

- ☐ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
- ☐ กองช่าง
- ☐ งานบริหารงานทั่วไป
- ☐ กองคลัง
- ☐ งานกิจการสภา
- ☐ กองการศึกษา
- ☐ งานการเลือกตั้ง
- ☐ หน่วยตรวจสอบภายใน
- ☐ งานการเจ้าหน้าที่
- ☒ งานนิติการ
- ☐ งานเกษตรฯ
- ☐ งานธุรการ
- ☐ งานป้องกัน
- ☐ ฝ่ายสวัสดิการสังคม
- ☐ ฝ่ายนโยบาย



ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม
รับเลขที่..... 2147 (๖๖)
วันที่ 10 มิ.ย. 2563 เวลา 10.07 น.

ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ถนนสละชีพ ปช ๗๗๐๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (Chatbot) ในการบริการประชาชน

เรียน ประชาสัมพันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง
สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือแนะนำการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับประชาชน) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (Chatbot) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง (Chatbot) แบบอัตโนมัติ แปลงข้อมูลสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อบูรณาการรับ - ส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการเชื่อมโยงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยปัจจุบันระบบฯ ดังกล่าว ได้เปิดให้ใช้งานแล้ว

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์คู่มือแนะนำการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (ฉบับประชาชน) ให้ประชาชนทราบ เพื่อยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

พันจ่าเอก

(พัฒน์ภัสส์ สิทธิศักดิ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย



สำนักงานจังหวัด
กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด
โทร ๐ ๓๒๖๐ ๑๙๔๓

- เพื่อโปรดทราบ

๑๑. แว่วร: บบประชาธิมพันธ์: บบ แนวตฟอรัมมร: นารจัดการปญหา
 ตัดตามคำกัษร่อวรวร่อวทุกัษ (chatbot) ในทมรขรการปชชาชน
 ๑๒.ป. จัวบไหน่: ประชาธิมพันธ์: สู่ส่บ: เนห: นการใช่วงนร: บบ แนวต
 ฟอรัมมร: นารจัดการปญหาตัดตามคำกัษร่อวรวร่อวทุกัษ (ฉบับ
 ประชาชน) ในประชาชนรขกราบ
 จัวเรือบ: นมาเพื่อไปรคกราบ

พัฒนา สรักทอ
(นางสาวพัฒนา ศรีทอง)
ผู้ช่วยเจ้าพนักงานธุรการ

[illegible]

(นายเกียรติศักดิ์ สีทับทิม)
นิติกร

अध्यास 2

(นางนิสากร นาล้วน)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

- The case study was very good

(นายจักรกฤษณ์ พงษ์พัฑฒ)
หัวหน้าสำนักปลัด

☐ เพื่อโปรดทราบ
☒ เห็นควรดำเนินการ

(นางฉันทน์ ตุ่มสุวรรณ)

รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

☒ ทราบ
☐ อนุมัติ
☒ ดำเนินการตามเสนอ

(นายเอกชัย เชื้อวงศ์สกุล)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหนองตาแต้ม

ผนวก จ.

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
สำหรับประชาชน

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
สำหรับประชาชน

สารบัญ

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน	๑
เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน	๒
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน	๒
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiID	๕
เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน	๖
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน	๗
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiID	๑๐
การแก้ไขรหัสผ่าน	๑๓
เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา ติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (Chatbot)	๑๕
เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot	๑๕
เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot	๒๖
เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่	๒๘
กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน	๒๙

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน เป็นเอกสารที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานทั่วไปหรือประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่พึ่งพาเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันความสับสนและลดความยุ่งยากในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ดีและมั่นใจในระบบ

โดยคู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับประชาชน มีเนื้อหาครอบคลุมระบบและฟังก์ชัน ดังนี้

- ๑) เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน
- ๒) เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน
- ๓) เมนูการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน เป็น เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้งานใหม่ได้สร้างบัญชีของตนเอง โดยเน้นความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเรื่องราวหรือการติดตามผลการดำเนินงาน

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๑. กดที่ปุ่ม **ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่** เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน

The screenshot shows the registration interface for the 1567 ThaiID system. At the top, there are navigation links and a header with the 1567 logo and the slogan 'บริการด้วยใจ คนไทยยิ้มได้' (Service with heart, Thai people smile). The main content area contains a registration form with the following elements:

- Header: เข้าสู่ระบบเพื่อส่งเรื่องร้องเรียน (Log in to report an issue)
- Form fields:
 - ชื่อผู้ใช้งาน (ชื่อจริง) (Username (Real Name))
 - Password
 - ยืนยันรหัสผ่าน (Confirm Password)
- Buttons: เข้าสู่ระบบ (Login), ลงทะเบียน (Register)
- Footer: (ลิงก์ไปยังหน้าลงทะเบียน) * ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่ (Link to registration page) * ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่ (Register new user)

๒. กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓. ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป

[illegible]

