



คู่มือการใช้งานระบบ Call Center

สำหรับเจ้าหน้าที่ Call Center

และ

คู่มือการใช้งานระบบจัดการองค์ความรู้ KM

(Knowledge Management)

สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป





**คู่มือการใช้งาน**

**ระบบ Call Center**

**ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย**

**สำหรับเจ้าหน้าที่ Call Center**



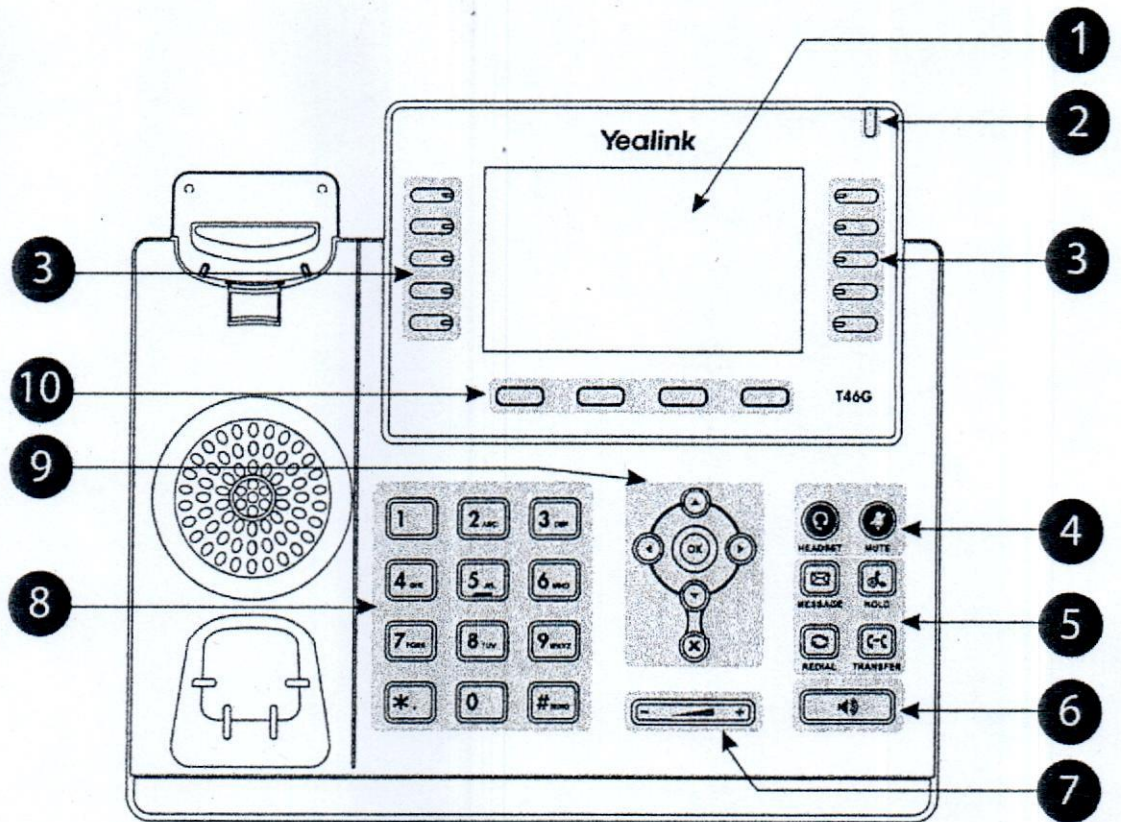
สารบัญ

1.	การใช้งานระบบ Call Center .....	3
1.1	การใช้งานโทรศัพท์ IP-Phone (SIP-T46G) .....	3
1.2	สัญลักษณ์บนหน้าจอ แสดงสถานะทำงานต่างๆ .....	4
1.3	การเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ .....	5
1.4	หน้าจอแสดงผล เลขหมายโทรศัพท์ประจำเครื่อง .....	6
1.5	การรับสายโทรศัพท์ .....	6
1.6	การโทรออก Outbound Call .....	7
1.7	การโอนสายสนทนา .....	7
1.8	การ Hold สายระหว่างสนทนา .....	8
2.	การใช้งานระบบ Call Center 1567 Smile Line .....	9
2.1	การ Login เข้าสู่ระบบ Call Center .....	9
2.2	การใช้งานระบบ Web Call Center .....	10
2.2.1	หน้าจอ Operator Panel .....	10
2.2.2	การใช้งาน Call Center Toolbar .....	11
2.2.3	การใช้งานโหมด พักการให้บริการ (Break) .....	11
2.3	การใช้งานระบบบันทึกเสียงสนทนา Voice Recorder .....	12
3.	การเข้าใช้งาน Report Center .....	13
3.1	Answered Report .....	14
3.2	Un- Answered Report .....	16
3.3	Call Distribution Report .....	16



**1. การใช้งานระบบ Call Center**

1.1 การใช้งานโทรศัพท์ IP-Phone (SIP-T46G)



รูปภาพจำลองเครื่องโทรศัพท์ IP-PHONE











ตารางคู่มือการใช้งาน

ITEM	DESCRIPTION
<input type="checkbox"/> LCD Screen	- แสดงสถานะการทำงานต่างๆของเครื่อง เช่น วันที่,เวลา - แสดงข้อมูลเลขหมายประจำเครื่อง เช่น 595XX - แสดงข้อมูลการสายเข้า , โทรออก , สายที่ไม่ได้รับ
<input type="checkbox"/> Power LED	ไฟแสดงผล และการทำงานของเครื่อง
<input type="checkbox"/> Line Keys	ปุ่มคีย์ลัดในการใช้งานโปรแกรม
<input type="checkbox"/> Headset Key	ปุ่มสำหรับเลือกการใช้งานชุดหูฟังโทรศัพท์ Headset Call Center
<input type="checkbox"/> MUTE Key	ปุ่มสำหรับปิดเสียงไมค์โทรศัพท์









<input type="checkbox"/>	Message Key	ปุ่มสำหรับฟังข้อความเสียง Voice Mail
	HOLD Key	ปุ่มสำหรับการพักสายสนทนา
	REDIAL Key	ปุ่มสำหรับการกดโทรซ้ำไปยังเลขหมายเดิม
	TRANSFER Key	ปุ่มสำหรับการโอนสาย
<input type="checkbox"/>	Speakerphone Key	ปุ่มสำหรับเปิดเสียงลำโพง การสนทนา
<input type="checkbox"/>	Volume Key	ปุ่มสำหรับ เพิ่ม - ลด เสียงการสนทนา
<input type="checkbox"/>	Keypad	ปุ่มสำหรับกดเลขหมาย
<input type="checkbox"/>	<> V Λ	ปุ่มสำหรับเลือกเมนู ขึ้น ลง ซ้าย ขวา
	OK	ปุ่มสำหรับรับสายโทรเข้า
	X	ปุ่มสำหรับปฏิเสธการรับสาย หรือยกเลิก
<input type="checkbox"/>	Soft Keys	ปุ่มสำหรับเลือกเมนูและฟังก์ชันการใช้งาน

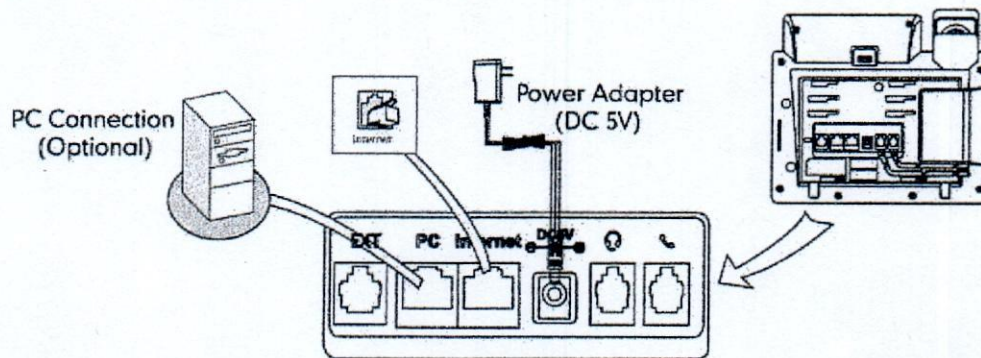
1.2 สัญลักษณ์บนหน้าจอ แสดงสถานะทำงานต่างๆ

ICON	Description
	แจ้งเตือนระบบเครือข่ายไม่เชื่อมต่อ มีผลทำให้ระบบโทรศัพท์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ ให้ทำการตรวจสอบสาย LAN ที่เชื่อมต่อ
	ระบบอยู่ในสถานะทำงานปกติ
	ระบบโทรศัพท์ไม่สามารถทำงานได้ (เชื่อมต่อไม่สำเร็จ)
	การทำงานอยู่ในโหมด Speakerphone
	การทำงานอยู่ในโหมด Handset
	การทำงานอยู่ในโหมดชุดหูฟัง Headset
	แจ้งเตือนข้อความเสียง Voice Mail
	การทำงานแบบรับอัตโนมัติ (Auto Answer) * เมื่อมีสายเข้าระบบจะรับสายเองอัตโนมัติ
	การทำงานอยู่ในโหมดห้ามรบกวน (Do Not Disturb) * ในโหมดนี้สายจะไม่เข้า
	การทำงานอยู่ในโหมดโอนสายอัตโนมัติ (Call Forwarded)



	การทำงานในโหมด Hold สาย ระหว่างสนทนา
	การทำงานในโหมดปิดเสียงไมโครโฟน
	การทำงานในโหมดสายเข้า (Inbound)
	การทำงานในโหมดโทรออก (Outbound)
	แจ้งเตือนสายที่ไม่ได้รับ (Miss Call)
	การทำงานในโหมดประชุมสามสาย (Conference Call)

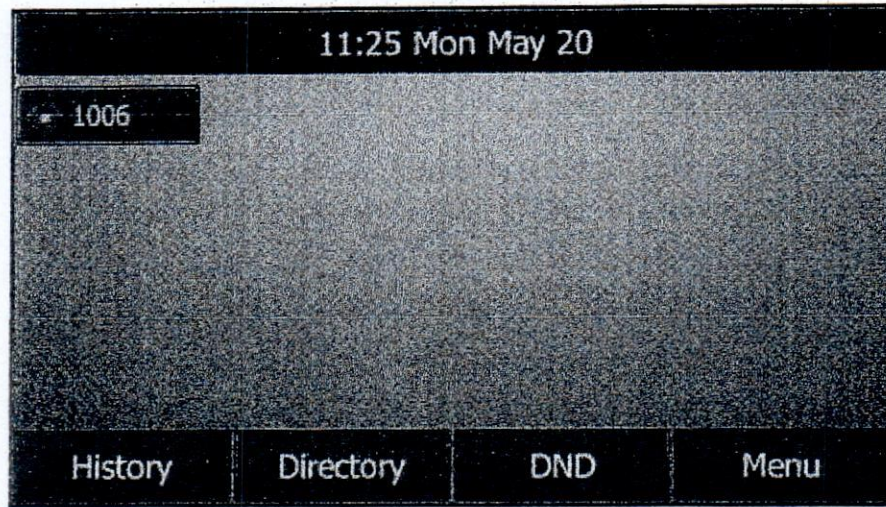
1.3 การเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์



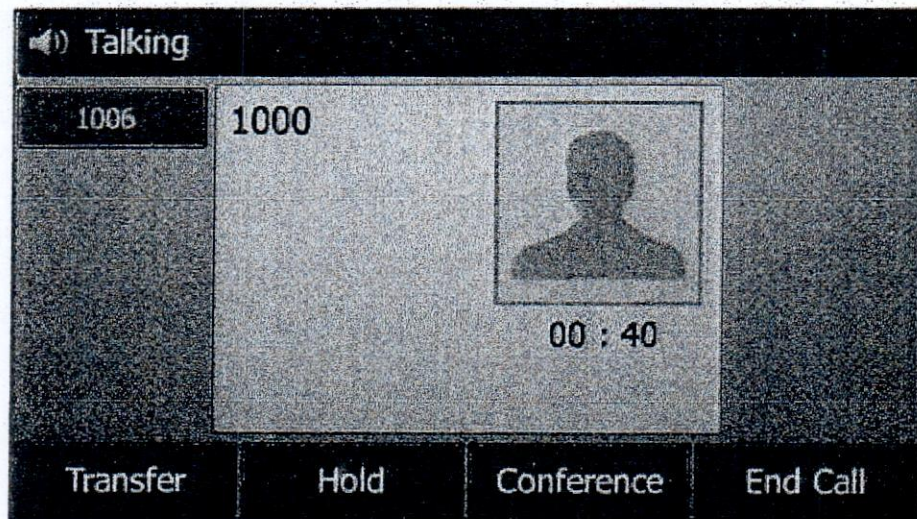
รูปแสดงการเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์

