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ

รูปที่ 5.13 การบันทึก : รายละเอียด

- คลิก เลือก ชั้นความลับ

ชั้นความลับ : ปกติ

—กรุณาเลือก—

ปกติ

ลับ

ลับมาก

ลับที่สุด

รูปที่ 5.14 การบันทึก : ชั้นความลับ

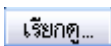
- การแนบไฟล์เอกสาร

คลิก  เพื่อเพิ่มไฟล์เอกสาร

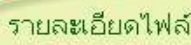
เอกสารแนบ :  

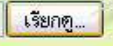
รูปที่ 5.15 การเพิ่มไฟล์เอกสาร

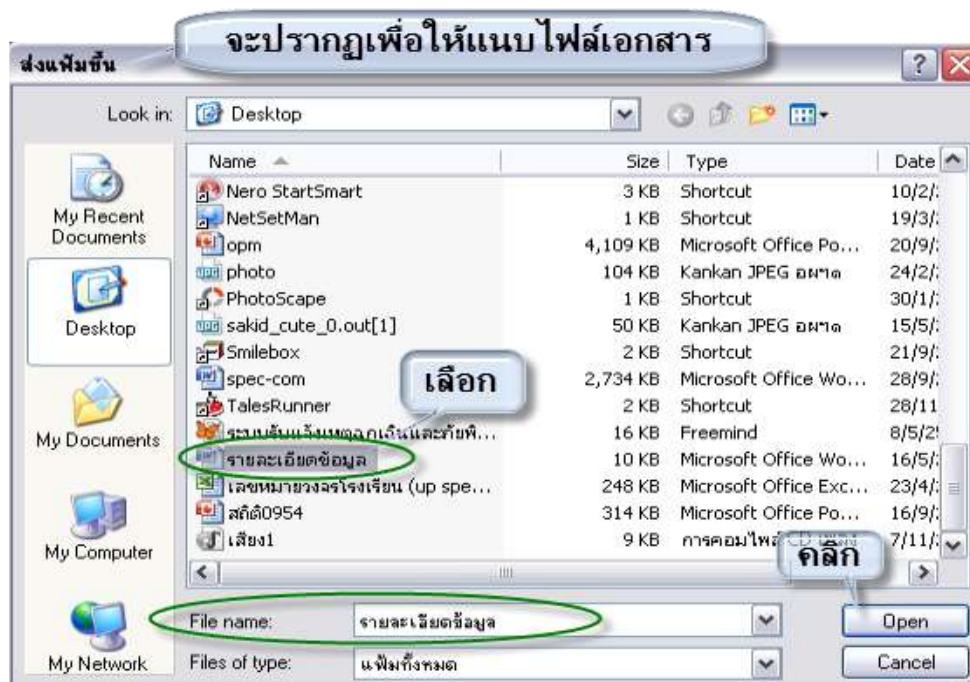
ระบบจะแสดง “Select file for upload”

- บันทึกรายละเอียดไฟล์
- อัปโหลดไฟล์ โดยการ  แล้ว  
- ให้เลือกไฟล์เอกสาร แล้ว 

Select file for upload.

 รายละเอียดข้อมูล 

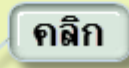
อัปโหลดไฟล์   



รูปที่ 5.16 การเพิ่มไฟล์เอกสาร

ระบบจะแสดงผลการบันทึกข้อมูล ให้  

Select file for upload.

รายละเอียดไฟล์	รายละเอียดข้อมูล
อัปโหลดไฟล์	C:\Documents and Settings\... เรียกดู...
 	

รูปที่ 5.17 การเพิ่มไฟล์เอกสาร

ระบบจะแสดงผลการแนบไฟล์เอกสาร

เอกสารแนบ :

ไฟล์: รายละเอียดข้อมูล.docx	รายละเอียด:รายละเอียดข้อมูล	
-----------------------------	-----------------------------	---

รูปที่ 5.18 แสดงผลการแนบไฟล์เอกสาร

เมื่อบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ให้ *คลิก* บันทึก

➔ การปฏิบัติงาน

ประเภทบริการ :

สถานะ :

สรุป :

รายละเอียด :

ชั้นความลับ :

เอกสารแนบ :

คลิก

รูปที่ 5.19 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึก

ประวัติการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงผลดังรูป

ประวัติการปฏิบัติงาน + สร้าง

วันแจ้งเรื่อง : 16/5/2556 10:02:02 วันจบเรื่อง : ผู้รับ : ampp.psn - รอการตอบรับ

ประเภท : แจ้งเหตุ สถานะ : เปิด เอกสารแนบ : Download

เรื่อง : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่

รายละเอียด : อยู่ระหว่างตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุ โดยแจ้งความคืบหน้ากับผู้เสียหายแล้ว

ระยะเวลา : ชั่วโมง

แก้ไข

สร้างโดย : ampp.psn - 16/5/2556 10:02:02
แก้ไขโดย : ampp.psn - 16/5/2556 10:02:02

รูปที่ 5.20 ประวัติการปฏิบัติงานที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

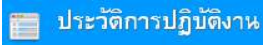
หน้าจอ : การให้บริการ ในส่วนของ ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

[illegible]

รูปที่ 5.21 หน้าจอ : ประวัติการปฏิบัติงานที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

FRM015: กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม

กรณีผู้ปฏิบัติงานต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม ให้ดำเนินการดังนี้ (หากผู้ปฏิบัติงานไม่ได้เป็นเจ้าของเรื่อง จะไม่สามารถส่งเรื่องต่อไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติมได้)

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

การคลิก

ในหน้าจอ

ประวัติการให้บริการ

0879885402 / นางสาว รนฤดี อังสุสุข / 56001400012 x 15/5/2556 11:20:59 amp psn

Home Contact Search Report Admin

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

หมายเลข : 56051400012

สถานะบริการ : อยู่ระหว่างติดต่อ

ประเภทบริการ : แกรงงานเด็ก

วันที่ให้บริการ : 14/05/2556 10:45:45

วันที่รับเรื่อง : 14/05/2556 10:45:54

วันที่ส่งเรื่อง : 14/05/2556 10:46:06

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา : นางสาว รนฤดี อังสุสุข

วันที่เกิดเหตุ : 13/05/2556 10:48:00

สถานที่ :

เหตุเกิด :

รายละเอียด

สาระสำคัญ : พบการให้สัมภาษณ์เป็นรายสัปดาห์ และพบ

รายละเอียด :

ประเภทปัญหา : ปัญหา

สาเหตุเหตุ : รนฤดี อังสุสุข

ผู้ประสบปัญหา : ผู้ประสบปัญหา

สิ่งที่ทางติดต่อ : Web site

สิ่งที่ส่งคืน : ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างติดต่อ

วันที่รับเรื่อง : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์001 - 14/5/2556 10:46:06

สิ่งที่ส่งคืน :

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สถานะ : อยู่ระหว่างติดต่อ

วันที่รับเรื่อง : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์001 - 14/5/2556 10:46:06

สิ่งที่ส่งคืน :

ประวัติการปฏิบัติงาน

วันที่รับเรื่อง	ประเภท	วันที่ส่งเรื่อง	สถานะ	ผู้รับ	สิ่งที่ส่งคืน
15/5/2556 10:29:55	ประเภท : ปัญหาสังคม/ปัญหา	15/5/2556 10:29:56	สถานะ : ปิด	ผู้รับ : amp psn - ทีมงาน	สิ่งที่ส่งคืน :
14/5/2556 10:45:45	ประเภท : Call Inbound	14/5/2556 10:45:54	สถานะ : ปิด	ผู้รับ : amp psn - ทีมงาน	สิ่งที่ส่งคืน :
14/5/2556 10:45:45	ประเภท : Call Inbound	14/5/2556 10:45:54	สถานะ : ปิด	ผู้รับ : amp psn - ทีมงาน	สิ่งที่ส่งคืน :

รูปที่ 5.22 การคลิก แก้ไขในหน้าจอ : ประวัติการให้บริการ

คลิก



เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนของ



หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 0879865452 / นางสาว รณฤดี มั่งมีสุข / 56051400012 15/5/2556 11:23:29 amp psn

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งกรมการพัฒนากฎหมายมาใช้เป็นจุดแจ้งความทางบูรณาการ

การให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

คดีเรื่อง: 56051400012

* ประเภทคดี: แร่จากคดี

* สถานที่: อู่ระหว่างคดีของ

ข้อมูลเหตุการณ์

* วันที่เกิดเหตุ: 13-05-2556 เวลา: 10:45

สถานที่:

คดี:

รายละเอียด

* รายละเอียด: พบการขโมยเงินจากตู้ ATM

รายละเอียดของเรื่อง:

* ชื่อตามคดี: เปิดคดี

หมายเลข:

ผู้ติดต่อ: รณฤดี มั่งมีสุข

ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา

ช่องทางติดต่อ: Walk in

* ติดต่อจาก: โทรศัพท์

ผู้ประสานงาน: นางสาว รณฤดี มั่งมีสุข

คลิก

เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน (Case Manager)

สถานะ: อยู่ระหว่างคดีของ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 01 - 14/5/2556 10:46:06

ผลการดำเนินการ:

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ: อยู่ระหว่างคดีของ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 01 - 14/5/2556 10:46:06

ผลการดำเนินการ:

บันทึก ยกเลิก

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

ระยอง

รูปที่ 5.25 ระบบแสดงจังหวัดทั้งหมด และ คลิก เลือกจังหวัด

ระบบแสดงอำเภอภายใต้จังหวัดทั้งหมด ให้ คลิก เลือกอำเภอ

 พื้นที่

ย้อนกลับ

คลองเตย 

คลองสาน

คลองสามวา

ดินนายาว

จตุจักร

จอมทอง

ดอนเมือง

ดินแดง

ตุลิต

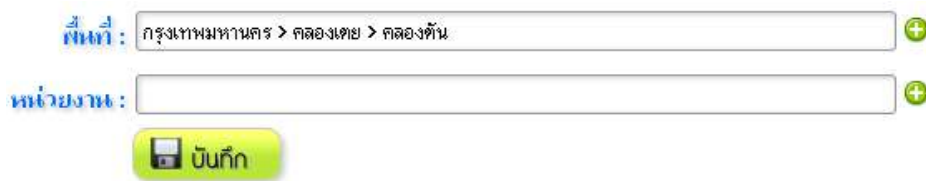
รูปที่ 5.26 คลิก เลือกอำเภอ

ระบบแสดงตำบลภายใต้จังหวัดทั้งหมด ให้ **คลิก** เลือกตำบล



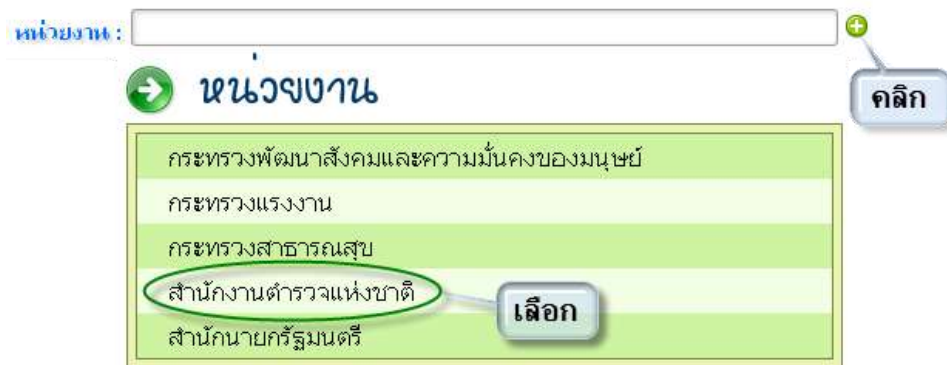
รูปที่ 5.27 **คลิก** เลือกตำบล

ระบบจะแสดงพื้นที่ที่ได้เลือก จังหวัด ตำบล อำเภอ เรียบร้อยแล้ว



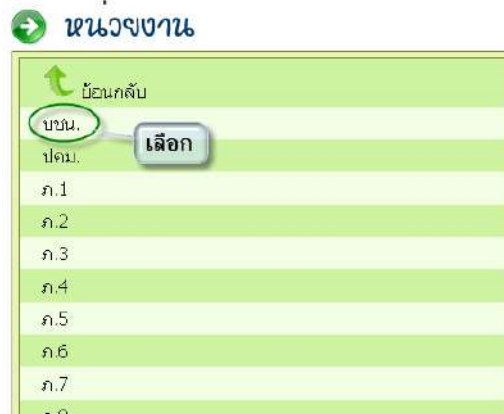
รูปที่ 5.28 ระบบจะแสดงพื้นที่ที่ได้เลือกเรียบร้อยแล้ว

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



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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
0879005452 / นางสาว รนที รังนิตย / 58051400012 x 15/5/2556 11:33:12 amp psn

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งกระทรวงมหาดไทย

การให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

รหัสเรื่อง : 58051400012

* ประเภทบริการ :

* สถานะ :

ข้อมูลเหตุการณ์

* วันที่เกิดเหตุ : เวลา :

สถานที่ :

พื้นที่ :

รายละเอียด

* สาเหตุสำคัญ :

รายละเอียดของเรื่อง :

เรื่อง :

* สถานะ :

หมายเหตุ :

ผู้ติดต่อ : รนที รังนิตย **ประเภทผู้ติดต่อ** : ผู้ประสบปัญหา

ช่องทางติดต่อ :

* ติดต่อกลับ :

ผู้ประสานงาน : นางสาว รนที รังนิตย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ : **แก้ไข** **ลบ**

ติดต่อโดย : นางสาว รนที รังนิตย - 3/5/2556 14:33:37

ผลการดำเนินการ :

หน่วยงาน สำนักพัฒนาครอบครัวแห่งชาติ > มชน. (Case Manager)

สถานะ :

ติดต่อโดย :

ผลการดำเนินการ :

คลิก **บันทึก** **ยกเลิก**

รูปที่ 5.32 ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่สร้างไว้ ให้ **คลิก** บันทึก

เมื่อเลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมแล้ว ระบบจะแสดงการแจ้งเตือน

การแจ้งเตือน (Notify)

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	☒ Email ☒ SMS ☒ Application
สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > ขบชน.	☒ Email ☒ SMS ☒ Application

รูปที่ 5.33 ระบบจะแสดงการแจ้งเตือน

ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

0014 (15793) / นางสาว รณดี สิงห์สุข / 560503000004

15/5/2556 13:35:41

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01

Home Contact Search Report Admin

OSCC 1300 Hotline เว็บไซต์ช่วยเหลือสังคม

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

หมายเลข : 560503000004

สถานะบริการ : อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเภทบริการ : เภสัชกร

วันเริ่มให้บริการ : 03/05/2556 14:31:44

วันสิ้นสุด : เสาร์ที่ 3 กรกฎาคม - 03/07/2556 14:31:44

วันที่โอน : 15/05/2556 13:37:24

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา : นางสาว รณดี สิงห์สุข

วันที่เกิดเหตุ : 13/05/2556 10:45:00

สถานที่ :

พื้นที่ :

รายละเอียด

สาระสำคัญ : พบการให้บริการในหน่วยงาน และพบ

รายละเอียด :

ประเภทปัญหา : เภสัชกร

หมายเหตุ :

ผู้ติดต่อ :

ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา

ชื่อหน่วยงาน : Wolk (ก)

ติดต่อด้วย : บัณฑิตการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันที่โอน : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24

ผลการดำเนินการ :

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บมท.

สถานะ : อยู่ระหว่างดำเนินการ

วันที่โอน : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24

ผลการดำเนินการ :

ประวัติการปฏิบัติงาน

สร้าง

วันเริ่มใช้งาน : 03/05/2556 14:31:44

ประเภท : รับเรื่อง

เรื่อง : Call ที่ออก

รายละเอียด : โปรดดูงานหน่วยงาน

ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง

วันเริ่มใช้งาน : 15/05/2556 13:37:24

สถานะ : ปิด

ผู้รับ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บมท. - รองศาสตราจารย์

ผลการดำเนินการ :

สรุปลำดับ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 03/05/2556 14:31:44

ประวัติโอน : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 13:37:24

วันเริ่มใช้งาน : 03/05/2556 14:31:44

ประเภท : รับเรื่อง

เรื่อง : Call ที่ออก

รายละเอียด : โปรดดูงานหน่วยงาน

ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง

วันเริ่มใช้งาน : 03/05/2556 14:31:45

สถานะ : เปิด

ผู้รับ : เสาวนีย์ เสงี่ยมพงษ์ - รับงานแล้ว

ผลการดำเนินการ :