ลงทะเบียนบัญชีผู้ใช้ใหม่
กรุณาระบุรายละเอียดบัญชีผู้ใช้ระบบเรียบร้อยแล้ว

บัญชีผู้ใช้ใหม่ระบบ

บัญชีผู้ดูแลระบบ

ข้อมูลส่วนตัว

ชื่อจริง	นามสกุล	อีเมล
สมชาย	สมใจ	สมใจ.สมใจ@gmail.com
ชื่อ	ชื่อ นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์
สม	สมใจ สมใจ	0955551616

☒ บัญชีระบบ ☐ บัญชีผู้ดูแลระบบ

หมายเลขบัญชี: 112574589631

ที่อยู่

บ้านเลขที่	หมู่ที่ (ก-ก)	ตำบล (ก)	อำเภอ (ก)
1	1	สมใจ	สมใจ
จังหวัด	เขต/เมือง	รหัสไปรษณีย์	
กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร	10110	
สาขา / สาขา	รหัสไปรษณีย์ กรุงเทพมหานคร		
สาขา/จังหวัด	10110		

☒ I'm not a robot

☒ ขณะนี้ ระบบบัญชีผู้ใช้ระบบแล้ว และ ถึงกำหนดการใช้นาม

ย้อนกลับ
 ลงทะเบียน

๔. กรอกข้อมูลส่วนตัว ที่อยู่ และกดยอมรับ นโยบายส่วนตัว

๕. กติภูมิ

ລອກະເບີຍນ

เพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

เมื่อกดดันยับระบบจะแสดงข้อความ “ลงทะเบียนสำเร็จ”



ลงทะเบียนสำเร็จ!

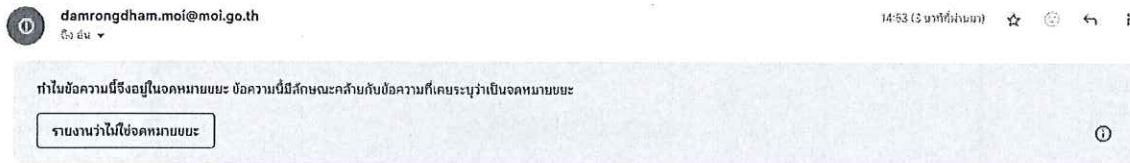
กรุณายืนยันอีเมลของคุณ
โดยกดลิงก์ที่ได้รับในอีเมลเพื่อเข้าสู่ระบบ

ตกลง

๖. กดปุ่ม

ยืนยัน

ที่มาจากทางอีเมลเพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน



MOI

เรียนคุณsooxsoox17@gmail.com,

ยืนยันอีเมลเพื่อเข้าสู่ระบบ

กรุณากดปุ่มยืนยันเพื่อยืนยันอีเมลของคุณ

ยืนยัน

ต้องการตามช่วยเหลือเรื่องมีคำถาม? เพียงตอบกลับอีเมลนี้ เรายินดีให้ความช่วยเหลือ

Yours Truly,
MOI

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD

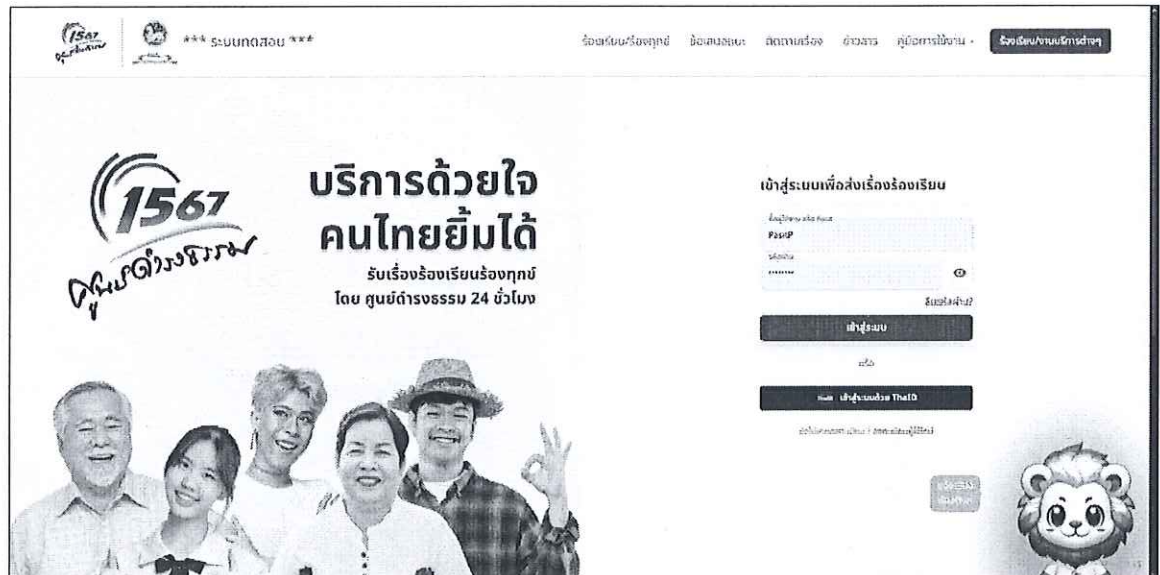
๑. แสดงหน้าเว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ <https://damrongdham-chatbot-uat.moi.go.th/>