- สายไฟ Adapter DC
- สาย Lan เชื่อมต่อระบบโทรศัพท์
- สายเชื่อมต่อชุดหูฟัง Headset Call Center
- สายเชื่อมต่อหูฟังโทรศัพท์






รูปแสดงตัวอย่าง เบอร์โทรศัพท์ประจำเครื่อง



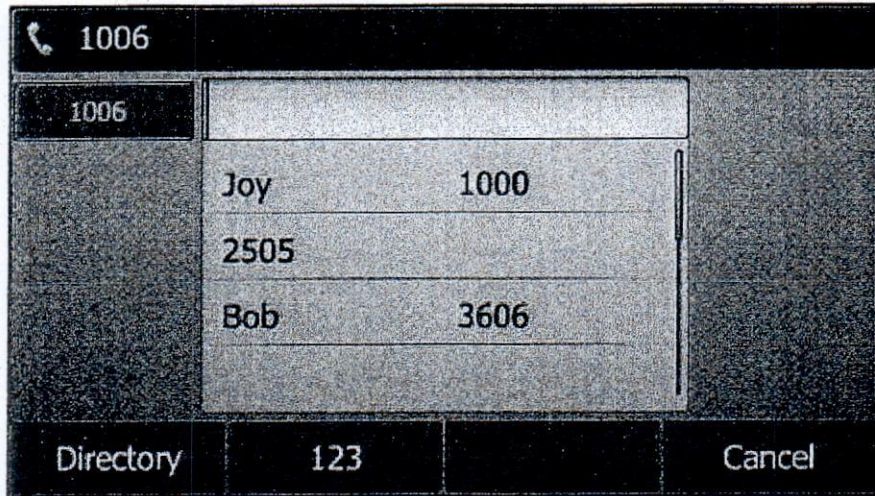
รูปแสดงตัวอย่าง การรับสายโทรศัพท์

การรับสายโทรศัพท์ สามารถทำได้ 3 โหมดด้วยกันคือ


- โหมด Handset : สามารถยกหูสนทนาได้ทันที ในกรณีที่มีสายเข้า
- โหมดชุดหูฟังโทรศัพท์ Headset : สามารถกดปุ่ม "OK" และเริ่มสนทนาได้ทันที
- โหมด speakerphone : สามารถกดปุ่ม  และเริ่มสนทนาได้ทันที





1.6 การโทรออก Outbound Call

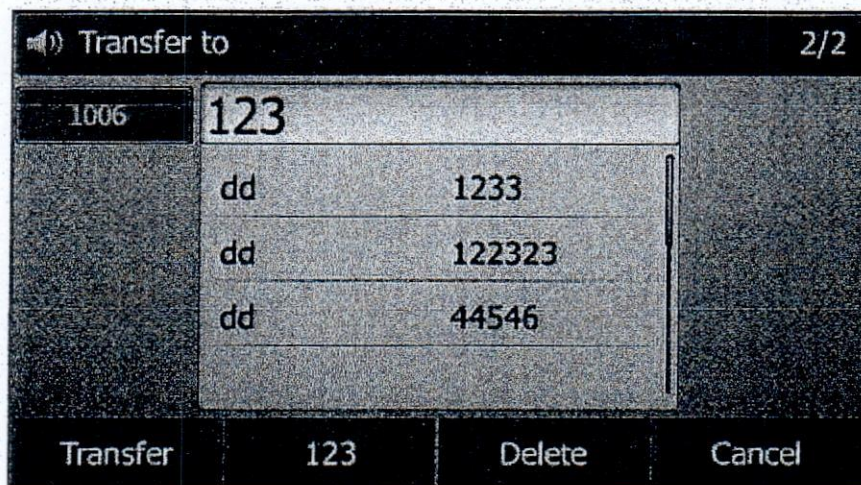


การโทรออกสามารถทำได้ 3 โหมดด้วยกันคือ

- โหมด Handset : สามารถยกหูโทรศัพท์ และกดหมายเลขปลายทาง ตามด้วยปุ่ม "OK"
- โหมดชุดหูฟังโทรศัพท์ Headset : สามารถกดหมายเลขปลายทาง ตามด้วยปุ่ม "OK"
- โหมด speakerphone : สามารถกดปุ่ม  และกดหมายเลขปลายทาง ตามด้วยปุ่ม "OK"

1.7 การโอนสายสนทนา

ขณะอยู่ในระหว่างการสนทนา เมื่อต้องการโอนสายให้กดปุ่ม  จากนั้นให้กดเลขหมายปลายทางที่ต้องการโอนสายและตามด้วยปุ่ม  เมื่อปลายทางรับสาย ให้กดปุ่ม Transfer อีกครั้ง สายก็จะถูกโอนไปยังปลายทาง





1.8 การ Hold สายระหว่างสนทนา



รูปแสดงการ Hold สายสนทนา

อีกครั้ง

เมื่อต้องการ Hold สายให้กดปุ่ม และเมื่อ



เมื่อต้องการยกเลิกการ Hold ให้กดปุ่ม





## 2. การใช้งานระบบ Call Center 1567 Smile Line

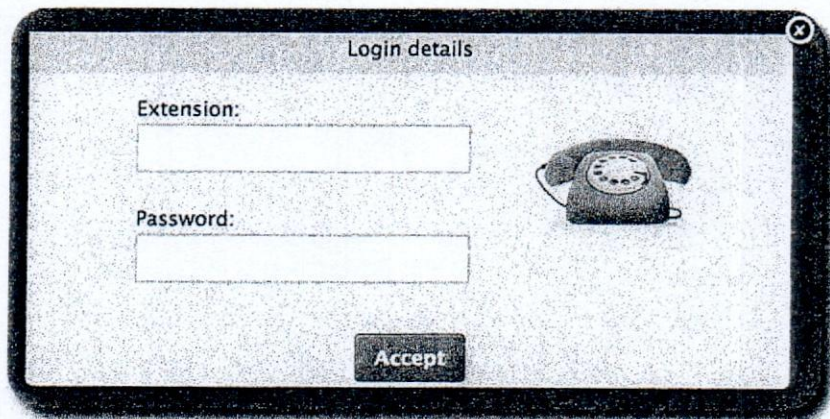
### 2.1 การ Login เข้าสู่ระบบ Call Center

เจ้าหน้าที่ Call Center ทุกคน จะต้องทำการ Login เข้าสู่ระบบ Call Center ทุกครั้ง เพื่อให้ระบบรับทราบ และจะทำการกระจายสาย มายังเครื่องโทรศัพท์ของท่าน \*\* หากไม่มีการ Login ระบบก็จะไม่มีการโอนสาย มายังเครื่องโทรศัพท์ ของท่าน การ Login เข้าสู่ระบบ สามารถทำได้ 2 วิธี ดังนี้

2.1.1 การ Login เข้าสู่ระบบผ่านเครื่องโทรศัพท์ โดยการกด “ \*11 ” และตามด้วยปุ่ม “ OK ” จากนั้นระบบจะแจ้งว่าท่านได้เข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว

### 2.1.2 การ Login เข้าสู่ระบบผ่านหน้า Web Call Center

- เปิดโปรแกรม Web Browser เช่น Internet Explorer หรือโปรแกรม Google Chrome
- กรอก Address : [10.229.1.9/fop2](http://10.229.1.9/fop2) จากนั้นจะขึ้นหน้าจอสำหรับ Login เข้าสู่ระบบ
- จากนั้นให้กรอก Extension และ Password ของท่าน และกดปุ่ม “Accept”



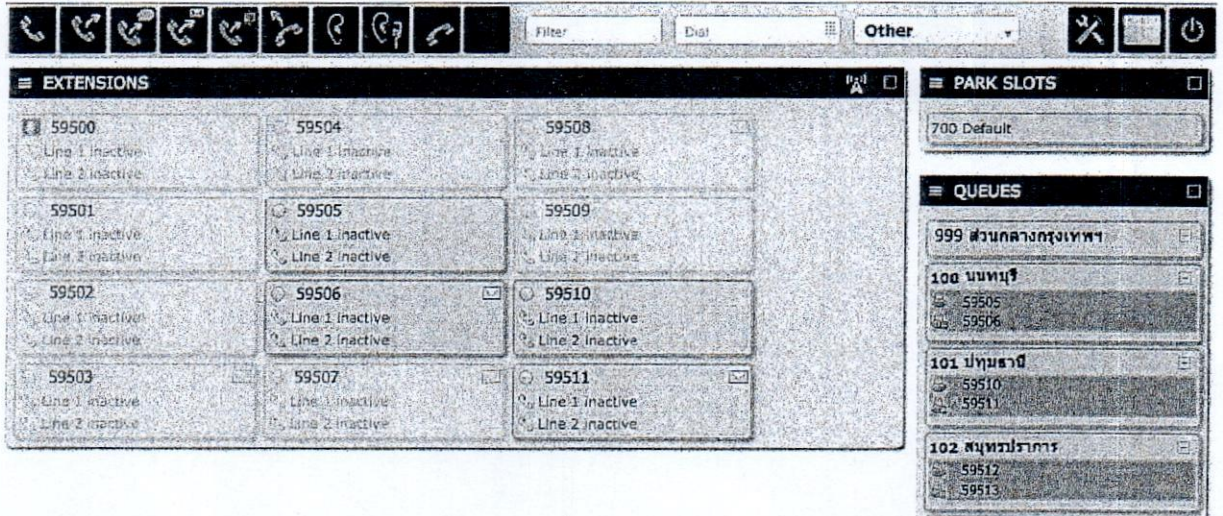
รูปแสดงตัวหน้าจอ Login เข้าสู่ระบบ Call Center

2.1.3 การ Logout ออกจากระบบผ่านเครื่องโทรศัพท์ โดยการกด “ \*22 ” และตามด้วยปุ่ม “ OK ” จากนั้นระบบจะแจ้งว่าท่านได้ออกจากระบบเรียบร้อยแล้ว



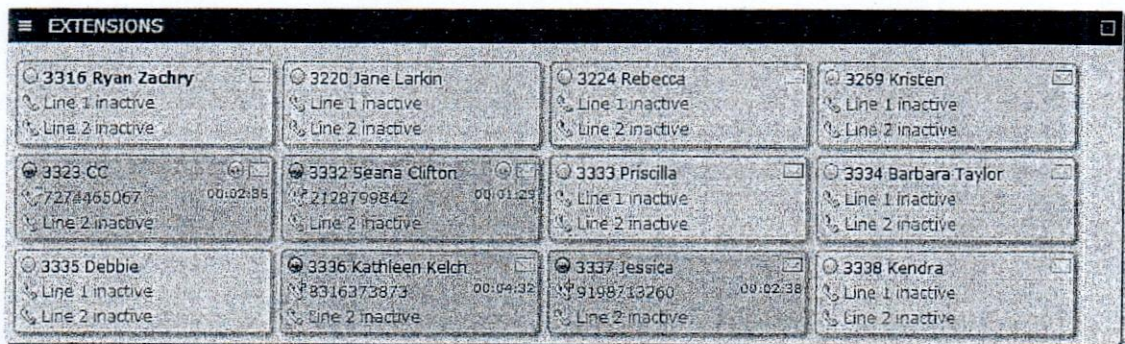
## 2.2 การใช้งานระบบ Web Call Center

เป็นระบบที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ Call Center สามารถใช้งานระบบ Call Center ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยระบบสามารถแสดงสถานะ การทำงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ Call Center ได้แบบ Real Time เช่น กำลังให้บริการอยู่ หรือ พักการให้บริการ เป็นต้น



รูปแสดงหน้าจอ Monitor ระบบ Call Center

### 2.2.1 หน้าจอ Operator Panel



รูปแสดงหน้าจอ Mi

- สีเขียว : เจ้าหน้าที่ว่างจากการให้บริการ
- สีส้ม : เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งจะแสดงเลขหมายของผู้ใช้บริการด้วย



