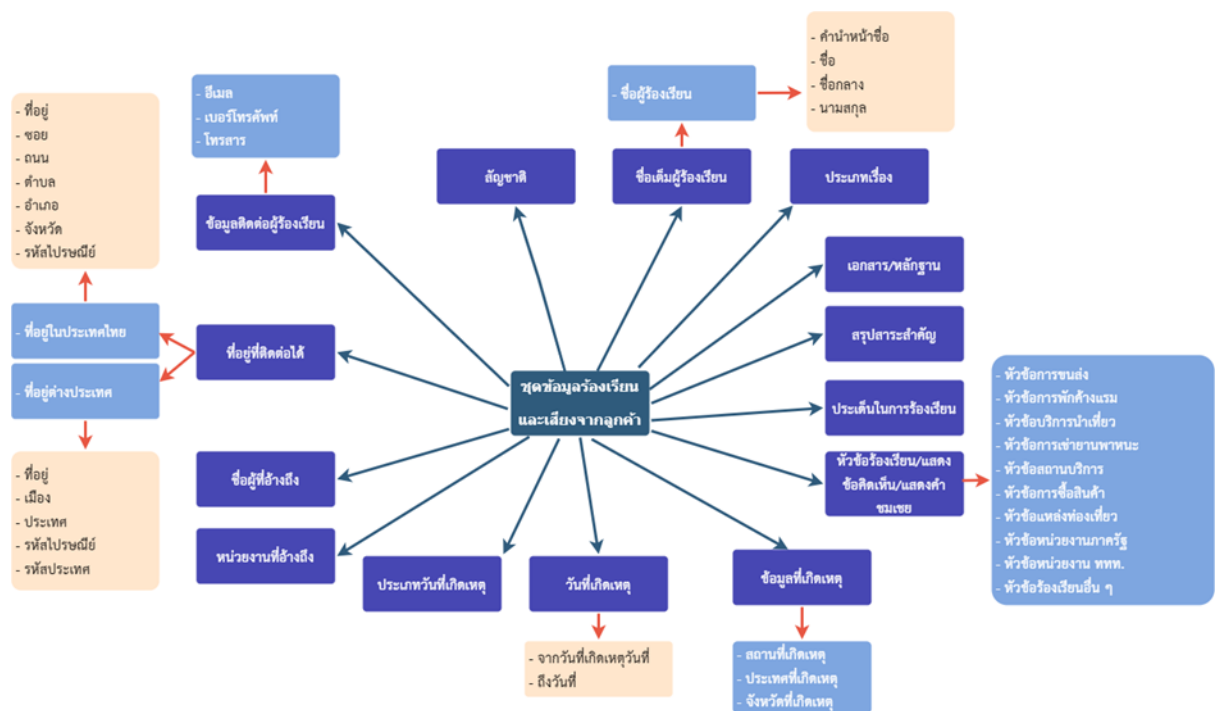


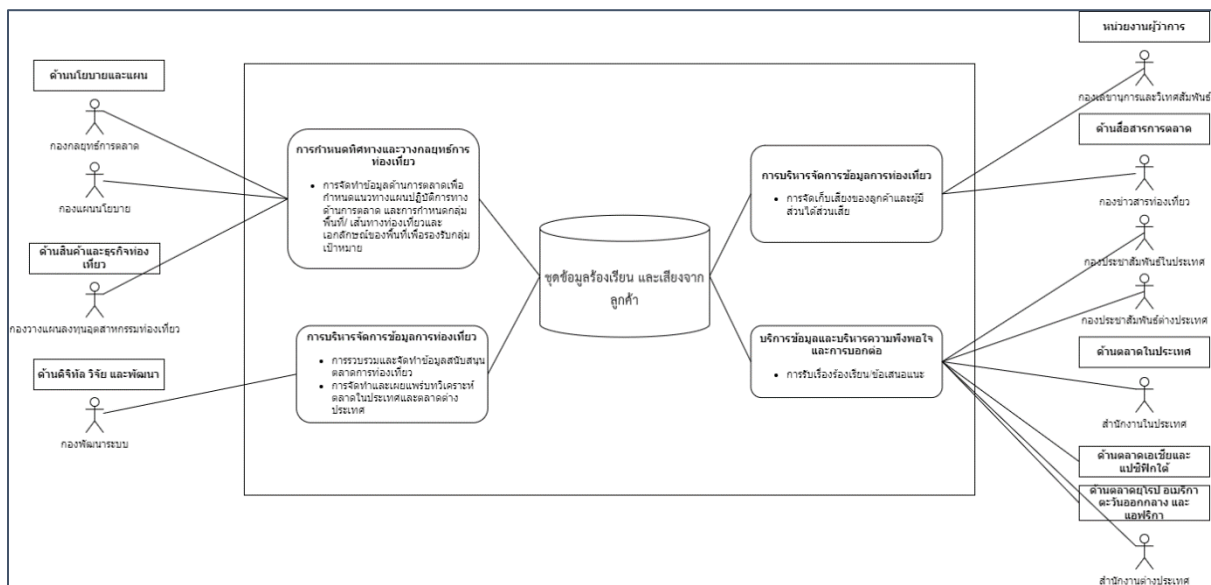
ชุดข้อมูลร้องเรียน และเสียงจากลูกค้า (ชุดข้อมูลร้องเรียน)

ข้อมูลร้องเรียนเป็นข้อมูลที่จัดทำโดยกองเลขานุการและวิเทศสัมพันธ์และกองข่าวสารท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่ในระบบของศูนย์ประสานรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว นั้น (<http://th.tco.tat.or.th/>) มีกองพัฒนาระบบเป็นผู้ดูแลระบบ แต่ข้อมูลเสี่ยงจากลูกค้าในปัจจุบันเป็นข้อมูลที่มาจากการรายงานของ ททท. สำนักงานสาขาในประเทศ และสำนักงานสาขาต่างประเทศ ซึ่ง ททท. ต้องดำเนินการสรุปและจัดให้อยู่ในรูปแบบโครงสร้างข้อมูลที่สามารถนำไปประมวลผลได้จึงจะเกิดประโยชน์ได้ก่อนการนำมาจัดทำมาตรฐานข้อมูล ดังนั้น ชุดข้อมูลที่มีความพร้อมในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลเพื่อต่อยอดไปยังการนำข้อมูลมาขึ้นทะเบียนบนระบบบัญชีข้อมูล คือ ชุดข้อมูลร้องเรียนเพียงชุดเดียว โดยมีองค์ประกอบย่อยของข้อมูล ดังนี้



องค์ประกอบย่อยของชุดข้อมูลร่องเรียน และเสียงจากลูกค้า

ชุดข้อมูลร้องเรียน และเสียงจากลูกค้า



โครงสร้างความสัมพันธ์ชุดข้อมูลร้องเรียน และเสียงจากลูกค้า

XML Schema Level

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8" ?>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
  attributeFormDefault="Unqualified" elementFormDefault="qualified" >
  <xs:element name="ComplaintAndVoiceFromCustomer">
    <xs:complexType>
      <xs:all>
        <xs:element name="caseType" type="xs: String" />
        <xs:element name="ComplainanFullName" >
          <xs:element name="ComplainantName" >
            <xs:element name="prefix" type="xs: String" />
            <xs:element name="firstName" type="xs: String" />
            <xs:element name="middleName" type="xs: String" />
            <xs:element name="lastName" type="xs: String" />
          </xs:element name="ComplainantName">
        </xs:element name="ComplainanFullName">
        <xs:element name="nationality" type="xs: String" />
        <xs:element name="complainantContact">
          <xs:element name="email" type="xs: String" />
          <xs:element name="telephoneNumber" type="xs: String" />
          <xs:element name="faxNumber" type="xs: String" />
        </xs:element name="complainantContact">
        <xs:element name="contactAddress">
          <xs:element name="contactAddressThailand" >
            <xs:element name="address" type="xs: String" />
            <xs:element name="alley" type="xs: String" />
            <xs:element name="road" type="xs: String" />
            <xs:element name="subdistrict" type="xs: String" />
            <xs:element name="district" type="xs: String" />
            <xs:element name="province" type="xs: String" />
            <xs:element name="postalCode" type="xs: String" />
          </xs:element name="contactAddressThailand" >
          <xs:element name="contactAddressForeign" >
            <xs:element name="addressDetails" type="xs: String" />
            <xs:element name="city" type="xs: String" />
            <xs:element name="stateCountyArea" type="xs: String" />
            <xs:element name="postalCode" type="xs: String" />
            <xs:element name="countryCode" type="xs: String" />
          </xs:element name="contactAddressForeign">
        </xs:element name="contactAddress">
        <xs:element name="referencePerson" type="xs: String" />
        <xs:element name="referenceAgency" type="xs: String" />
        <xs:element name="contactDateType" type="xs: String" />
        <xs:element name="incidentDate">
          <xs:element name="startDate" type="xs: Date" />
          <xs:element name="endDate" type="xs: Date" />
        </xs:element name="incidentDate" >
        <xs:element name="incidentInformation">
          <xs:element name="incidentLocation" type="xs: String" />
          <xs:element name="country" type="xs: String" />
          <xs:element name="province" type="xs: String" />
        </xs:element name="incidentInformation">
      </xs:all>
    </xs:complexType>
  </xs:element>
</xs:schema>
```

```
</xs:element name="incidentInformation" >
<xs:element name="complaintOpinionComplimentTopics" >
  <xs:element name="transportationTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="accommodationTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="tourServiceTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="rentalVehicleTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="serviceAndRestaurantTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="purchasedGoodsTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="tourismAttractionTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="governmentOfficeTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="tatOfficeTopics" type="xs: String" />
  <xs:element name="otherTopics" type="xs: String" />
</xs:element name="complaintOpinionComplimentTopics">
<xs:element name="complaintIssue" type="xs: String" />
<xs:element name="summary" type="xs: String" />
<xs:element name="attachedDocuments" type="xs: Object" />
</xs:all>
</xs:complexType>
</xs:element>
```

ชุดข้อมูลร้องเรียนและเสียงจากลูกค้า (ข้อมูลร้องเรียน)

ข้อมูลร้องเรียนเป็นข้อมูลที่จัดทำโดยกองเลขานุการวิเทศสัมพันธ์และกองข่าวสารท่องเที่ยว ซึ่งข้อมูลถูกจัดเก็บอยู่ในระบบของศูนย์ประสานรับ-ส่งเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นด้านการท่องเที่ยว นั้นเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ (<http://th.tco.tat.or.th/>) โดยมีกองพัฒนาระบบเป็นผู้ดูแลระบบ แต่ข้อมูลเสียงจากลูกค้าในปัจจุบันนั้นเป็นข้อมูลที่ได้มาจากการรายงานของททท. สำนักงานในประเทศ และสำนักงานต่างประเทศ ซึ่งททท. ต้องดำเนินการสรุปและจัดให้อยู่ในรูปแบบโครงสร้างข้อมูลที่สามารถนำไปประมวลผลได้จึงจะเกิดประโยชน์ได้ก่อนการนำมาจัดทำมาตรฐาน ดังนั้น ชุดข้อมูลที่มีความพร้อมในการจัดทำมาตรฐานข้อมูลเพื่อต่อยอดไปยังการนำข้อมูลมาขึ้นทะเบียนบนระบบบัญชีข้อมูล คือ ชุดข้อมูลร้องเรียนเพียงชุดเดียว

ลำดับ	ชื่อข้อมูลภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
1	ประเภทเรื่อง	caseType	ประเภทเรื่องจำแนกตามลักษณะของเรื่องที่แจ้งมายัง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	1..1	String	เลือกตามประเภทที่เกี่ยวข้อง โดยการจำแนกเรื่องประกอบด้วย เรื่องร้องเรียน ตีชม หรือ แสดงข้อคิดเห็น
2	ชื่อเต็มผู้ร้องเรียน	complainantFullName	ชื่อนามสกุลของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	1..1		ระบุชื่อนามสกุลของผู้แจ้งเรื่อง หากได้รับความยินยอมให้บันทึกชื่อนามสกุล หากไม่ได้รับให้ระบุเป็น "ไม่ประสงค์ออกนาม"
2.1	ชื่อผู้ร้องเรียน	complainantName	ชื่อนามสกุลของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	1..1		ระบุชื่อผู้ร้องเรียนโดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1. คำนำหน้าชื่อ 2. ชื่อ 3. ชื่อกลาง 4. นามสกุล
2.1.1	คำนำหน้าชื่อ	prefix	คำนำหน้า เช่น นางสาว นาง นาย ฯลฯ	1..1	String	ระบุคำนำหน้า เช่น นางสาว นาง นาย ฯลฯ

ลำดับ	ชื่อข้อมูล ภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
2.1.2	ชื่อ	firstName	ชื่อแรกของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	1..1	String	ระบุชื่อแรกของผู้ร้องเรียนหรือผู้เสนอความคิดเห็น
2.1.3	ชื่อกลาง	middleName	ชื่อที่อยู่ตรงกลาง ระหว่างชื่อกับนามสกุล	0..1	String	ระบุชื่อกลางระหว่างชื่อกับนามสกุล
2.1.4	นามสกุล	lastName	นามสกุลของผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..1	String	ระบุนามสกุลของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น
3	สัญชาติ	nationality	สัญชาติของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	1..n	String	ระบุสัญชาติของผู้แจ้งเรื่อง หากได้รับความยินยอมให้ จัดเก็บข้อมูลสัญชาติกรณีไม่ได้รับความยินยอมไม่ต้องระบุ สัญชาติ https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:std:iso:3166:-1:ed-4:v1:en
4	ข้อมูลติดต่อผู้ ร้องเรียน	complainantContact	ข้อมูลการติดต่อผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..1		complainantContact สามารถระบุตามตัวอย่าง ดังนี้ "complainantContact": { "email": "111@gmail.com", "telephoneNumber": "021239999", "faxNumber": "021239999" }
4.1	อีเมล	email	e-mail ของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	1..n	String	ระบุเบอร์โทรศัพท์ของผู้แจ้งเรื่อง
4.2	เบอร์โทรศัพท์	telephoneNumber	โทรศัพท์ของผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..n	String	สำหรับ กทม 02xxxxxx เช่น 021239999 สำหรับ ต่างจังหวัด 0xxxxxxx เช่น 053123123 (ไม่ต้องใส่ขีด ระหว่างเลข)

ลำดับ	ชื่อข้อมูล ภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
4.3	โทรสาร	faxNumber	โทรสารของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	0..n	String	สำหรับ กทม 02xxxxxxx เช่น 021239999 สำหรับ ต่างจังหวัด 0xxxxxxx เช่น 053123123
5	ที่อยู่ติดต่อได้	contactAddress	ที่อยู่เต็มของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	1..1		รายละเอียดที่อยู่แบบ 1 บรรทัด โดยระบุเป็นเลขที่บ้าน ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด
5.1	ที่อยู่ใน ประเทศไทย	contactAddressThailand	ที่อยู่ในประเทศไทย ของผู้ร้องเรียนหรือ เสนอความคิดเห็น	0..1		contactAddressThailand สามารถระบุตามตัวอย่าง ดังนี้ "contactAddressThailand": { "address": "111", "alley": "-", "road": "เพชรบุรี", "subdistrict": "", "district": "1030", "province": "TH-10", "postalCode": "10900" } // หมายถึง เขตจตุจักร (code = 1030) กรุงเทพมหานคร (code = TH-10)"
5.1.1	ที่อยู่	address	เลขที่บ้าน/อาคาร และ ถนนที่ตั้งของผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..1	String	ระบุเป็นชื่อสถานที่เช่น "สวนรถไฟ" หรือที่อยู่ซึ่ง ประกอบด้วยเลขที่บ้าน/อาคาร และถนนที่ตั้งบ้าน/อาคาร
5.1.2	ซอย	alley	ซอยของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	0..1	String	ระบุชื่อซอย หรือหมายเลขซอย เช่น สุขุมวิท 11 ให้ระบุ แค่ "11" หรือ ซอยรางน้ำ ระบุแค่ "รางน้ำ" เป็นต้น

ลำดับ	ชื่อข้อมูลภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
5.1.3	ถนน	road	ถนนที่เป็นที่ตั้งของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	0..1	String	ระบุชื่อถนน เช่น พหลโยธิน เป็นต้น
5.1.4	ตำบล	subdistrict	ตำบลที่ตั้งของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	0..1	String	รหัสอ้างอิงจากกรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย http://stat.bora.dopa.go.th/dload/fccaa.htm
5.1.5	อำเภอ	district	อำเภอที่ตั้งของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	1..1	String	รหัสอ้างอิงจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย http://stat.bora.dopa.go.th/dload/fccaa.htm
5.1.6	จังหวัด	province	จังหวัดที่ตั้งของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	1..1	String	ระบุรหัสจังหวัดตามมาตรฐาน ISO 3166-2 code https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:code:3166:TH เช่น TH-10 = กรุงเทพมหานคร (Bangkok) TH-50 = เชียงใหม่ (Chiang Mai)
5.1.7	รหัสไปรษณีย์	postalCode	รหัสไปรษณีย์ของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	1..1	String	คู่มือรหัสไปรษณีย์จำแนกตามท้องที่ บริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด https://file.thailandpost.com/upload/content/2558_56a9d444d5276.pdf
5.2	ที่อยู่ต่างประเทศ	contactAddressForeign	ที่อยู่ต่างประเทศของผู้ร้องเรียนหรือเสนอความคิดเห็น	0..1		contactAddressForeign สามารถระบุตามตัวอย่าง ดังนี้ " contactAddressForeign ": { "addressDetails": "", " City": "",

ลำดับ	ชื่อข้อมูล ภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
						"StateCountyArea": "", "Postalcode": "", "Countrycode": "" }
5.2.1	ที่อยู่	addressDetails	เลขที่บ้าน/อาคาร และ ถนนที่ตั้งของผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..1	String	ระบุเป็นชื่อสถานที่หรือที่อยู่ซึ่งประกอบด้วยเลขที่บ้าน/ อาคาร และถนนที่ตั้งบ้าน/อาคาร
5.2.2	เมือง	city	เมืองของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	0..1	String	ระบุเมืองที่ตั้งของสถานที่หรือที่อยู่
5.2.3	รัฐ	stateCountyArea	ประเทศของผู้ร้องเรียน หรือเสนอความคิดเห็น	1..1	String	ระบุรัฐหรือเขตที่ตั้งของสถานที่หรือที่อยู่
5.2.4	รหัสไปรษณีย์	postalCode	รหัสไปรษณีย์ของผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..1	String	รหัสตามมาตรฐานสากลที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นรหัสไปรษณีย์ ของแต่ละประเทศตามมาตรฐาน ISO 3166-2 อ้างอิงจาก https://www.iso.org/obp/ui/en/#search (ISO 3166-1 alpha-2)
5.2.5	รหัสประเทศ	countryCode	รหัสประเทศของผู้ ร้องเรียนหรือเสนอ ความคิดเห็น	1..1	String	รหัสตามมาตรฐานสากลที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นรหัสแทน ประเทศ เช่น ประเทศไทย มีรหัสประเทศเป็น TH ตาม มาตรฐาน ISO 3166-1 alpha-2 อ้างอิงจาก https://www.iso.org/obp/ui/en/#search (ISO 3166-1 alpha-2)
6	ชื่อผู้ที่อ้างถึง	referencePerson	ชื่อนามสกุลของบุคคล ที่อ้างถึง	0..1	String	ระบุชื่อและนามสกุลของผู้ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ใน กรณีที่มีผู้เกี่ยวข้อง
7	หน่วยงานที่ อ้างถึง	referenceAgency	ชื่อหน่วยงานที่ถูกอ้าง ถึง	0..1	String	ระบุเป็นหน่วยงาน หรือองค์กรที่ต้องการร้องเรียนหรือ ต้องการอ้างอิงเนื่องจากเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	ชื่อข้อมูลภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
8	ประเภทวันที่เกิดเหตุ	contactDateType	วันที่มีการติดต่อ ร้องเรียนหรือแสดงความคิดเห็น	1..1	String	ประกอบด้วย วันจอก วันชำระเงิน วันที่เกิดเหตุ วันที่ซื้อสินค้า วันที่รับบริการ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List 'contactDateType'
9	วันที่เกิดเหตุ	incidentDate	วันที่เกิดเหตุ	1..1		incidentDate สามารถระบุตามตัวอย่าง ดังนี้ " incidentDate": [{"startDate": "2023-06-15", "endDate": "2023-06-17"}] // หมายถึง เหตุการณ์เกิดขึ้นตั้งแต่วันที่ 15-17 มิถุนายน 2566
9.1	จากวันที่เกิดเหตุ	startDate	วันที่เริ่มต้นเกิดเหตุ	1..1	Date	ใช้รูปแบบวันที่ตาม ISO 8601 โดยระบุเป็น YYYY-MM-DD เช่น "2023-06-15" หมายถึง กิจกรรมเริ่มต้นวันที่ 15 มิถุนายน 2566
9.2	ถึงวันที่	endDate	วันสุดท้ายที่เกิดเหตุ	1..1	Date	ใช้รูปแบบวันที่ตาม ISO 8601 โดยระบุเป็น YYYY-MM-DD เช่น "2023-06-17" หมายถึง วันสุดท้ายที่จัดกิจกรรมคือวันที่ 17 มิถุนายน 2566 โดยสามารถเป็นวันเริ่มต้นได้ในกรณีที่เหตุการณ์เกิดขึ้นในวันเดียว
10	ข้อมูลที่เกิดเหตุ	incidentInformation	ข้อมูลที่เกิดเหตุ	1..1		incidentInformation สามารถระบุตามตัวอย่าง ดังนี้ " incidentInformation ": { " incidentLocation ": " ", " country ": "", " province ": ""}

ลำดับ	ชื่อข้อมูลภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
10.1	สถานที่เกิดเหตุ	incidentLocation	สถานที่เกิดเหตุ	1..1	String	ชื่อสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน เสนอความคิดเห็น ชมเชย ฯลฯ
10.2	ประเทศที่เกิดเหตุ	country	ประเทศที่เกิดเหตุ	1..1	String	รหัสตามมาตรฐานสากลที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นรหัสแทนประเทศ เช่น ประเทศไทย มีรหัสประเทศเป็น TH ตามมาตรฐาน ISO 3166-1 alpha-2 อ้างอิงจาก https://www.iso.org/obp/ui/en/#search (ISO 3166-1 alpha-2)
10.3	จังหวัดที่เกิดเหตุ	province	จังหวัดที่เกิดเหตุ	1..1	String	ระบุรหัสจังหวัดตามมาตรฐาน ISO 3166-2 code (https://www.iso.org/obp/ui/en/#iso:code:3166:TH) เช่น TH-10 = กรุงเทพมหานคร (Bangkok) TH-50 = เชียงใหม่ (Chiang Mai)
11	หัวข้อร้องเรียน/ แสดง ข้อคิดเห็น/ แสดงคำ ชมเชย	complaintOpinionComplimentTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น/แสดงคำ ชมเชย	1..n		หัวข้อร้องเรียน/แสดงข้อคิดเห็น/แสดงคำชมเชย ได้แก่ 1. หัวข้อการขนส่ง 2. หัวข้อการพักค้างแรม 3. หัวข้อบริการนำเที่ยว 4. หัวข้อการเช่ายานพาหนะ 5. หัวข้อสถานบริการ 6. หัวข้อการซื้อขาย 7. หัวข้อแหล่งท่องเที่ยว 8. หัวข้อหน่วยงานภาครัฐ 9. หัวข้อหน่วยงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ลำดับ	ชื่อข้อมูล ภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
						10. หัวข้อร้องเรียนอื่น ๆ
11.1	หัวข้อการขนส่ง	transportationTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น/แสดงคำ ชมเชยเกี่ยวกับการ ขนส่ง	0..n	String	ประกอบด้วย รถโดยสารประจำทาง รถทัวร์ รถตู้ รถไฟ เครื่องบิน เรือ รถแท็กซี่/ รถสามล้อ อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิง ตาราง Code List 'transportationTopics'
11.2	หัวข้อการพัก ค้างแรม	accommodationTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น/แสดงคำ ชมเชยเกี่ยวกับการพัก ค้างแรม	0..n	String	ประกอบด้วย โรงแรม รีสอร์ท บังกะโล เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์ บ้านเช่า และอื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิง ตาราง Code List 'accommodationTopics'
11.3	หัวข้อบริการ นำเที่ยว	tourServiceTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น/แสดงคำ ชมเชยเกี่ยวกับบริการ นำเที่ยว	0..n	String	ประกอบด้วย การซื้อรายการนำเที่ยว การจองบัตร โดยสาร การจองที่พัก การใช้บริการมัคคุเทศก์อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิง ตาราง Code List 'tourServiceTopics'
11.4	หัวข้อการเช่า ยานพาหนะ	rentalVehicleTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น/แสดงคำ ชมเชยเกี่ยวกับการเช่า ยานพาหนะ/อุปกรณ์	0..n	String	ประกอบด้วย รถบัส รถยนต์ รถตู้ กระเช้าชมวิว เรือ/แพ รถจักรยาน รถจักรยานยนต์ เจ็ตสกี รถชมวิว อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิง ตาราง Code List 'rentalVehicleTopics'
11.5	หัวข้อสถาน บริการ	serviceAndRestaurantTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดง ข้อคิดเห็น/แสดงคำ ชมเชยเกี่ยวกับสถาน บริการและร้านอาหาร	0..n	String	ประกอบด้วย โรงแรม ร้านอาหาร ศูนย์อาหาร ร้าน จำหน่าย เครื่องดื่ม สปา/ร้านนวด สถานบันเทิง อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิง ตาราง Code List 'serviceAndRestaurantTopics'

ลำดับ	ชื่อข้อมูลภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
11.6	หัวข้อการซื้อขายสินค้า	purchasedGoodsTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/แสดงคำชมเชยเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้า	0..n	String	ประกอบด้วย ห้างสรรพสินค้า ร้านค้า ห้าง Modern Trade ร้านสะดวกซื้อ ร้านขายของที่ระลึก อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List ‘purchasedGoodsTopics’
11.7	หัวข้อแหล่งท่องเที่ยว	tourismAttractionTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/แสดงคำชมเชยเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว	0..n	String	ประกอบด้วย การจัดการ ขยะ น้ำเสีย อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List ‘tourismAttractionTopics’
11.8	หัวข้อหน่วยงานภาครัฐ	governmentOfficeTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/แสดงคำชมเชยเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ	0..n	String	ประกอบด้วย ระบบของหน่วยงานภาครัฐ การบริการของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List ‘governmentOfficeTopics’
11.9	หัวข้อหน่วยงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	tatOfficeTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/แสดงคำชมเชยเกี่ยวกับหน่วยงาน การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	0..n	String	ประกอบด้วย ข้อมูลท่องเที่ยว ข้อมูลการตลาด กิจกรรม/โครงการ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การจัดซื้อจัดจ้างเจ้าหน้าที่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย Trade Show/ Roadshow อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List ‘tatOfficeTopics’
11.10	หัวข้อร้องเรียนอื่น ๆ	otherTopics	หัวข้อร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/แสดงคำชมเชยอื่น ๆ	0..n	String	ประกอบด้วย การเกิดอุบัติเหตุ การลักทรัพย์/ ชิงทรัพย์ การทำร้ายร่างกาย การทารุณสัตว์ อื่น ๆ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List ‘otherTopics’

ลำดับ	ชื่อข้อมูล ภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
12	ประเด็นในการ ร้องเรียน	complaintIssue	ประเด็นในการ ร้องเรียน	1..n	String	ประกอบด้วย 1) หลอกหลวง 2) ฉ้อโกง 3) เอาัดเอาเปรียบ 4) สินค้าและบริการไม่ได้มาตรฐาน/ เป็นอันตรายต่อสุขภาพ/ ชีวิต/ ทรัพย์สิน 5) ระบบของหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ 6) เจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ/ ไม่มีความรู้/ สื่อสารไม่ได้/ เจ้าหน้าที่ทุจริต/ เจ้าหน้าที่ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ 7) ขโมยทรัพย์สิน/ สิ่งของ 8) สิ่งแวดล้อม 9) ทารุณสัตว์ *ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิงตาราง Code List 'complaintIssue'
13	สรุป สาระสำคัญ	summary	สาระสำคัญเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนหรือ ข้อคิดเห็นแบบสรุป	1..1	String	รายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่แจ้ง ระบุประเด็นที่สำคัญที่กระชับและเข้าใจง่าย
14	เอกสาร/ หลักฐาน	attachedDocuments	เอกสาร/หลักฐานที่ แนบมาใน การส่งเรื่องร้องเรียน และข้อคิดเห็น	0..n	Object	ประกอบด้วย 1) ใบเสร็จรับเงิน/ หลักฐานการจอง/ ตัวโดยสาร/ หลักฐานการขอยกเลิกการจอง/ หลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) หมายเลขทะเบียนรถ/ หมายเลขเรือ/ หมายเลขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุที่เกิด 3) ภาพถ่ายที่เกี่ยวข้องกับเหตุที่เกิด/ ภาพถ่ายสถานที่เกิดเหตุ 4) สำเนาบัตรประชาชน/ สำเนาพาสปอร์ตของผู้ร้องเรียน 5) หลักฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (เช่น ใบแจ้งความ/ ใบวินิจฉัยแพทย์ 6) ไม่จำเป็นต้องมีเอกสาร/ หลักฐาน

ลำดับ	ชื่อข้อมูล ภาษาไทย	ชื่อข้อมูลภาษาอังกฤษ	คำอธิบาย	Multiplicity	Data Type	Guideline
						*ข้อมูลเป็นข้อมูลหลัก (Master Data) ที่มีตัวเลือก อ้างอิง ตาราง Code List 'attachedDocuments'