สรุปลำดับ : เสาวนีย์ เสงี่ยมพงษ์ - 03/05/2556 14:31:44

ประวัติโอน : เสาวนีย์ เสงี่ยมพงษ์ - 03/05/2556 14:31:45

วันเริ่มใช้งาน : 03/05/2556 14:31:44

ประเภท : รับเรื่อง

เรื่อง : Call ที่ออก

รายละเอียด : โปรดดูงานหน่วยงาน

ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง

วันเริ่มใช้งาน : 03/05/2556 14:31:44

สถานะ : เปิด

ผู้รับ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รับงานแล้ว

ผลการดำเนินการ :

สรุปลำดับ : เสาวนีย์ เสงี่ยมพงษ์ - 03/05/2556 14:31:44

ประวัติโอน : เสาวนีย์ เสงี่ยมพงษ์ - 03/05/2556 14:31:45

แก้ไข

รูปที่ 5.34 ระบบจะแสดงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่ได้สร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว

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

The screenshot displays the OSCC system interface for case management. The header includes a tab for 'ประวัติการปฏิบัติงาน' (Case History) and a button for 'สร้าง' (Create). The main content area shows a list of cases with the following details:

- Case 1:**
 - วันที่รับเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
 - ประเภท: รับเรื่อง
 - เรื่อง: Call Inbound
 - รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน
 - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
 - วันที่ส่งเรื่อง: 15/5/2556 13:37:24
 - สถานะ: ปิด
 - ผู้รับ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บกน - รอคอยตอบรับ
 - เอกสารแนบ:
 - สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44
 - แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24
- Case 2:**
 - วันที่รับเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
 - ประเภท: รับเรื่อง
 - เรื่อง: Call Inbound
 - รายละเอียด: เริ่มให้บริการ
 - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
 - วันที่ส่งเรื่อง: 3/5/2556 14:31:45
 - สถานะ: เปิด
 - ผู้รับ: เสวณีไป เทวดพงษ์ - รับงานแล้ว
 - เอกสารแนบ:
 - สร้างโดย: เสวณีไป เทวดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:44
 - แก้ไขโดย: เสวณีไป เทวดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:45
- Case 3:**
 - วันที่รับเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
 - ประเภท: รับเรื่อง
 - เรื่อง: Call Inbound
 - รายละเอียด: เริ่มให้บริการ
 - ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง
 - วันที่ส่งเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44
 - สถานะ: เปิด
 - ผู้รับ: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - รับงานแล้ว
 - เอกสารแนบ:
 - สร้างโดย: เสวณีไป เทวดพงษ์ - 3/5/2556 14:31:44
 - แก้ไขโดย: เสวณีไป เทวดพงษ์ - 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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 023245633 / 56061300019 15/5/2556 14:05:07 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Home Contact Search Report Admin

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

รหัสบริการ : 56051300013
 สถานะบริการ : อยู่ระหว่างจัดการ
 ประเภทบริการ : แจ้งเหตุไม่พร้อม (ดูแลแม่บ้าน)
 วันเริ่มให้บริการ : 13/5/2556 16:03:25
 สิ้นสุด : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26
 วันสิ้นสุดบริการ : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา :
 วันเกิดเหตุ : 01/05/2556 00:00:00
 สถานที่ :
 ที่เกิด :

รายละเอียด

สาระสำคัญ :
 รายละเอียด :
 ประเภทข้อมูล : ปกติ
 สถานะ :
 ผู้ติดต่อ :
 ช่องทางติดต่อ : Walk in
 ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา
 สิ่งส่งคืน : ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงสาธารณสุข (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างจัดการ
 สิ้นสุด : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26
 สถานะผู้ประสาน :

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

สถานะ : อยู่ระหว่างจัดการ
 สิ้นสุด : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 13/5/2556 16:03:26
 สถานะผู้ประสาน :

คลิก + **สร้าง**

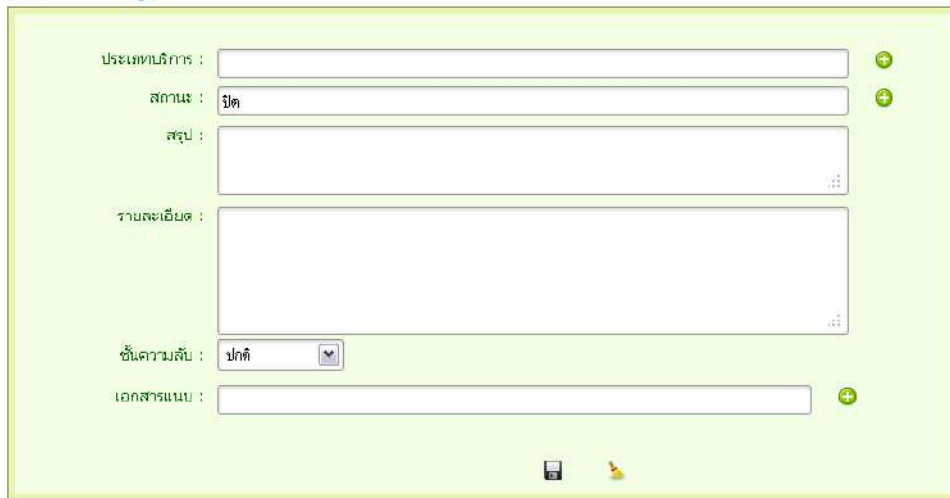
ประวัติการปฏิบัติงาน

วันเริ่มเรื่อง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	วันเริ่มเรื่อง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	ผู้รับ	สถานะ	วันเริ่มเรื่อง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด	ผู้รับ	สถานะ	วันเริ่มเรื่อง	ประเภท	เรื่อง	รายละเอียด
13/5/2556 16:03:25	ปกติ	Call to hand	ประสานงานพร้อมงาน	13/5/2556 16:03:26	ปกติ			กระทรวงสาธารณสุข - จักษุแพทย์		13/5/2556 16:03:25	ปกติ	Call to hand	ประสานงานพร้อมงาน	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01		13/5/2556 16:03:25	ปกติ	Call to hand	ประสานงานพร้อมงาน
			24 ชั่วโมง																
13/5/2556 16:03:25	ปกติ	Call to hand	ประสานงานพร้อมงาน	13/5/2556 16:03:26	ปกติ			กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - ช่างภาพ		13/5/2556 16:03:25	ปกติ	Call to hand	ประสานงานพร้อมงาน	กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01		13/5/2556 16:03:25	ปกติ	Call to hand	ประสานงานพร้อมงาน
			24 ชั่วโมง																

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

ระบบจะแสดงหน้าจอ : การปฏิบัติงาน

➔ การปฏิบัติงาน



รูปที่ 5.37 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน

สร้างข้อมูลการปฏิบัติงานดังนี้

- ประเภทบริการ
- สถานะ
- สรุป
- รายละเอียด
- ข้อความลับ
- 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 ^๕ระดับความลับ



รูปที่ 5.42 เลือก ^๕ระดับความลับ

ระบบจะแสดงข้อมูลการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว ให้ *คลิก* บันทึก

 **การปฏิบัติงาน**

ประเภทบริการ :

สถานะ :

สรุป :

รายละเอียด :

ชั้นความลับ :

เอกสารแนบ :

คลิก  

รูปที่ 5.43 เลือก ชั้นความลับ

ระบบจะแสดงข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว

ประวัติการปฏิบัติงาน  สร้าง

 ปิด

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

[illegible]

รูปที่ 5.45 ข้อมูลประวัติการปฏิบัติงานที่ได้สร้างเรียบร้อยแล้ว

FRM017: การปิดการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

เมื่อหน่วยงานภายใต้หน่วยงานหลัก ดำเนินการแล้วเสร็จ ให้บันทึกผลการปฏิบัติงาน โดย *คลิก*

[illegible]

รูปที่ 5.46 หน้าจอ : *คลิก* สร้าง เพื่อบันทึกบันทึกผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้

ระบบจะแสดง หน้าจอ : การปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกไว้

➔ การปฏิบัติงาน

รหัสการให้บริการ : 56051400029

ประเภทบริการ : +

สถานะ : +

สรุป :

รายละเอียด :

ชั้นความลับ : ▼

เอกสารแนบ : +

รูปที่ 5.47 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานได้บันทึกไว้

ปิดข้อมูลการปฏิบัติงาน โดยบันทึก :

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

➔ ประเภทบริการ

ติดตามผล

ประสานงาน/โอนเรื่อง

สายโทรออก

แจ้งเหตุ

รูปที่ 5.48 การบันทึก : ประเภทบริการ

- คลิก เลือก 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

กรุณาเลือก

ปกติ

ลับ

ลับมาก

ลับที่สุด

รูปที่ 5.52 การบันทึก : ชั้นความลับ

เมื่อบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว *คลิก* บันทึก

➡ การปฏิบัติงาน

รหัสการให้บริการ : 56051400029

ประเภทบริการ :