2.2.2 การใช้งาน Call Center Toolbar

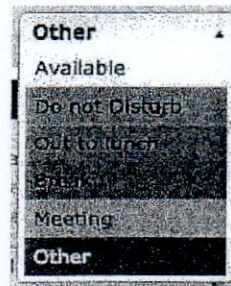


Function การใช้งาน Toolbar

	ITEM	DESCRIPTION
	Dial	ปุ่มสำหรับโทรออก โดยการกรอกเลขหมายปลายทางที่ช่อง Dial และกดปุ่ม Dial
	Transfer	ปุ่มสำหรับการโอนสาย โดยการระบุเลขหมายปลายทางและตามด้วยปุ่ม Transfer
	Supervised Transfer	ปุ่มสำหรับโอนสายไปยัง หัวหน้างานหรือ Supervisor
	Transfer to Mobile	ปุ่มสำหรับช่วยในการโอนสายไปยังภายนอกระบบ Call Center
	Transfer to voicemail	ปุ่มสำหรับการโอนสายไปยังระบบฝากข้อความเสียง Voice Mail
	Listen	ปุ่มสำหรับแทรกฟังเสียงระหว่างสนทนา
	Whisper	ปุ่มสำหรับแทรกฟังเสียงระหว่างสนทนา และสามารถพูดแทรกสายได้ โดยที่ผู้ที่รับบริการจะไม่ได้ยิน
	Hangup	ปุ่มวางสายสนทนา
	Record	ปุ่มสำหรับกดบันทึกเสียง ระหว่างการสนทนา

2.2.3 การใช้งานโหมด พักการให้บริการ (Break)

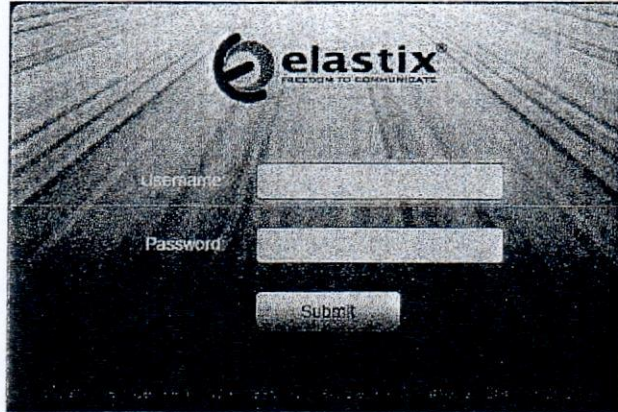
เมื่อไม่ต้องการให้สายเข้า ระหว่างที่ไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ที่เครื่องโทรศัพท์ จะต้องทำการพักการให้บริการ (Break) เพื่อไม่ให้สายถูกโอนมา ซึ่งจะทำให้เกิดสายหลุด (Abandon Call) โดยจะต้องมีการระบุ เหตุผลในการพักด้วย





การใช้งานระบบบันทึกเสียงสนทนา Voice Recorder

ระบบ Call Center ได้มีการบันทึกเสียงการสนทนา เพื่อนำไปการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ โดยระบบสามารถค้นหาไฟล์เสียงการสนทนาได้



- เปิด Web Browser กรอก Address : 10.229.1.9
- กรอก Username / Password
- ไปที่เมนู Calls Recordings
- กดที่ปุ่ม Show Filter เพื่อระบุวันที่ในการค้นหาข้อมูล
- กรอกเลขหมายโทรศัพท์ที่ต้องการค้น และกดปุ่ม Show
- สามารถกด Download ไฟล์เสียงมาที่เครื่องได้

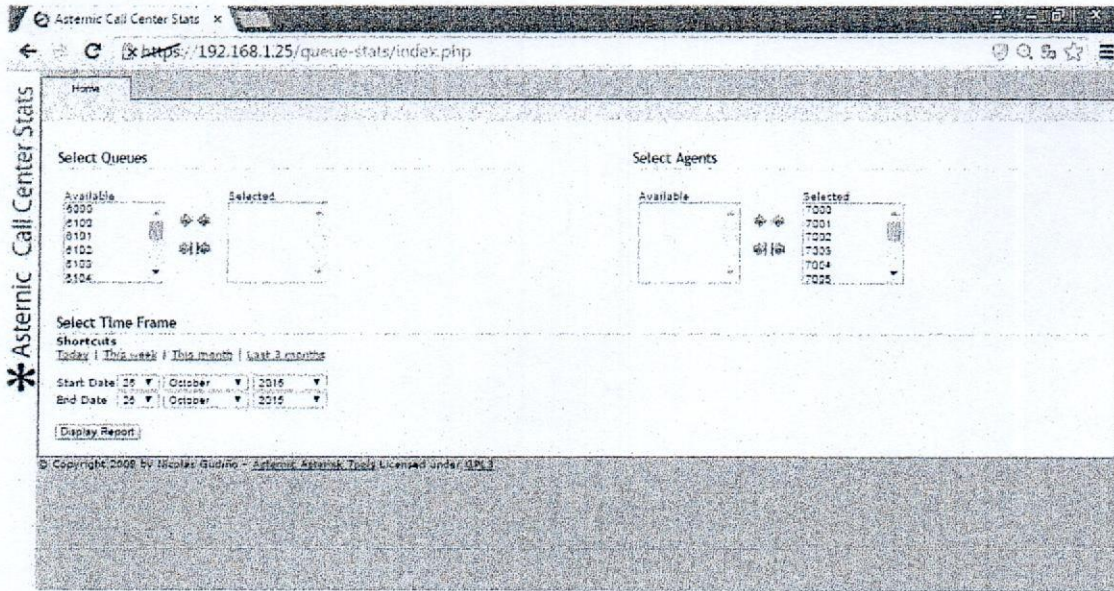
	Date	Time	Source	Destination	Duration	Type	Message
13	23 Mar 2017	17:57:32	109	90612578214	00:03:50	Incoming	Listen Download
14	24 Mar 2017	17:58:19	110	90612569566	00:00:47	Incoming	Listen Download
15	26 Mar 2017	17:50:07	109	90689102101	00:05:21	Incoming	Listen Download
16	29 Mar 2017	17:49:53	102	90811388924	00:02:18	Incoming	Listen Download
17	23 Mar 2017	17:49:27	110	90079736247	00:01:09	Incoming	Listen Download
18	20 Mar 2017	17:48:52	109	90640266006	00:03:56	Incoming	Listen Download
19	20 Mar 2017	17:48:05	102	90212446663	00:00:08	Incoming	Listen Download
20	23 Mar 2017	17:47:08	102	90401448759	00:00:07	Incoming	Listen Download
21	20 Mar 2017	17:46:24	110	90881517078	00:00:09	Incoming	Listen Download
22	20 Mar 2017	17:46:11	109	90675145030	00:00:00	Incoming	Listen Download
23	20 Mar 2017	17:44:57	102	90602117428	00:00:43	Incoming	Listen Download
24	23 Mar 2017	17:44:01	110	90672681618	00:00:59	Incoming	Listen Download
25	23 Mar 2017	17:39:09	110	90615999092	00:00:36	Incoming	Listen Download



### 3. การเข้าใช้งาน Report Center

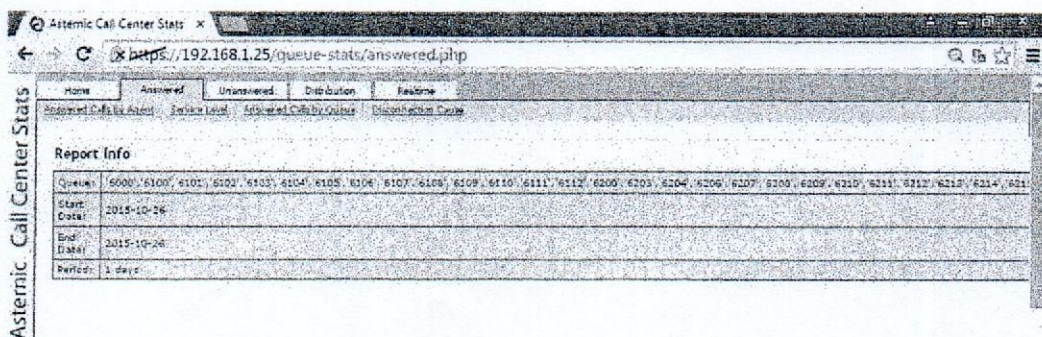
การเข้าใช้งานจะผ่านโปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Fire Fox, Google Chrome, Internet Explorer etc.

โดยผ่าน address : 10.229.1.9/stats



จากนั้นให้ทำการกรอกรายละเอียดต่างๆ ในการเรียกดู Report

- Select Queues คือ คิวที่เราต้องการเรียกดู Report ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 คิว หรือจะเลือกทั้งหมดก็ได้ โดยคิวที่เลือกจะมาอยู่ฝั่งซ้ายมือ (Selected)
- Select Agents คือ Agent หรือ Extension ที่เราต้องการเรียกดู Report ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 Extension หรือจะเลือกทั้งหมดก็ได้ โดย Extension ที่เลือกจะมาอยู่ฝั่งซ้ายมือ (Selected)
- Select Time Frame คือ วัน เดือน ปี ที่ต้องการเรียกดู Report โดยกำหนด วันที่เริ่มต้น (Start Date) และวันที่สิ้นสุด (End Date) จากนั้นกดปุ่ม Display Report





### 3.1 Answered Report

รายงานเกี่ยวกับสายที่ได้รับ ซึ่งจะถูกแบ่งออกเป็น 4 Report

- Answered Calls By Agent รายงานสายที่ได้รับตาม Agent หรือ Extension

\* Asternic Call Center Stats

☛ Answered Calls by Agent

Agent	Calls	% Calls	Call Time	% Call Time	Avg Call Time	Hold Time	Avg Hold Time
7022	4	3.45 %	0:31 min	2.86 %	2:07 min	75 secs	18.75 secs
7022	6	5.17 %	21:50 min	7.40 %	3:25 min	52 secs	15.33 secs
7032	2	1.59 %	6:23 min	1.22 %	2:07 min	29 secs	29.67 secs
7042	4	3.45 %	6:35 min	2.29 %	1:58 min	49 secs	12.25 secs
7043	2	1.72 %	11:34 min	4.03 %	3:47 min	8 secs	4.00 secs
7051	1	0.86 %	4:23 min	1.53 %	4:23 min	8 secs	8.00 secs
7062	4	3.45 %	1:04 min	0.37 %	0:16 min	17 secs	4.25 secs
7082	3	2.59 %	6:22 min	2.91 %	2:47 min	56 secs	18.67 secs
7094	1	0.86 %	1:42 min	0.59 %	1:42 min	8 secs	8.00 secs
7093	1	0.86 %	6:00 min	1.76 %	6:00 min	7 secs	7.00 secs
7112	1	0.86 %	3:16 min	1.14 %	3:16 min	7 secs	7.00 secs
7122	1	0.86 %	1:06 min	0.38 %	1:06 min	5 secs	5.00 secs
7400	9	7.75 %	10:12 min	3.55 %	1:08 min	123 secs	13.67 secs
7401	6	5.17 %	7:37 min	2.65 %	1:16 min	46 secs	7.67 secs
7411	7	6.03 %	21:40 min	7.54 %	3:05 min	60 secs	8.57 secs
7412	7	6.03 %	13:45 min	4.79 %	1:57 min	104 secs	14.86 secs
7413	1	0.86 %	2:37 min	0.91 %	2:37 min	11 secs	11.00 secs
7431	25	21.55 %	59:44 min	20.44 %	2:20 min	195 secs	7.80 secs
7432	34	29.69 %	75:32 min	26.26 %	3:08 min	145 secs	6.04 secs
7532	1	0.86 %	0:45 min	0.26 %	0:45 min	17 secs	17.00 secs
7592	4	3.45 %	13:16 min	4.58 %	3:17 min	20 secs	7.00 secs
7622	1	0.86 %	0:51 min	0.30 %	0:51 min	13 secs	13.00 secs

Export table: ☰ ☲

Agent คือ Extension

Calls คือ ปริมาณสายที่ได้รับ

% Calls คือ ปริมาณสายที่ได้รับ คิดเป็น %

Call Time คือ เวลาสนทนา (Talk Time) รวมทั้งหมด (นาที)

% Call Time คือ เวลาสนทนา (Talk Time) รวมทั้งหมด (%)

Avg Call Time คือ เวลาเฉลี่ยในการสนทนา

Hold Time คือ เวลารวม ที่มีการพักสายการสนทนา (นาที)

Avg Hold Time คือ เวลาเฉลี่ย ที่มีการพักสายการสนทนา (นาที)

Export table: ☰ ☲



<http://www.asternic.org> - Asternic Stats - by Nicolás Guilleo



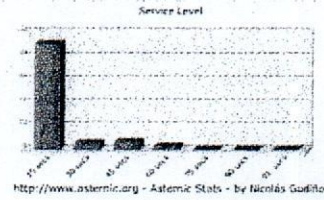
<http://www.asternic.org> - Asternic Stats - by Nicolás Guilleo



