

เทศบาลตำบลหนองพลับ
เลขที่รับ 1226
วันที่ 10/6/69 เวลา ๐๗.๐๐ น.
☒ สำนักปลัด ☐ กองคลัง ☐ กองช่าง
☐ กองการศึกษา ☐ กองสาธารณสุข
☐ กองสวัสดิการสังคม ☐ กองการประปา
☐ หน่วยตรวจสอบภายใน



ที่ ปช ๐๐๑๗.๑/๖๐๕๕๗

ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ถนนสละชีพ ปช ๗๗๐๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๙

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
ในการบริการประชาชน

เรียน ประชาสัมพันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ นายอำเภอ ทุกอำเภอ และนายกองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกแห่ง
สิ่งที่ส่งมาด้วย คู่มือแนะนำการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์
(ฉบับประชาชน) จำนวน ๑ ชุด

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตาม
กำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการรับและส่งต่อเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์
กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง (Chatbot) แบบอัตโนมัติ แล่งข้อมูลสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อบูรณาการรับ - ส่งต่อ
ข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการเชื่อมโยงเรื่องราวร้องเรียนร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย
โดยปัจจุบันระบบฯ ดังกล่าว ได้เปิดให้ใช้งานแล้ว

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์คู่มือแนะนำการใช้งานระบบแพลตฟอร์ม
บริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (ฉบับประชาชน) ให้ประชาชนทราบ เพื่อยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพ
ในการให้บริการประชาชนต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

พันจ่าเอก

(พัฒน์ภัสส์ สิทธิศักดิ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน
ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย



สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร ๐ ๓๒๖๐ ๑๙๔๓

ผนวก จ.

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
สำหรับประชาชน

สารบัญ

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

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน เป็น เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้งานใหม่ได้สร้างบัญชีของตนเอง โดยเน้นความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเรื่องราวหรือการติดตามผลการดำเนินงาน

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๑. กดที่ปุ่ม **ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่** เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน



๒. กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓. ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป



ลงทะเบียนสำเร็จ!

กรุณามีนับวันรับของของคุณ
โดยกดลิงก์ที่ได้รับในอีเมลเพื่อเข้าสู่ระบบ

ตกลง

๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

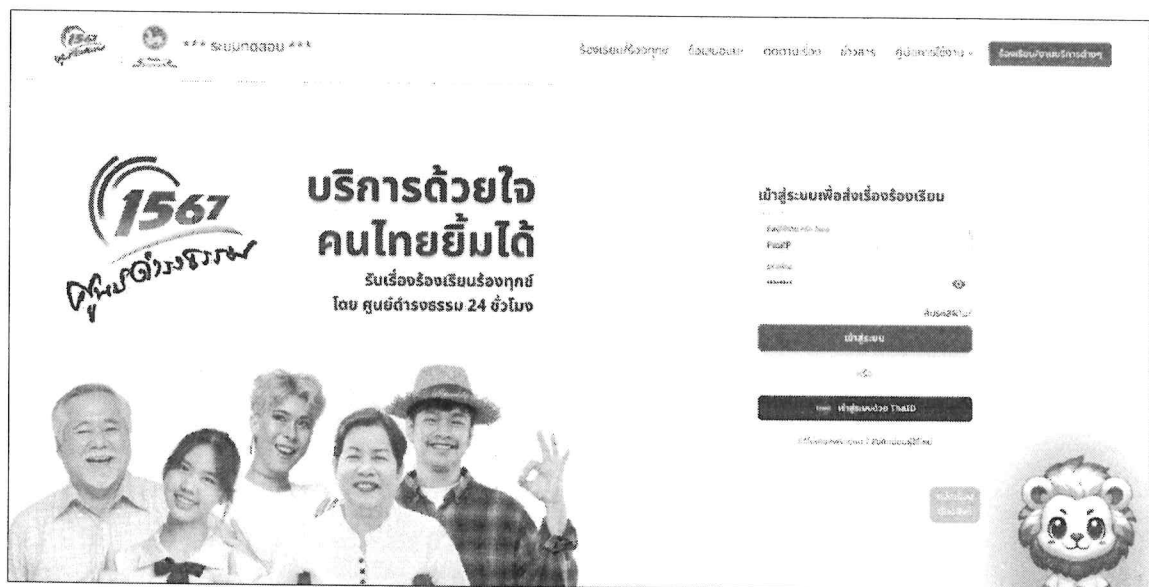
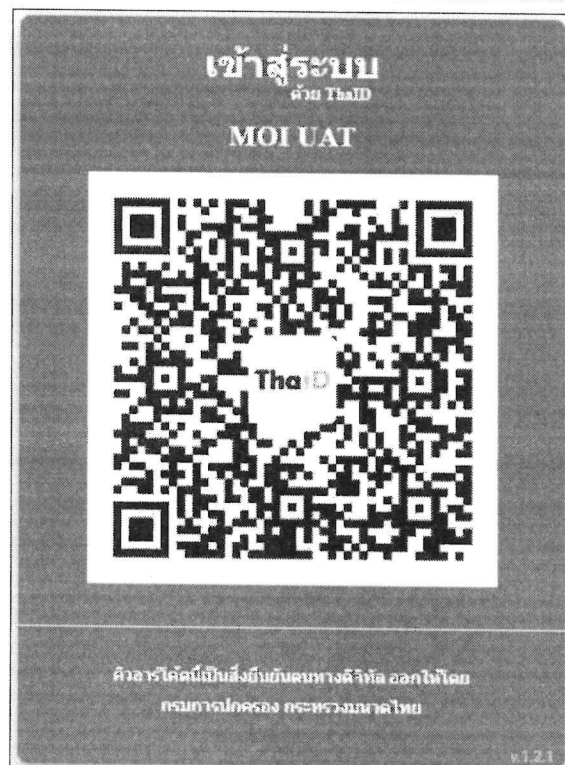
เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiID

ThaiID เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID

และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

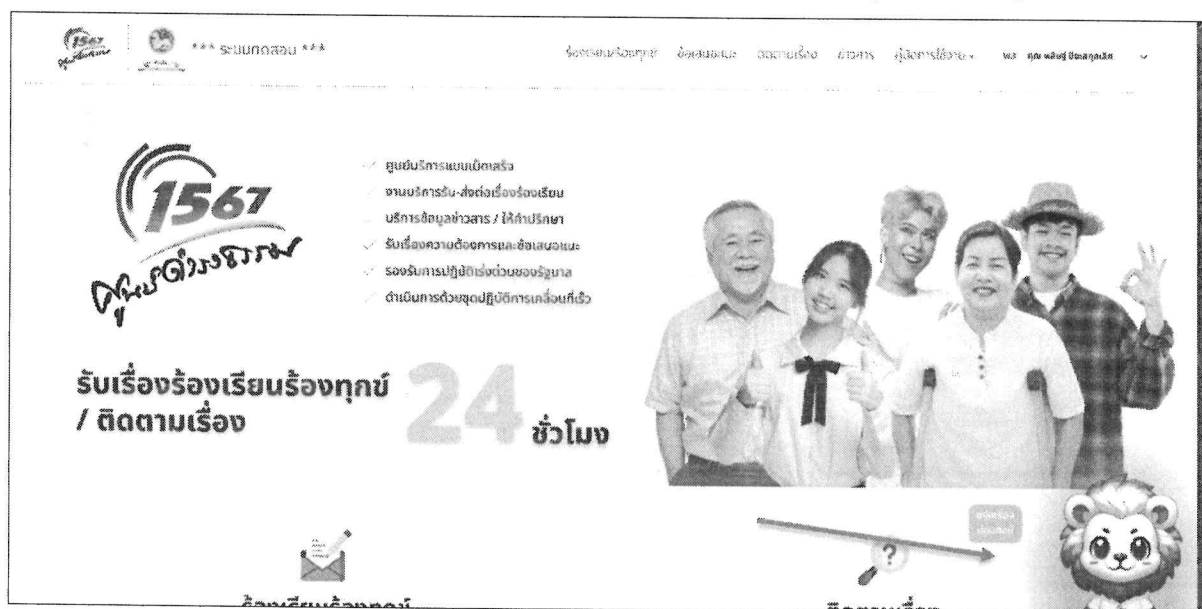
ThaiID บนโทรศัพท์มือถือ



๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน



๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแบบบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง



การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD

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



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

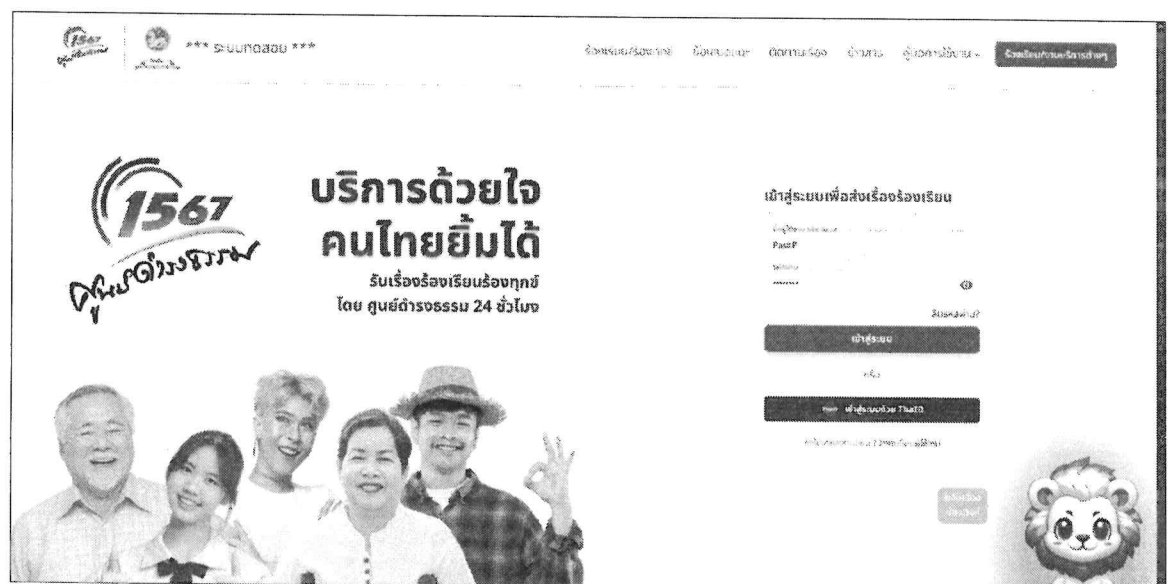
เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiD

ThaiD เข้าสู่ระบบด้วย ThaiD

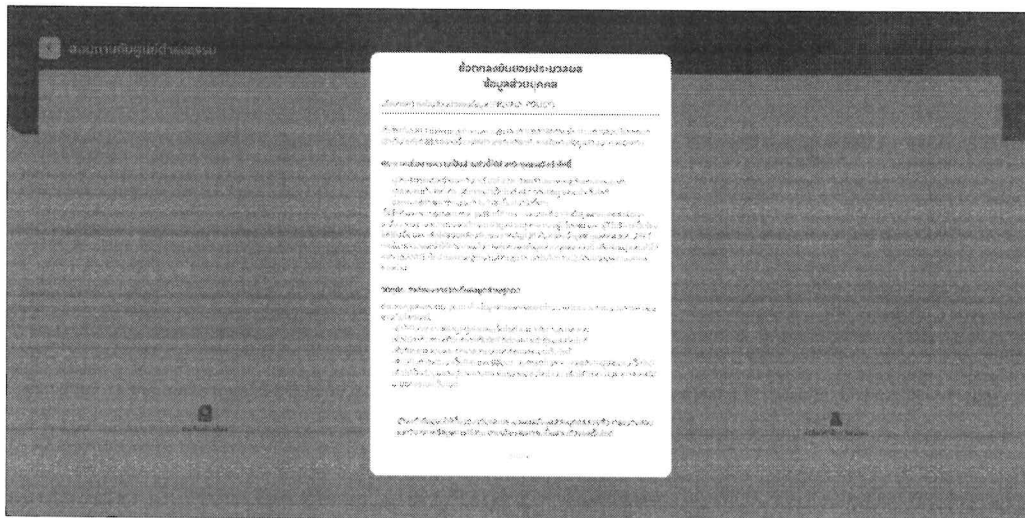
และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ

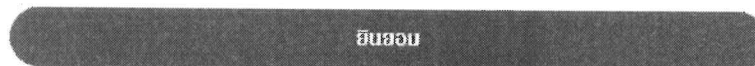


๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

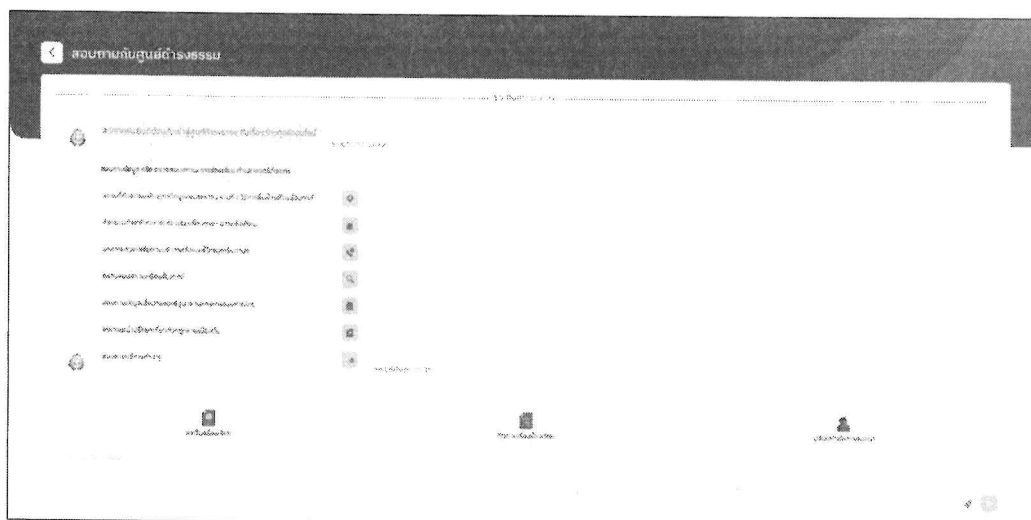
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน

Hi คำขอสมัครผ่าน,
สวัสดีคุณ n.nivassakulchai@gmail.com
เราได้รับจดหมายของคุณแล้ว
หากแต่ไม่ได้เป็นจดหมายขอสมัครงาน โปรดดูในกล่องจดหมายของคุณและ
ไม่ต้องตอบหากเราใดๆตามผู้สมัครที่สมัครงานได้คือบุคคลที่สามารถแล้ว
ถึงวันสุดท้ายของคุณ
หากต้องการข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาไปรษณีย์
ยินดี

หรือคุณกำลังหา
<https://damrongcham.moe.go.th/cia-bef35a96-440c-4286-a67c-03435a8b6e6a?notificationPortalId=0&deliveryMethod=E-Mail>
ด้วยความเคารพ
ศูนย์สำรวจชม
Yongchai,
MCU

[illegible]

๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับหน้า เข้าสู่ระบบ

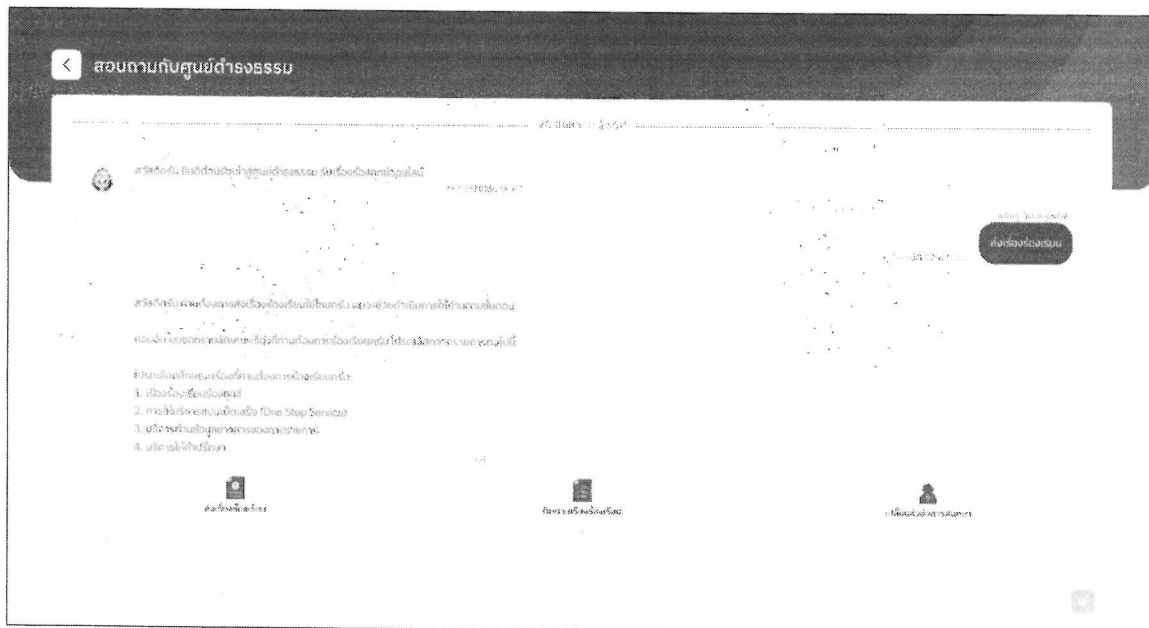
รีเบิร์ตสผ่าน

ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้

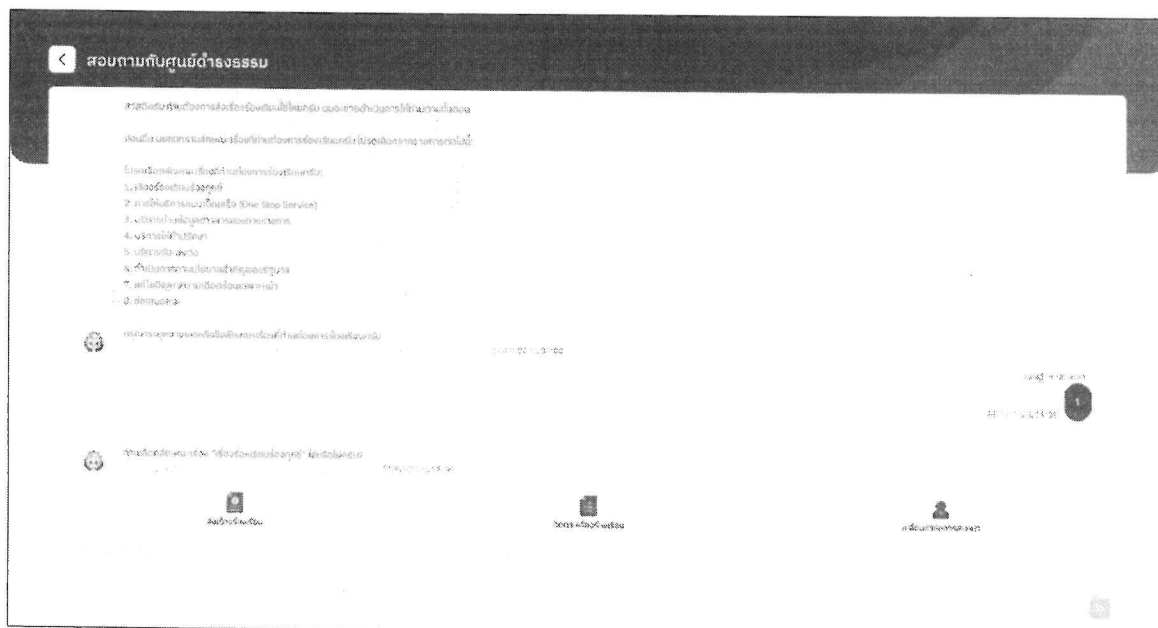


