

คู่มือ ผู้บริหาร



ระบบร้องเรียน  
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

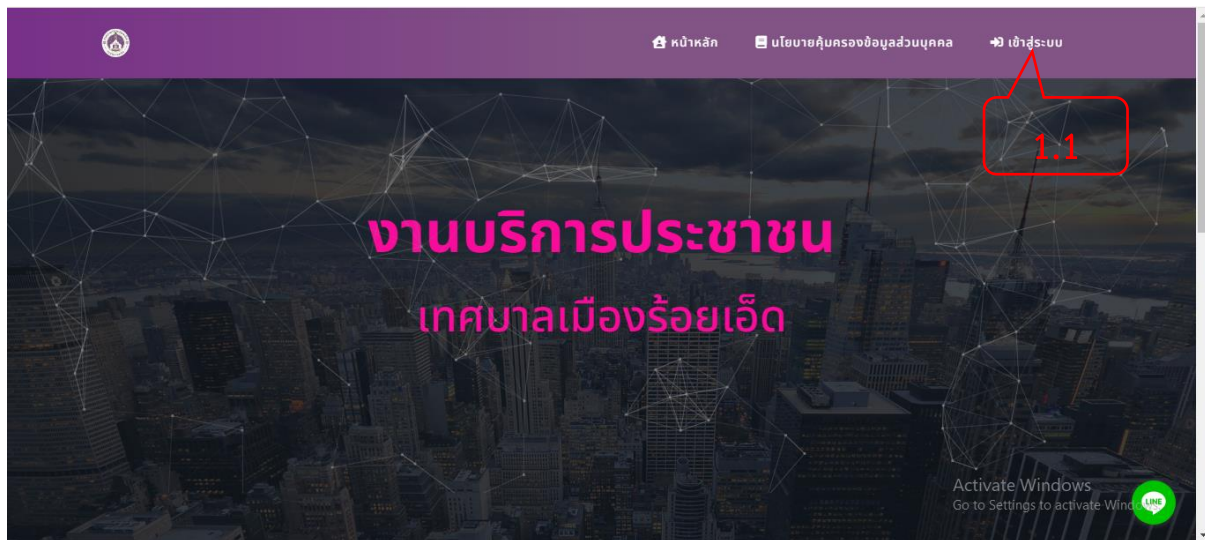
ติดต่อเรา  
เทศบาลเมืองร้อยเอ็ด

เลขที่ 258 ถ.เทวาทิบาล ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด 45000

## สารบัญ

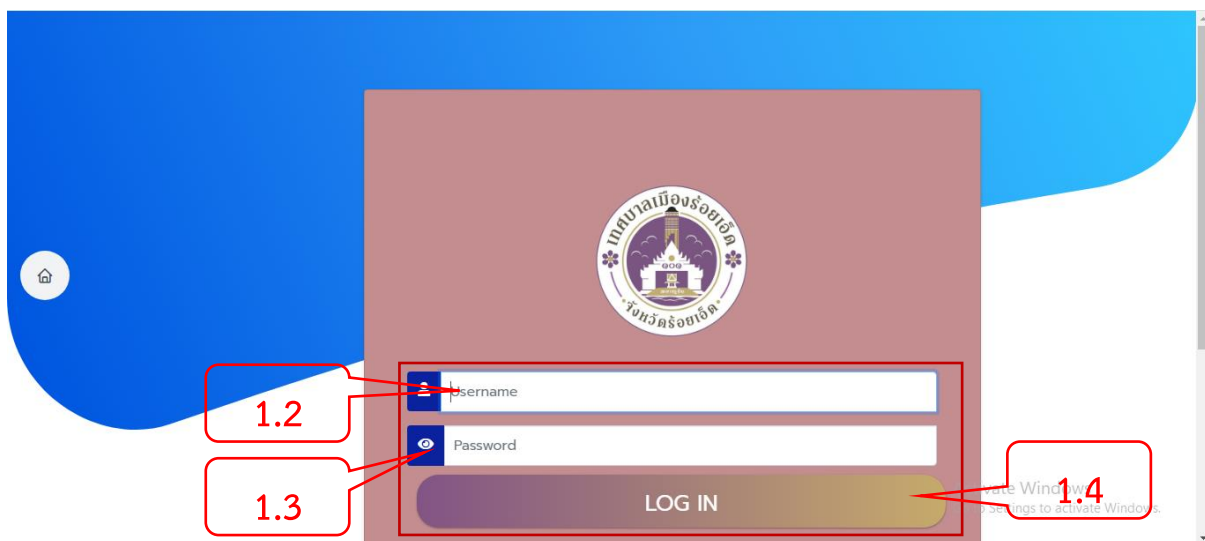
| หัวข้อ                                       | หน้า |
|----------------------------------------------|------|
| เข้าสู่ระบบ.....                             | 2    |
| แดชบอร์ด.....                                | 3    |
| เรื่องร้องเรียน.....                         | 7    |
| ผลการประเมินทั้งหมด.....                     | 10   |
| สถานะอยู่ระหว่างการตรวจสอบมากกว่า 3 วัน..... | 12   |

## 1.เข้าสู่ระบบ



( ภาพที่ 1 หน้าหลักเว็บไซต์ )

1.1 กดปุ่มเข้าสู่ระบบ [เข้าสู่ระบบ](#) เพื่อเข้าสู่ระบบ ( ภาพ 1 )