- Service Level รายงานจำนวนปริมาณการรับสาย แบ่งตามความรวดเร็วในการรับสาย (Service Level)

Service Level

Answer	Count	Delta	%
Within 15 secs	100 calls		96.21 %
Within 30 secs	106 calls	+6	91.28 %
Within 45 secs	113 calls	+7	97.41 %
Within 60 secs	116 calls	+3	100.00 %
Within 75 secs	116 calls	0	100.00 %
Within 90 secs	116 calls	0	100.00 %
Within 95+ secs	116 calls	0	100.00 %



Answer คือ ความรวดเร็วในการรับสาย (วินาที)

Count คือ จำนวนที่รับสายภายในเวลา Service Level

% คือ จำนวนที่รับสายภายในเวลา Service Level คือเป็น %

- Answered Calls By Queue รายงานปริมาณการรับสาย แบ่งตาม คิว

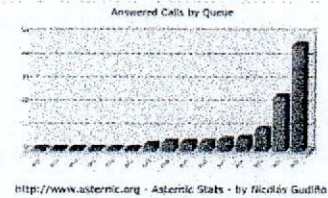
Queue คือ เลขคิว หรือ กลุ่มในการรับสาย

Count คือ จำนวนที่ได้รับสาย

% คือ จำนวนที่ได้รับสาย คิดเป็น %

Answered Calls by Queue

Queue	Count	%
6109	1 calls	0.06 %
6213	1 calls	0.06 %
6111	1 calls	0.06 %
6203	1 calls	0.06 %
6105	1 calls	0.06 %
6112	1 calls	0.06 %
6103	3 calls	2.59 %
6108	4 calls	3.45 %
6209	4 calls	3.45 %
6106	4 calls	3.45 %
6402	5 calls	4.31 %
6104	6 calls	5.17 %
6102	10 calls	8.62 %
6401	25 calls	21.55 %
6431	49 calls	42.24 %



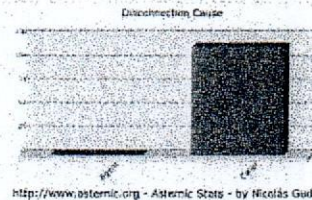
- Disconnection Cause สถิติการตัดการสนทนา

Agent hung up คือ Agent วางสาย

Caller hung up คือผู้โทรเข้าเป็นผู้วางสาย

Disconnection Cause

Cause	Count	Count
Agent hung up:	0 calls	0.00 %
Caller hung up:	116 calls	0.00 %





### 3.2 Un- Answered Report

รายงานเกี่ยวกับสายที่ไม่ได้รับ ซึ่งจะถูกแบ่งออกเป็น 3 Report

- Disconnection Cause สถิติการตัดสายการสนทนา

User Abandon คือ สายหลุด หรือลูกค้าวางสาย ระหว่างการโอนสายหา Agent

Time Out คือ สายหลุด หรือลูกค้าวางสาย ระหว่างรอสายในคิว

✦ Disconnection Cause

Cause	Count	%
User Abandon	calls	0.00 %
Timeout	3 calls	100.00 %

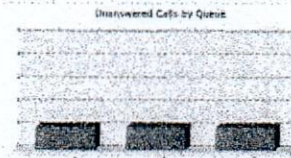


<http://www.astermic.org> - Asteric Stats - by Nicolas Guéhen

- Un Answered Calls By Queue รายงานสายที่ไม่ได้รับ แยกตาม คิว หรือ กลุ่มการรับสาย

✦ Unanswered Calls by Queue

Queue	Count	%
5401	1 calls	33.33 %
6431	1 calls	33.33 %
6402	1 calls	33.33 %



<http://www.astermic.org> - Asteric Stats - by Nicolas Guéhen

### 3.3 Call Distribution Report

รายงานปริมาณสายเข้าทั้งหมด

- Call Distribution per day รายละเอียดเข้าทั้งหมด ต่อวัน

Answered คือ ปริมาณสายที่ได้รับ

% Answ คือ ปริมาณการรับสาย คิดเป็น %

Un Answered คือ ปริมาณสายที่ไม่ได้รับ

Avg Duration คือ เวลารับสายเฉลี่ย (วินาที)

Avg Hold คือ เวลา Hold สายเฉลี่ย

✦ Call Distribution per day

Date	Answered	% Answ	Unanswered	% Unansw	Avg Durat	Avg Hold	Login	Logout
2015-10-26	116	100.00 %	3	100.00%	2:28 min	10 secs		

Export table:



- Call Distribution per hour รายละเอียดเข้าแบ่งตามช่วงเวลา

☛ Call Distribution per hour

Hour	Answered	% Answ	Unanswered	% Unansw	Avg Durat.	Avg Hold	Login	Logoff
00	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
01	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
02	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
03	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
04	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
05	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
06	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
07	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
08	8	6.90%	1	23.23%	73 secs	5 secs	0	0
09	10	15.52%	1	66.67%	166 secs	12 secs	0	0
10	11	9.40%	0	0.00%	164 secs	9 secs	0	0
11	11	9.40%	0	0.00%	129 secs	19 secs	0	0
12	10	8.62%	0	0.00%	95 secs	9 secs	0	0
13	14	12.07%	0	0.00%	190 secs	2 secs	0	0
14	9	7.76%	0	0.00%	194 secs	3 secs	0	0
15	10	8.62%	0	0.00%	196 secs	10 secs	0	0
16	4	3.45%	0	0.00%	106 secs	7 secs	0	0
17	9	7.76%	0	0.00%	133 secs	9 secs	0	0
18	4	3.45%	0	0.00%	137 secs	6 secs	0	0
19	1	0.08%	0	0.00%	442 secs	8 secs	0	0
20	7	6.03%	0	0.00%	51 secs	14 secs	0	0
21	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
22	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
23	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0

Export table: 📄 📌

- Call Distribution per Week รายละเอียดเข้าแบ่งตามวัน

☛ Call Distribution per day of week

Day	Answered	% Answ	Unanswered	% Unansw	Avg Durat.	Avg Hold	Login	Logoff
Sunday	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
Monday	116	100.00%	3	100.00%	149 secs	10 secs	0	0
Tuesday	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
Wednesday	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
Thursday	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
Friday	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0
Saturday	0	0.00%	0	0.00%	0 secs	0 secs	0	0

Export table: 📄 📌





คู่มือการใช้งานระบบจัดการองค์ความรู้ KM  
(Knowledge Management)  
สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป



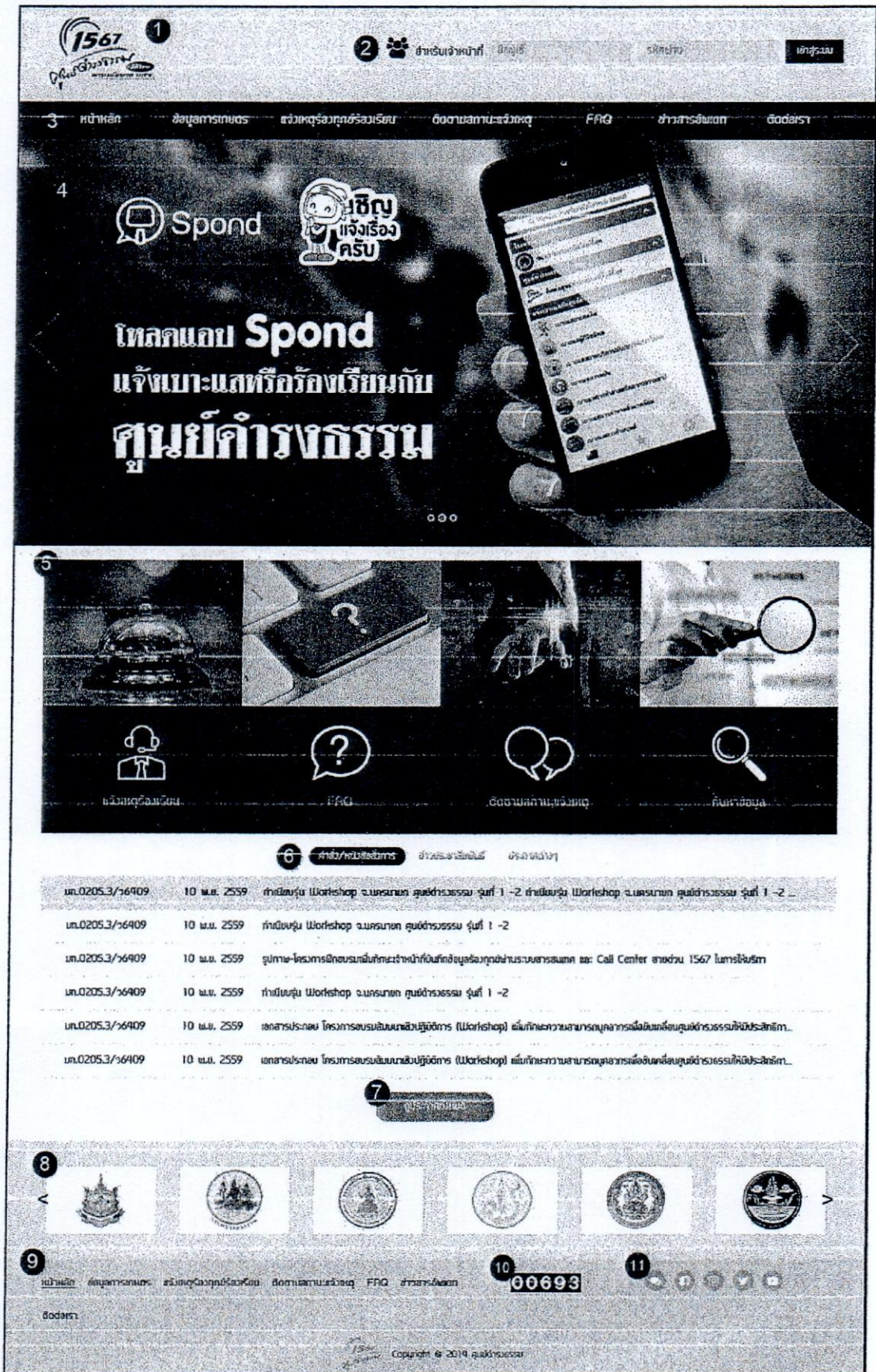


## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หน้าหลักของเว็บไซต์.....	3
2. เมนูข้อมูลข่าวสาร.....	5
3. เมนูแจ้งเหตุร้องทุกข์ร้องเรียน.....	6
4. เมนูติดตามสถานะแจ้งเหตุ.....	7
5. เมนู FAQ.....	7
6. เมนูข่าวสารอัปเดต.....	8
7. เมนูติดต่อเรา.....	9
8. เมนูค้นหาข้อมูล.....	10
9. Application MOI INFO 1567.....	11
9.1 หน้าหลักของ Application.....	11
9.2 เมนูข้อมูลข่าวสาร.....	13
9.2.1 เมนูย่อยข้อมูลสินค้า.....	13
9.2.2 เมนูข้อมูลอื่น ๆ.....	14
9.3 เมนูค้นหาข้อมูล.....	15
9.4 เมนูคำถามที่พบบ่อย.....	17
9.5 เมนูข่าวสารใหม่.....	18
9.6 เมนูข่าวประกาศ.....	19
9.7 เมนูศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด.....	20
9.8 เมนูติดต่อเรา.....	21
9.9 เมนูหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง.....	22



1. หน้าหลักของเว็บไซต์



ภาพที่ 1 แสดงหน้าจอหลักของเว็บไซต์



## คำอธิบาย

1. แสดง Logo หลักของเว็บไซต์
2. ส่วนการลงชื่อเข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่
3. เมนูหลักของเว็บไซต์
4. แสดงโฆษณา หรือประกาศของเว็บไซต์ (Banner)
5. ส่วนเมนูอื่น ๆ เช่น เมนูการแจ้งเหตุ, เมนู FAQ, เมนูติดตามการแจ้งเหตุ และเมนูค้นหาข้อมูล
6. แสดงหมวดหมู่ และรายการข้อมูลของข่าวประกาศ
7. ไอคอนสำหรับดูข้อมูลของข่าวประกาศทั้งหมด
8. แสดงลิงค์เชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
9. แสดงเมนูหลักในส่วนของ Footer
10. แสดงจำนวนสถิติการเข้าชมเว็บไซต์
11. แสดงรายการ Social Network ของเว็บไซต์