๑. กตที่ปุม ส่งเรื่องร้องเรียน

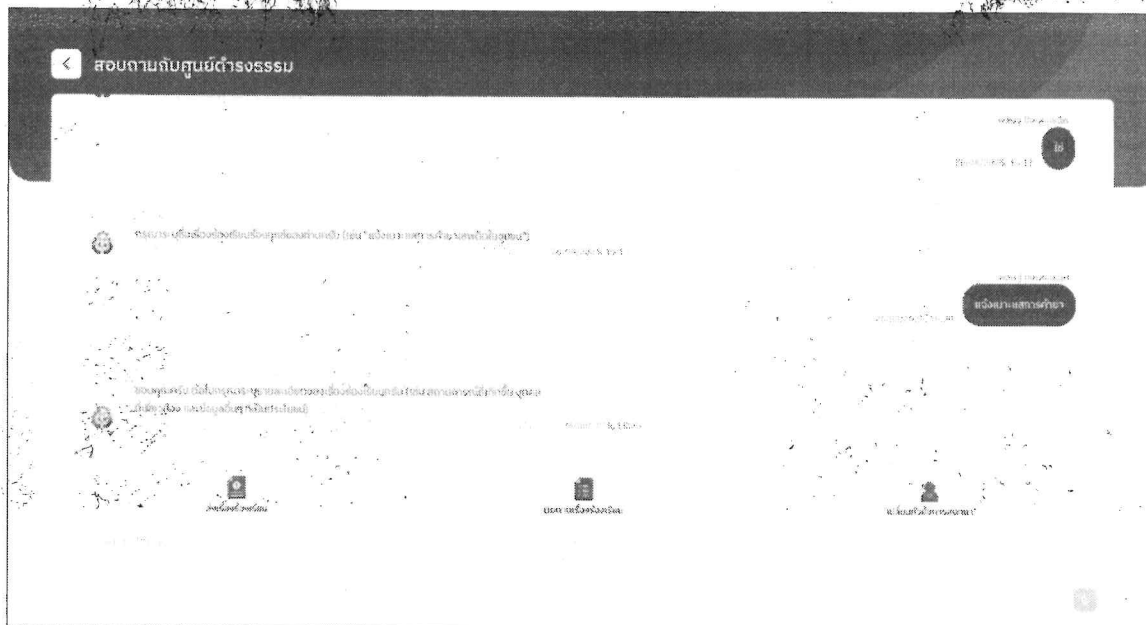
หรือ พิมพ์คำว่า ส่งเรื่องร้องเรียน



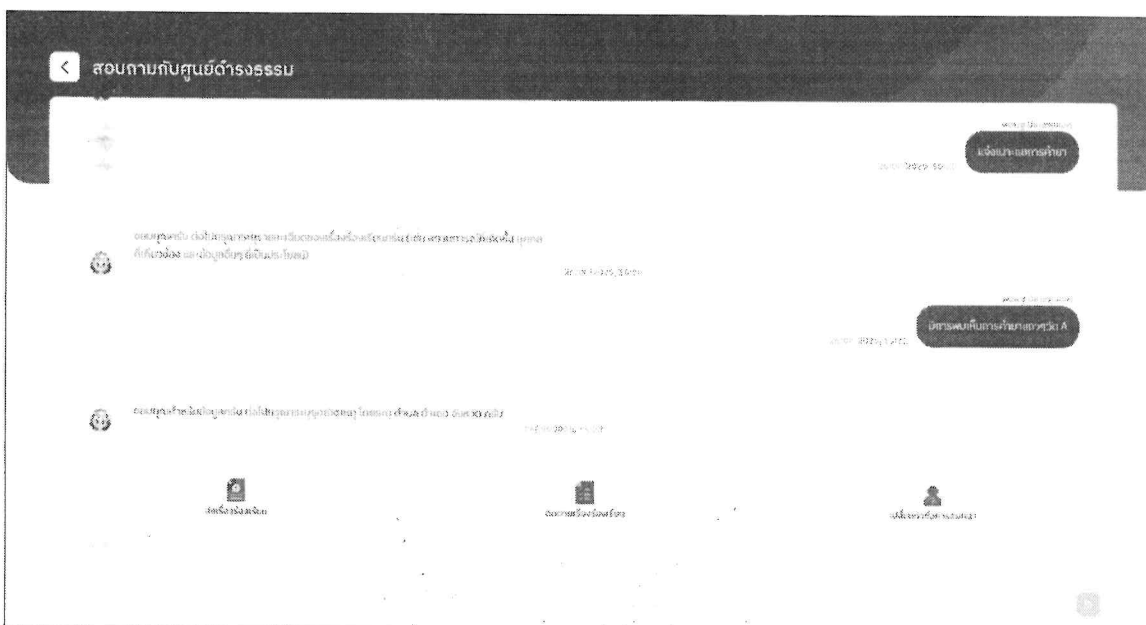
๒. เลือกลักษณะเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข
และยืนยันการเลือก