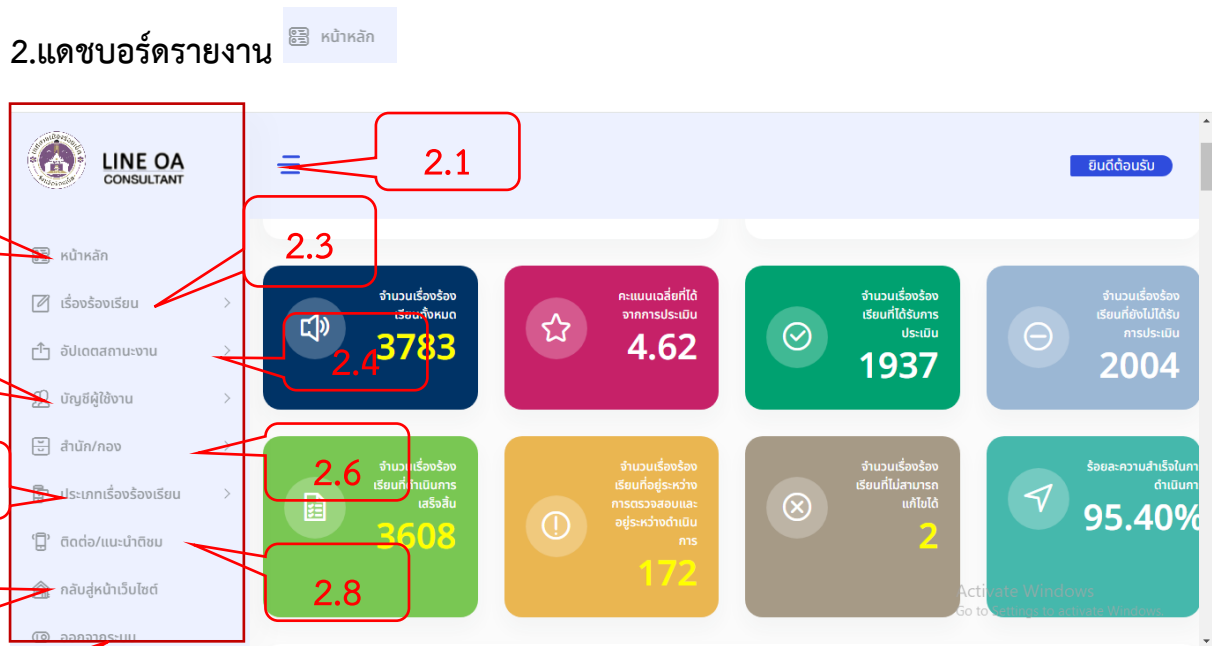
( ภาพ 2 หน้าเข้าสู่ระบบ )

1.2 กรอก Username ที่ลงทะเบียนไว้

1.3 กรอก Password ที่ลงทะเบียนไว้

1.4 กดปุ่ม LOG IN  เพื่อส่งข้อมูลเข้าสู่ระบบ เมื่อกดแล้วจะพบกับ ( ภาพที่ 3 )

## 2.แดชบอร์ดรายงาน



( ภาพที่ 3 หน้าแดชบอร์ด )

2.1 ปุ่มกดเพื่อ เปิด/ปิด เมนูด้านซ้าย



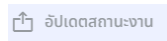
2.2 กดปุ่ม หน้าหลัก เพื่อมายังหน้าแดชบอร์ด