## 2. เมนูข้อมูลข่าวสาร

เมนู “ข้อมูลข่าวสาร” เป็นเมนูสำหรับแสดงรายการข้อมูลข่าวสารการเกษตรต่าง ๆ พร้อมทั้งแสดงลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แหล่งที่มาของข้อมูล และมีส่วนแสดงลิงค์สำหรับเชื่อมโยงไปเว็บไซต์ของข้อมูลอื่น ๆ ภายนอก เช่น ราคาสินค้าเกษตร, แผนที่เกษตร, คลังข้อมูลน้ำ หรือข้อมูลสภาพอากาศ เป็นต้น


### ข้อมูลการเกษตร


แสดงรายการข้อมูลข่าวสารการเกษตร


ลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์แหล่งที่มา


ชื่อสินค้า	ราคา	หน่วย	จำนวนที่	แหล่งที่มา
ข้าวเปลือกหอมมะลิ 105	9,500.00	บาท/ตัน	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ข้าวเปลือก หอมทุ่งกุลารั้ว 15 (ความชื้น 15 %)	8,200.00	บาท/ตัน	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ข้าวเหนียว คม.ล (ธรรมดาก)	2,430.00	บาท/100 กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สมาคมโรงสีข้าวไทย
ข้าวขาว 5%	1,140.00	บาท/100 กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สมาคมโรงสีข้าวไทย
ข้าวเปลือกหอม ๗๐6 (ความชื้น ๑๕%)	9,160.00	บาท/ตัน	6 ต.ค. 2560	<a href="#">กระทรวงพาณิชย์</a>
ค่าน้ำปลาแห้ง (๑๖% 25%)	1.60	บาท/กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
นมผงพร่องไขมัน 3 (ตลาดหลักบางกอก ส.ค.ก.ใหญ่ จ.นนทบุรี)	77.30	บาท/กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
นมผงเต็มไขมัน	6.70	บาท/กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
สุกร (สุกรพันธุ์ หมอฉิม จ.นครปฐม)	58.00	บาท/กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ไก่พื้นเมือง (ไก่พื้นเมืองพันธุ์ ๑๖๖ สุวรรณภูมิ หมอฉิม จ.นครปฐม)	38.00	บาท/กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
ไข่ไก่สด (ไข่ไก่พันธุ์ ๑๖๖ หมอฉิม จ.นครปฐม)	230.00	บาท/กิโลกรัม	6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
กุ้งขาวแวนนาไม ขนาด 70 ตัว/ถัง	215.00		6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
สารพิษกำจัดวัชพืช	62.00		6 ต.ค. 2560	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร


ลิงค์เชื่อมโยงไปยังแหล่งข้อมูลภายนอก


  
**ราคาสินค้าเกษตร**


  
**แผนที่เกษตร (Agri-Map)**


  
**ข้อมูลเกี่ยวกับอาเซียน**


  
**ข้อมูลเรื่องดิน**


  
**ข้อมูลเรื่องน้ำ**


  
**สภาพอากาศ**

  
**ข้อมูลเรื่องปุ๋ย**

  
**จุดรับซื้อสินค้า**

  
**สถาบันกรีนฮาร์โมน้ำ**

  
**คลังข้อมูลน้ำ**

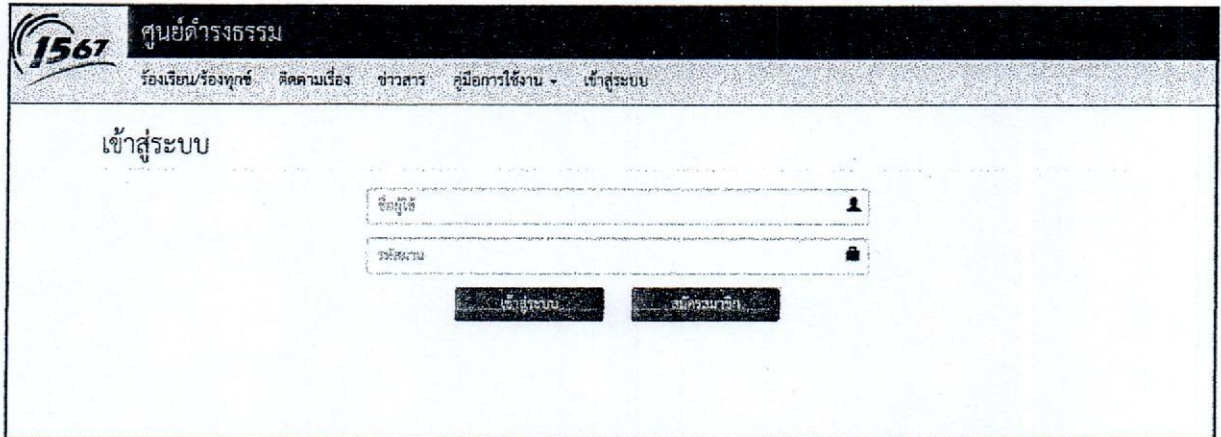
  
**ข้อมูล อื่นๆ**

ภาพที่ 2 แสดงหน้าจอเมนูข่าวสาร

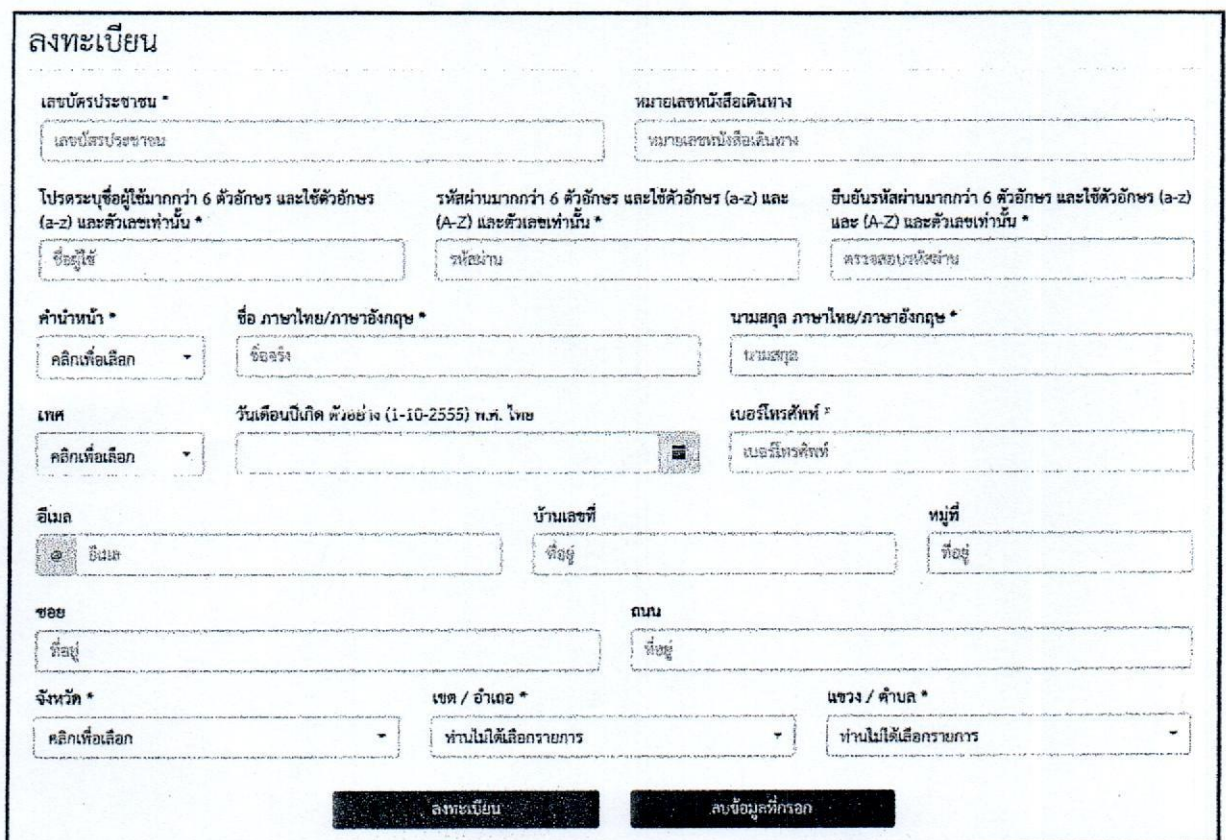


### 3. เมนูแจ้งเหตุร้องทุกข์ร้องเรียน

เมนู “แจ้งเหตุร้องทุกข์ร้องเรียน” เป็นเมนูที่เชื่อมโยงไปยังระบบการแจ้งเหตุร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม โดยผู้ใช้งานจำเป็นต้องสมัครเป็นสมาชิกของเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรมเสียก่อน จึงจะสามารถแจ้งเหตุร้องทุกข์ร้องเรียนได้



ภาพที่ 3 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบของเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม



ภาพที่ 4 แสดงตัวอย่างหน้าจอการสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์ศูนย์ดำรงธรรม



#### 4. เมนูติดตามสถานะแจ้งเหตุ

เมนู “ติดตามสถานะแจ้งเหตุ” เป็นเมนูที่เชื่อมโยงไปยังระบบการติดตามสถานะของเรื่องที่ทำกรแจ้งเหตุเข้าไป โดยผู้ใช้งานที่ต้องติดตามสถานะของเรื่องแจ้งเหตุ ต้องการกรอกข้อมูลรหัสเรื่องแจ้งเหตุ และรหัสบัตรประชาชนของผู้แจ้งเหตุเพื่อค้นหาข้อมูลของการแจ้งเหตุได้

ภาพที่ 5 แสดงหน้าจอการติดตามสถานะแจ้งเหตุ

#### 5. เมนู FAQ

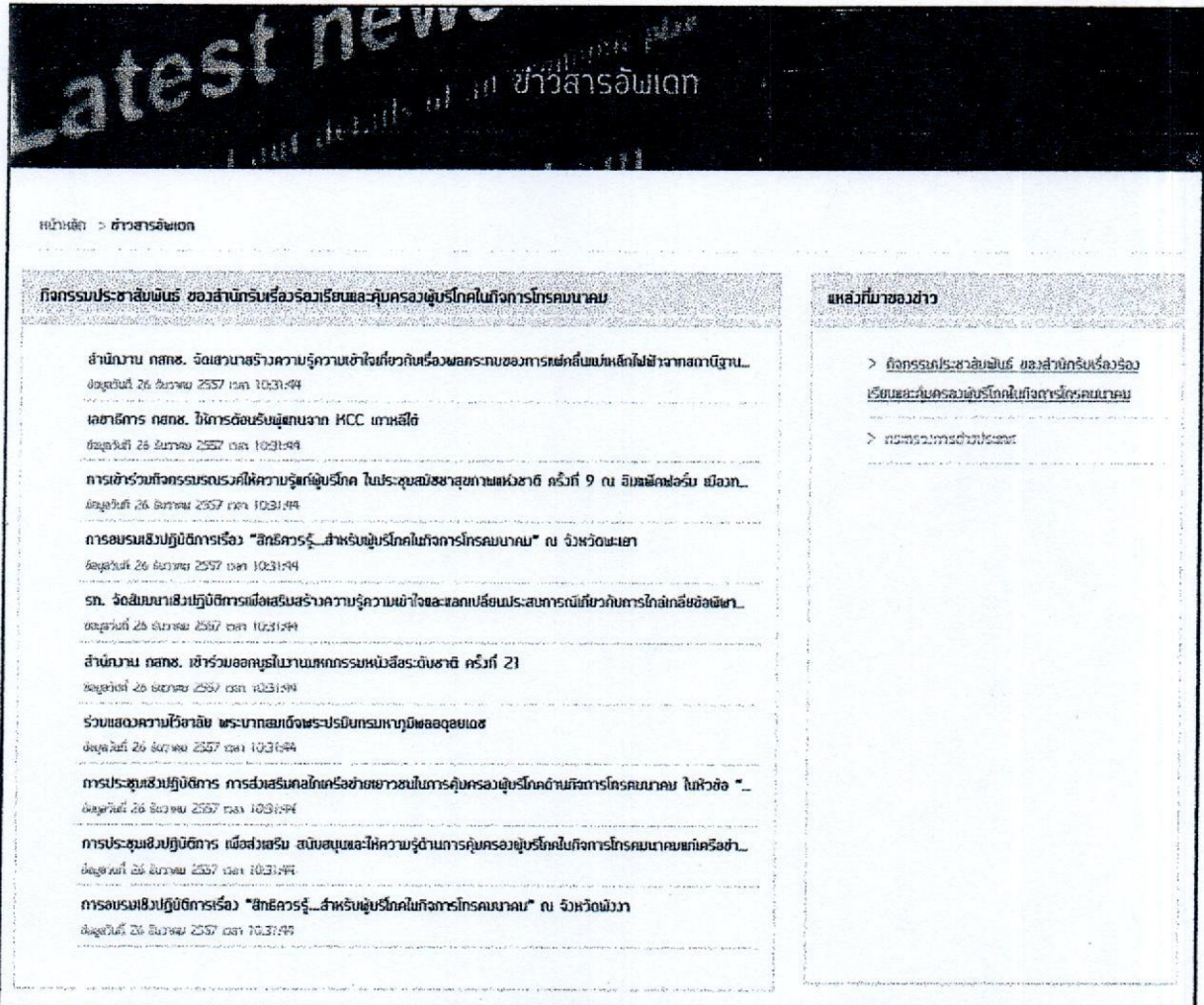
เมนู “FAQ” เป็นเมนูสำหรับแสดงรายการข้อมูลคำถามที่พบบ่อยของเว็บไซต์ โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลของคำถามที่พบบ่อยได้