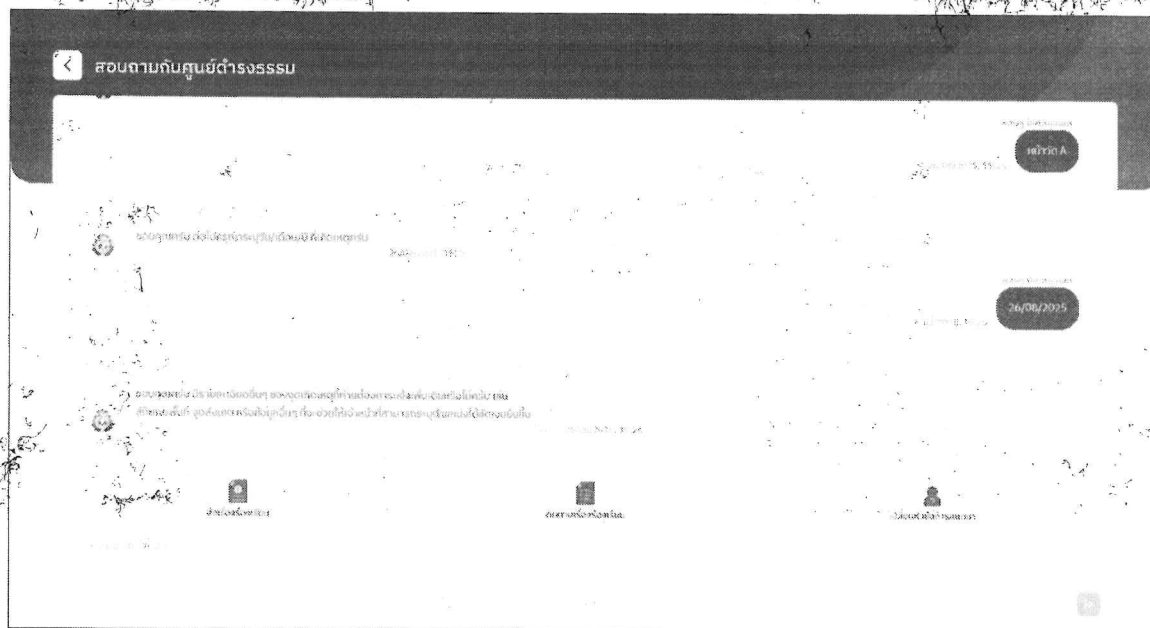
๕. คู่มือเรื่องร้องเรียนทุกขั



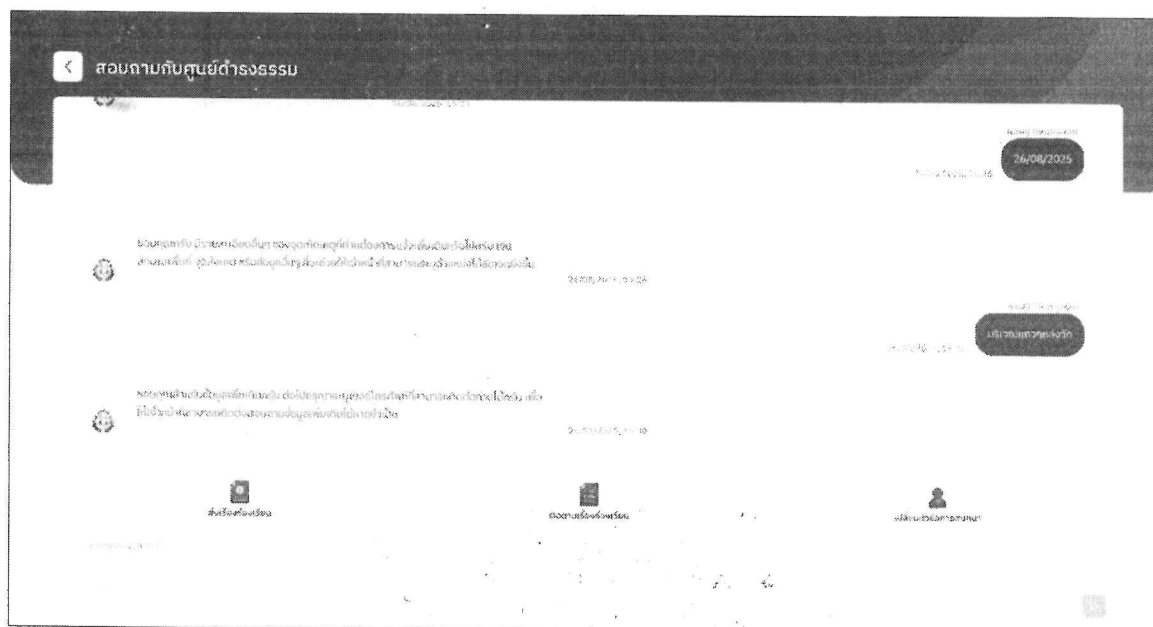
๖. ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



๒. เกิดเหตุ



๑๐. ระบุรายละเอียดอื่นๆ ของจุดเกิดเหตุ หรือ สามารถบอกได้ว่าไม่มีได้



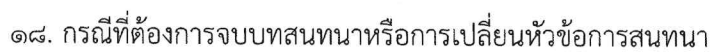
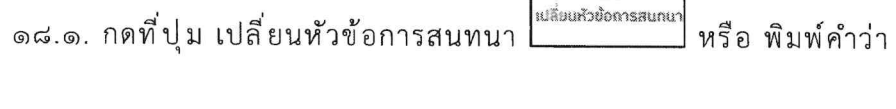
๑๓. ระบุที่อยู่ ผู้ถูกร้องทุกซ์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

The screenshot shows a web application interface for a legal proceeding. At the top, there is a header bar with a back arrow and the text "สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม" (Ask the Center for the Promotion and Defense of Rights). Below the header, there is a main content area with a form. The form contains two sections, each with a question in Thai and a "ไปรษณีย์" (Post) button. The first section asks for the respondent's address, and the second section asks for the respondent's phone number. At the bottom of the form, there are three icons representing different services: "ส่งเรื่องร้องเรียน" (Submit Complaint), "ติดตามเรื่องร้องเรียน" (Follow up on Complaint), and "ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม" (Contact Center for the Promotion and Defense of Rights). The interface is in Thai and appears to be a mobile or tablet application.

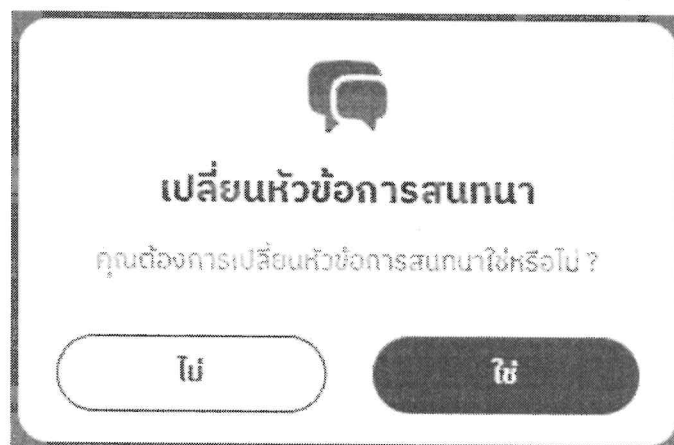
๑๔. ระบุรายละเอียดที่อยู่ของผู้ถูกร้องทุกซ์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

๑๖

This screenshot is identical to the one above, showing the same web application interface for a legal proceeding. It displays a questionnaire for the respondent's address and phone number, with buttons for "ไปรษณีย์" (Post) and icons for "ส่งเรื่องร้องเรียน" (Submit Complaint), "ติดตามเรื่องร้องเรียน" (Follow up on Complaint), and "ติดต่อศูนย์ดำรงธรรม" (Contact Center for the Promotion and Defense of Rights). The interface is in Thai and appears to be a mobile or tablet application.

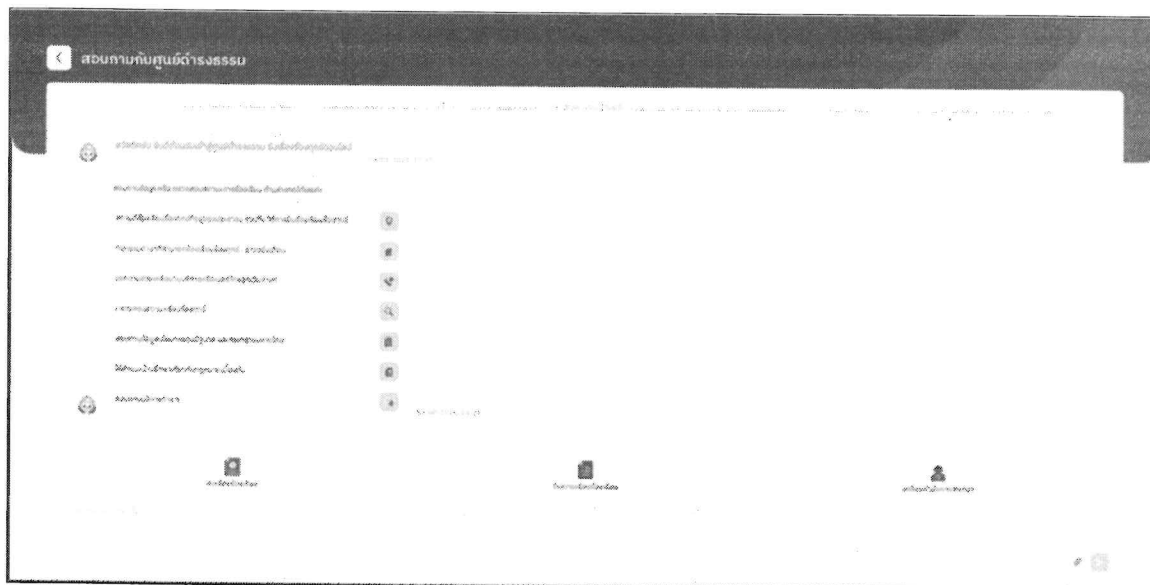


๑๘.๒. ยืนยันการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา โดยการกดปุ่ม “ใช่”

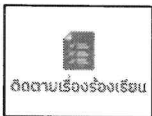


เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

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

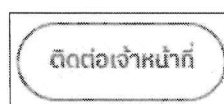


ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

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

ที่เกี่ยวข้อง

๓. หลังจากระบุที่อยู่ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม



ที่แสดงบนหน้าจอ เพื่อติดต่อ

เจ้าหน้าที่

๔. หลังจากเจ้าหน้าที่ตอบกลับบทสนทนาแล้ว แต่ผู้ใช้งานไม่ตอบกลับภายในเวลา ๓๐ นาที

ระบบจะทำการจบการสนทนาอัตโนมัติ