สถานะ :

สรุป :

รายละเอียด :

ชั้นความลับ :

เอกสารแนบ :

รูปที่ 5.53 หน้าจอ : การปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึก

ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว

ประวัติการปฏิบัติงาน

สร้าง

วันที่เริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:26:35

ประเภท : แจ้งเหตุ

เรื่อง : ตัวเซ็นการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

รายละเอียด : ตัวเซ็นการแก้ไข และแจ้งผู้เสียหายเรียบร้อยแล้ว

ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง

วันที่จบเรื่อง : 14/5/2556 16:04:31

สถานะ : ปิด

ผู้รับ : amp.psn - รวการตอบรับ

เอกสารแนบ :

สร้างโดย : amp.psn - 14/5/2556 15:26:35

แก้ไขโดย : amp.psn - 14/5/2556 16:04:31

รูปที่ 5.54 ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

หน้าจ่อ : การให้บริการ ในส่วนของ ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

0843653214 / 56051000012 14/5/2556 16:05:12 amp psn

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งภาพพจน์ไว้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

หมายเลข : 56051000012

สถานะบริการ : อยู่ระหว่างติดเครื่อง

ประเภทของบริการ : แจ้งงานเด็ก

วันที่เริ่มให้บริการ : 10/05/2556 09:36:25 วันที่สิ้นสุดบริการ :
 สิ้นวัน : amp psn - 10/05/2556 09:36:25 สิ้นวัน : amp psn - 10/05/2556 09:36:09

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา : ไม่ระบุ
 วันที่เกิดเหตุ : 04/04/2556 23:55:00

สถานที่ : ร้านสาขา สาขาโมกะ เขตปทุมธานี กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ซอย 9 เข้ากระยะทางประมาณ 300 เมตร ร้านดังกล่าวจะมีพนักงานอยู่ติดบ้านสะดวกซื้อเมย์เว็น ใกล้ๆนั้น ลักษณะของร้านจะเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น สีเขียว

ที่มา : กรุงเทพมหานคร > ปทุมธานี > คลองหลวง

รายละเอียด

สาระสำคัญ : ขณะแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านสาขา สาขาโมกะ

รายละเอียด : ขณะแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายในร้านสาขา สาขาโมกะ บริเวณถนนสี่ ซอย 9 แขวงปทุมธานี(ตามคู่มือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการใช้แรงงานเด็ก ภายใต้ร้านสาขา สาขาโมกะ เขตปทุมธานี กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ซอย 9 เข้ากระยะทางประมาณ 300 เมตร ร้านดังกล่าวจะมีพนักงานอยู่ติดบ้านสะดวกซื้อเมย์เว็น ใกล้ๆนั้น ลักษณะของร้านจะเป็นอาคารพาณิชย์ 3 ชั้น สีเขียว ผู้ต้องแจ้งเหตุที่ทำงานในร้านเป็นเด็กซึ่งพ่อแม่ได้ส่งตัวมาขายประมาณ 15 - 16 ปี เพราะมีเงินจอดังเดิมขึ้นหนังสือรับทราบขออนุญาตและทางร้านมีการเปิดให้บริการซึ่งทำร้านดังกล่าวจะมีการเปิดเพลงดังเสียงดังมากจนสามารถได้ยินเสียงคนคุยกันนอกพื้นที่ร้านประมาณ 12:30 น ถึง 06:00 น. ขณะนั้นกำลังไป ส่งของที่ตู้คอนเทนเนอร์ภายในร้านให้กับความดีต่อส่วนอื่น ซึ่งกล่าวว่าเป็นไปได้ทั้งกรรมแล้วเป็นระยะเวลา 1 ปีก็เห็นด้วยที่จะแจ้งเรื่องไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

ประเภทข้อร้อง : เป็ดเผย

หมายเหตุ :

ผู้ติดต่อ : เด็กน้อย นามสมมุติ **ประเภทผู้ติดต่อ :** ไม่ใช่ผู้ประสบปัญหา

ช่วงเวลาติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300 **สิ่งส่งกลับ :** ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน (Case Manager)	
สถานะ : อยู่ระหว่างติดเครื่อง	สัปดาห์ : amp psn - 10/5/2556 9:38:09
ผลการดำเนินการ :	

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน	
สถานะ : อยู่ระหว่างติดเครื่อง	สัปดาห์ : amp psn - 10/5/2556 9:38:09
ผลการดำเนินการ :	

ประวัติการปฏิบัติงาน

+ สร้าง

วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 15:26:35 ประเภท : แจ้งเหตุ เรื่อง : สถานการณ์ในโรงเรียนสอนเต้นรำ รายละเอียด : สถานการณ์ในโรงเรียนสอนเต้นรำ รวมเอกสาร : 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 16:04:31 สถานะ : ปิด ผู้รับ : amp psn - รายการตอบรับ เวลาตรวจพบ : สรุปงาน : amp psn - 14/5/2556 15:26:35 แก้ไขงาน : amp psn - 14/5/2556 16:04:31
วันเริ่มเรื่อง : 14/5/2556 14:56:26 ประเภท : แจ้งเหตุ เรื่อง : อยู่ระหว่างการตรวจสอบคืนที่เกิดเหตุ รายละเอียด : อยู่ระหว่างการตรวจสอบคืนที่เกิดเหตุ โดยแจ้งความสืบเสาะกับผู้มีเสียหายแล้ว รวมเอกสาร : 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง : 14/5/2556 14:56:26 สถานะ : ปิด ผู้รับ : amp psn - รับงานแล้ว เวลาตรวจพบ : สรุปงาน : amp psn - 14/5/2556 14:56:26 แก้ไขงาน : amp psn - 14/5/2556 14:56:26
วันเริ่มเรื่อง : 10/5/2556 9:36:25 ประเภท : แจ้งเหตุ เรื่อง : Call ต่อเนื่อง รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน รวมเอกสาร : 24 ชั่วโมง	วันจบเรื่อง : 10/5/2556 9:36:25 สถานะ : ปิด ผู้รับ : กระทรวงแรงงาน - รายการตอบรับ เวลาตรวจพบ : สรุปงาน : amp psn - 10/5/2556 9:36:25 แก้ไขงาน : amp psn - 10/5/2556 9:36:25

รูปที่ 5.55 ประวัติการปฏิบัติงาน ที่บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

FRM018: การยุติเรื่องของหน่วยงาน

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

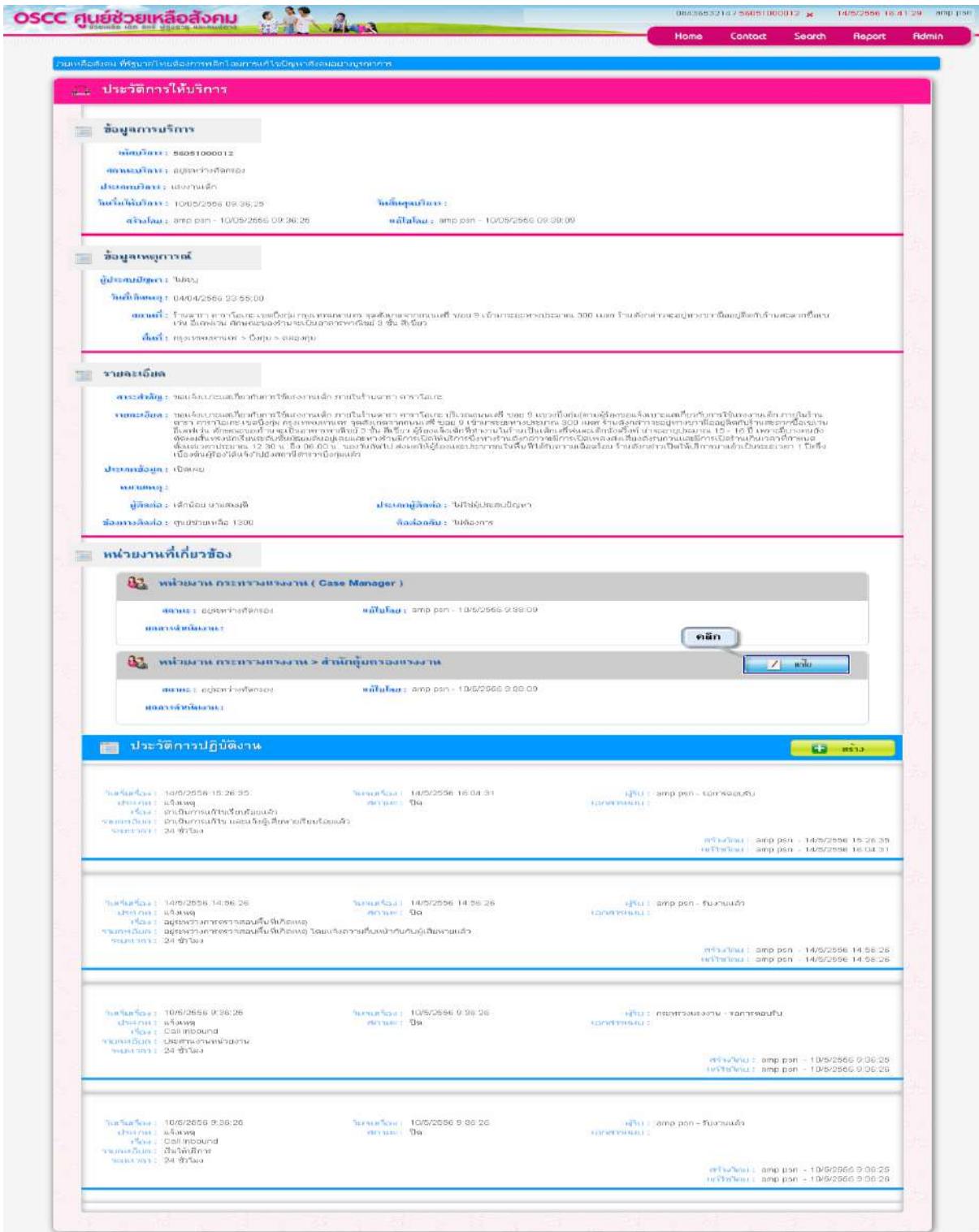
- ตัวอย่าง 1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. ได้ดำเนินการปิดเรื่อง ในส่วนของ เรียบร้อยแล้ว
2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. จะต้องเข้ามายุติเรื่องของหน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน. ในส่วนของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ด้วย เพื่อแสดงว่าหน่วยงานหลัก สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

The screenshot shows the OSCC system interface. The top section is titled 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง' (Related Agencies). Below this, there are two case entries. The first entry is for 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.' (Ministry of Police > B.S.N.) with a status of 'ยุติเรื่อง' (Case Closed) and a date of 15/5/2556. The second entry is for 'สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.' (Ministry of Police > B.S.N.) with a status of 'ปิด' (Closed) and a date of 15/5/2556. The interface includes a 'ประวัติการปฏิบัติงาน' (Work History) tab and a 'สรุป' (Summary) button. The bottom section shows a list of cases with details such as 'รับแจ้งเรื่อง' (Received Report), 'ประเภท' (Type), 'เรื่อง' (Subject), 'รายละเอียด' (Details), and 'ระยะเวลา' (Duration).

รูปที่ 5.56 ตัวอย่าง การยุติเรื่องของหน่วยงาน

การยุติเรื่องของหน่วยงาน ให้ดำเนินการดังนี้

คลิก  ในส่วนของ 



The screenshot shows the OSCC (One Stop Crisis Center) system interface. The main header includes the OSCC logo and navigation links: Home, Contact, Search, Report, Admin. The page title is 'ประวัติการให้บริการ' (Service History). The content area is divided into several sections:

- ข้อมูลการบริการ (Service Information):** Displays contact details (phone number: 06081000012), service dates (from 10/05/2556 to 10/05/2556), and service status (active).
- ข้อมูลเหตุการณ์ (Incident Information):** Displays incident details (case number: 0404/2556), incident date (10/05/2556), and incident location (Bangkok).
- รายละเอียด (Details):** Provides a detailed description of the incident, including the victim's name (นางสาว...), age (25 years), and the nature of the incident (sexual harassment).
- หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Related Agencies):** Lists agencies involved in the case, including the Police (ตำรวจ) and the Social Welfare Department (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น).

A red box highlights the 'คลิก' (Click) button next to the 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง' (Related Agencies) link, indicating the next step in the process.

รูปที่ 5.57 หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ ในส่วนของ “หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” คลิก แก้ไข

ระบบจะแสดงหน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

➔ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รูปที่ 5.58 ระบบจะแสดงหน้าจอ : แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปิดข้อมูลการปฏิบัติงาน โดยบันทึก :

- สถานะ
 - ผลการดำเนินงาน
- *คลิก* เลือก สถานะ

รูปที่ 5.59 การบันทึก : ยุติเรื่อง

- บันทึกผลการดำเนินงาน

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 : วันที่ : 10/5/2558 9:58:09

ผลการดำเนินงาน :

หน่วยงาน กระทรวงแรงงาน > สำนักคุ้มครองแรงงาน

สถานะ : วันที่ : 14/5/2558 16:48:26

ผลการดำเนินงาน :

รูปที่ 5.62 การยุติเรื่อง ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง)

ประวัติการปฏิบัติงานที่ผู้ปฏิบัติงาน ยุติเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง) เรียบร้อยแล้ว

[illegible]

รูปที่ 5.63 หน้าจอ : ประวัติการปฏิบัติงาน ที่ยุติเรื่องหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ของตนเอง) แล้ว

FRM019: การยุติเรื่องทั้งหมด

เมื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเข้ามายุติเรื่องในหน่วยงานของตนเอง ให้หน่วยงานหลักเจ้าของเรื่อง (Case Manager) ยุติเรื่องทั้งหมด

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

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานหลัก (เจ้าของเรื่อง)

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง

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

ผลการดำเนินการ :

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.

สถานะ : ยุติเรื่อง

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

ผลการดำเนินการ : ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (ที่ไม่ใช่เจ้าของเรื่อง : Case Manager) ยุติเรื่องในหน่วยงานแล้ว

รูปที่ 5.64 ตัวอย่าง หน่วยงานหลัก (เจ้าของเรื่อง) : Case Manager

การยุติเรื่องทั้งหมด ให้ดำเนินการดังนี้

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

หน้าจอ : ประวัติการให้บริการ ให้ คลิก



OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

0814115795 / นางสาว รณฤดี ชั่งฉัตร / 56050300004 x 15/5/2556 16:29:40 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Home Contact Search Report

คลิก

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

เลขที่บริการ : 56050300004

สถานะบริการ : อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเภทบริการ : อื่นๆ

วันที่เริ่มบริการ : 03/05/2556 14:31:44

วันที่สิ้นสุดบริการ :

สร้างโดย : นางสาว รณฤดี ชั่งฉัตร - 03/05/2556 14:31:44

แก้ไขโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/05/2556 15:56:13

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา : นางสาว รณฤดี ชั่งฉัตร

วันที่เกิดเหตุ : 03/05/2556 14:31:00

สถานที่ :

ชื่อ :

รายละเอียด

คำสั่งสำคัญ : test

รายละเอียด :

ประเภทเมื่อเหตุ : ปัญหา

หมายเหตุ :

ผู้แจ้งเหตุ :

ประเภทผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา

ช่องทางติดต่อ : ศูนย์ช่วยเหลือ 1300

ติดต่อกลับ : ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ : อยู่ระหว่างดำเนินการ

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

ผลการดำเนินการ :

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บขท.

สถานะ : ยังไม่รู้

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

ผลการดำเนินการ : ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ประวัติการปฏิบัติงาน

วันที่แจ้งเหตุ : 3/5/2556 14:31:44

ประเภท : ยังไม่รู้

เรื่อง : Call Inbound

รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน

ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง

วันที่แจ้งเหตุ : 15/5/2556 13:45:26

สถานะ : ปิด

ผู้รับ : สำนักงานกรุงเทพมหานคร - รอคอยตอบรับ

เอกสารแนบ :

สร้างโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 03/05/2556 14:31:44

แก้ไขโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:45:26

วันที่แจ้งเหตุ : 3/5/2556 14:31:44

ประเภท : ยังไม่รู้

เรื่อง : Call Inbound

รายละเอียด : ประสานงานหน่วยงาน

ระยะเวลา : 24 ชั่วโมง

วันที่แจ้งเหตุ : 15/5/2556 13:37:24

สถานะ : ปิด

ผู้รับ : สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บขท. - รอคอยตอบรับ

เอกสารแนบ :

สร้างโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 03/05/2556 14:31:44

แก้ไขโดย : กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24

รูปที่ 5.65 ประวัติการให้บริการ ให้ คลิก แก้ไข

หน้า 117 จาก 222

คลิก แก้ไข ในส่วนของ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม
ศูนย์ช่วยเหลือสังคม โทร 1300 ทั่วประเทศ

0814115793 / นางสาว รณดี สังข์สุข / 56050300004 ✕ 15/5/2556 16:39:13 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01

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

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยต้องการพัฒนาแก้ไขปัญหาละเลยละเลยของหน่วยงาน

การให้บริการ

ข้อมูลการบริการ
 รหัสเรื่อง: 56050300004
 ประเภทบริการ: เด็ก +
 สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ +

ข้อมูลเหตุการณ์
 วันที่เกิดเหตุ: 03-05-2556 เวลา: 14:31
 สถานที่:
 พื้นที่: +

รายละเอียด
 สาเหตุสำคัญ: lost
 รายละเอียดของเรื่อง: จะประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 จำนวนคดี: 1 คดี
 หมายเลข:

ผู้ติดต่อ: ประวัติผู้ติดต่อ : ผู้ประสบปัญหา
 ช่องทางติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 1300
 ติดต่อด้วย: โทรศัพท์ + ช่องทางติดต่อ : กรณีฉุกเฉิน
 ผู้ประสานปัญหา: นางสาว รณดี สังข์สุข + -

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

คลิก + เพิ่มหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)
แก้ไข ลบ

สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 14:39:59

ผลการดำเนินการ:

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > มชน. (Case Manager)
แก้ไข ลบ

สถานะ: ปฏิเสธ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:56:07

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

บันทึก
ยกเลิก

รูปที่ 5.66 คลิก แก้ไข ในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

ระบบจะแสดงหน้าจอ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

➔ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

รูปที่ 5.67 ระบบจะแสดงหน้าจอ แก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การแก้ไขหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ดำเนินการดังนี้

- เลือกสถานะ
- บันทึกผลการดำเนินงาน

คลิก  เพื่อดูสถานะ และเลือกสถานะ

➔ สถานะ:

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 ที่ได้บันทึกเหตุการณ์เรียบร้อยแล้ว ให้ **คลิก** บันทึก

The screenshot displays the OSCC Case Management System interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and contact information. Below the header, there is a navigation bar with links: Home, Contact, Search, Report, and Admin. The main content area is titled 'การให้บริการ' (Service) and contains a form for recording a case. The form is divided into several sections: 'ข้อมูลการบริการ' (Service Information), 'ข้อมูลเหตุการณ์' (Incident Information), 'รายละเอียด' (Details), and 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง' (Related Agencies). The 'ข้อมูลการบริการ' section includes fields for 'รหัสเรื่อง' (Case Number), 'ประเภทบริการ' (Service Type), and 'สถานะ' (Status). The 'ข้อมูลเหตุการณ์' section includes fields for 'วันที่เกิดเหตุ' (Date of Incident), 'เวลา' (Time), 'สถานที่' (Location), and 'พื้นที่' (Area). The 'รายละเอียด' section includes a 'รายละเอียดของเหตุการณ์' (Incident Description) field, a 'ผู้แจ้งเหตุ' (Reporter) field, and a 'ผู้รับแจ้งเหตุ' (Receiver) field. The 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง' section lists related agencies, including 'หน่วยงานที่รับผิดชอบ' (Responsible Agency) and 'หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง' (Related Agencies). At the bottom of the form, there are buttons for 'บันทึก' (Save), 'ยกเลิก' (Cancel), and 'พิมพ์' (Print).

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 0814115793 / หมายเลขฉุกเฉิน 1300 / 56050300004 15/5/2556 16:44:54 กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Home Contact Search Report Admin

แจ้งการฝึกซ้อมการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างบูรณาการ

การให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

รหัสเรื่อง: 56050300004

* ประเภทบริการ:

* สถานะ:

ข้อมูลเหตุการณ์

* วันที่เกิดเหตุ: เวลา:

สถานที่:

พื้นที่:

รายละเอียด

* รายละเอียดของเหตุการณ์:

รายละเอียดของเหตุการณ์:

* ผู้แจ้งเหตุ:

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง:

ผู้รับแจ้งเหตุ:

ข้อมูลทางติดต่อ:

* ติดต่อกลับ:

ข้อมูลติดต่อกลับ:

ผู้ประสานปัญหา:

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:44:11

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หน่วยงาน สำนักบริหารการทะเบียน บก.น. (Case Manager)

สถานะ: เบื้องต้น

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

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

คลิก **บันทึก** **ยกเลิก**

รูปที่ 5.71 หน้าจอ : การให้บริการ ที่ได้บันทึกเหตุการณ์เรียบร้อยแล้ว

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 :** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 1 - 15/5/2556 16:46:11

ผลการดำเนินการ : ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บชน.

สถานะ : อยู่ระหว่างคัดกรอง **แก้ไขโดย :** กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 1 - 15/5/2556 16:46:11

ผลการดำเนินการ : ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

รูปที่ 5.73 การยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

ระบบจะแสดงหน้าจอ : การยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

0814115793 / นางสาว รณกิติ สังข์สุข / 66050300004

15/5/2556 16:47:48

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Home

Contact

Search

Report

OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประวัติการให้บริการ

ข้อมูลการบริการ

จัดบริการ: 66050300004

สถานะบริการ: อยู่ระหว่างดำเนินการ

ประเภทบริการ: อื่นๆ

วันที่ให้บริการ: 03/05/2556 14:31:44

วันสิ้นสุดบริการ:

สร้างโดย: เสาวนีย์ เสงี่ยมพงษ์ - 03/05/2556 14:31:44

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์001 - 15/05/2556 16:46:11

ข้อมูลเหตุการณ์

ผู้ประสบปัญหา: นางสาว รณกิติ สังข์สุข

วันที่เกิดเหตุ: 03/05/2556 14:31:00

สถานที่:

พื้นที่:

รายละเอียด

สาระสำคัญ: 19st

รายละเอียด:

ประเภทเนื้อหา: เจ็บป่วย

หมายเหตุ:

ผู้ติดต่อ:

ประเภทผู้ติดต่อ: ผู้ประสบปัญหา

ช่องทางการติดต่อ: ศูนย์ช่วยเหลือ 1300

ติดต่อกลับ: ไม่ต้องการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงาน กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (Case Manager)

สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:46:11

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

หน่วยงาน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บมช.

สถานะ: อยู่ระหว่างดำเนินการ

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 16:46:11

ผลการดำเนินการ: ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

ประวัติการปฏิบัติงาน

วันที่เริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44

วันที่จบเรื่อง: 15/5/2556 13:45:26

ผู้รับ: สำนักนายกรัฐมนตรื - รอกการตอบรับ

ประเภท: อื่นๆ

เรื่อง: Call Inbound

รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน

ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง

สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:45:26

วันที่เริ่มเรื่อง: 3/5/2556 14:31:44

วันที่จบเรื่อง: 15/5/2556 13:37:24

ผู้รับ: สำนักงานตำรวจแห่งชาติ > บมช. - รอกการตอบรับ

ประเภท: อื่นๆ

เรื่อง: Call Inbound

รายละเอียด: ประสานงานหน่วยงาน

ระยะเวลา: 24 ชั่วโมง

สร้างโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 3/5/2556 14:31:44

แก้ไขโดย: กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์01 - 15/5/2556 13:37:24

รูปที่ 5.74 หน้าจอ : การยุติเรื่อง ในหน่วยงานหลักที่เป็นเจ้าของเรื่อง (Case Manager)

หน้า 123 จาก 222

บทที่ 6 การใช้งานเมนูผู้ใช้งานระบบ (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 และจัดการข้อมูลเชลล์ชั้น 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 interface. At the top, there is a header with the OSCC logo and navigation links: Home, Contact, Service, Account, Search, Report, and Admin. Below the header, there is a blue bar with the text "ทดสอบ" (Test). The main content area features a user profile section on the left with a cartoon character and the text "ผู้ใช้งาน : กระทรวงแรงงาน02" and a button "แก้ไขโปรไฟล์ส่วนตัว". To the right of the profile is a button "ออกจากระบบ" (Logout). Below the profile section is a pink bar with the text "รายการให้บริการ" (Service List). Underneath this bar are three buttons: "การแจ้งเตือน" (Alert), "รายการรับ" (Receive List), and "งานดำเนินการ" (Work in Progress). The main part of the interface is a table with the following data:

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

รูปที่ 6.2 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ

2. การใช้งานเมนูผู้ดูแลระบบ

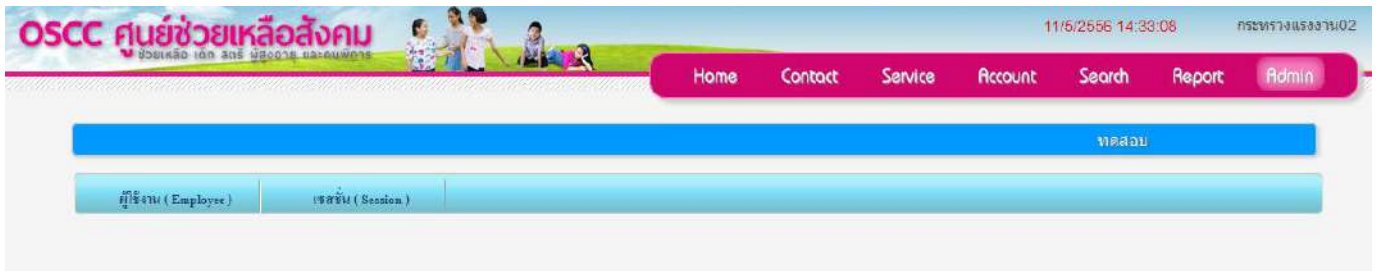
ให้เลือกกดเมนู Admin ตามรูป 6.3 เพื่อใช้งานหน้าจอผู้ดูแลระบบ ของระบบผู้ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม

The screenshot shows the OSCC system interface with the "Admin" menu item highlighted in the top navigation bar. The "Admin" button is located at the top right of the page, next to the "Report" button. Below the header, there is a blue bar with the text "ทดสอบ" (Test). The main content area features a user profile section on the left with a cartoon character and the text "ผู้ใช้งาน : กระทรวงแรงงาน02" and a button "แก้ไขโปรไฟล์ส่วนตัว". To the right of the profile is a button "ออกจากระบบ" (Logout). Below the profile section is a pink bar with the text "รายการให้บริการ" (Service List). Underneath this bar are three buttons: "การแจ้งเตือน" (Alert), "รายการรับ" (Receive List), and "งานดำเนินการ" (Work in Progress). The main part of the interface is a table with the following data:

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

รูปที่ 6.3 แสดงเมนูการเข้าใช้งานผู้ดูแลระบบ

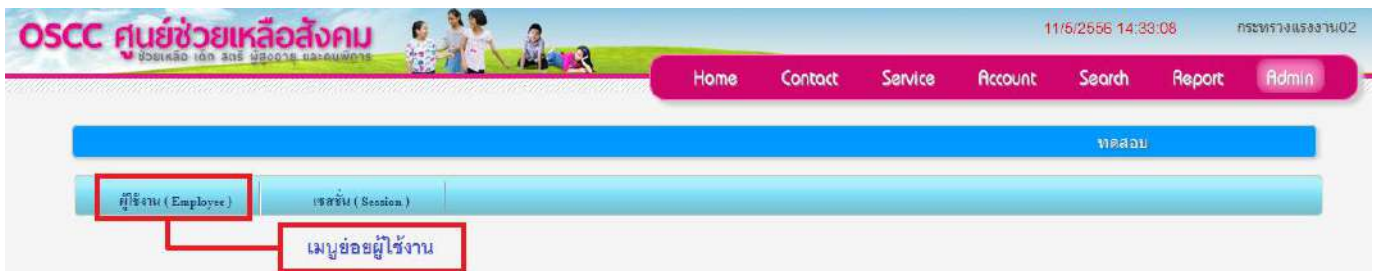
เมื่อกดปุ่ม Admin แล้วระบบจะแสดงหน้าจอผู้ดูแลระบบ ตามรูป 6.4



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)

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

11/6/2556 14:33:08 กระทรวงแรงงาน02

Home Contact Service Account Search Report Admin

ผู้ใช้งาน (Employee) Session (Session)

ผู้ดูแลระบบ : ผู้ใช้งาน (Employee)

Username: Password: Title (TH): First Name (TH): Last Name (TH): Title (EN): First Name (EN): Last Name (EN): Gender: Birthdate: Contact: Date Hire: Date Expire: Position: Organization: Role: Language: Row / Page: 10

Picture:

No	Username	Name	Position	Role
1	LB02	กระหวางรงงาน02		ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
10	frontline	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน 1		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

พบข้อมูลทั้งสิ้น 24 รายการ หน้า 1 จากทั้งหมด 3 หน้า

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

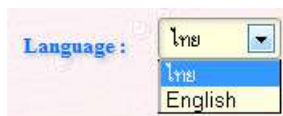
- 10) Birthdate - วัน เดือน ปี เกิดของผู้ปฏิบัติงาน
- 11) Contact - เบอร์โทรศัพท์ติดต่อของผู้ปฏิบัติงาน
- 12) Date Hire - วัน เดือน ปี ที่มีสิทธิ์เข้าใช้งานในระบบ (ระบบบังคับให้กรอกข้อมูล)
- 13) Date Expire - วัน เดือน ปี ที่สิ้นสุดการเข้าใช้งานในระบบ
- 14) Position - ตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงาน
- 15) Organization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

รูปที่ 6.8 แสดงหน้าจอให้เลือกหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดอยู่

- 16) Role - ประเภทสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน โดยกดเพื่อเลือกสิทธิ์การใช้งานตามรูป 6.9

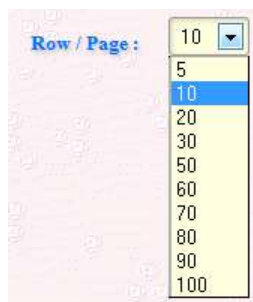
รูปที่ 6.9 แสดงหน้าจอให้ระบุสิทธิ์การเข้าใช้งานของผู้ปฏิบัติงาน

- 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

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

Home Contact Service Account Search Report Admin

ช่วยเหลือสังคม ข้าราชการไทยต้องการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาล้างคอบอย่างบูรณาการ

ผู้ใช้งาน (Employee) 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		ผู้ดูแลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
2	mhoophone	นายพศุภ ประเสริฐวรพันธ์		เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ
3	agent02	นส. ชารี เลิศรัตนศาสตร์	นศ. ๓2	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
4	mhcomam	นางสาวนิภาพร รัตนภาส	นศ. ๓2	ผู้ดูแลระบบ
5	new	นส. เกศกัญญา สวรรณภักดิ์	นศ.	ผู้ดูแลระบบ
6	Tom	นายทศพลชัย แก้วเกตุ	ศึกษานิเทศก์ กักกอก แมร์	ผู้ดูแลระบบ

พบข้อมูลทั้งสิ้น 26 รายการ 1 จากทั้งหมด 3 หน้า

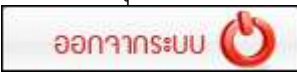
รูปที่ 6.12 แสดงหน้าจอแสดงผลการค้นหาข้อมูลผู้ใช้งานในระบบตามเงื่อนไขที่ระบุ

4. การจัดการข้อมูลเซสชัน (Session)

ข้อมูลเซสชัน หมายถึง ข้อมูลที่ระบบเก็บไว้เพื่อระบุว่า มีผู้ใช้งานคนไหน Log-in 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

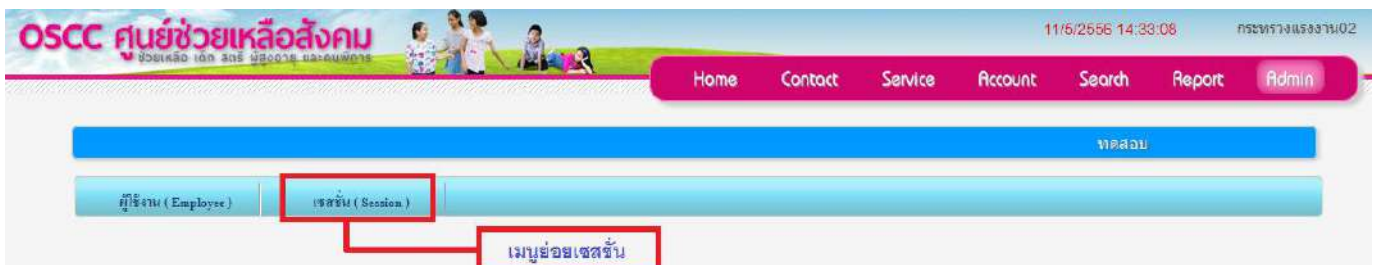
1. กดปุ่มปิดที่โปรแกรม browser ตามรูป 6.14



รูปที่ 6.14 แสดงหน้าจอการออกจากระบบแบบไม่ถูกวิธี โดยการกดปุ่มปิดโปรแกรม Browser

การเข้าใช้งานเมนูย่อยเซสชัน

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



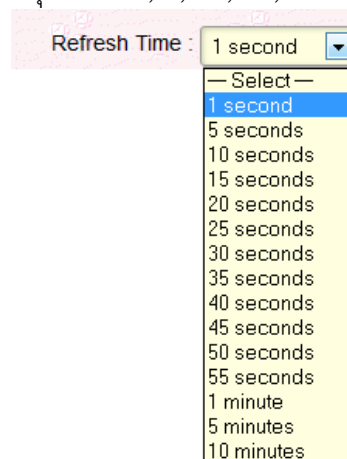
รูปที่ 6.15 แสดงการกดปุ่มย่อยเซสชัน (Session)



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

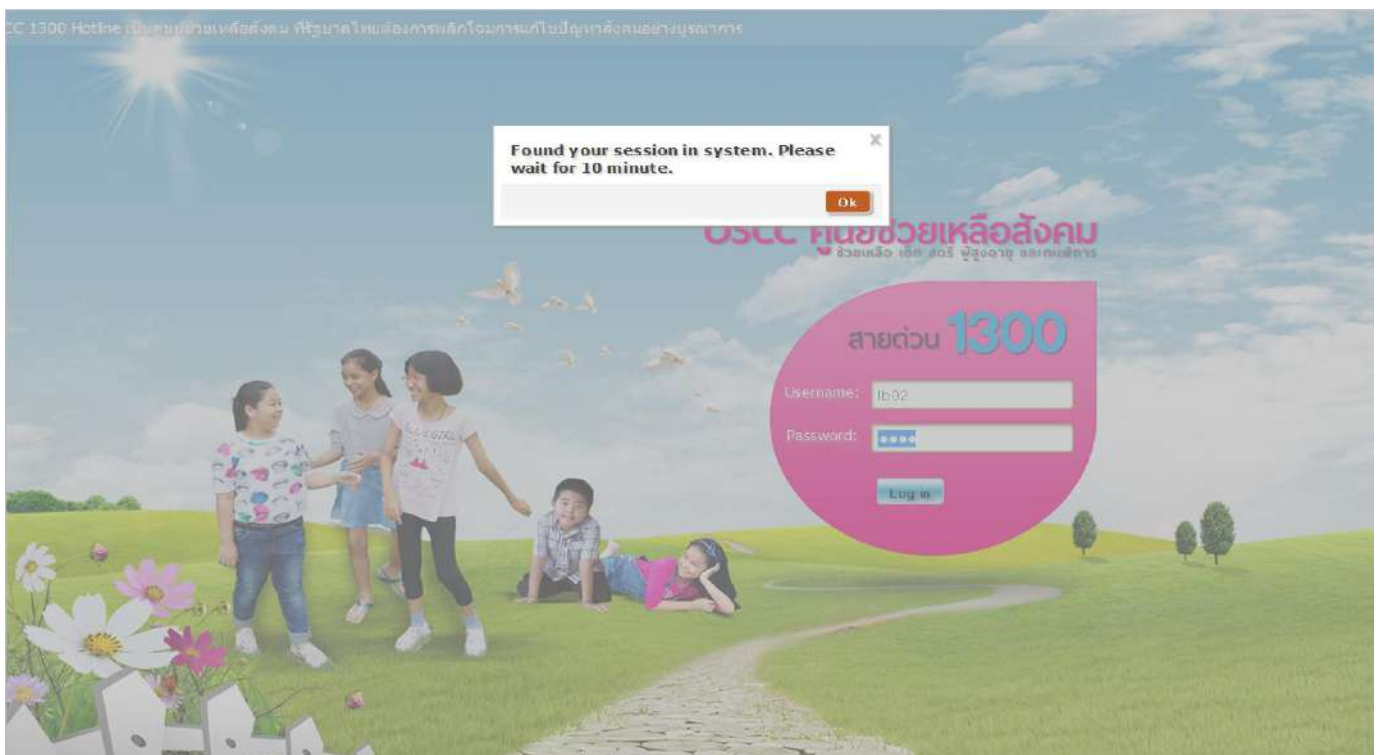
ขั้นตอนการทำงานของการทำงานจากระบบในกรณีต่างๆ

1. กรณีที่ออกจากระบบถูกต้อง

1. ข้อมูลเซสชันที่ระบบจัดเก็บไว้ จะถูกลบออกจากระบบแบบถาวร
2. ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานระบบได้ หลังจากออกจากระบบไปแล้ว

2. กรณีออกจากระบบไม่ถูกต้อง

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



รูปที่ 6.18 หน้าจอแสดงข้อความเตือน เมื่อผู้ใช้งานออกจากระบบไม่ถูกต้อง

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	Session Time	Refresh
1		Agent04	Develop server	16/5/2556 10:23:53	
2	กระทรวงแรงงาน 01	LB01	Develop server	16/5/2556 10:23:53	
3		amp	Develop server	16/5/2556 10:23:43	
4	นายวรพจน์ เกียรติสุนทรกิจ	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

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม 16/5/2556 12:25:24 วรพจน์ เกียรติสุนทรกิจ

Home Contact Service Account Search Report **Admin**

คำสั่งคอมพิวเตอร์

ผู้ใช้งาน (Employee) หน้าที่ (Section) **ประกาศ (Broadcast)** เลือกเมนู Admin แล้วเลือกเมนูย่อยประกาศ (Boardcast)

ผู้ดูแลระบบ : ประกาศ (Broadcast)

Sequence : 1 ลำดับที่ของข้อความประกาศ

Title (TH) : ชื่อหัวข้อเป็นภาษาไทย

Description (TH) : ข้อความเป็นภาษาไทย

Title (EN) : ชื่อหัวข้อเป็นภาษาอังกฤษ

Description (EN) : ข้อความเป็นภาษาอังกฤษ

Date Start : วันเวลาเริ่มประกาศข้อความ Date Expire : วันเวลาสิ้นสุดประกาศข้อความ

Remark : หมายเหตุของการประกาศ

ปุ่มบันทึกและล้างข้อความ

Seq	แสดงรายละเอียดข้อความที่ประกาศ	Title	Description	Start	Expire	Remark
1	OSCC 1300 Hotline เป็นศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่รัฐบาลไทยตั้งการพลิกโฉมการแก้ไขปัญหาลังคมอย่างบูรณาการ	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	เลือกข้อความประกาศ และกดปุ่มแก้ไข เพื่อแก้ไขข้อความประกาศ			

รูปที่ 6.22 หน้าจอแสดงการเลือกข้อความประกาศและกดปุ่มเพื่อแก้ไข

2. กดปุ่ม  เพื่อเลือกข้อความประกาศดังกล่าว มาดำเนินการแก้ไข
3. ดำเนินการแก้ไขรายละเอียดข้อความประกาศ และกดปุ่ม  เพื่อบันทึกการแก้ไขข้อความประกาศที่ได้ดำเนินการแก้ไขเสร็จแล้ว

การลบข้อความประกาศ

1. เลือกข้อความประกาศที่จะดำเนินการลบข้อความประกาศ ตามรูป 6.23

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

รูปที่ 6.23 หน้าจอแสดงการเลือกข้อความประกาศและกดปุ่มเพื่อแก้ไข

2. กดปุ่ม  เพื่อเลือกลบข้อความประกาศดังกล่าว

6. การจัดการรายงาน (Report)

ผู้ใช้งานระบบสามารถเรียกดู รายงานตามประเภทต่างๆได้ ตามรูป 6.24

OSCC ศูนย์ช่วยเหลือสังคม

ช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ

16/5/2555 14:22:44

วราภรณ์ เกรียงสุนทรกิจ

Home

Contact

Search

Report

Admin

++ ทดสอบการประกาศ ++

OSCC 1300 Hotline เป็น

รายงาน

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

รูปที่ 6.24 หน้าจอแสดงรายงานของระบบแยกตามประเภทของรายงาน

1. เลือกเมนู Report ระบบจะแสดงรายงานแยกตามประเภทต่างๆ
2. เลือกรายงานที่ต้องการดู โดยกดปุ่ม  เพื่อดูรายงาน