ภาพที่ 6 แสดงหน้าจอเมนู FAQ



## 6. เมนูข่าวสารอัปเดต

เมนู “ข่าวสารอัปเดต” เป็นเมนูสำหรับแสดงรายการข้อมูลข่าวสารที่ระบบดึงข้อมูลมาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น ๆ

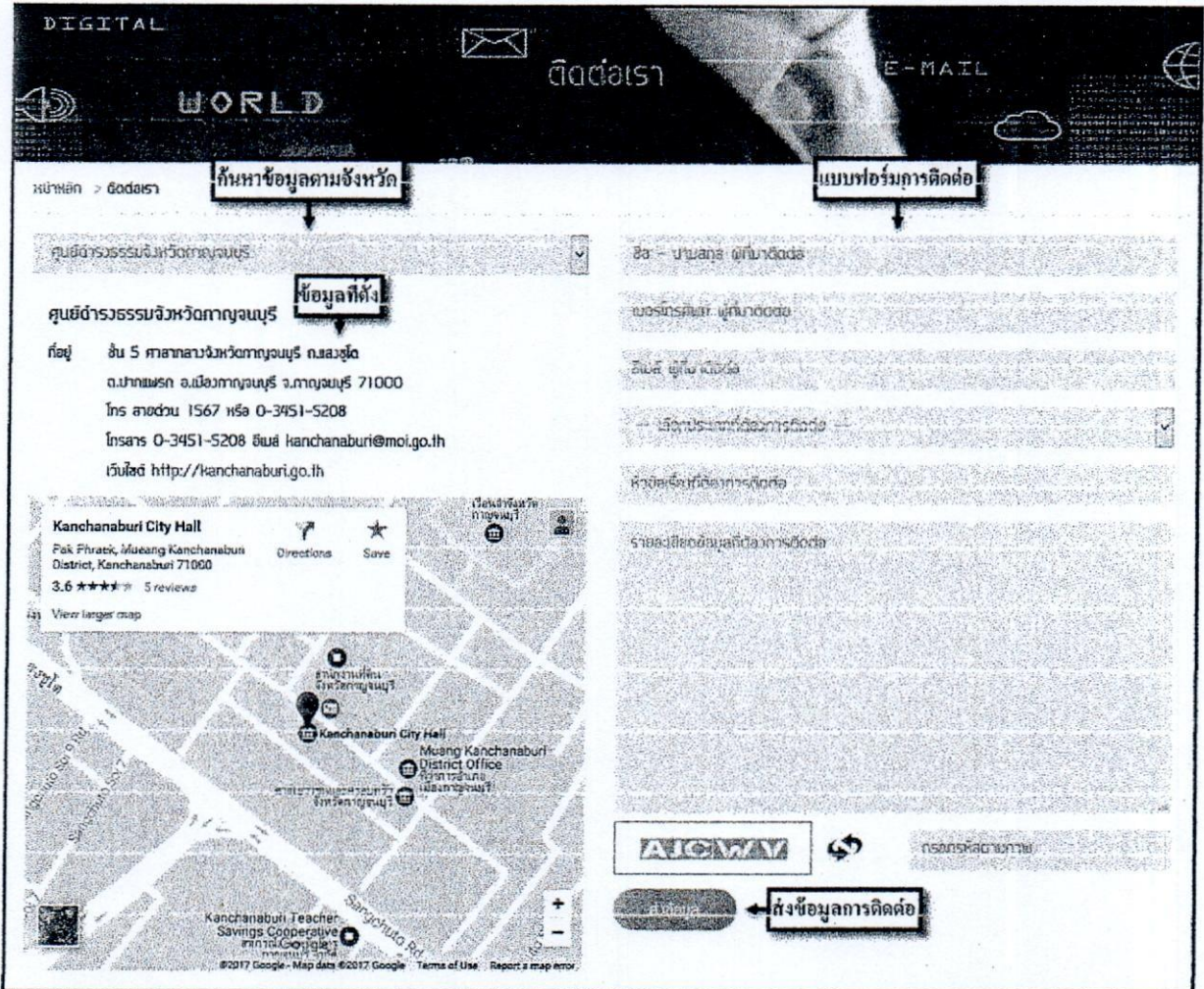


ภาพที่ 7 แสดงหน้าจอเมนูข่าวสารอัปเดต



7. เมนูติดต่อเรา

เมนู “ติดต่อเรา” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลที่ตั้งของศูนย์ดำรงธรรม โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกค้นหาข้อมูลที่ตั้งตามแต่ละจังหวัดได้ และยังสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ได้ที่แบบฟอร์มการติดต่อบนหน้าเว็บไซต์ได้

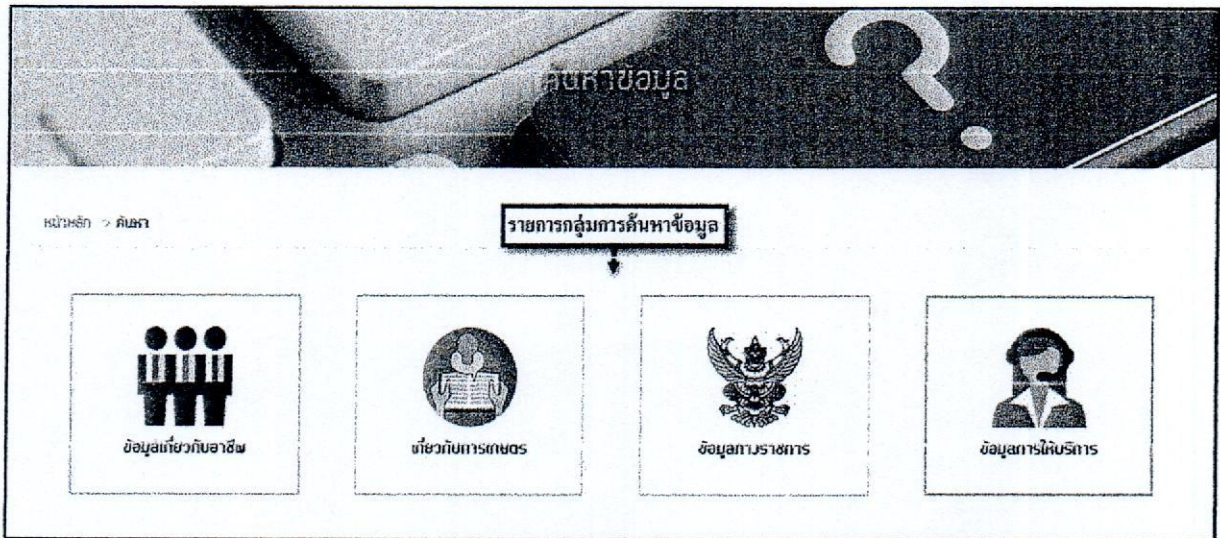


ภาพที่ 8 แสดงหน้าเมนูติดต่อเรา



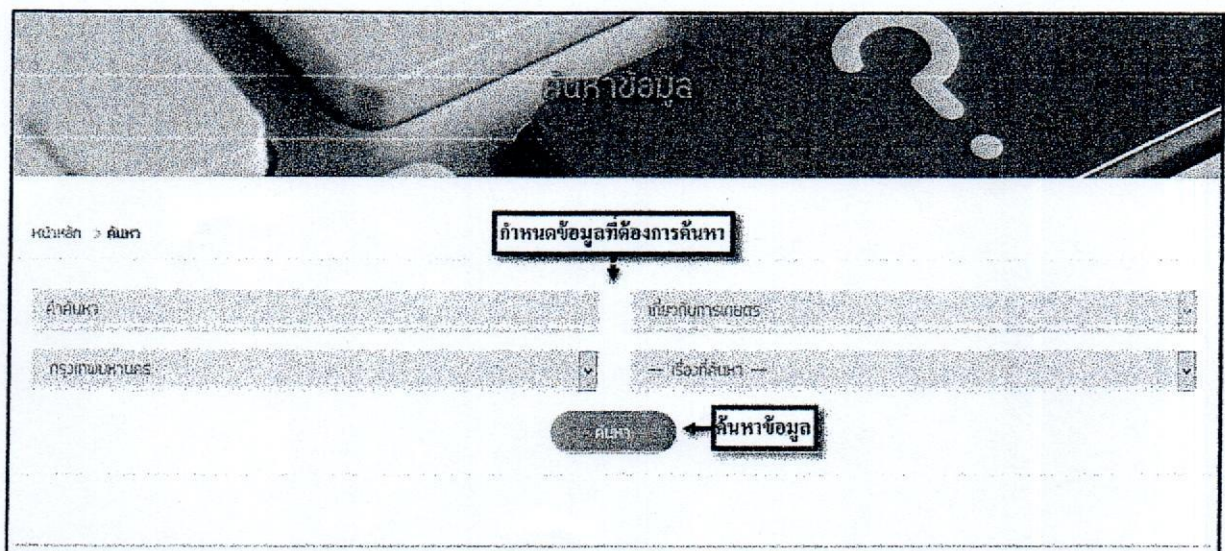
## 8. เมนูค้นหาข้อมูล

เมนู “ค้นหาข้อมูล” เป็นเมนูสำหรับค้นหาข้อมูลต่าง ๆ โดยระบบจะมีส่วนการค้นหาแยกเป็นส่วน ๆ คือ ส่วนการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ, ส่วนการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการเกษตร, ส่วนการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางราชการ และส่วนการค้นหาข้อมูลการบริหาร



ภาพที่ 9 แสดงหน้าจอเมนูค้นหาข้อมูล

โดยเมื่อคลิกเลือกกลุ่มการค้นหาข้อมูลแล้ว จะเข้าสู่หน้าจอการค้นหาข้อมูล ผู้ใช้งานสามารถทำการกำหนดข้อมูลสำหรับค้นหาได้



ภาพที่ 10 แสดงหน้าจอการกำหนดข้อมูลการค้นหา



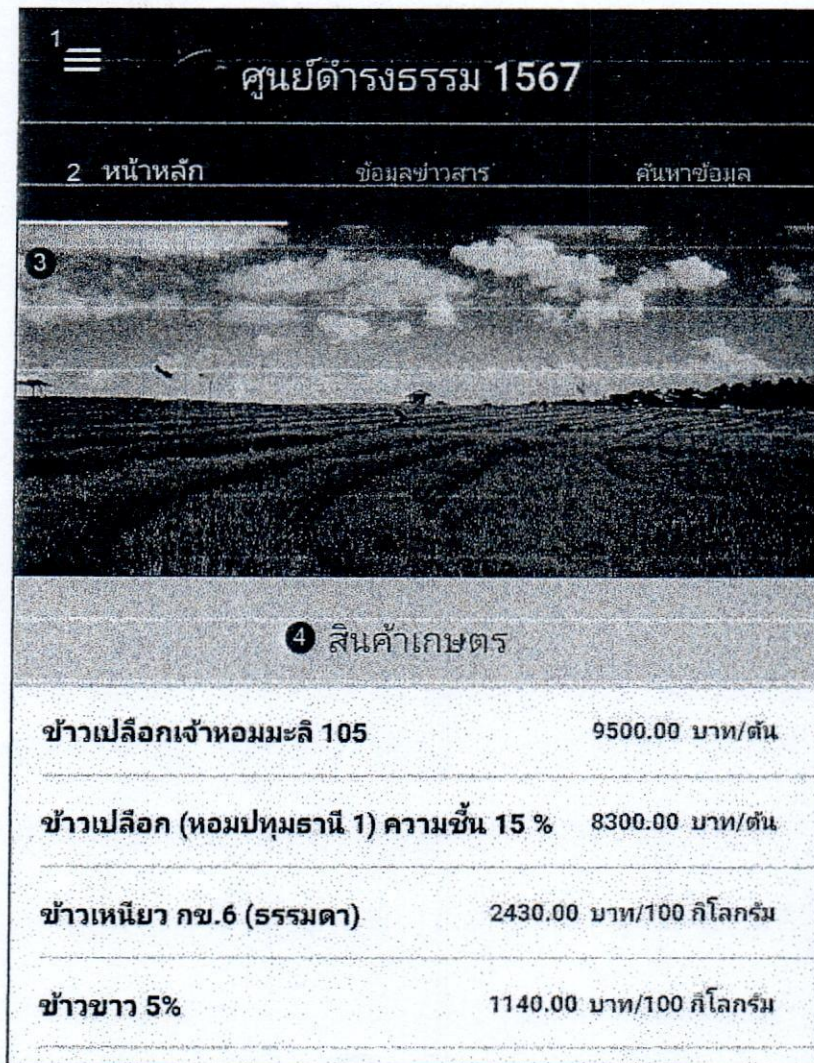
9. Application MOI INFO 1567

นอกจากเว็บไซต์ของศูนย์ดำรงธรรมแล้ว ยังมี Application สำหรับเผยแพร่ข้อมูลอีกด้วย โดยมีชื่อ Application ว่า “MOI INFO 1567”