2.3 กดปุ่ม เรื่องร้องเรียน เพื่อไปยังหน้ารายการเรื่องร้องเรียน



2.4 กดปุ่ม อัปเดตสถานะงาน เพื่อไปยังหน้ารายการอัปเดตสถานะงาน



2.5 กดปุ่ม บัญชีผู้ใช้งาน เพื่อไปยังหน้าจัดการรายการบัญชีผู้ใช้งานทั้งหมด



2.6 กดปุ่ม สำนัก/กอง เพื่อไปยังหน้าสำนัก/กองทั้งหมด



2.7 กดปุ่ม ประเภทเรื่องร้องเรียน เพื่อไปยังรายการประเภทเรื่องร้องเรียนทั้งหมด



2.8 กดปุ่ม ติดต่อแนะนำติชม เพื่อไปยังหน้ารายการแนะนำติชมทั้งหมด

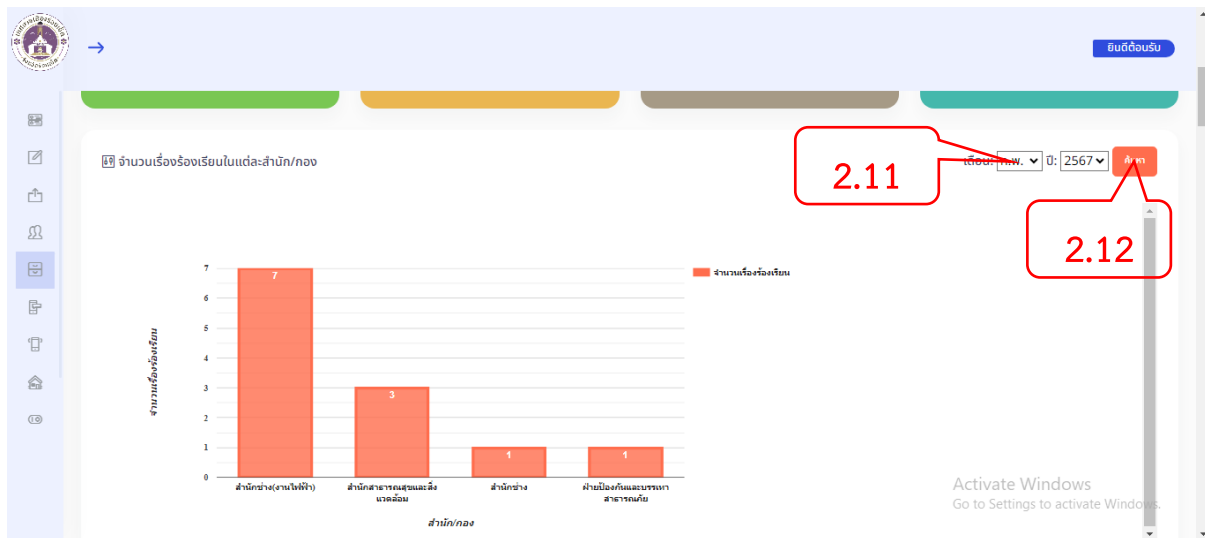


2.9 กดปุ่ม กลับสู่หน้าเว็บไซต์ เพื่อไปยังหน้าหลักของเว็บไซต์



2.10 กดปุ่ม ออกจากระบบ เพื่อลงทะเบียนออกจากการใช้งานระบบ

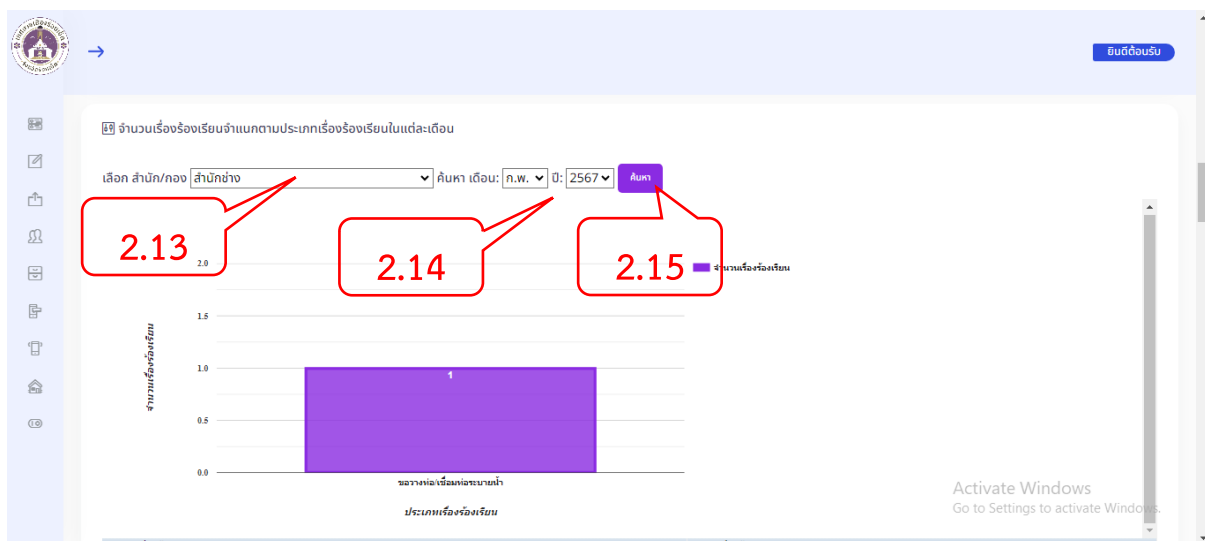




( ภาพที่ 4 กราฟรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละสำนัก/กอง )

2.11 ตัวเลือก เดือน เพื่อเลือกเดือนที่กำหนดลงกราฟ และ ปีเพื่อกำหนดลงกราฟ เดือน: ก.พ. ปี: 2567

2.12 กดปุ่ม ค้นหา เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูล

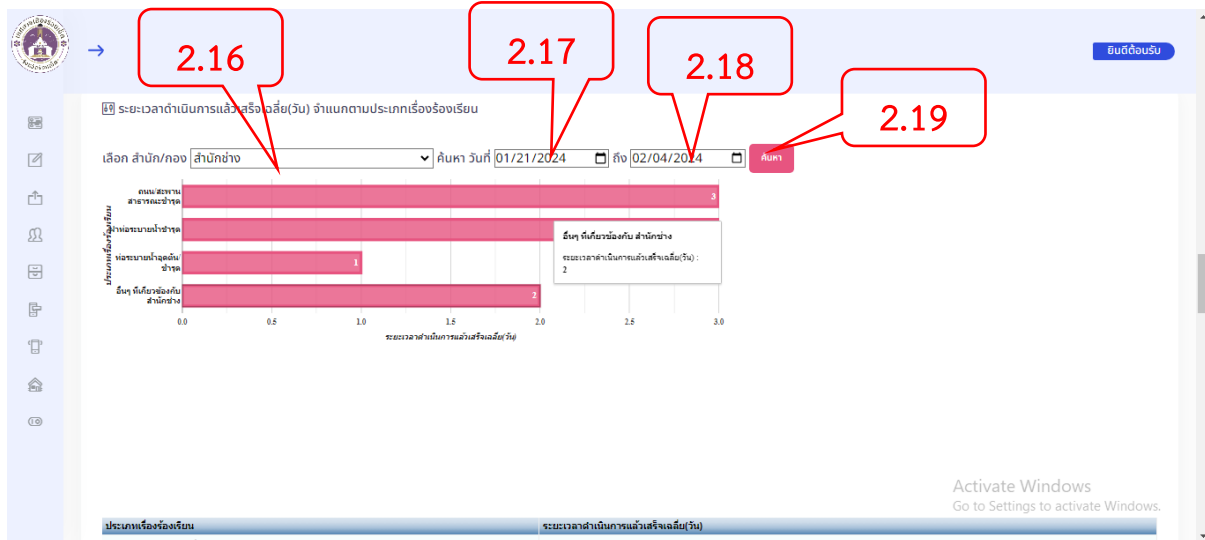


( ภาพที่ 5 กราฟรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียนในแต่ละเดือน )

2.13 ตัวเลือก สำนัก/กอง เพื่อเลือกสำนักกองต่างๆลงกราฟ เลือก สำนัก/กอง: สำนักช่าง

2.14 ตัวเลือก เดือน และ ปี เพื่อกำหนดระยะเวลาลงกราฟ เดือน: ก.พ. ปี: 2567

2.15 กดปุ่ม ค้นหา เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูลลงกราฟ



( ภาพที่ 6 กราฟรายงานระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จเฉลี่ย(วัน) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน)

2.16 ตัวเลือก สำนัก/กอง เพื่อเลือกสำนักกองต่างๆลงกราฟ เลือก สำนัก/กอง

2.17 ตัวเลือก วันที่ เพื่อเลือกวันที่เริ่มต้นลงกราฟ วันที่ 01/21/2024

2.18 ตัวเลือก ถึง เพื่อเลือกวันที่สิ้นสุดที่กำหนดลงกราฟ ถึง 02/04/2024

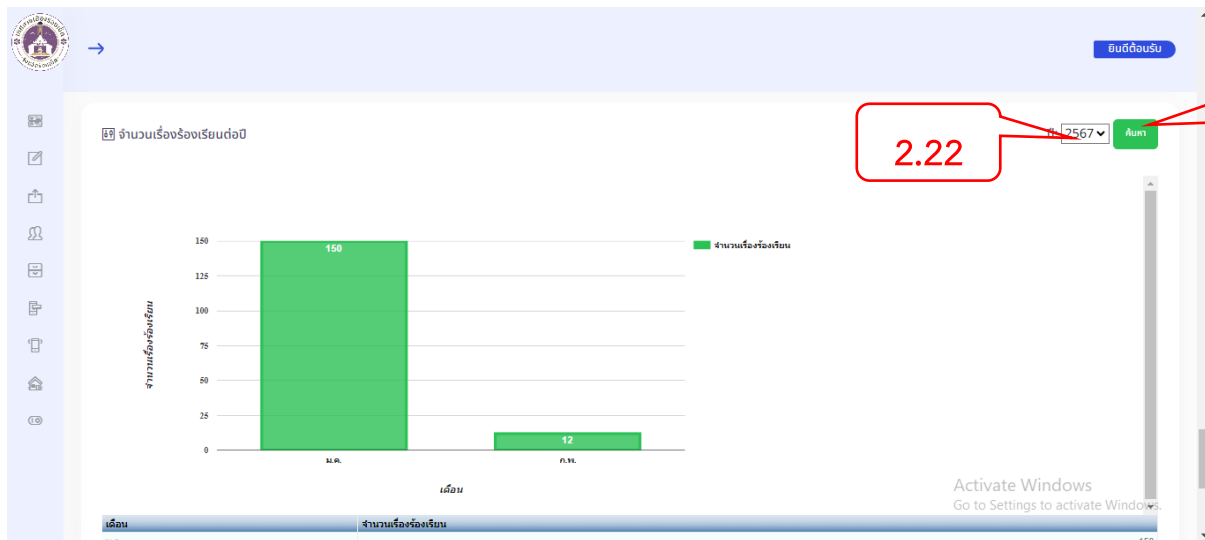
2.19 กดปุ่ม เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูลลงกราฟ ค้นหา



( ภาพที่ 7 จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อเดือน)

2.20 ตัวเลือก เดือน เพื่อเลือกเดือนที่กำหนดลงกราฟ และ ปีเพื่อกำหนดลงกราฟ เดือน: ก.พ. ปี: 2567

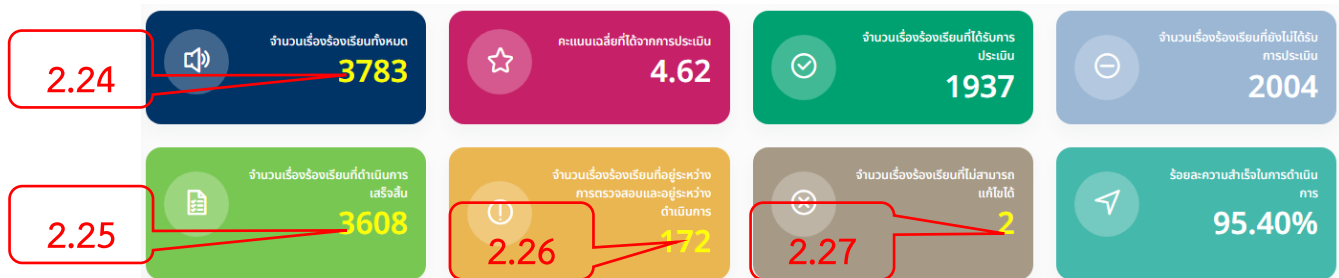
2.21 กดปุ่ม ค้นหา เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูล ค้นหา



( ภาพที่ 8 จำนวนเรื่องร้องเรียนต่อเดือน )

2.22 ตัวเลือก ปี เพื่อกำหนดลงกราฟ ปี: 2567

2.23 กดปุ่ม ค้นหา เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูล



( ภาพที่ 9 กล่องแสดงข้อมูลทั่วไป )

2.24 กดตัวเลขเพื่อไปยังหน้า จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

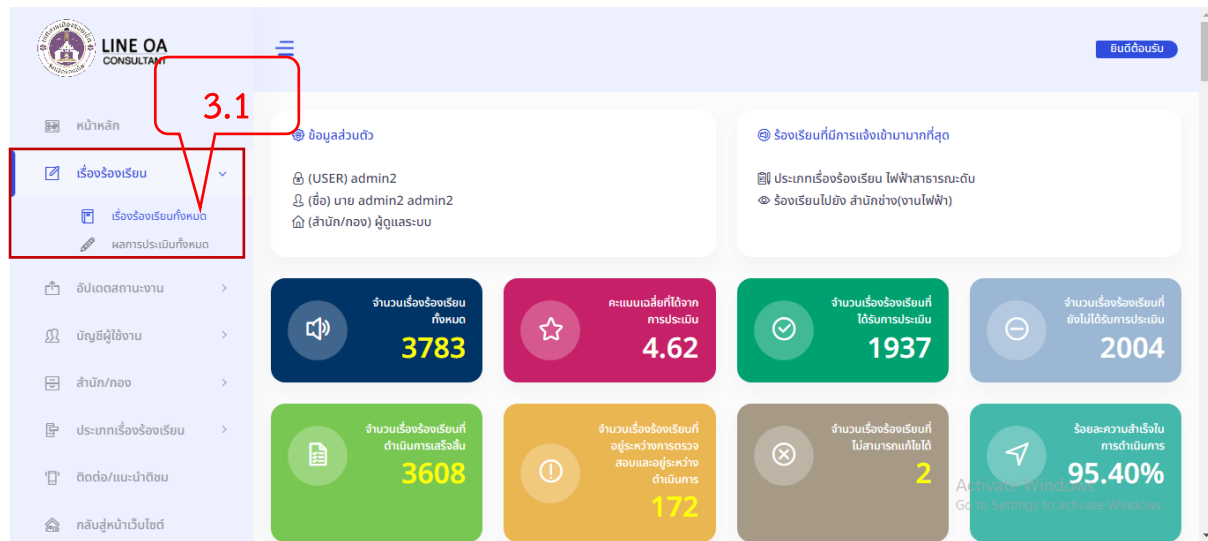
2.25 กดตัวเลขเพื่อไปยัง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้น

2.26 กดตัวเลขเพื่อไปยัง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการตรวจสอบและอยู่ระหว่างดำเนินการ

2.27 กดตัวเลขเพื่อไปยัง จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ไม่สามารถแก้ไขได้

### 3.เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

เรื่องร้องเรียน



( ภาพที่ 10 หน้าแดชบอร์ด )

3.1 กดปุ่มเมนู เรื่องร้องเรียน เพื่อยังหน้ารายการเรื่องร้องเรียน เมื่อกดแล้วจะพบกับ ภาพที่ 11

The form includes the following fields and buttons:

- ค้นหา (Search) - 3.2
- ประเภทเรื่องร้องเรียน (Complaint Type) - 3.3
- สถานะ (Status) - 3.4
- คำค้น (Keywords) - 3.5
- วันที่แจ้ง (Date Reported) - 3.6
- ค้นหา (Search) button - 3.7
- ค้นพบ (Found) button - 3.8

( ภาพที่ 11 หน้ารายการเรื่องร้องเรียน )

3.2 ตัวเลือก สำนัก/กอง เพื่อค้นหาสำนัก/กองที่กำหนด

3.3 ตัวเลือก ประเภทเรื่องร้องเรียน เพื่อค้นหาประเภทเรื่องร้องเรียนที่กำหนด

3.4 ตัวเลือก สถานะ เพื่อเลือกสถานะที่กำหนด

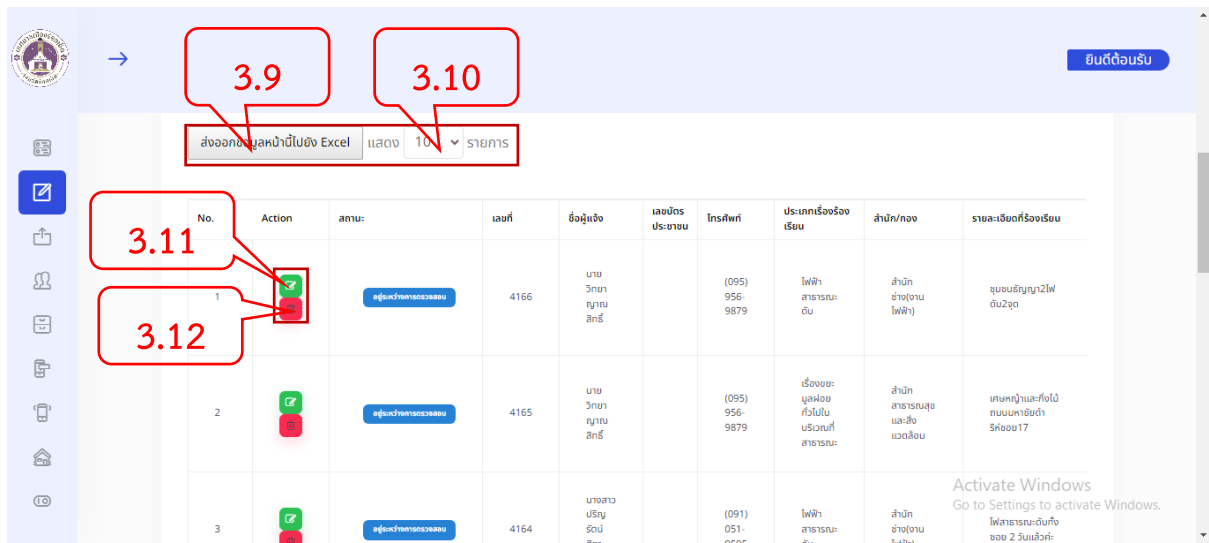
3.5 ช่องกรอก คำค้นหา เพื่อค้นหาคำที่ระบุ

3.6 ตัวเลือก วันที่แจ้ง เริ่มต้นและสิ้นสุด เพื่อค้นหาระยะเวลา วันที่แจ้ง mm/dd/yyyy ถึง mm/dd/yyyy



3.7 กดปุ่ม ค้นหา เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูลจากแบบฟอร์มที่เลือก ค้นหา

3.8 กดปุ่ม เริ่มใหม่ เพื่อเริ่มต้นค้นหาข้อมูลใหม่ เริ่มใหม่



( ภาพที่ 12 หน้าตารางเรื่องร้องเรียน )

3.9 กดปุ่ม ส่งออกข้อมูลหน้าไปยัง Excel เพื่อส่งออกข้อมูลจากตารางเป็นไฟล์ Excel

3.10 ตัวเลือก แสดง 10 รายการ แสดงจำนวนข้อมูลในตาราง

3.11 กดปุ่ม ✎ เพื่อไปยังหน้าแก้ไขข้อมูลนั้นๆ เมื่อกดแล้วจะ พบกับภาพที่ 12

### เรื่องร้องเรียนจากประชาชน

**เลขที่: 4166**  
วันที่แจ้ง  
วันที่ 4 ก.พ. 2567 เวลา 19:46 น.

รหัส  
**4166py0k7ceu**

ชื่อผู้แจ้ง  
**นาย วิทยา ญาณสิทธิ์**

ประเภทเรื่องร้องเรียน  
**ไฟฟ้าสาธารณะดับ**  
ร้องเรียนไปที่: สำนักช่าง(งานไฟฟ้า)

รายละเอียด  
**ชุมชนธัญญา2ไฟดับ2จุด**

สถานที่แจ้งเรื่องเรียน  
**สถานที่/ถนน: 1,ซอยต้นตรงข้ามวัดธัญญา  
วาส2,ปาลายซอยเด็กแซว**

รูปภาพประกอบ (คลิกขยายใหญ่)

เบอร์ติดต่อกลับ  
**(095) 956-9879**

สถานะ  
**อยู่ระหว่างการตรวจสอบ**

ออก

### อัปเดตงาน

สถานะ  
**อยู่ระหว่างการตรวจสอบ**

หมายเหตุ (ถ้ามี)

รูปภาพประกอบ (ถ้ามี)

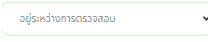
Choose File No file chosen

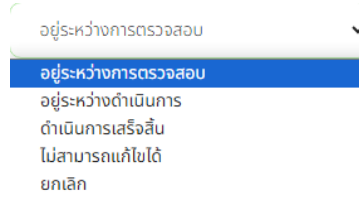
กอง/สำนัก  
**ไฟฟ้าสาธารณะดับ**

อัปเดต

( ภาพที่ 12 หน้าแก้ไขข้อมูลร้องเรียน )

3.11.1 กดปุ่ม ออก เพื่อออกจากหน้านี้ 

3.11.2 ตัวเลือก อัปเดตสถานะงาน 



อัปเดตระหว่างการตรวจสอบ

อัปเดตระหว่างการตรวจสอบ

อัปเดตดำเนินการ

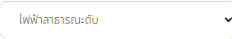
ดำเนินการเสร็จสิ้น

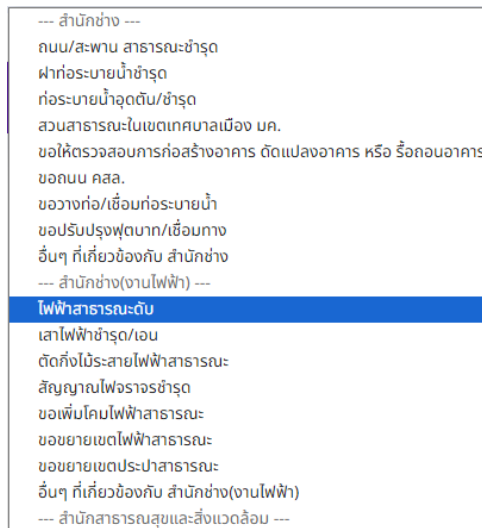
ไม่สามารถแก้ไขได้

ยกเลิก

3.11.3 ช่องกรอกหมายเหตุ

3.11.4 ปุ่มกด อัปโหลดรูปภาพประกอบ  No file chosen

3.11.5 ตัวเลือก กอง/สำนัก 



--- สำนักช่าง ---

ถนน/สะพาน สาธารณะชำรุด

ฝาท่อระบายน้ำชำรุด

ท่อระบายน้ำอุดตัน/ชำรุด

สวนสาธารณะในเขตเทศบาลเมือง มค.

ขอให้ตรวจสอบการก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคาร หรือ รื้อถอนอาคาร

ขออนุมัติ คสส.

ขอมองท่อ/เชื่อมท่อระบายน้ำ

ขอปรับปรุงฟุตบาท/เชื่อมทาง

อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ สำนักช่าง

--- สำนักช่าง(งานไฟฟ้า) ---

ไฟฟ้าสาธารณะดับ

เสาไฟฟ้าชำรุด/เอน

ตัดกิ่งไม้ระสายไฟฟ้าสาธารณะ

สัญญาณไฟจราจรชำรุด

ขอเพิ่มโคมไฟฟ้าสาธารณะ

ขอขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ

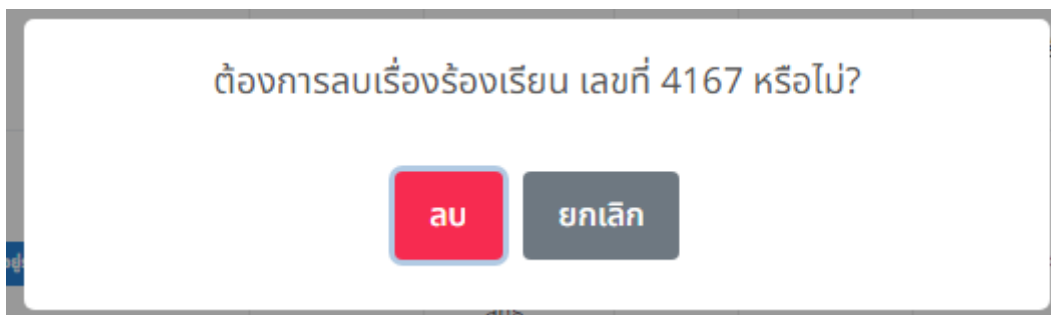
ขอขยายเขตประปาสาธารณะ

อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กับ สำนักช่าง(งานไฟฟ้า)

--- สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ---

3.11.6 ปุ่มกด อัปเดต เพื่อส่งแบบฟอร์มอัปเดตเรื่องร้องเรียน 

3.12 กดปุ่ม  เพื่อลบข้อมูลนั้นๆ เมื่อกดแล้วจะพบกับภาพ 13



ต้องการลบเรื่องร้องเรียน เลขที่ 4167 หรือไม่?

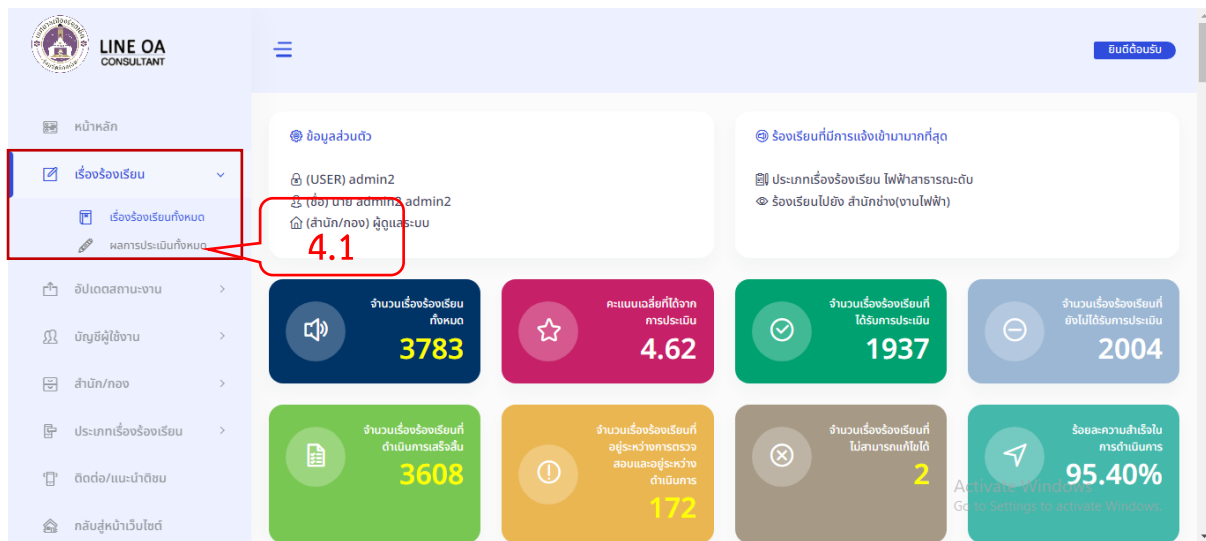
ลบ

ยกเลิก

( ภาพที่ 13 หน้ายืนยันการลบข้อมูล )

3.12.1 กดปุ่ม ลบ เพื่อยืนยันการลบ หรือ ปุ่ม ยกเลิก เพื่อออกจากหน้านี้  

#### 4.ผลการประเมินทั้งหมด



( ภาพที่ 14 หน้าแดชบอร์ด )

4.1 กดปุ่มเมนู ผลการประเมินทั้งหมด เพื่อยังหน้ารายการผลการประเมินทั้งหมด เมื่อ  
กดแล้วจะพบกับ ภาพที่ 15

The screenshot shows the 'ผลการประเมินทั้งหมด' (Overall Evaluation Results) form. It includes a search bar with a 'ค้นหา' (Search) button (4.2). Below the search bar is a dropdown menu for 'เลือก' (Select) (4.3). There are two date pickers for 'วันที่ประเมิน' (Evaluation Date) (4.4) and 'วันที่ประเมิน' (Evaluation Date) (4.5). A 'เริ่มใหม่' (Reset) button (4.6) is located at the bottom left. The form also has a 'ค้นหา' (Search) button at the bottom right.

( ภาพที่ 15 หน้ารายการผลการประเมิน )

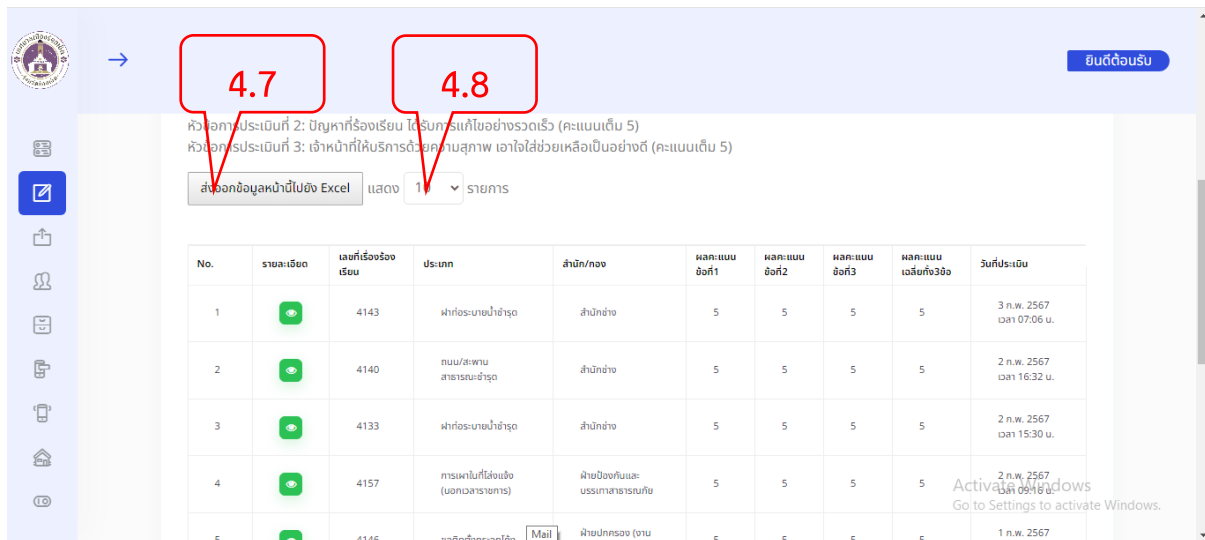
4.2 ตัวเลือก ค้นหา เพื่อค้นหาสำนัก/กองที่กำหนด

4.3 ตัวเลือก ประเภทเรื่องร้องเรียน เพื่อค้นหาประเภทเรื่องร้องเรียนที่กำหนด

4.4 ตัวเลือก วันที่ประเมิน เริ่มต้นและสิ้นสุด เพื่อค้นหาระยะเวลา วันที่เริ่ม mm/dd/yyyy ถึง mm/dd/yyyy

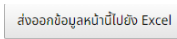
4.5 กดปุ่ม ค้นหา เพื่อเริ่มค้นหาข้อมูลจากแบบฟอร์มที่เลือก ค้นหา

4.6 กดปุ่ม เริ่มใหม่ เพื่อเริ่มต้นค้นหาข้อมูลใหม่ เริ่มใหม่



| No. | รายละเอียด | เลขที่เรื่องร้องเรียน | ประเภท                             | สำนัก/กอง                     | ผลคะแนนข้อที่ 1 | ผลคะแนนข้อที่ 2 | ผลคะแนนข้อที่ 3 | ผลคะแนนเฉลี่ยข้อ 3 ข้อ | วันที่ประเมิน             |
|-----|------------|-----------------------|------------------------------------|-------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------------|---------------------------|
| 1   |            | 4143                  | ฝากอระบายน้ำชำรุด                  | สำนักช่าง                     | 5               | 5               | 5               | 5                      | 3 ก.พ. 2567 เวลา 07:06 น. |
| 2   |            | 4140                  | ถนน/สะพานสาธารณะชำรุด              | สำนักช่าง                     | 5               | 5               | 5               | 5                      | 2 ก.พ. 2567 เวลา 16:32 น. |
| 3   |            | 4133                  | ฝากอระบายน้ำชำรุด                  | สำนักช่าง                     | 5               | 5               | 5               | 5                      | 2 ก.พ. 2567 เวลา 15:30 น. |
| 4   |            | 4157                  | การเผาในที่สาธารณะ (นอกเวลาราชการ) | ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | 5               | 5               | 5               | 5                      | 2 ก.พ. 2567 เวลา 09:06 น. |
| 5   |            | 4146                  | ขอติดตั้งถังขยะ                    | ฝ่ายปกครอง (งาน)              | 5               | 5               | 5               | 5                      | 1 ก.พ. 2567               |

( ภาพที่ 16 หน้าตารางผลการประเมิน )

4.7 กดปุ่ม  เพื่อส่งออกข้อมูลจากตารางเป็นไฟล์ Excel

4.8 ตัวเลือก  10  รายการ แสดงจำนวนข้อมูลในตาราง

4.9 กดปุ่ม  เพื่อไปยังหน้ารายละเอียดการประเมินข้อมูลนั้นๆ เมื่อกดแล้วจะพบกับภาพที่ 17

**เลขที่: 4143**

วันที่แจ้ง

วันที่ 31 ม.ค. 2567 เวลา 12:48 น.

รหัส

**4143je3y8vd6**



ชื่อผู้แจ้ง

นาย สก.ประดิษฐ์ อรรคอาศศรี

ประเภทเรื่องร้องเรียน

ฝากอระบายน้ำชำรุด

เรื่องเรียนไปที่: สำนักช่าง

รายละเอียด

หมู่บ้านเสริมไทยธานี

สถานที่แจ้งเรื่องเรียน

สถานที่/ถนน: ซอย 2 หมู่บ้านเสริมไทยธานี ตำบลวันตก

รูปภาพประกอบ (คลิกขยายใหญ่)



เบอร์ติดต่อกลับ

(084) 864-8601

สถานะ

ดำเนินการเสร็จสิ้น

ได้รับการประเมินแล้ว

ได้คะแนนข้อที่ 1 = 5

ได้คะแนนข้อที่ 2 = 5

ได้คะแนนข้อที่ 3 = 5

ได้คะแนนเฉลี่ย = 5.00

ออก

4.9.1

| วันที่บันทึก               | หมายเหตุ            | สถานะ                 | เจ้าหน้าที่ |
|----------------------------|---------------------|-----------------------|-------------|
| 2 ก.พ. 2567 เวลา 15:24 น.  |                     | ดำเนินการเสร็จสิ้น    |             |
| 31 ม.ค. 2567 เวลา 12:48 น. | แจ้งเรื่องร้องเรียน | อยู่ระหว่างการตรวจสอบ |             |

( ภาพที่ 17 รายละเอียดการประเมินแบบฟอร์มการอัปเดต )

4.9.1 กดปุ่ม ออก เพื่อออกจากหน้านี้ ออก

4.9.2 ตัวเลือกการเปลี่ยนสถานะ ดำเนินการเสร็จสิ้น

4.9.3 ช่องกรอกหมายเหตุ

4.9.4 ปุ่มกดอัปโหลดไฟล์ Choose File No file chosen

4.9.5 ปุ่มกด ลบ เพื่อลบภาพปัจจุบันทิ้ง ลบ

4.9.6 ตัวเลือก สำนัก/กอง เพื่อเปลี่ยนสำนัก/กอง ฝ่ายกระจายน้ำชำรุด

4.9.7 ปุ่มกด อัปเดต เพื่อยืนยันการเปลี่ยนแปลง อัปเดต

## 5. สถานะอยู่ระหว่างการตรวจสอบมากกว่า 3 วัน อัปเดตสถานะงาน

**LINE OA CONSULTANT**

หน้าหลัก

เรื่องร้องเรียน

**อัปเดตสถานะงาน**

สถานะอยู่ระหว่างการตรวจสอบมากกว่า 3 วัน

ข้อมูลส่วนตัว

(USER) admin2

(ชื่อ) นาย admin2 admin2

(ตำแหน่ง) (สำนัก/กอง) ผู้ดูแลระบบ

ร้องเรียนที่มีการแจ้งเข้ามามากที่สุด

ประเภทเรื่องร้องเรียน ไฟฟ้าสาธารณะดับ

ร้องเรียนไปยัง สำนักช่าง(งานไฟฟ้า)

จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด **3787**

คะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการประเมิน **4.62**

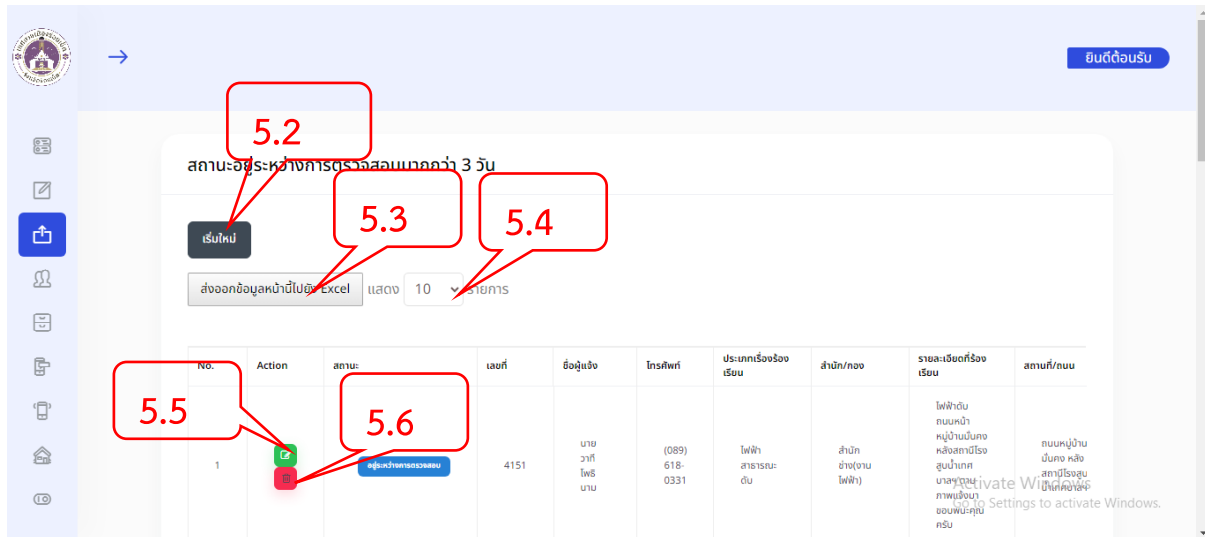
จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการประเมิน **1937**

จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รับการประเมิน **2008**

Activate Windows  
Go to Settings to activate Windows

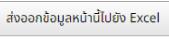
( ภาพที่ 18 หน้าแดชบอร์ด )

5.1 กดปุ่มเมนู สถานะอยู่ระหว่างการตรวจสอบมากกว่า 3 วัน เพื่อยังหน้ารายการสถานะอยู่ระหว่างการตรวจสอบมากกว่า  เมื่อกดแล้วจะพบกับ ภาพที่ 19



( ภาพที่ 19 ตารางสถานะการตรวจสอบมากกว่า 3 วัน )

5.2 กดปุ่ม  เริ่มใหม่ เพื่อโหลดหน้าใหม่

5.3 กดปุ่ม  เพื่อส่งออกตารางเป็นไฟล์ Excel

5.4 ตัวเลือกการแสดงผลจำนวนข้อมูล  รายการ

5.5 กดปุ่ม  เพื่อแก้ไขข้อมูลนั้นๆ เมื่อกดแล้วจะพบกับภาพ 20

( ภาพ 20 รายละเอียดสถานะงาน )

5.5.1 กดปุ่ม ออก เพื่อออกจากหน้านี้

ออก

5.5.2 ตัวเลือกการอัปเดตสถานะ

ดำเนินการเสร็จสิ้น

5.5.3 ช่องกรอกหมายเหตุ

5.5.4 ปุ่มกดอัปโหลดรูปภาพ

Choose File

No file chosen

5.5.5 ตัวเลือกการอัปเดต สำนัก/กอง

ฝากอรรถาธิบายข้าราชการ

5.5.6 ปุ่มกด อัปเดต เพื่อยืนยันการเปลี่ยนแปลง

อัปเดต

5.6 กดปุ่ม  เพื่อลบข้อมูลนั้นๆ เมื่อกดแล้วจะพบกับภาพ 21



( ภาพที่ 21 หน้ายืนยันการลบข้อมูล )

5.6.1 กดปุ่ม ลบ เพื่อยืนยันการลบ หรือ ปุ่ม ยกเลิก เพื่อออกจากหน้านี้