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ **ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ** เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiID **ThaiID เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID** และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

ThaiID บนโทรศัพท์มือถือ



เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

เมนูการเข้าสู่ระบบและแก้ไขรหัสผ่าน ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้งาน (User Authentication) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและบัญชีผู้ใช้ โดยทำหน้าที่เป็นด่านแรกในการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึงระบบ ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถจัดการบัญชีของตนเองได้ เช่น การเปลี่ยนรหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือการกู้คืนบัญชีในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในระบบให้กับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๑. แสดงหน้าเว็บไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ <https://damrongdham-chatbot-uat.moi.go.th/>



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน

1567
ศูนย์ดำรงธรรม

บริการด้วยใจ
คนไทยยิ้มได้

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
โดย ศูนย์ดำรงธรรม 24 ชั่วโมง

เข้าสู่ระบบเพื่อส่งเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้ใช้งาน หรือ ชื่อจริง
Password

เข้าสู่ระบบ

ลืมรหัสผ่าน?

หรือ

เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID

มีบัญชี ThaiID อยู่แล้ว? / ขอความช่วยเหลือ

เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID

๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแชทบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

1567
ศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

งานบริการรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียน

บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา

รับเรื่องความเดือดร้อนและข้อเสนองาน

รองรับการปฏิบัติเรื่องด่วนของรัฐบาล

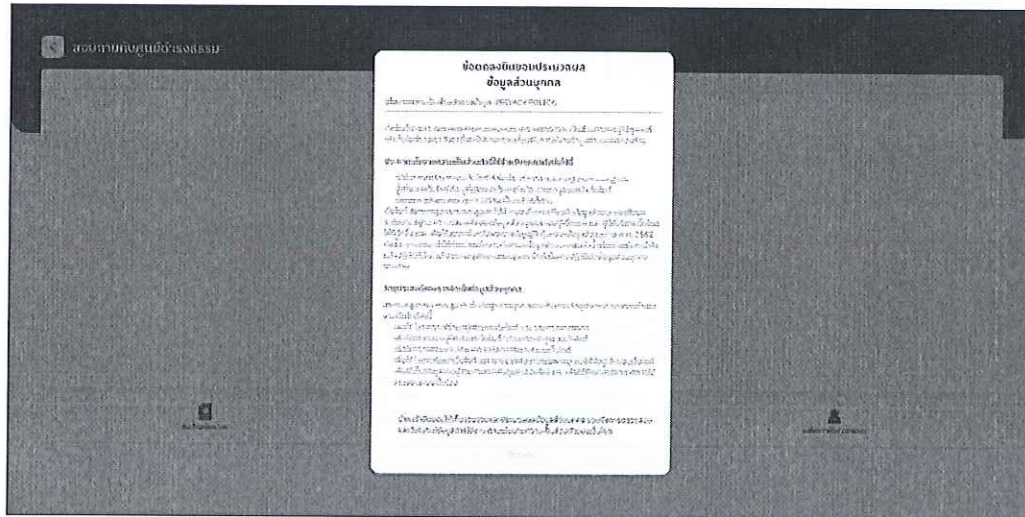
ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ติดตามเรื่อง 24 ชั่วโมง

เข้าสู่ระบบแชทบอท

๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

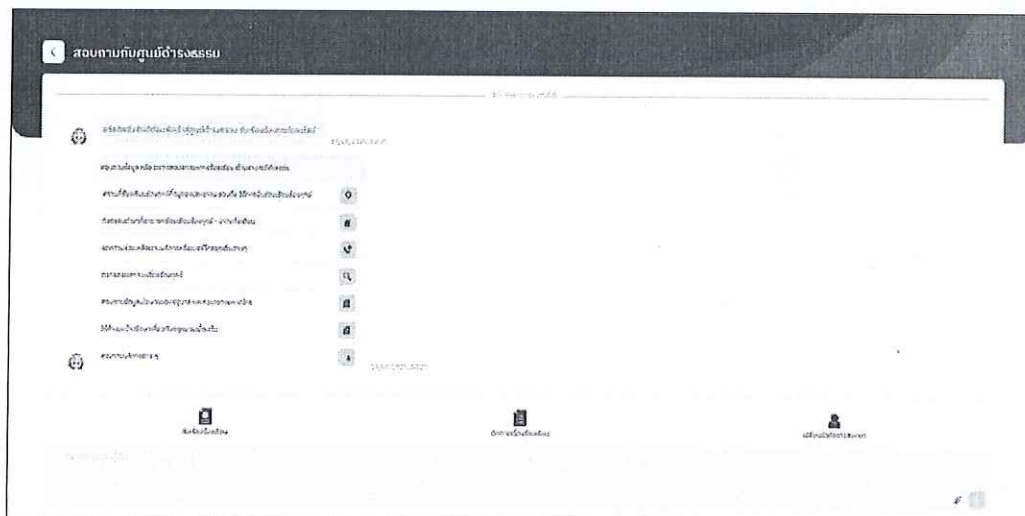
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว

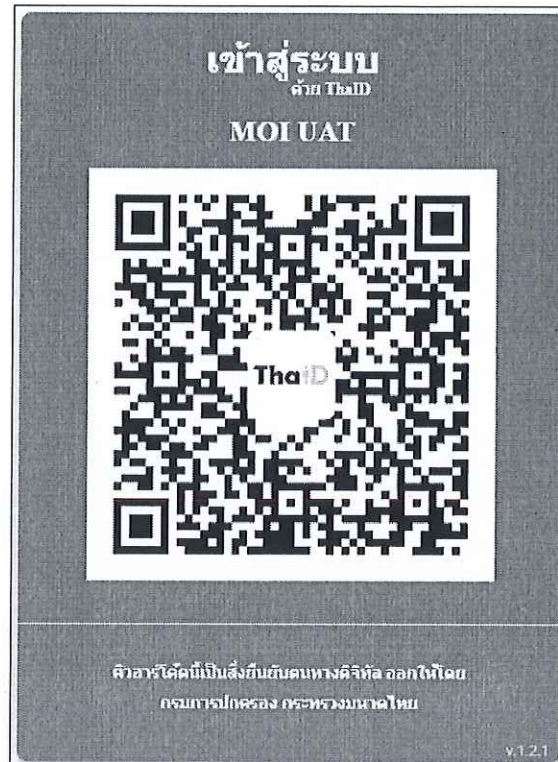


๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแท็บออก





๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแชทบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

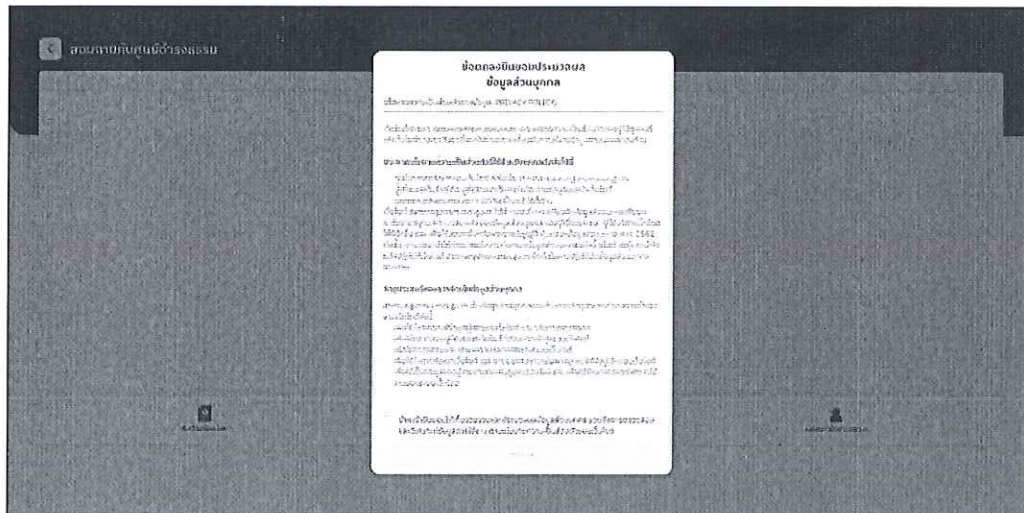
- ✓ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ งานบริการรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้ความปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความเดือดร้อนและข้อเสนองาน
- ✓ รองรับการปฏิบัติงานเร่งด่วนของรัฐบาล
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ / ติดตามเรื่อง

24 ชั่วโมง

๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

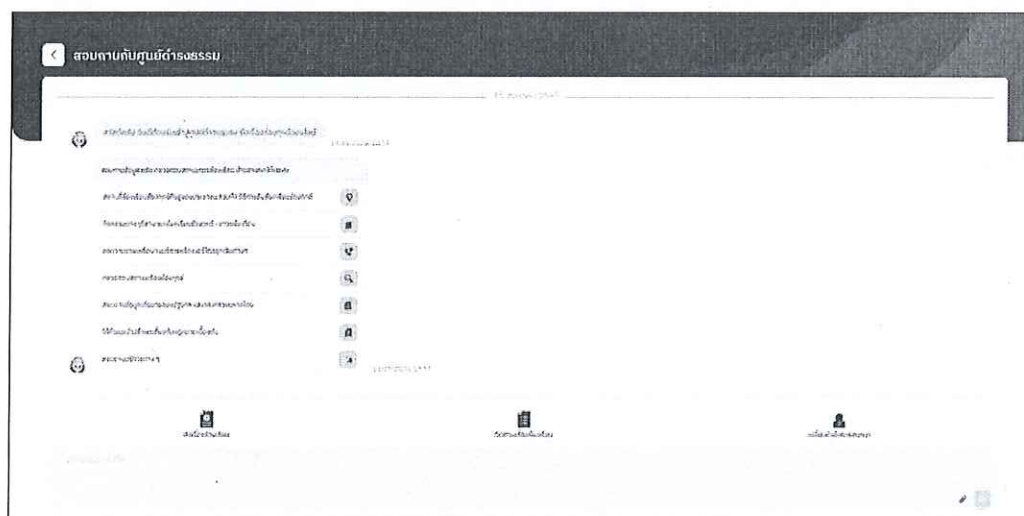
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดที่ที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม

ยินยอม

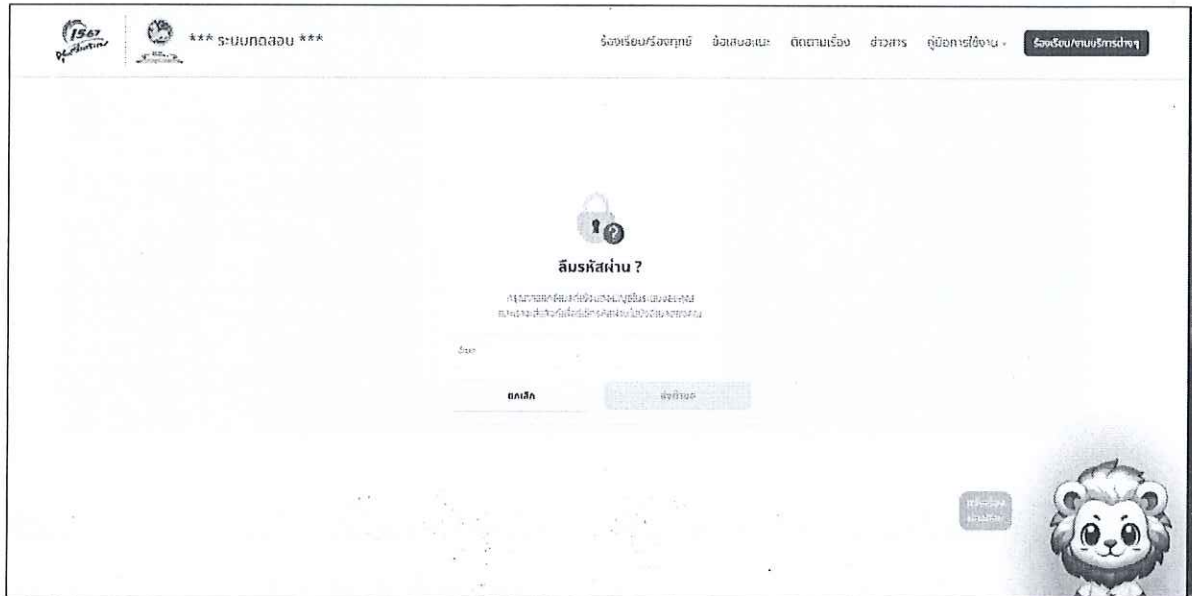
๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



การแก้ไขรหัสผ่าน

เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งาน ในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้ โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

๑. กดปุ่มลิ้งรหัสผ่าน ลิ้งรหัสผ่าน? ที่หน้า เข้าสู่ระบบ



๒. กดรูปศูนย์ดำรงธรรม  เมื่อผู้ใช้คลิกที่รูปนี้ ระบบจะนำทางกลับไปยังหน้าหลัก

๓. กรอกรหัสอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด ส่งคำขอ ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลที่ระบุ

อีเมล

๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน

Hi คำขอสมัครผ่าน,

ສັງຂານ p.piyasakullert@gmail.com

เราได้รับคำขอสมัครผ่านของคุณแล้ว

หากคุณไม่ได้เป็นเคสส่งสายอัมมรแล้วผ่าน ให้อุ่นใจไม่ต้องสนใจอีเมลฉบับนี้และ
ไม่ต้องกระทำการใดๆเพราะผู้ที่สามารถใช้เทรสิผ่านได้คือบุคคลที่สามารถเข้า
ถึงอีเมลนี้ได้เท่านั้น

หากต้องการวิธีที่ตรงส่วกัน คลิ๊กที่นี่ด้านล่างนี้

စိုက်ပျိုးမှု

หรือกดถึงก้นด้านล่างนี้

<https://damrongdham.moi.go.th/cia/bef35a96-440c-4286-a67c-98495a8e6cea?notificationPortalId=0&deliveryMethod=EMAIL>

ต่ำของความเครียด

ศูนย์ดำรงธรรม

Yours truly,
MOI

[illegible]

๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับหน้า เข้าสู่ระบบ

ริเชิร์ดฮัสฟาบ

เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา

ติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)

เมนูระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) เป็น

ประกอบด้วยเมนูย่อย ๓ ดังนี้

- ๑) เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot
- ๒) เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot
- ๓) เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่
- ๔) กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot เป็น เป็นเมนูสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทาง Chatbot โดยแปลงข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้



๑. กตที่ปั้ม ส่งเรื่องร้องเรียน ส่งเรื่องร้องเรียน หรือ พิมพ์คำว่า ส่งเรื่องร้องเรียน



๒. เลือกลักษณะเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข

และยืนยันการเลือก



๓. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลักที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก

สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลักที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก

1. ข้าราชการส่วนกลาง
2. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
3. เจ้าหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจ
4. เจ้าหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจ
5. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
6. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
7. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ส่งเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

ประวัติการร้องเรียน

๔. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนย่อยที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก

สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนย่อยที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก

1. ข้าราชการส่วนกลาง
2. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
3. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
4. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
5. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
6. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
7. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
8. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
9. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
10. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น
11. ข้าราชการส่วนท้องถิ่น

ส่งเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

ประวัติการร้องเรียน

๕. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนทุกข้อ

[illegible]

๒. ระบุนายละเอียดยี่สิบเรื่องเรียน



สอบตามกับศูนย์ดำรงธรรม

ศูนย์ดำรงธรรม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม

๗. ระบุจุดเกิดเหตุ

[illegible]

๘. ระบุสถานที่จุดเกิดเหตุ

[illegible]

๑๑. ระบุเบอร์ติดต่อผู้ร้องเรียน

[illegible]

๑๒. ระบุผู้ซื้อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

[illegible]

๑๓. ระบุที่อยู่ ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

0957852365

ข้อมูลเบื้องต้น (1/3)

ข้อมูลเพิ่มเติม (2/3)

ข้อมูลเพิ่มเติม (3/3)

ส่งข้อมูล

๑๔. ระบุรายละเอียดที่อยู่ของผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

๑๖

สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

0957852365

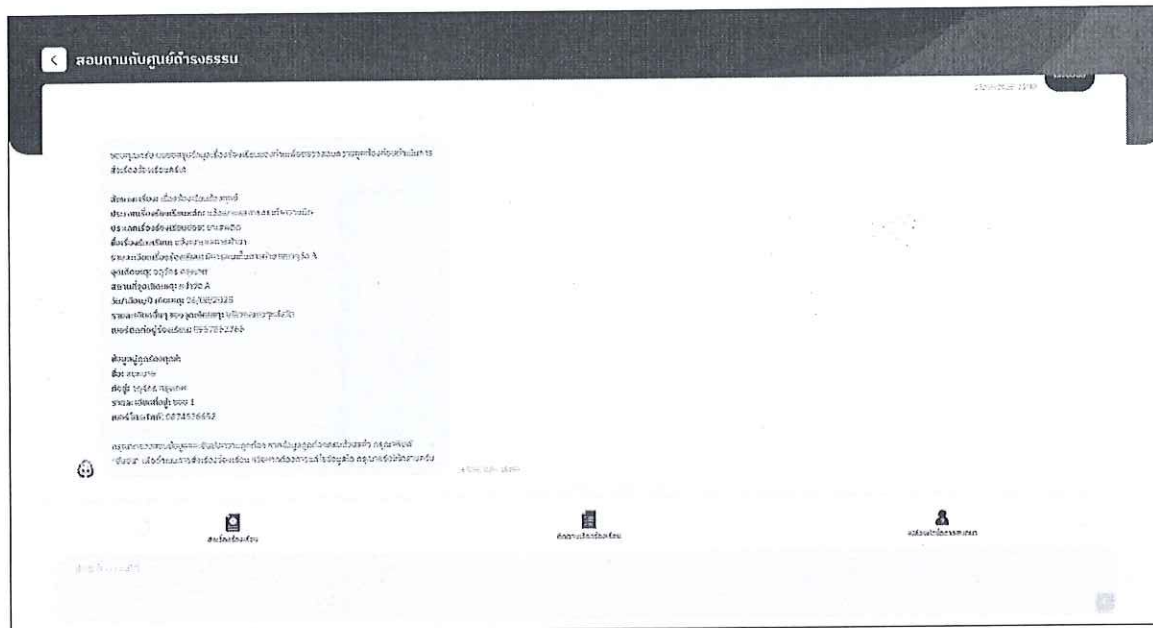
ข้อมูลเบื้องต้น (1/3)

ข้อมูลเพิ่มเติม (2/3)

ข้อมูลเพิ่มเติม (3/3)

ส่งข้อมูล

๑๗. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล หรือสามารถเลิกข้อที่ต้องการแก้ไขได้ โดยการพิมพ์ว่า “แก้ไขข้อ ...”



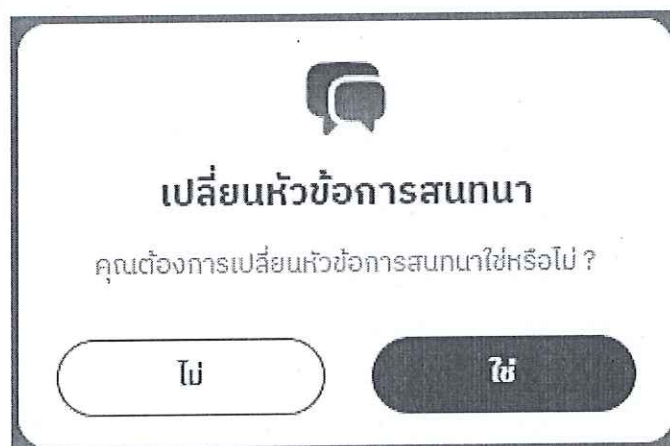
๑๘. กรณีที่ต้องการจบบทสนทนาหรือการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา



๑๘.๑. กตที่ปุม เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา หรือ พิมพ์คำว่า

ส่งเรื่องร้องเรียน

๑๘.๒. ยืนยันการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา โดยการกดปุ่ม “ใช่”



๑๘.๓. ระบบจะแสดงหน้าต่างให้คะแนนความพึงพอใจ โดยสามารถให้คะแนนได้ทั้งหมด ๒ หัวข้อ ได้แก่

- ๑) คะแนนความพึงพอใจโดยรวม
- ๒) คะแนนการตอบคำถามของแชทบอท
- ๓) สามารถระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

★

ให้คะแนนความพึงพอใจ

กรุณาประเมินความพึงพอใจของคุณในการใช้บริการ

โดยรวมคุณพึงพอใจมากน้อยเพียงใด?

★ ★ ★ ★ ★

การตอบคำถามของแชทบอท

★ ★ ★ ★ ★

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปิด ถัดไป

๑๘.๔. สามารถให้คะแนน Chatbot ได้ที่ระหว่าง ๑-๕ คะแนน โดยแต่ละคะแนนมีความหมายดังนี้

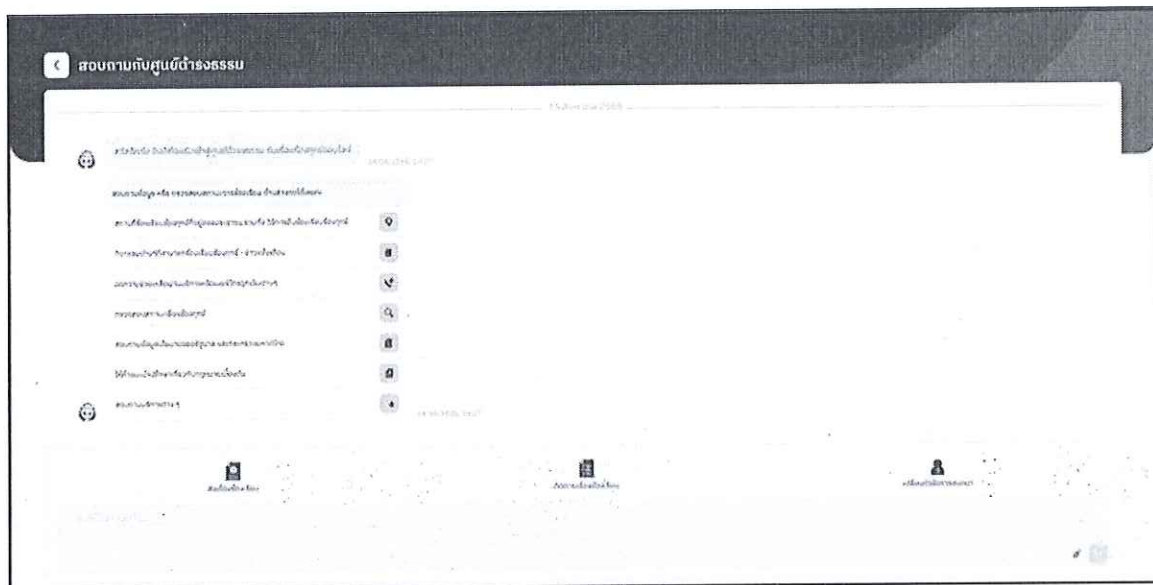
- ๑) ๑ ดาว หมายถึง แย่มาก / ไม่พอใจ
- ๒) ๒ ดาว หมายถึง ค่อนข้างแย่
- ๓) ๓ ดาว หมายถึง ปานกลาง / พอใช้ได้
- ๔) ๔ ดาว หมายถึง ดี / ค่อนข้างพอใจ
- ๕) ๕ ดาว หมายถึง ดีเยี่ยม

๑๘.๔. จากนั้นสามารถกดถัดไป เพื่อยืนยันและเปิดการสนทนาใหม่ได้

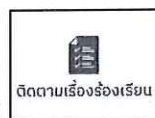
หมายเหตุ: ในการใช้งานระบบ ห้ามพิมพ์คำหยาบคาย หากระบบตรวจพบว่าการพิมพ์คำหยาบคายอาจถูกระงับการใช้งานได้

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot คือฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้
 ผู้ใช้งานในการตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านระบบ โดยสามารถค้นหาและ
 ตรวจสอบได้จากชื่อเรื่องหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ระบุ ระบบจะนำเสนอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้แก่
 ผู้ใช้งานโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่



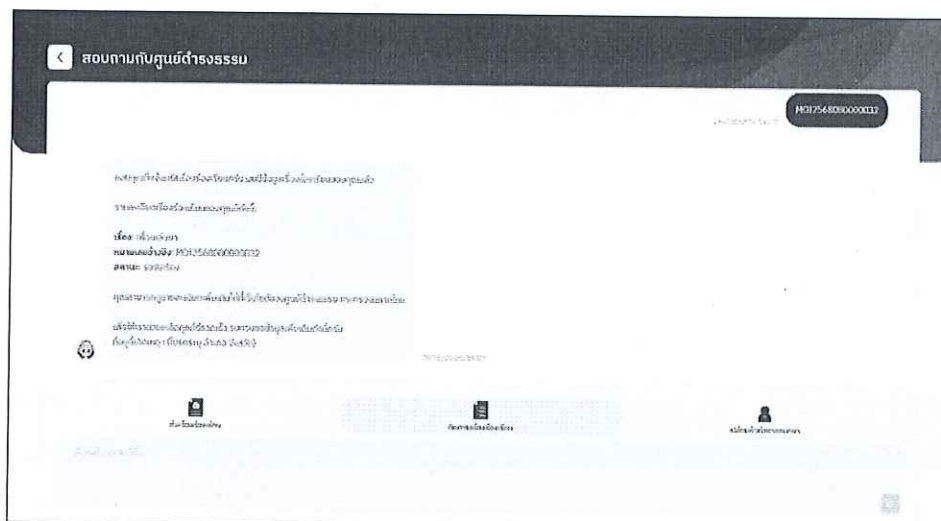
ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้



๑. กดที่ปุ่ม

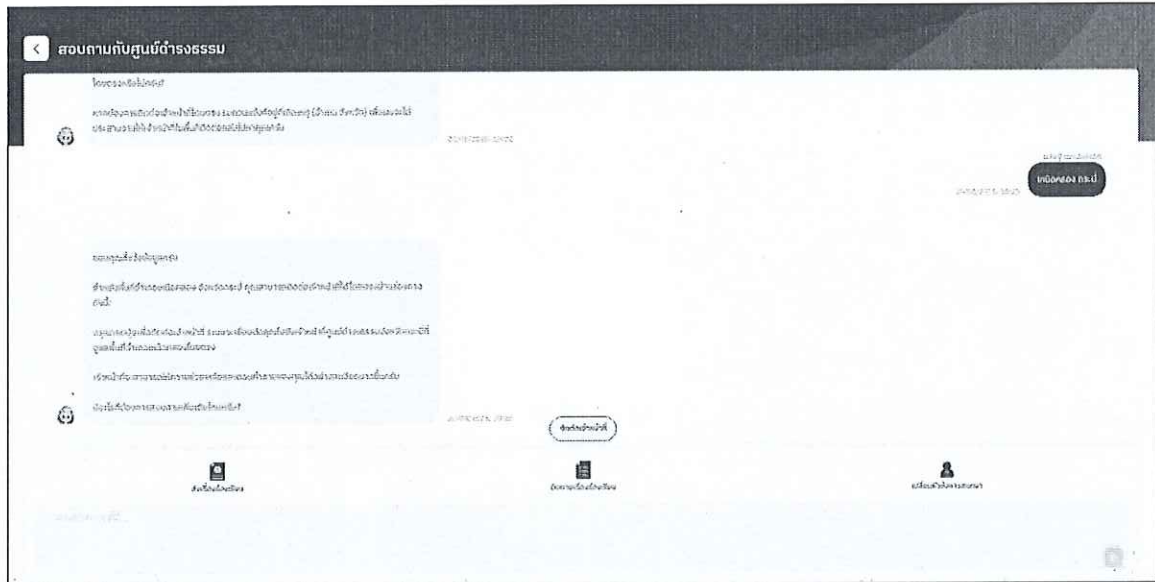
๒. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ต้องการค้นหา

๓. ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ระบุ



เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่

เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็น เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ คือทางเลือกสำหรับผู้ใช้งานเมื่อระบบ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จึงส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับช่วงตอบคำถามแทน



ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

๑. เมื่อผู้ใช้งาน สอบถามคำถามเดิมซ้ำ ๓ รอบ โดยคำถามจะต้องพิมพ์เหมือนกันทุกตัวอักษร
๒. Chatbot จะสอบถามที่อยู่ อำเภอ และจังหวัด เพื่อส่งต่อบทสนทนาให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่

ที่เกี่ยวข้อง

๓. หลังจากระบุที่อยู่ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม

ติดต่อเจ้าหน้าที่

ที่แสดงบนหน้าจอ เพื่อติดต่อ

เจ้าหน้าที่

๔. หลังจากเจ้าหน้าที่ตอบกลับบทสนทนาแล้ว แต่ผู้ใช้งานไม่ตอบกลับภายในเวลา ๓๐ นาที

ระบบจะทำการจบการสนทนาอัตโนมัติ

กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

เมื่อระบบตรวจพบว่าพฤติกรรมหรือคำหยาบคายในการสนทนา ระบบสามารถระงับการใช้งานของผู้ใช้งานได้ หากผู้ใช้งานต้องการเปิดการใช้งานระบบแชทบอทอีกครั้ง ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำการขอยกเลิกการระงับการใช้งานได้ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๒๑-๑๑๓๓