ภาพที่ 11 แสดงรูปภาพไอคอน Application

9.1 หน้าหลักของ Application

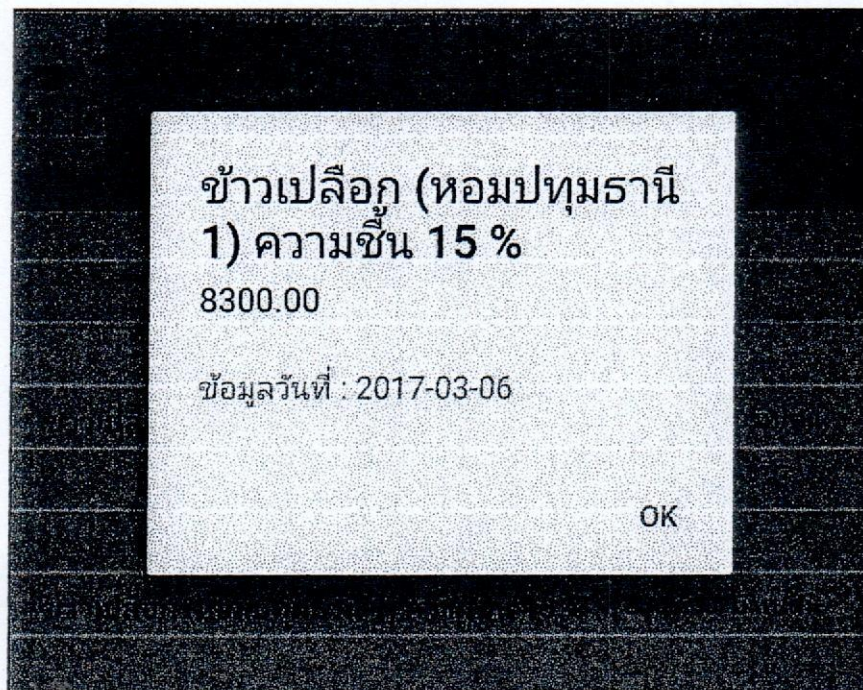


ภาพที่ 12 แสดงหน้าหลักของ Application



คำอธิบาย

1. ไอคอน สำหรับแสดงรายการเมนูทั้งหมด
2. แสดงรายการเมนูหลักของ Application
3. แสดงรูปภาพโฆษณา หรือประกาศต่าง ๆ (Banner)
4. แสดงข้อมูลสินค้าการเกษตร โดยเมื่อคลิกที่ข้อความของข้อมูลราคาสินค้าการเกษตร จะแสดง Pop Up รายละเอียดของข้อมูลขึ้นมา



ภาพที่ 13 แสดง Pop Up รายละเอียดของข้อมูล



## 9.2 เมนูข้อมูลข่าวสาร

เมนู “ข้อมูลข่าวสาร” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลข่าวต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสินค้าการเกษตร (เหมือนหน้าหลักของ Application), ข้อมูลแผนที่เกษตร, ข้อมูลจุดรับซื้อสินค้า หรือข้อมูลน้ำ เป็นต้น โดยจะแบ่งเป็น 2 เมนูย่อย

### 9.2.1 เมนูย่อยข้อมูลสินค้า

เมนูย่อย “ข้อมูลสินค้า” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลสินค้าทางการเกษตรต่าง ๆ ของ Application (เหมือนหน้าหลักของ Application)

ศูนย์ดำรงธรรม 1567	
หน้าหลัก	ค้นหาข้อมูล
ข้อมูลสินค้า	ข้อมูลอื่นๆ
ข้าวเปลือกเจ้าหอมมะลิ 105	9500.00 บาท/ตัน
ข้าวเปลือก (หอมปทุมธานี 1) ความชื้น 15 %	8300.00 บาท/ตัน
ข้าวเหนียว กข.6 (5รรมดา)	2430.00 บาท/100 กิโลกรัม
ข้าวขาว 5%	1140.00 บาท/100 กิโลกรัม
ข้าวเปลือกเหนียว กข6 (แห้ง) ความชื้นไม่เกิน 15%	9160.00 บาท/ตัน

ภาพที่ 14 แสดงหน้าจอเมนูข้อมูลสินค้า



9.2.2 เมนูข้อมูลอื่น ๆ

เมนูย่อย “ข้อมูลอื่น ๆ” เป็นเมนูสำหรับเชื่อมโยงไปเว็บไซต์ของข้อมูลอื่น ๆ ภายนอก เช่น ราคาสินค้าเกษตร, แผนที่เกษตร, คลังข้อมูลน้ำ หรือข้อมูลสภาพอากาศ เป็นต้น



ภาพที่ 15 แสดงหน้าจอเมนูข้อมูลอื่น ๆ



### 9.3 เมนูค้นหาข้อมูล

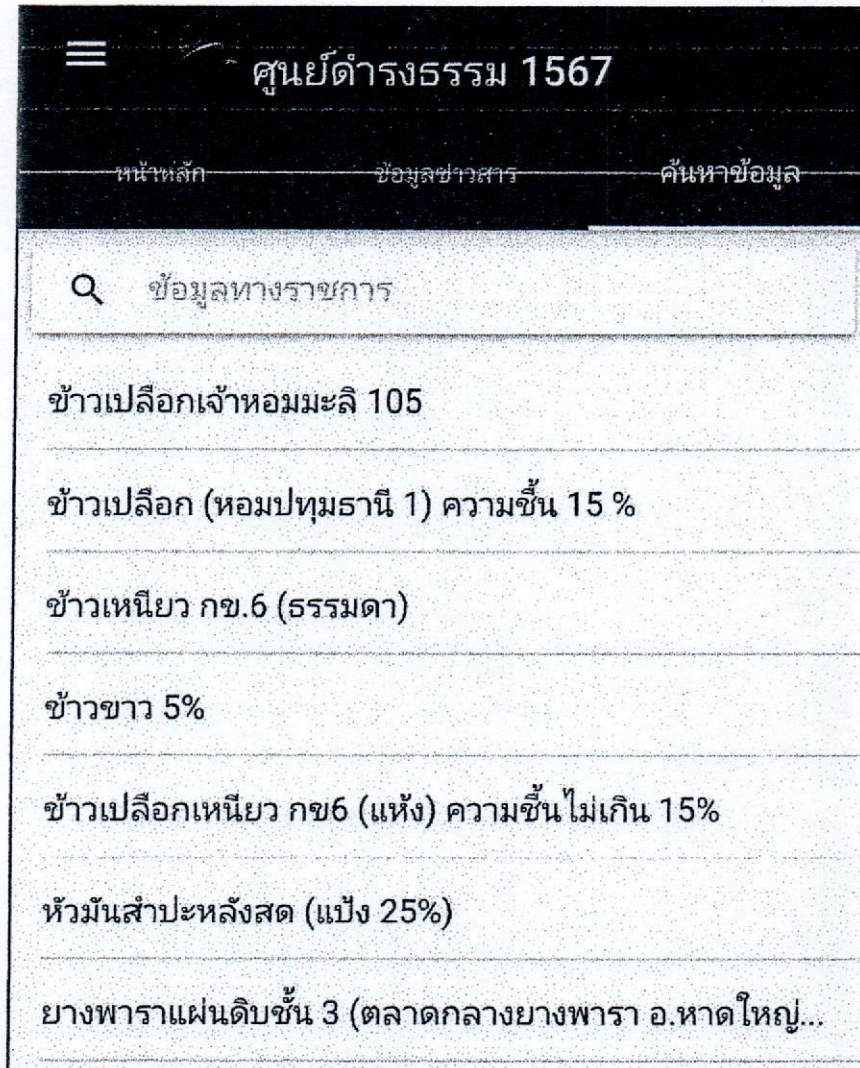
เมนู “ค้นหาข้อมูล” เป็นเมนูสำหรับค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ซึ่งจะมีส่วนการค้นหาแยกเป็นส่วน ๆ คือ ส่วนการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับอาชีพ, ส่วนการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับการเกษตร, ส่วนการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทางราชการ และส่วนการค้นหาข้อมูลการให้บริการ



ภาพที่ 16 แสดงหน้าจอเมนูค้นหาข้อมูล



โดยเมื่อคลิกเลือกกลุ่มการค้นหาข้อมูลแล้ว จะเข้าสู่หน้าจอการค้นหาข้อมูล ผู้ใช้งานสามารถทำการกำหนดข้อมูลสำหรับค้นหาได้

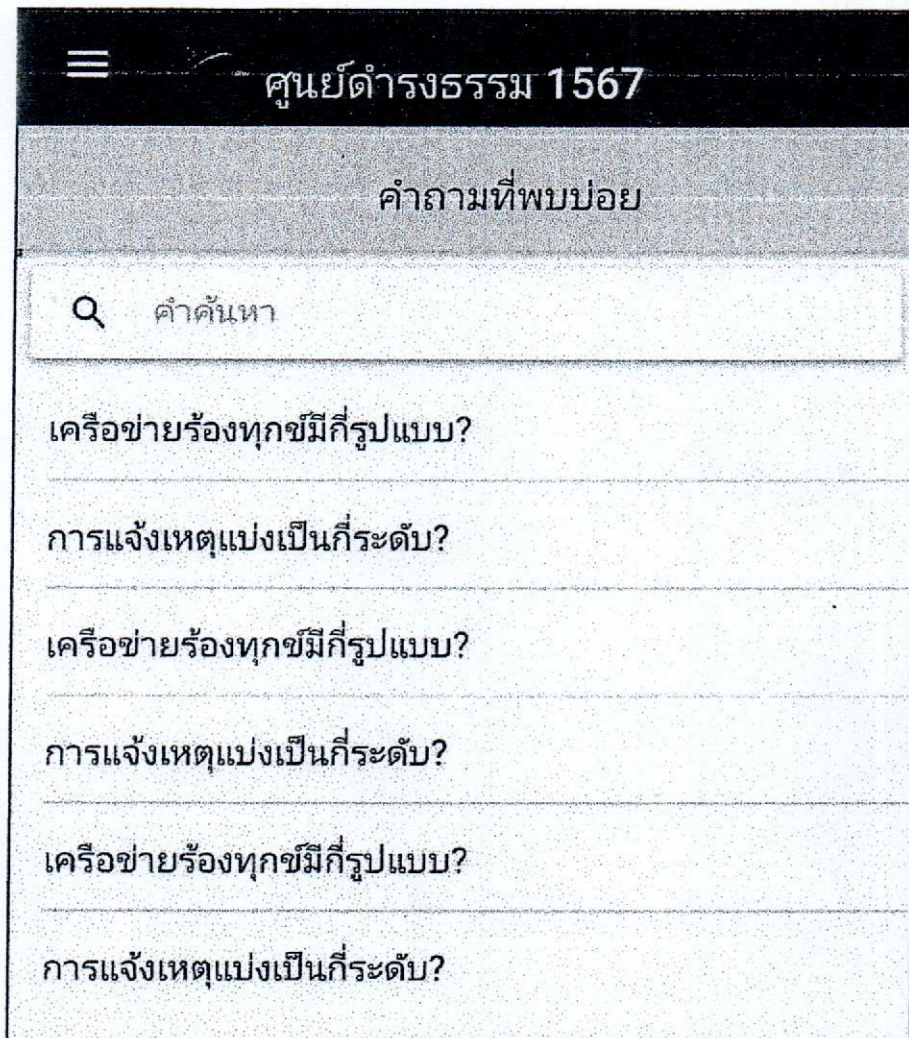


ภาพที่ 17 แสดงหน้าจอการค้นหาข้อมูล



## 9.4 เมนูคำถามที่พบบ่อย

เมนู “คำถามที่พบบ่อย” เป็นเมนูสำหรับแสดงรายการข้อมูลคำถามที่พบบ่อยของ Application โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลของคำถามที่พบบ่อยได้

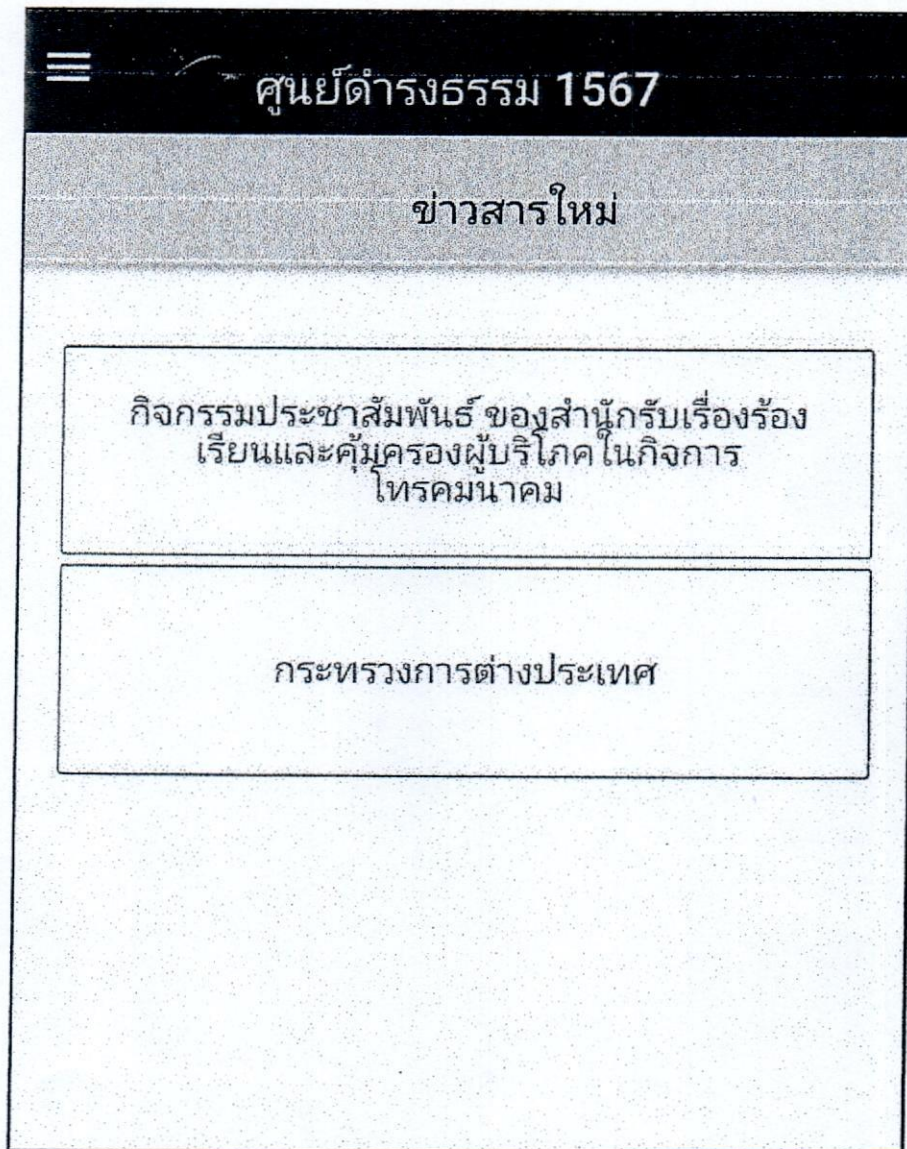


ภาพที่ 18 แสดงหน้าจอเมนูคำถามที่พบบ่อย



## 9.5 เมนูข่าวสารใหม่

เมนู “ข่าวสารใหม่” เป็นเมนูสำหรับแสดงรายการข้อมูลข่าวสารที่ Application ดึงข้อมูลมาจากเว็บไซต์ของหน่วยงานอื่น ๆ



ภาพที่ 19 แสดงหน้าจอเมนูข่าวสารใหม่



9.6 เมนูข่าวประกาศ

เมนู “ข่าวประกาศ” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลของประกาศต่าง ๆ เช่น ข้อมูลคำสั่ง/หนังสือสั่งการ, ข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์ และประกาศต่าง ๆ ของ Application

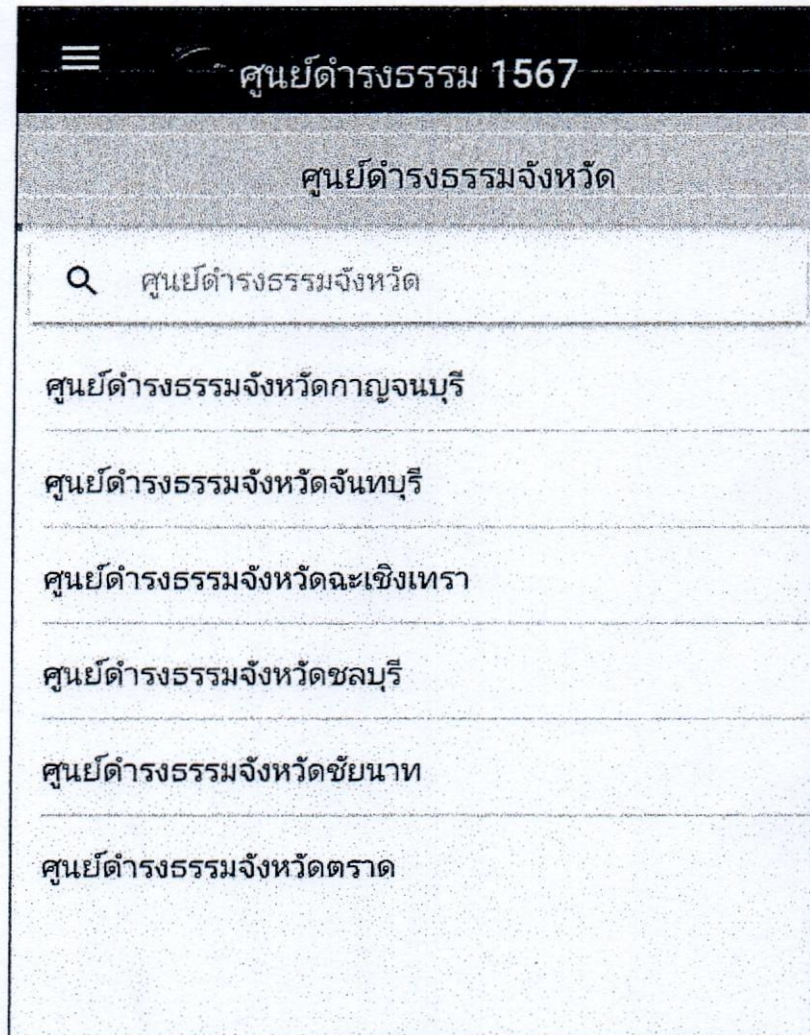
คำสั่ง/หนังสือสั่งการ	ข่าวประชาสัมพันธ์	ประกาศต่างๆ
มท.0205.3/ว6409	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2
2016-11-10	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2
มท.0205.3/ว6409	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2
2016-11-10	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2
มท.0205.3/ว6409	รูปภาพ-โครงการฝึกอบรมเพิ่มทักษะเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลร้องทุกข์	ผ่านระบบสารสนเทศ และ Call Center สายด่วน 1567 ในการให้บริการ
2016-11-10	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2	ทำเนียบรุ่น Workshop จ.นครนายก ศูนย์ดำรงธรรม รุ่นที่ 1 -2

ภาพที่ 20 แสดงหน้าจอเมนูข่าวประกาศ



## 9.7 เมนูศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

เมนู “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” เป็นเมนูสำหรับแสดงข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละพื้นที่จังหวัดในประเทศไทย โดยผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมในแต่ละจังหวัดได้



ภาพที่ 21 แสดงหน้าจอเมนูศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด



## 9.8 เมนูติดต่อเรา

เมนู “ติดต่อเรา” เป็นเมนูสำหรับให้ผู้ใช้งานสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบได้ โดยกรอกข้อมูลส่วนตัว และรายละเอียดที่ต้องการติดต่อที่แบบฟอร์มการติดต่อ จากนั้นคลิกไอคอน “ส่งข้อมูล” เพื่อยืนยันการส่งข้อความการติดต่อ

☰ ศูนย์ดำรงธรรม 1567

ติดต่อเรา

ชื่อ-นามสกุล :

เบอร์โทรศัพท์ :

อีเมลล์ :

เลือกประเภทที่ต้องการติดต่อ :

หัวข้อเรื่องที่ต้องการติดต่อ :

รายละเอียดข้อมูลที่ต้องการติดต่อ :

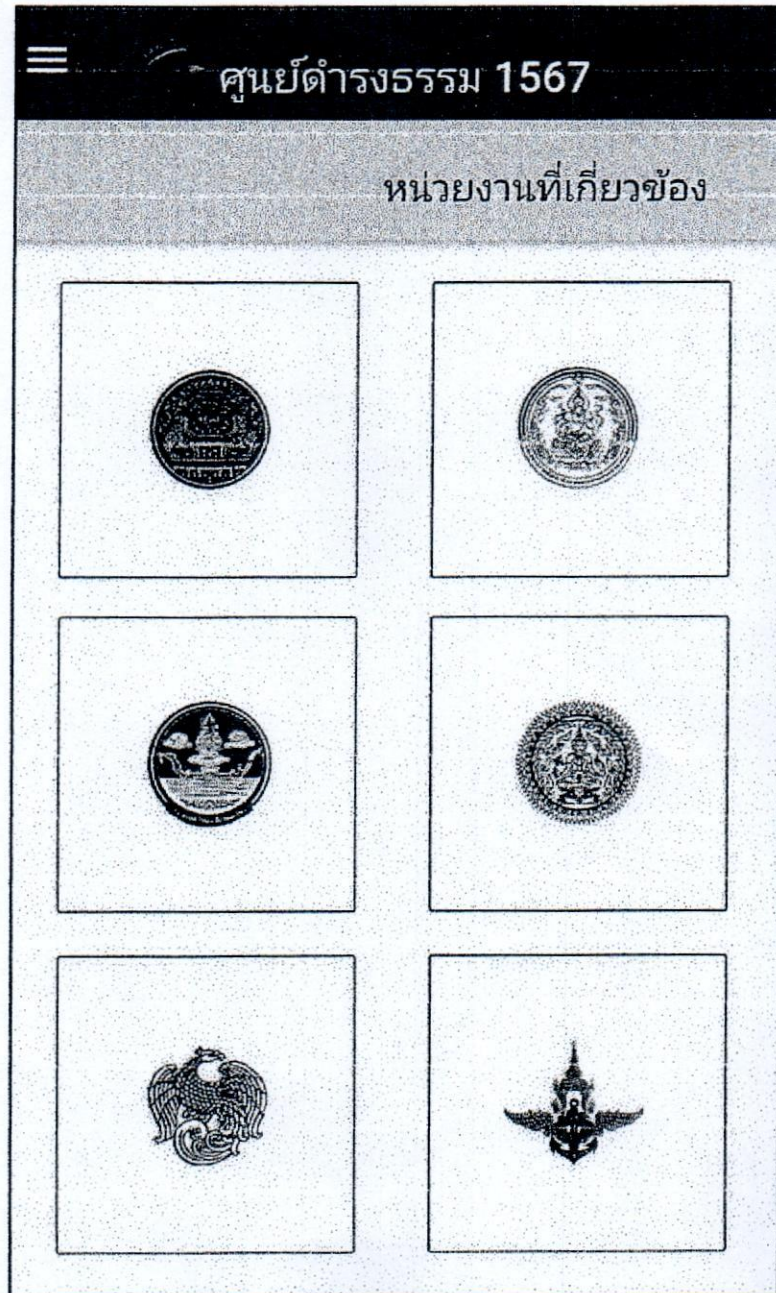
ส่งข้อมูล

ภาพที่ 22 แสดงหน้าจอเมนูติดต่อเรา



### 9.9 เมนูหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เมนู “หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง” เป็นเมนูสำหรับแสดงลิงค์เชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์ดำรงธรรม



ภาพที่ 23 แสดงหน้าจอเมนูหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง