

ที่ กส ๐๒๑๘/๒๓๓ ๓๓



องค์การบริหารส่วนตำบล	
<input checked="" type="checkbox"/> สำนักงานปลัด	<input type="checkbox"/> กองคลัง
<input type="checkbox"/> กองช่าง	<input checked="" type="checkbox"/> งานการโยธา
เลขรับที่..... ๑๒๑๐	
วันที่..... ๑๒/๑๒/๒๕๖๕	
เวลา..... ๑๑.๓๐ น.	

ที่ว่าการอำเภอขามเฒ่า  
ถนนถีนานนท์ กส ๕๖๑๒๐

๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอให้ประชาสัมพันธ์การเปิดใช้ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรวร้องทุกข์ (Chatbot) ในการบริการประชาชน

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอขามเฒ่าทุกแห่ง

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือจังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ กส ๐๐๑๗/๑๖๒๓๓๓ วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย จังหวัดกาฬสินธุ์ได้รับแจ้งจากกระทรวงมหาดไทยว่า ได้มีการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรวร้องทุกข์ (Chatbot) เพื่อพัฒนาระบบและบริหารจัดการข้อมูลการรับส่งต่อเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง (Chatbot) แบบอัตโนมัติแปลงข้อมูลสู่ฐานระบบข้อมูล เพื่อบูรณาการรับ - ส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยระบบดังกล่าวได้เปิดให้บริการอย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ ๕ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เป็นต้นไป ทางเว็บไซต์ <https://damrongdham.moi.go.th> และแอปพลิเคชันศูนย์ดำรงธรรม ๑๕๖๗ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ อำเภอขามเฒ่าจึงขอให้ท่านประชาสัมพันธ์ให้แก่บุคลากรและประชาชนในพื้นที่ได้รับทราบการใช้งานระบบดังกล่าว เพื่อเป็นการยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไป

เรียน มาเพื่อพิจารณาดำเนินการ

กส. กส.๐๒๑๘/๒๓๓ ๓๓

- กส.๐๑๑๐๓/๒๓๓ ๓๓

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

สภาองค์การบริหารส่วนตำบล

(Chatbot) ในการรับ รวร้องทุกข์

- ๑๒/๑๒/๒๕๖๕

ขอแสดงความนับถือ

๒๐

(นายเอกรัตน์ มีสี)

นายกอำเภอขามเฒ่า

๒๓

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

(นายวิเศษ พันธ์)

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

ที่ทำการปกครองอำเภอ

ศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ

โทร. ๐-๕๓๘๙-๑๑๖๒

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

นายวิเศษ พันธ์

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

- นายวิเศษ พันธ์

- นายวิเศษ พันธ์

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

1567

ครบ ๑๐๐ ปี ศูนย์ดำรงธรรม นำสุขสู่ปวงชน

๑๒/๑๒/๒๕๖๕

- 9 มิ.ย. 2569



ผนวก จ.

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา  
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ  
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)  
สำหรับประชาชน

## สารบัญ

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน .....	3
เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน.....	4
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน .....	4
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD.....	6
เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน .....	8
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน.....	8
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD .....	11
การแก้ไขรหัสผ่าน.....	14
เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) .....	16
เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot.....	16
เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot.....	27
เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่.....	28
กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน.....	29

## คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรารร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรารร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน เป็นเอกสารที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานทั่วไปหรือประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่ต้องพึ่งพาเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันความสับสนและลดความยุ่งยากในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ดีและมั่นใจในระบบ

โดยคู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรารร้องทุกข์สำหรับประชาชน มีเนื้อหาครอบคลุมระบบและฟังก์ชัน ดังนี้

๑) เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๒) เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

๓) เมนูการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรารร้องทุกข์ (Chatbot)

## เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน เป็น เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้งานใหม่ได้สร้างบัญชีของตนเอง โดยเน้นความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเรื่องราวหรือการติดตามผลการดำเนินงาน

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๑. กดที่ปุ่ม **ลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่** เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน

The screenshot shows the 1567 website's registration page. At the top, there are logos for 1567 and the Thai government, along with the text '\*\*\* ระบบทดสอบ \*\*\*'. Navigation links include 'ร้องเรียน/ร้องทุกข์', 'ข้อเสนอแนะ', 'ติดตามเรื่อง', 'ข่าวสาร', and 'คู่มือการใช้งาน'. A blue button labeled 'ลงทะเบียน/บริการต่างๆ' is in the top right. The main content area features a large banner with the 1567 logo and the text 'บริการด้วยใจ คนไทยยิ้มได้' (Service with heart, Thai people smile). Below the banner is a registration form with fields for 'ชื่อผู้ใช้งาน หรือ อีเมล' (Username or Email) containing 'PasirP' and 'รหัสผ่าน' (Password) with a masked input. A 'เข้าสู่ระบบ' (Login) button is below the form. To the right, there is a 'เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID' button and a 'แจ้งเตือน บัญชียังไม่เสร็จ' (Alert: Account not yet complete) button. A cartoon lion mascot is visible in the bottom right corner.

๒. กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓. ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป

The screenshot shows the 1567 website's registration page at the password confirmation step. The page title is 'ลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่' (New User Registration) with the subtitle 'กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่กำหนด' (Please fill in the information completely according to the form requirements). A progress indicator shows '1' (บัญชีผู้ใช้และรหัสผ่าน) and '2' (ยืนยันรหัสผ่าน). The form has fields for 'ชื่อผู้ใช้งาน' (Username) containing 'PasirP' and 'รหัสผ่าน' (Password) with a masked input. Below the form, there are four green checkmarks indicating requirements: 'ต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร' (Must be at least 8 characters long), 'ตัวอักษรอังกฤษพิมพ์เล็ก (a-z)', 'ตัวเลข (0-9)', and 'ตัวอักษรอังกฤษพิมพ์ใหญ่ (A-Z)'. There is also a field for 'ยืนยันรหัสผ่าน' (Confirm Password) with a masked input. At the bottom, there are 'ยกเลิก' (Cancel) and 'ถัดไป' (Next) buttons. A cartoon lion mascot is visible in the bottom right corner.



การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD

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



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

เรื่องเรียน/งานบริการต่างๆ

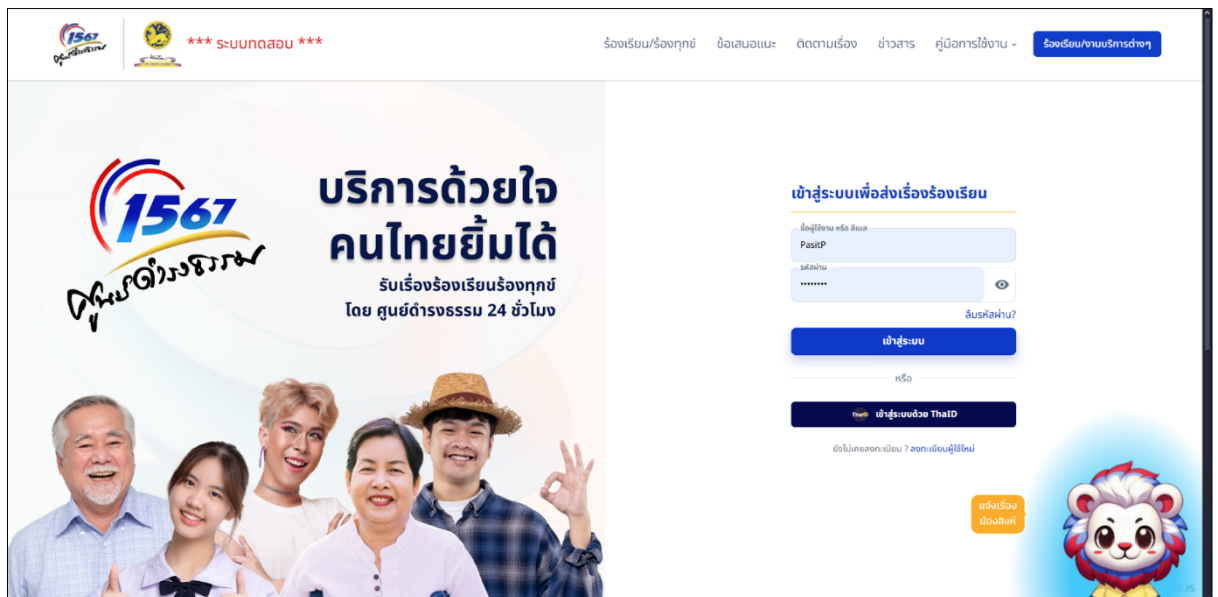
เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiD

ThaiD เข้าสู่ระบบด้วย ThaiD

และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ



เข้าสู่ระบบ  
ด้วย ThaiID

MOI UAT



คิวอาร์โค้ดนี้เป็นสิ่งยืนยันตนทางดิจิทัล ออกให้โดย  
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

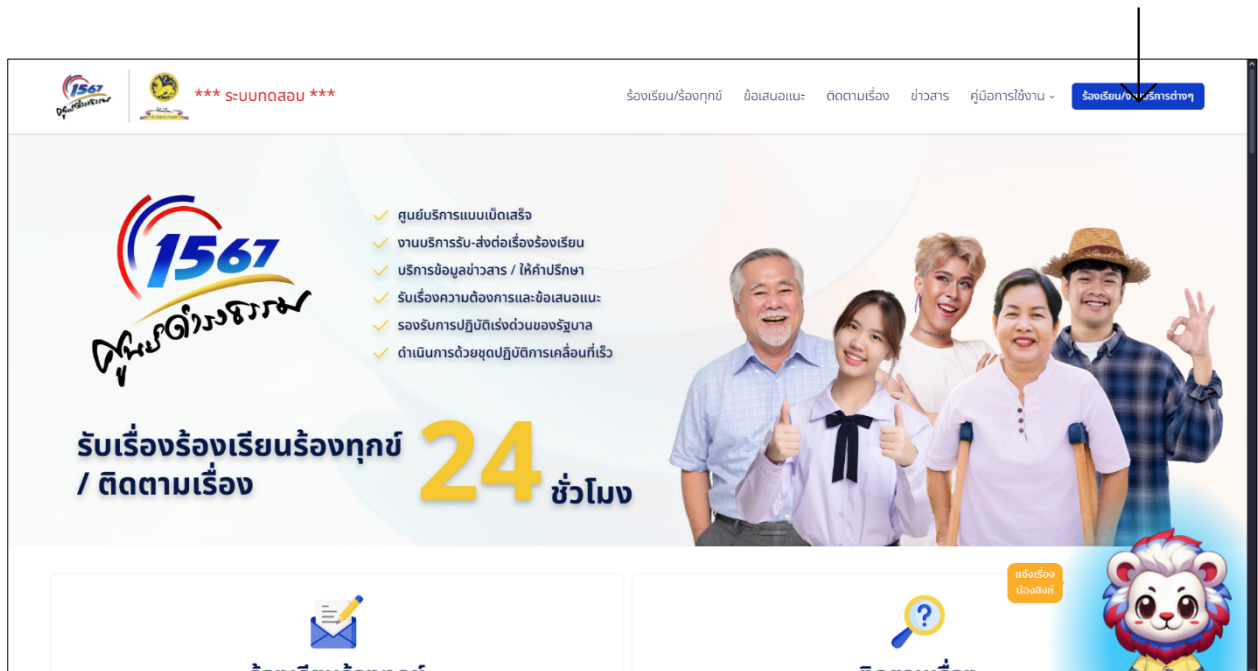
v.1.2.1

## เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

เมนูการเข้าสู่ระบบและแก้ไขรหัสผ่าน ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้งาน (User Authentication) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและบัญชีผู้ใช้ โดยทำหน้าที่เป็นด่านแรกในการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึงระบบ ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถจัดการบัญชีของตนเองได้ เช่น การเปลี่ยนรหัสผ่านเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต หรือการกู้คืนบัญชีในกรณี que ลืมรหัสผ่าน ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในระบบให้กับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

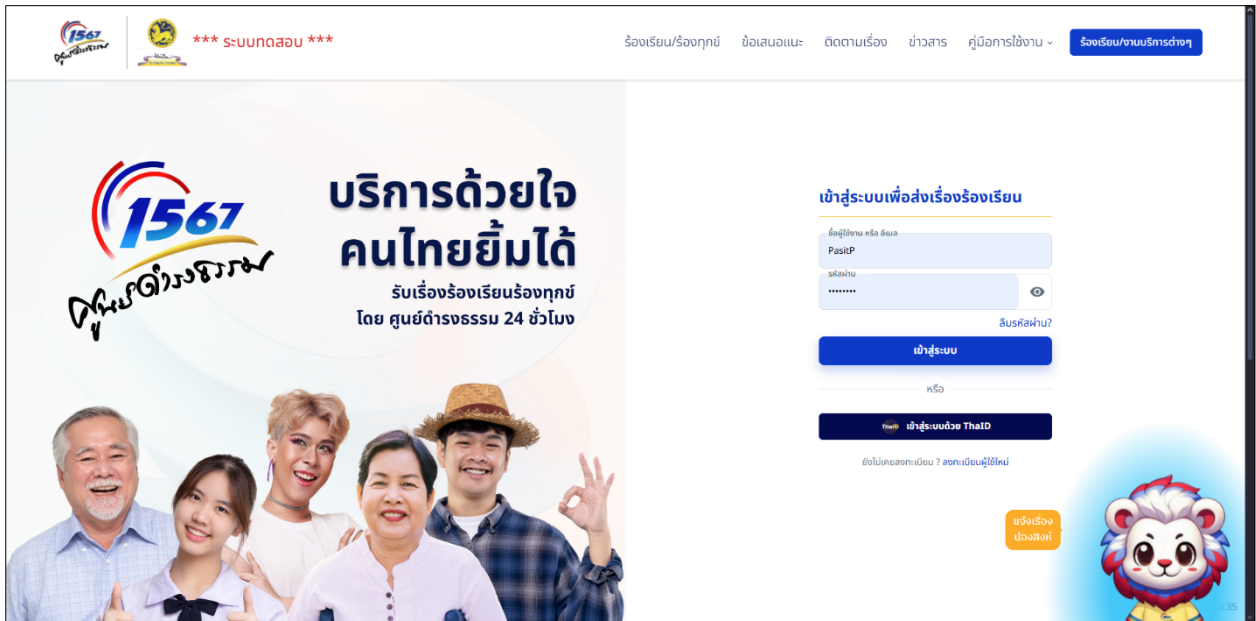
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

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



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

๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน

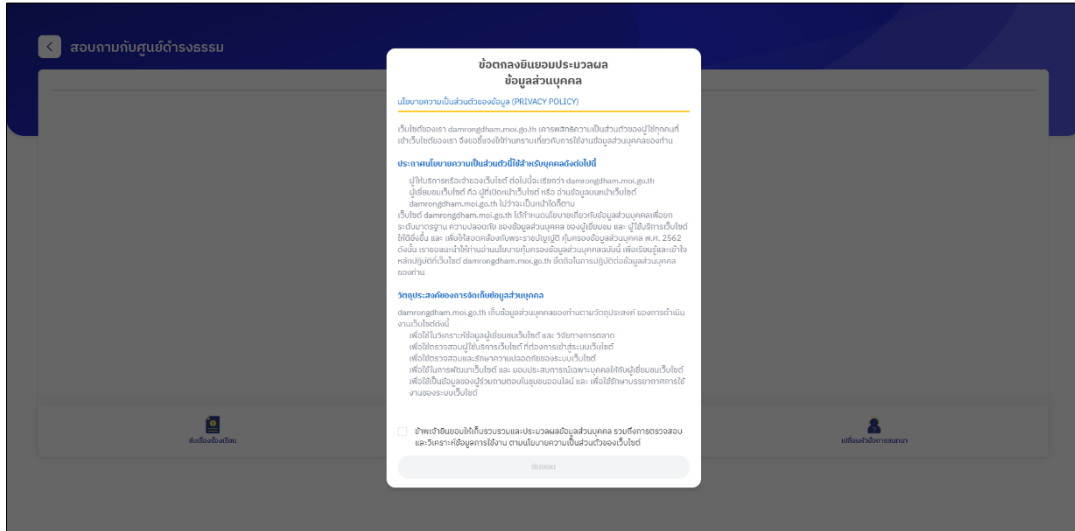


๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแบบบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

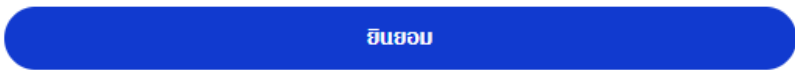


๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

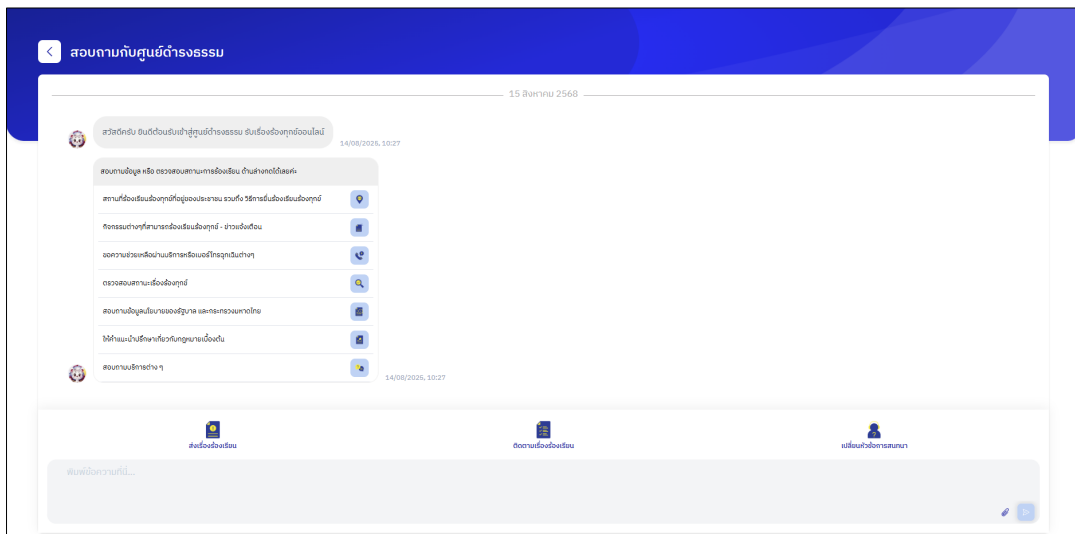
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดปุ่มที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



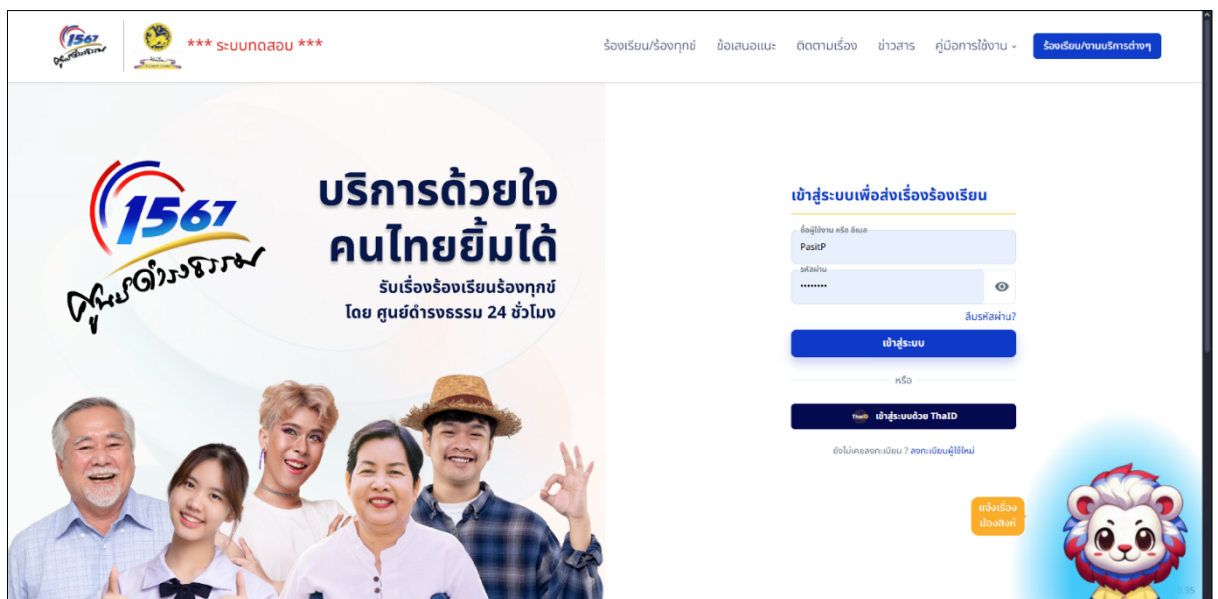
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD

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



๒. กดปุ่ม **เรื่องเรียน/งานบริการต่างๆ** เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiD **เข้าสู่ระบบด้วย ThaiD** และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ



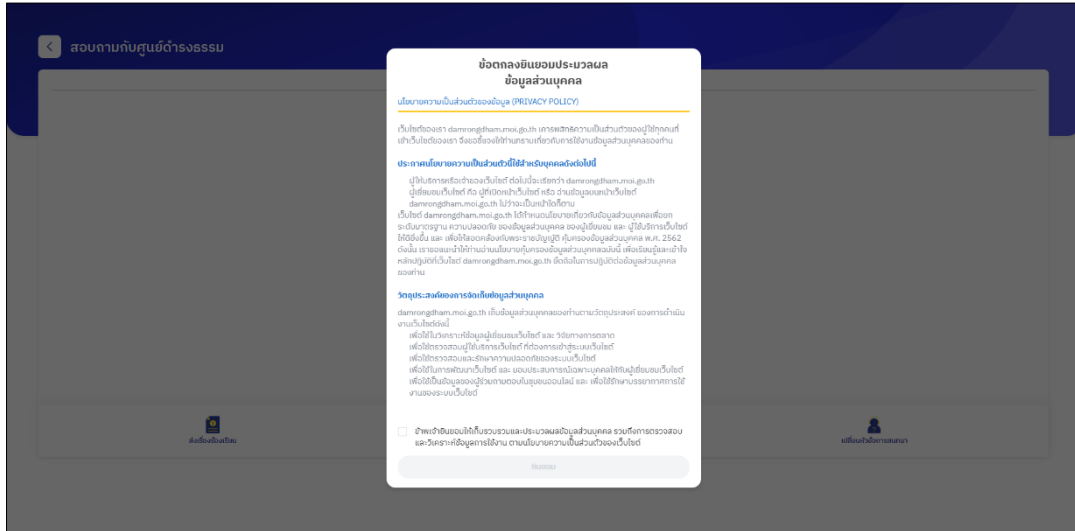


๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแบบบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

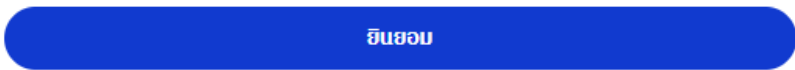


๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

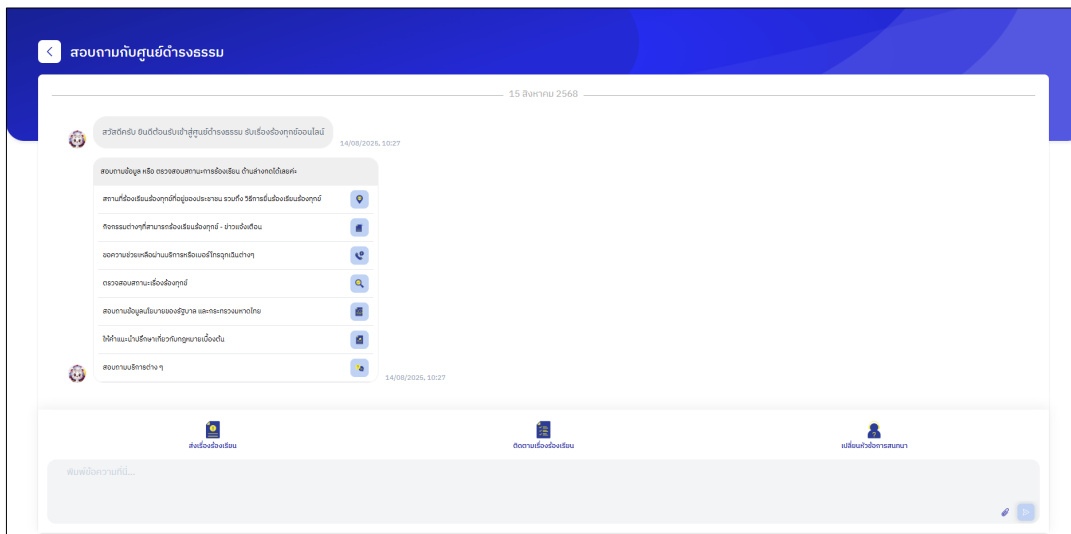
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



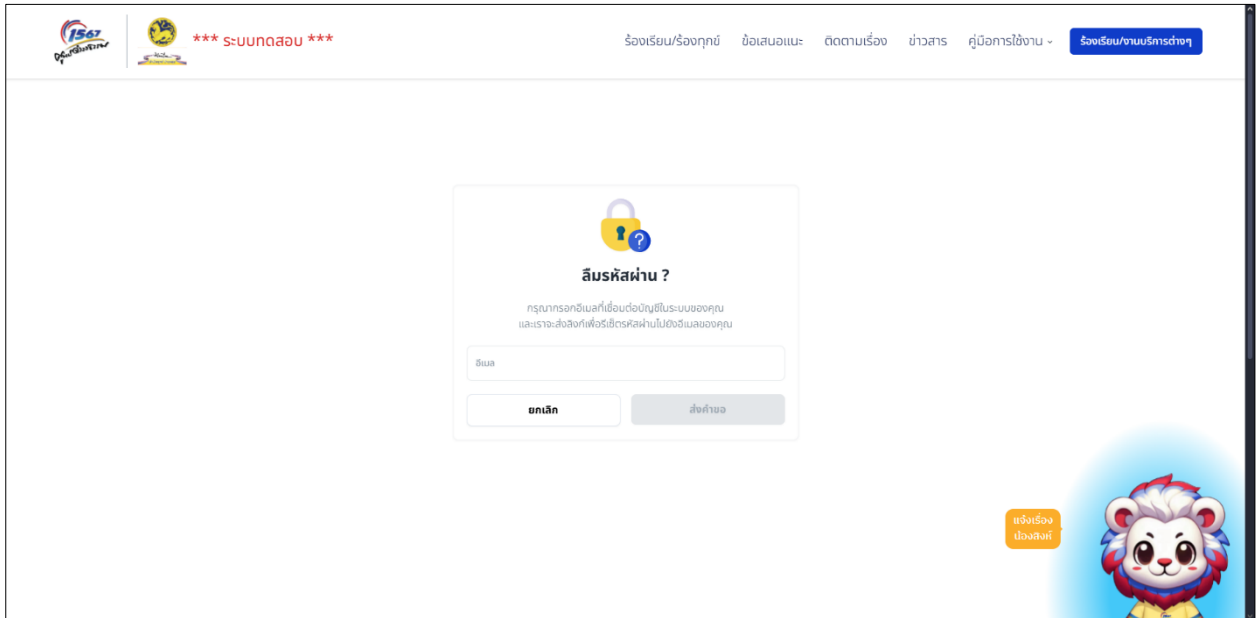
๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท




## การแก้ไขรหัสผ่าน

เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งาน ในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้ โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

๑. กดปุ่มลิ้มรสผ่าน [ลิ้มรสผ่าน?](#) ที่หน้า เข้าสู่ระบบ

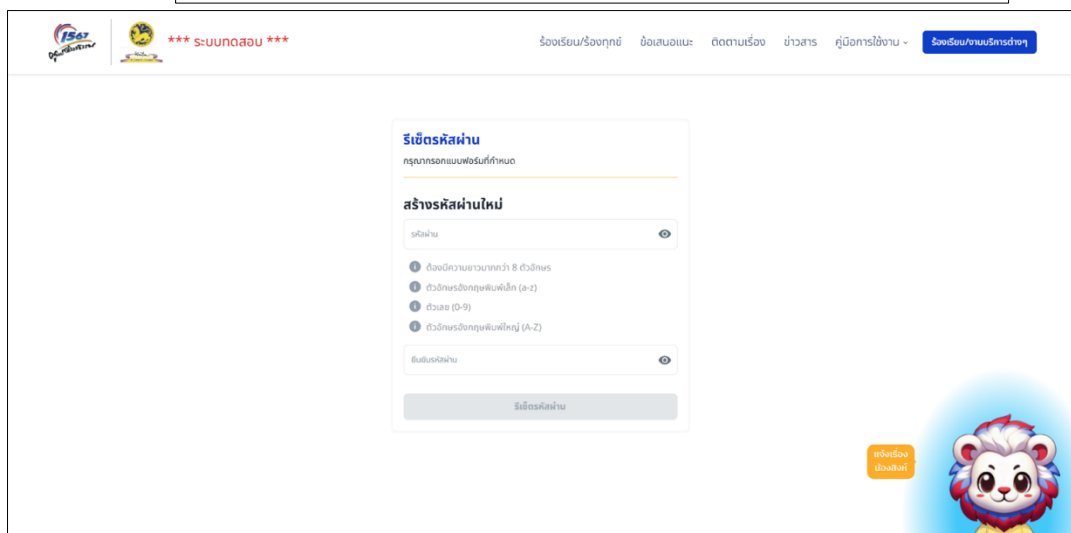
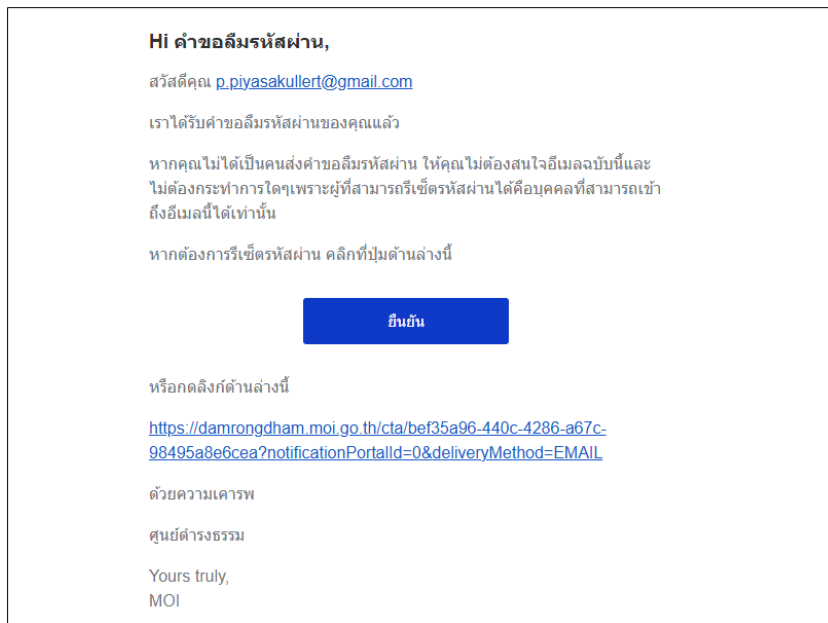


๒. กดรูปศูนย์ดำรงธรรม  เมื่อผู้ใช้คลิกที่รูปนี้ ระบบจะนำทางกลับไปยังหน้าหลัก

๓. กรอกอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด [ส่งคำขอ](#) ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลที่ระบุ

อีเมล

#### ๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน



#### ๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับมา เข้าสู่ระบบ



# เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา ติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)

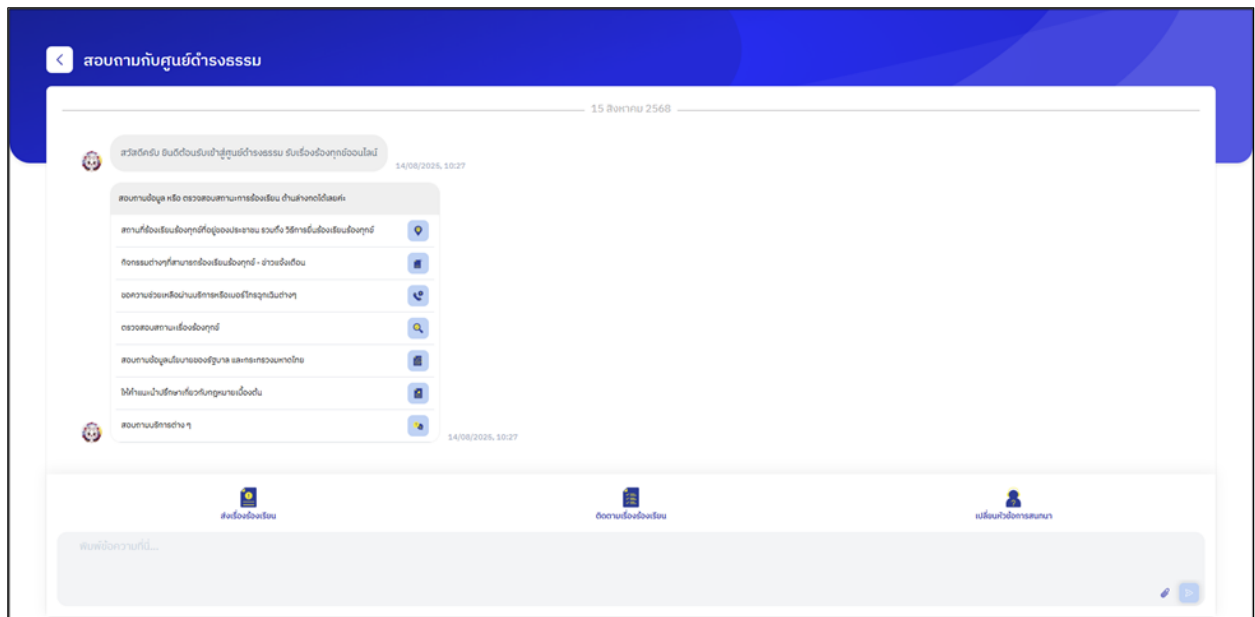
เมนูระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) เป็น

ประกอบด้วยเมนูย่อย ๓ ดังนี้

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

เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

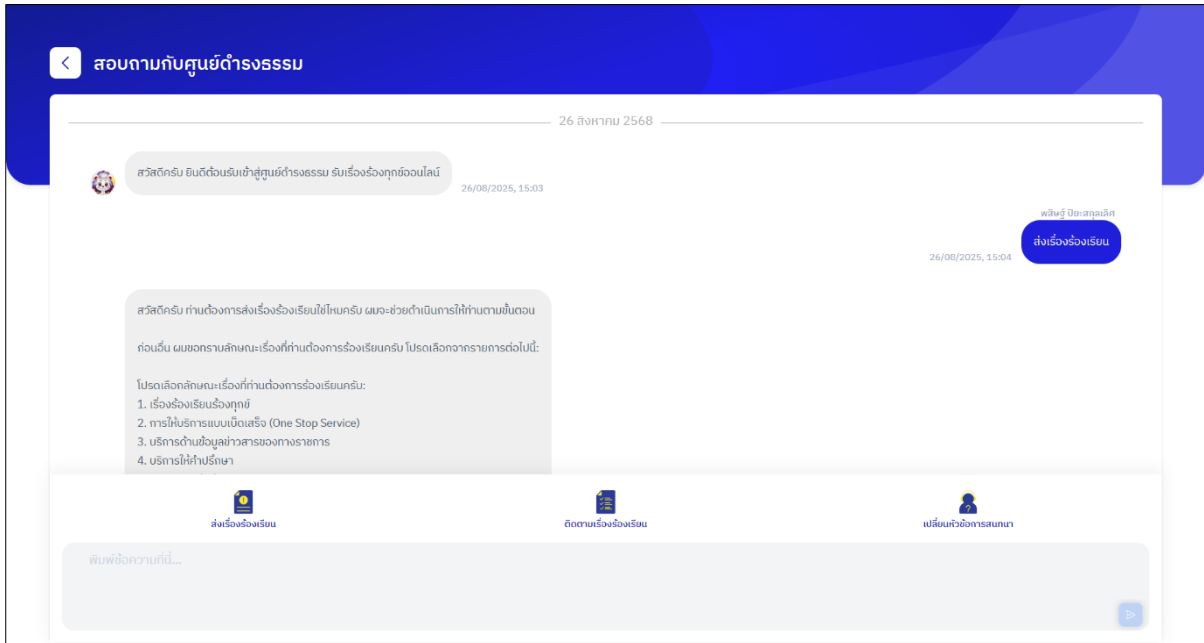
เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot เป็น เป็นเมนูสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทาง Chatbot โดยแปลงข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



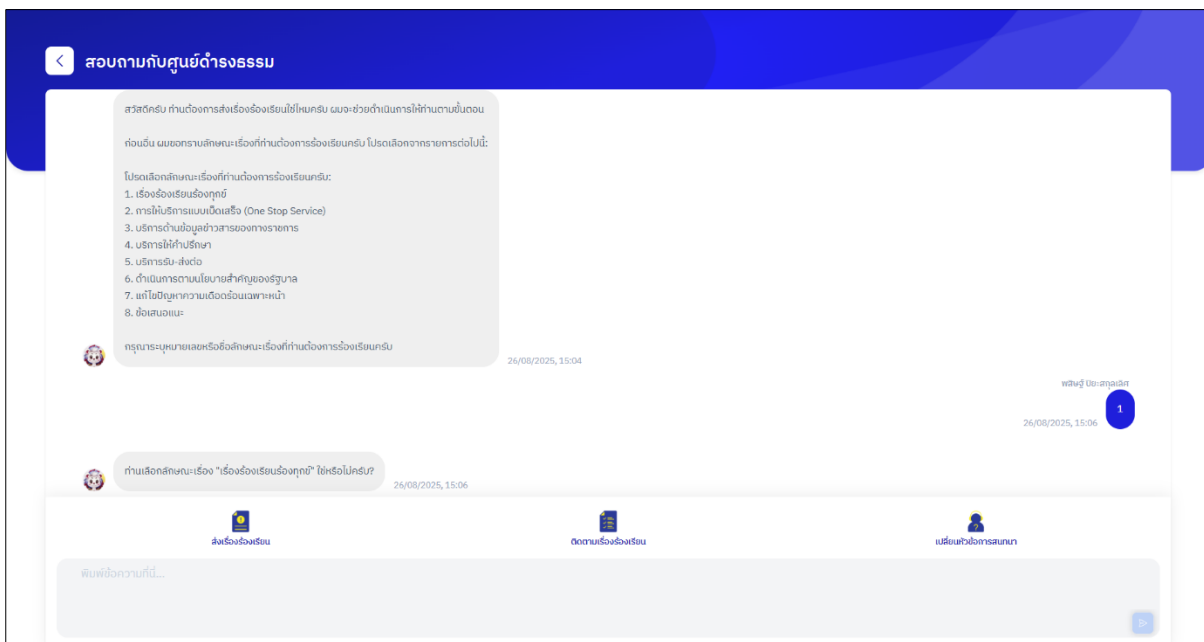
## ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้



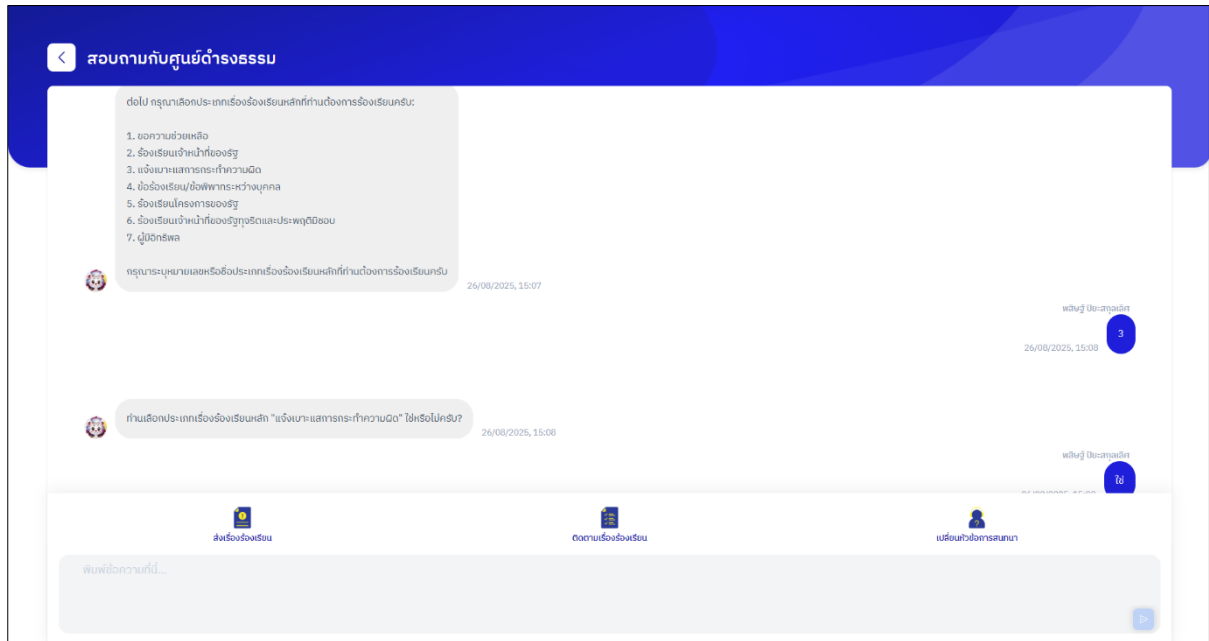
๑. กดที่ปุ่ม **ส่งเรื่องร้องเรียน** หรือ พิมพ์คำว่า **ส่งเรื่องร้องเรียน**



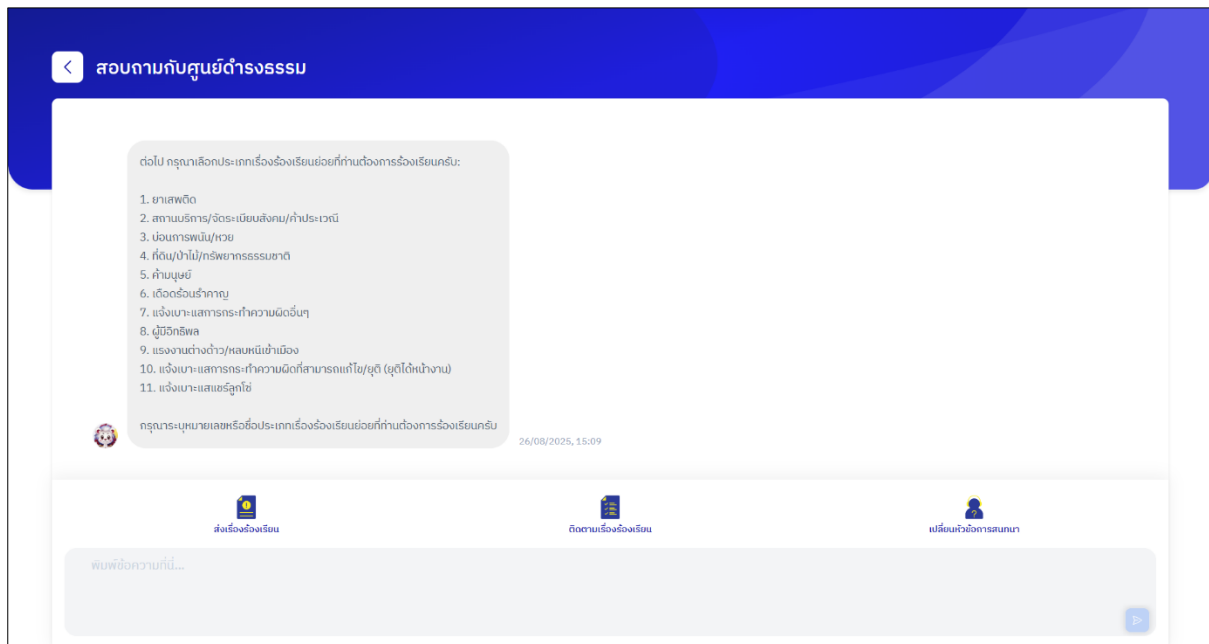
๒. เลือกลักษณะเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



๓. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลักที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือพิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



๔. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนย่อยที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือพิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



## ๕. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนทุกข้อ

The screenshot shows a chat window titled "สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม" (Consult with the Center for Complaints). The chat history includes:

- At 15:13 on 26/08/2025, the user asks: "กรุณาระบุชื่อเรื่องร้องเรียนเรื่องทุกข้อของท่านครับ (เช่น "แจ้งเบาะแสการจำหน่ายเสพติดในชุมชน")"
- At 15:20 on 26/08/2025, the user replies: "ขอบคุณครับ ต่อไปกรณาระบุรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนครับ (เช่น สถานการณ์ที่เกิดขึ้น บุคคลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์)"

The bottom of the screen features three icons: "ส่งเรื่องร้องเรียน" (Submit complaint), "ติดตามเรื่องร้องเรียน" (Track complaint), and "เปลี่ยนเว็บบอร์ดสนทนา" (Change chat board). A text input field at the bottom contains the placeholder "พิมพ์ข้อความที่นี่..." (Type message here...).

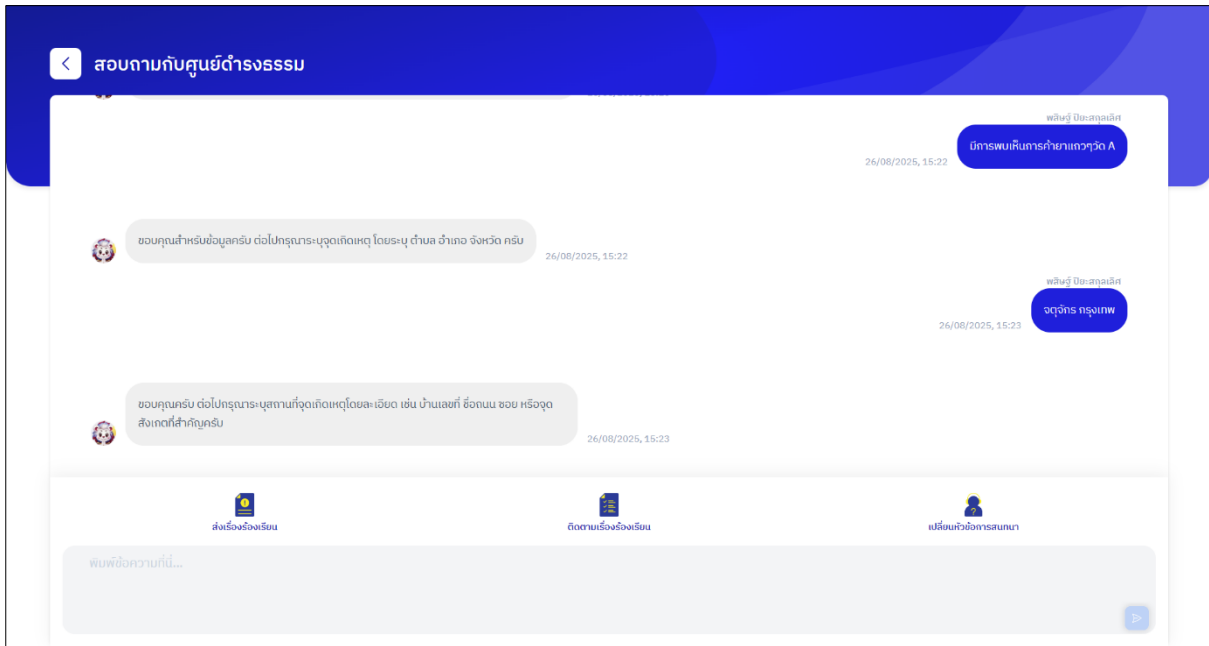
## ๖. ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

The screenshot shows the same chat window. The chat history continues with:

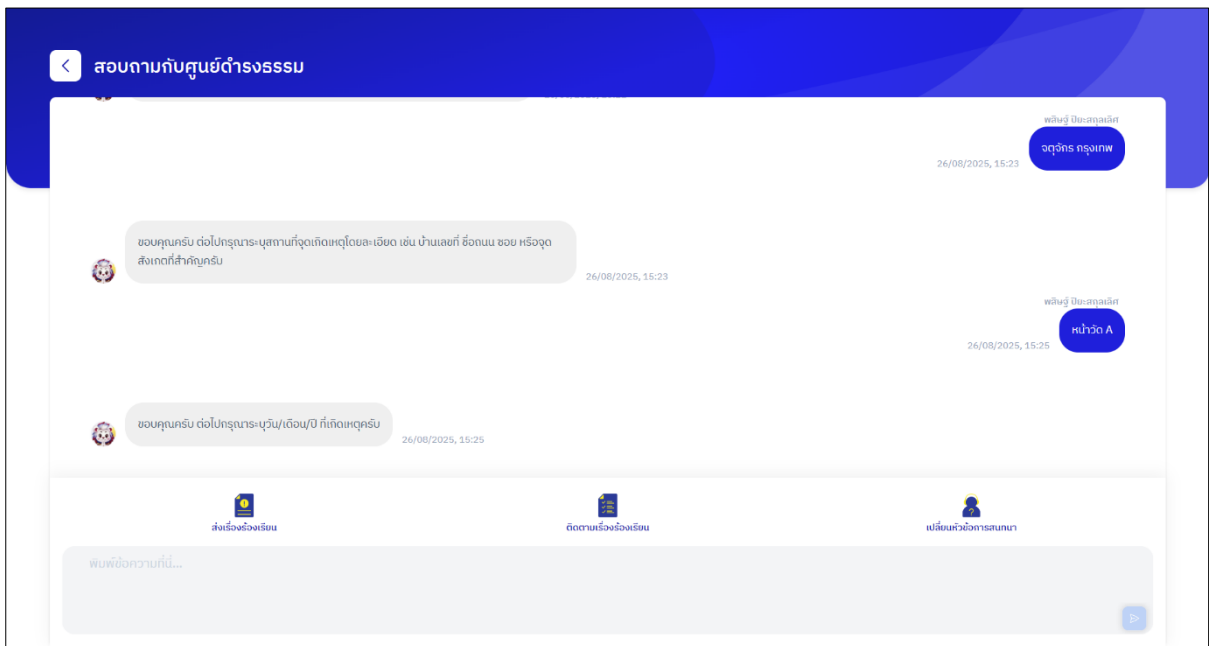
- At 15:20 on 26/08/2025, the user asks: "ขอบคุณครับ ต่อไปกรณาระบุรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนครับ (เช่น สถานการณ์ที่เกิดขึ้น บุคคลที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์)"
- At 15:22 on 26/08/2025, the user replies: "ขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ ต่อไปกรณาระบุจุดเกิดเหตุ โดยระบุ ตำบล อำเภอ จังหวัด ครับ"

The bottom of the screen features the same three icons as the previous screenshot. The text input field at the bottom contains the placeholder "พิมพ์ข้อความที่นี่..." (Type message here...).

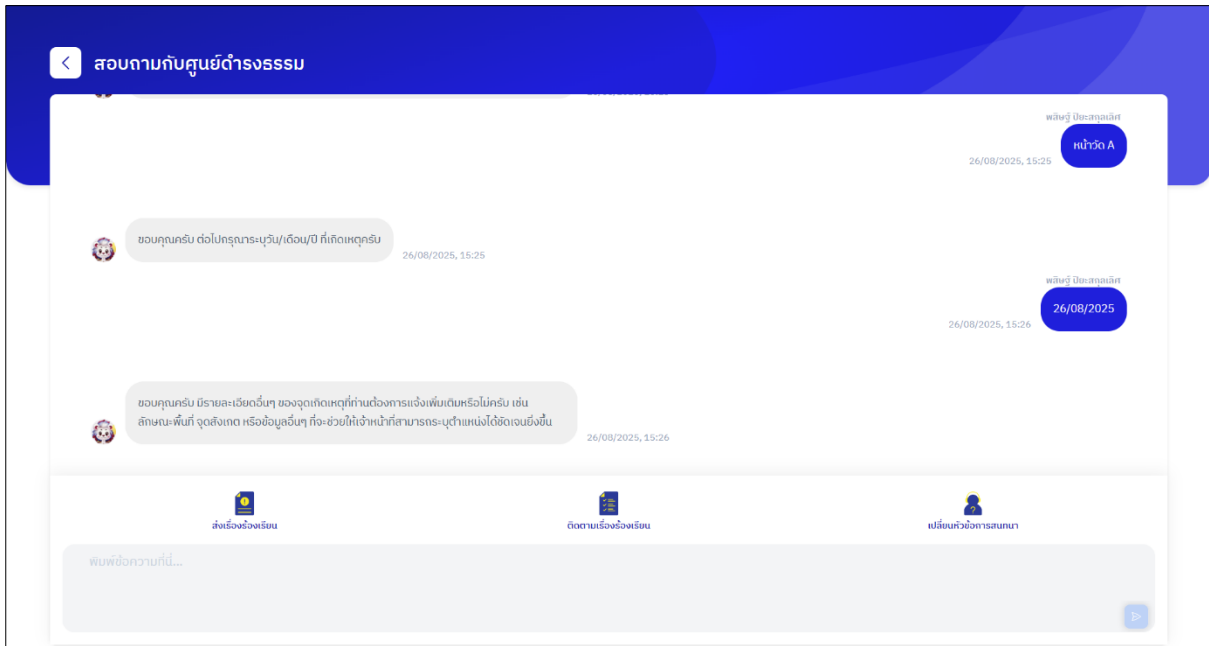
### ๗. ระบุจุดเกิดเหตุ



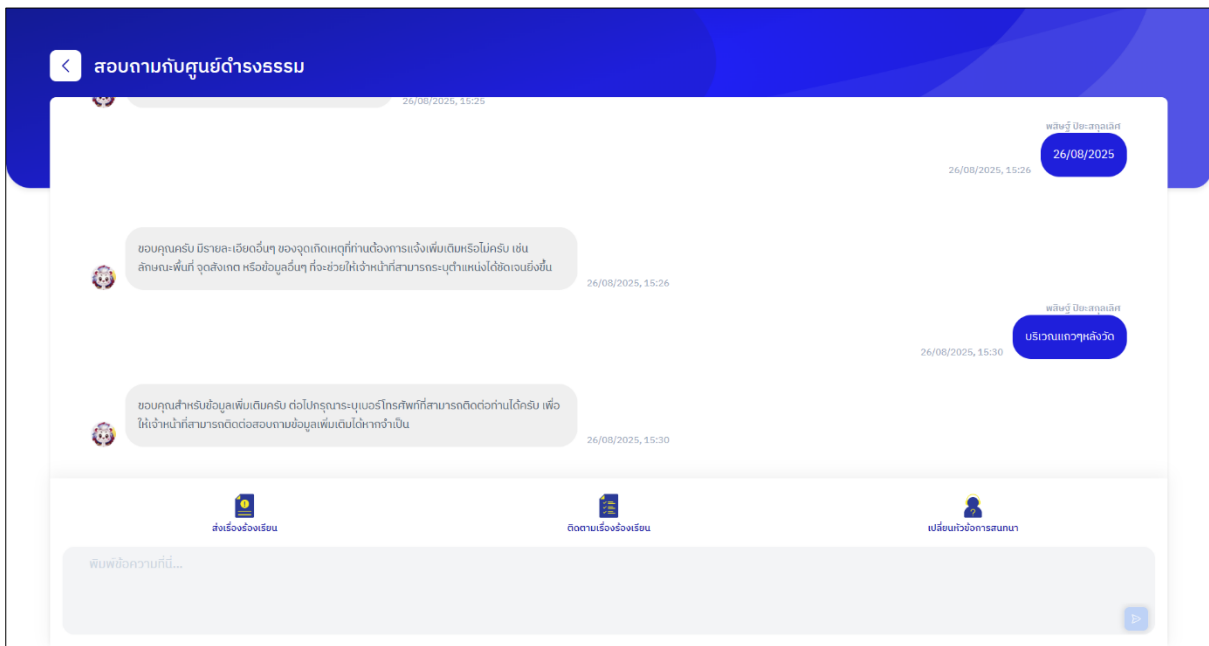
### ๘. ระบุสถานที่จุดเกิดเหตุ



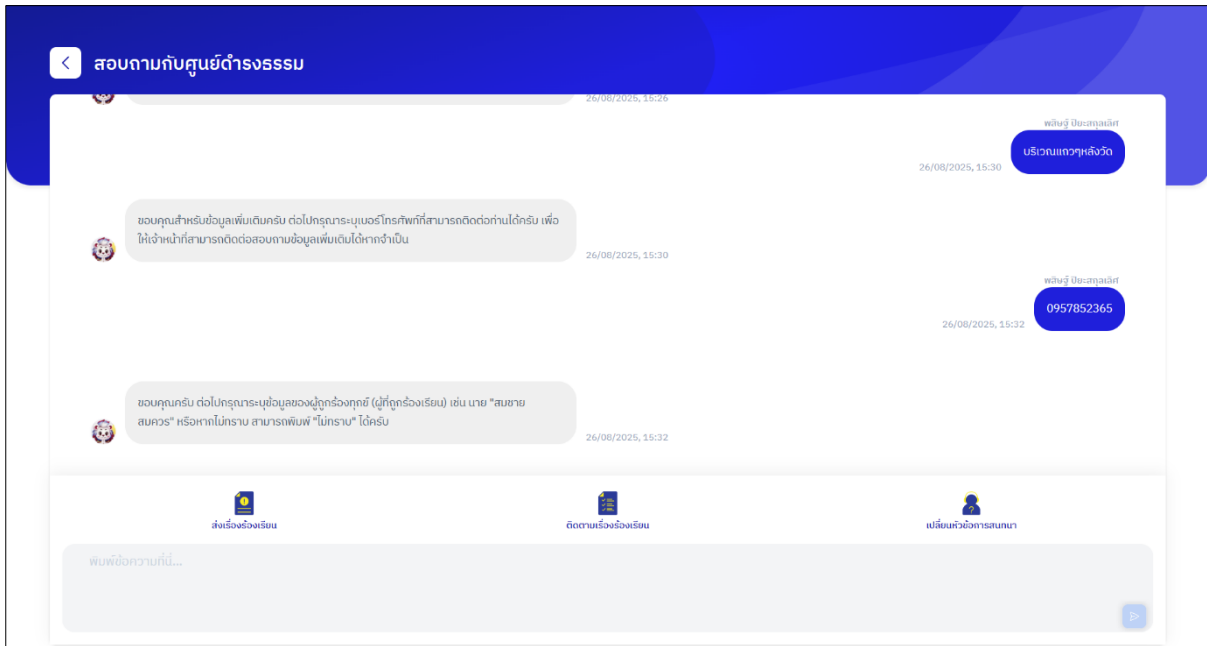
### ๙. ระบุวัน/เดือน/ปี เกิดเหตุ



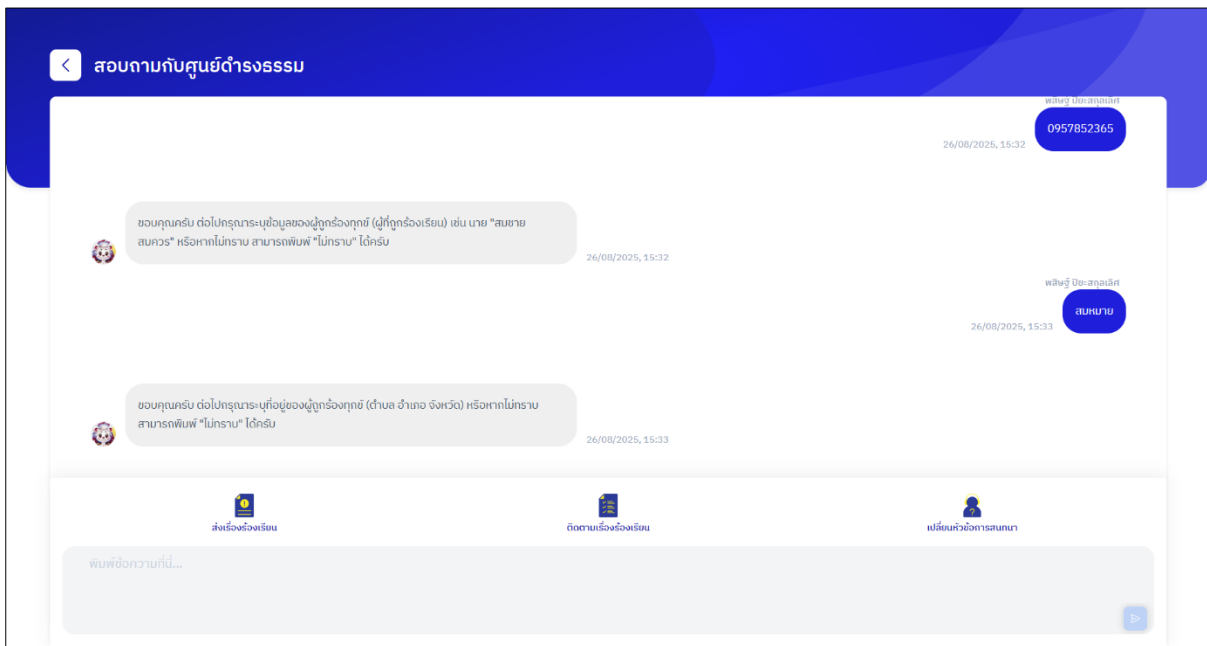
### ๑๐. ระบุรายละเอียดอื่นๆ ของจุดเกิดเหตุ หรือ สามารถบอกได้ว่าไม่ได้



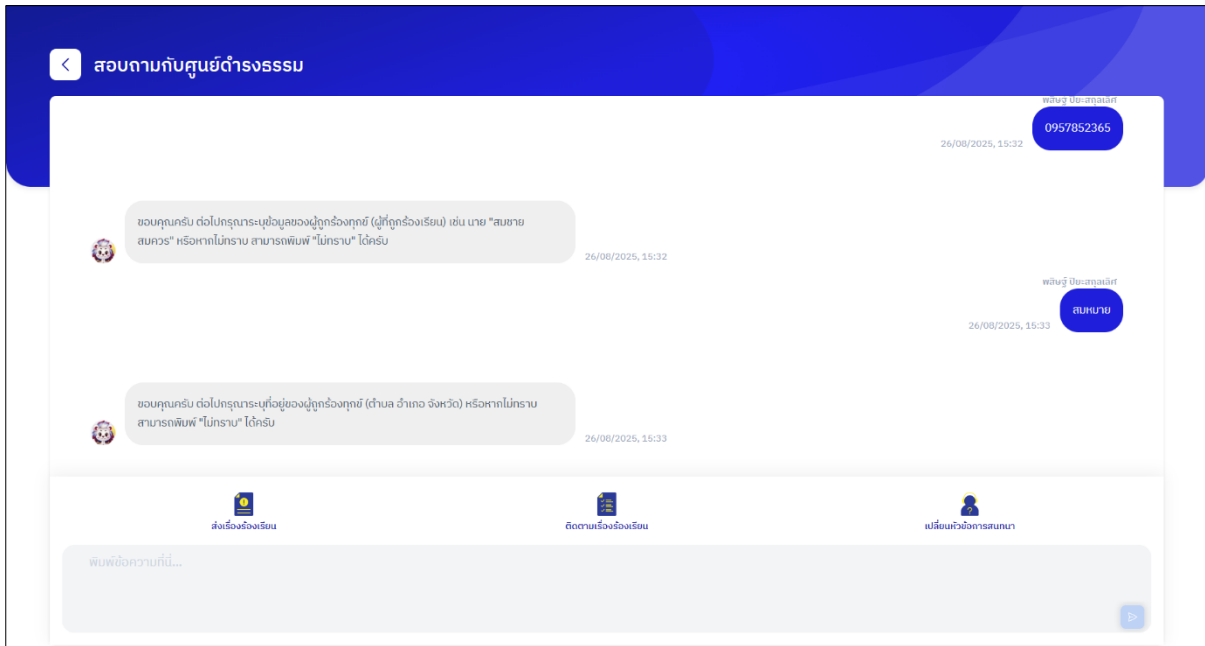
### ๑๑. ระบบเบอร์ติดต่อผู้ร้องเรียน



### ๑๒. ระบบผู้ ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

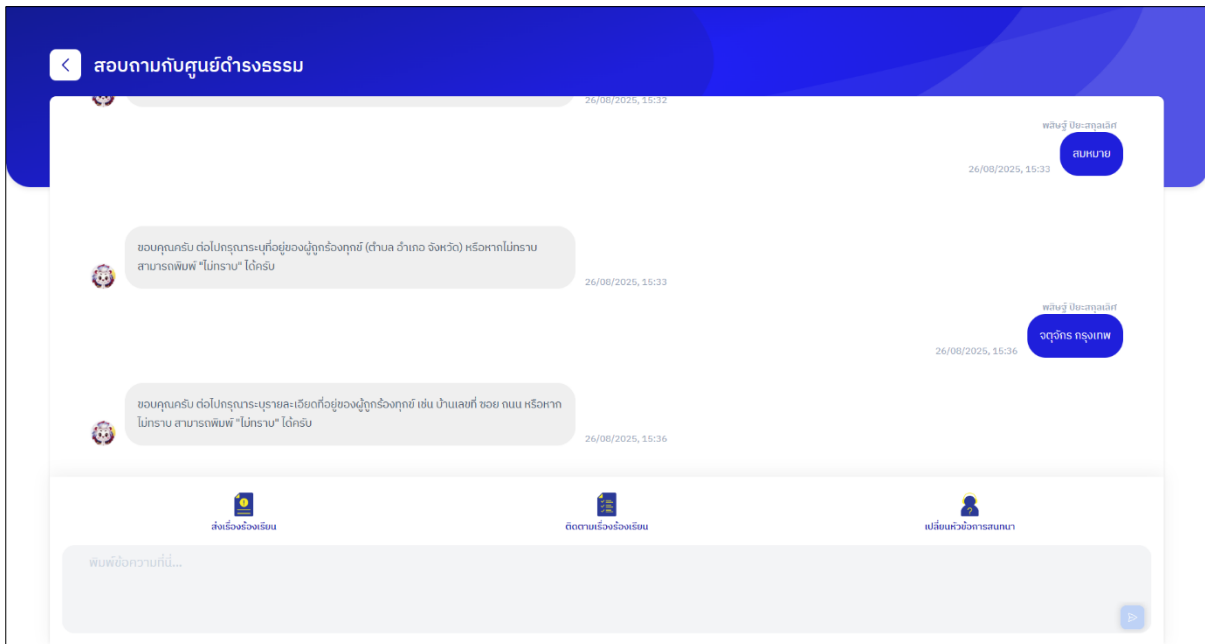


๑๓. ระบุที่อยู่ ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

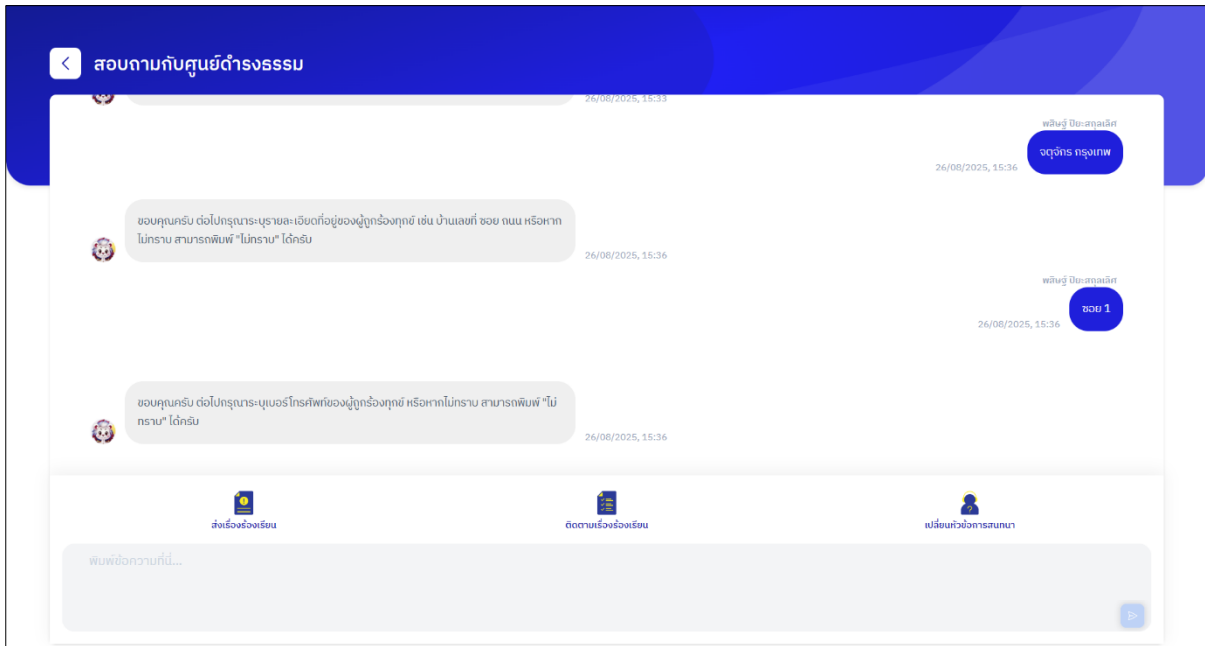


๑๔. ระบุรายละเอียดที่อยู่ของผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ

๑๖



### ๑๕. ระบุเบอร์โทรศัพท์ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้

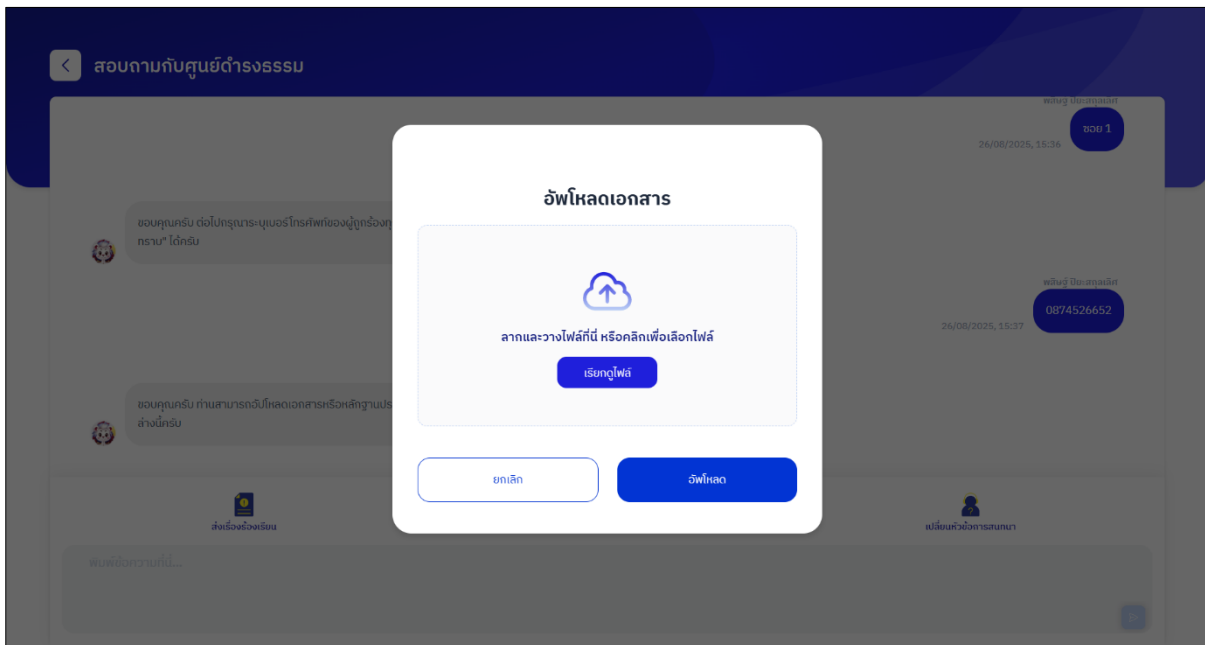


### ๑๖. อัปโหลดเอกสาร โดยกดปุ่ม

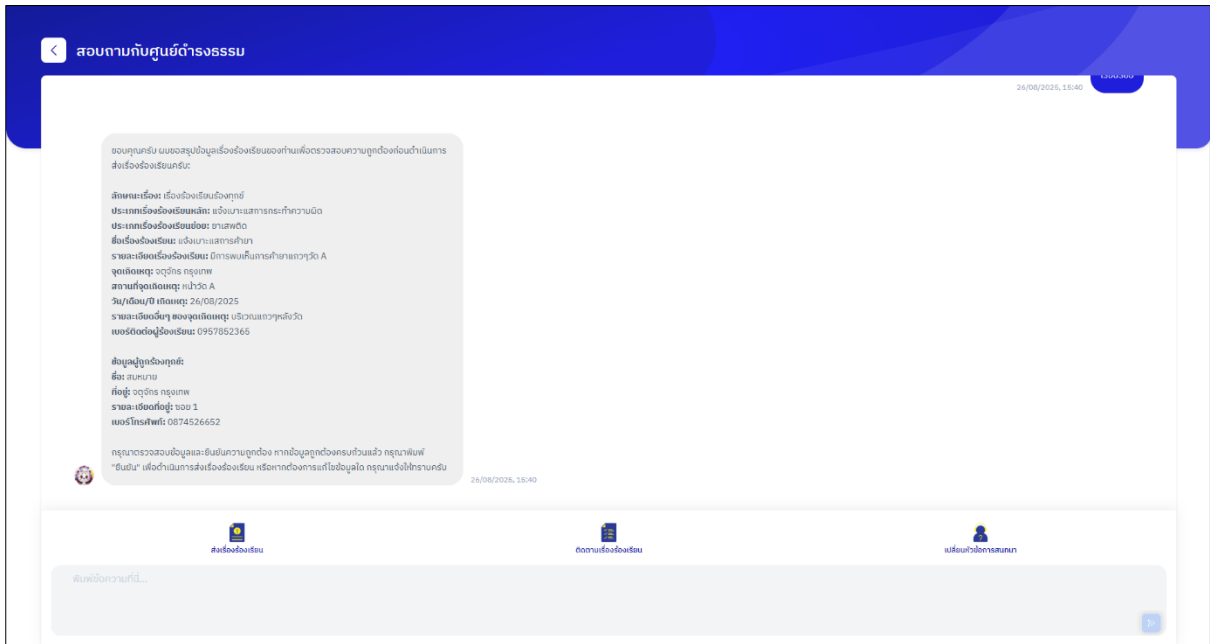


ซึ่งสามารถกดยกเลิกได้ และ

หากอัปโหลดแล้ว ให้ยืนยันผ่านแชทว่า “เรียบร้อย”



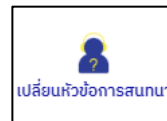
๑๗. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล หรือสามารถเลิกซื้อที่ต้องการแก้ไขได้ โดยการพิมพ์ว่า “แก้ไขข้อ ...”



๑๘. กรณีที่ต้องการจบบทสนทนาหรือการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา

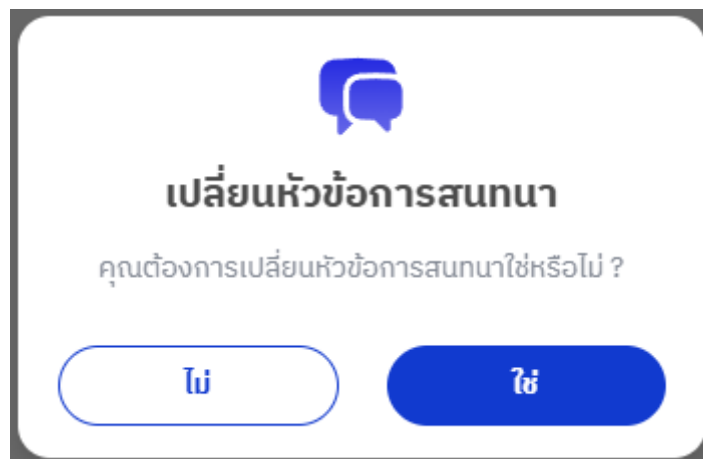
ส่งเรื่องร้องเรียน

๑๘.๑. กดที่ ปุ่ม เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา



หรือ พิมพ์คำว่า

๑๘.๒. ยืนยันการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา โดยการกดปุ่ม “ใช่”



ทั้งหมด ๒ หัวข้อ ได้แก่

๑๘.๓. ระบบจะแสดงหน้าต่างให้คะแนนความพึงพอใจ โดยสามารถให้คะแนนได้

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

The screenshot shows a mobile-style feedback form with a blue star icon at the top. The title is 'ให้คะแนนความพึงพอใจ' (Rate your satisfaction). Below the title, it says 'กรุณาประเมินความพึงพอใจของคุณในการใช้บริการ' (Please evaluate your satisfaction with the service). There are two rating sections: 'โดยรวมคุณพึงพอใจมากน้อยเพียงใด?' (How satisfied are you overall?) and 'การตอบคำถามของแชทบอท' (Chatbot question response), both with five blue stars. Below these is a text input field labeled 'ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม' (Additional suggestions) with the placeholder text 'ระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติม' (Specify additional suggestions). At the bottom, there are two buttons: 'ปิด' (Close) and 'ถัดไป' (Next).

มีความหมายดังนี้

๑๘.๔. สามารถให้คะแนน Chatbot ได้ที่ระหว่าง ๑-๕ คะแนน โดยแต่ละคะแนน

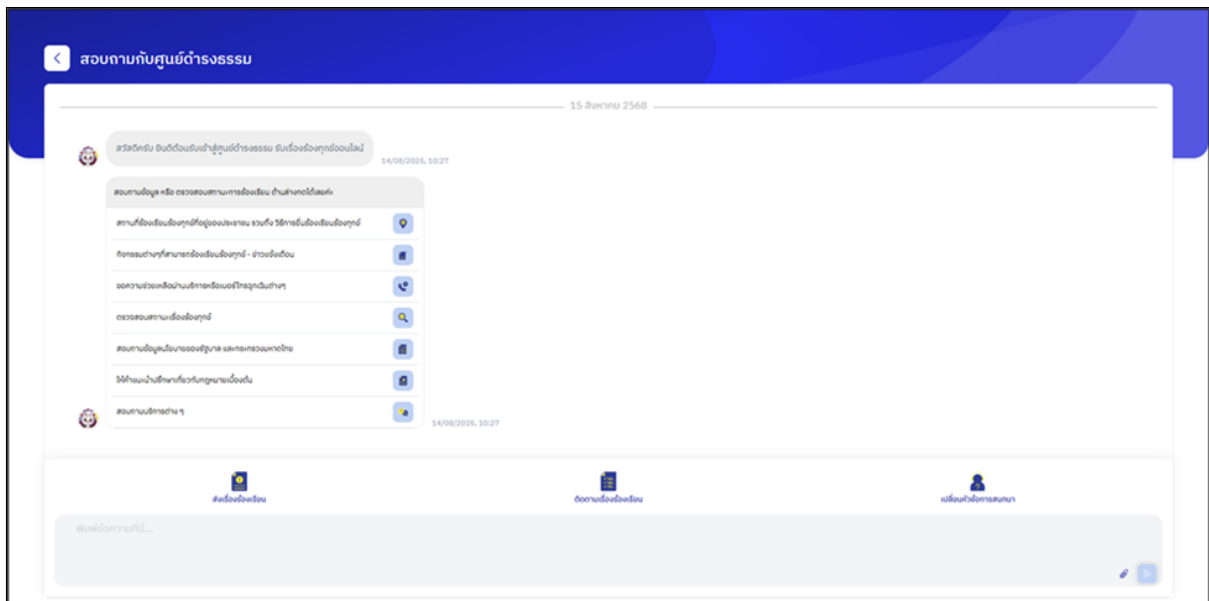
- ๑) ๑ ดาว หมายถึง แย่มาก / ไม่พอใจ
- ๒) ๒ ดาว หมายถึง ค่อนข้างแย่
- ๓) ๓ ดาว หมายถึง ปานกลาง / พอใช้ได้
- ๔) ๔ ดาว หมายถึง ดี / ค่อนข้างพอใจ
- ๕) ๕ ดาว หมายถึง ดีเยี่ยม

๑๘.๔. จากนั้นสามารถกดถัดไป เพื่อยืนยันและเปิดการสนทนาใหม่ได้

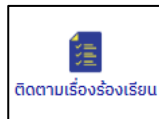
หมายเหตุ: ในการใช้งานระบบ ห้ามพิมพ์คำหยาบคาย หากระบบตรวจพบว่ามีกรพิมพ์คำหยาบคายอาจถูกระงับการใช้งานได้

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot คือฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานในการตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านระบบ โดยสามารถค้นหาและตรวจสอบได้จากชื่อเรื่องหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ระบุ ระบบจะนำเสนอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ใช้งานโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่



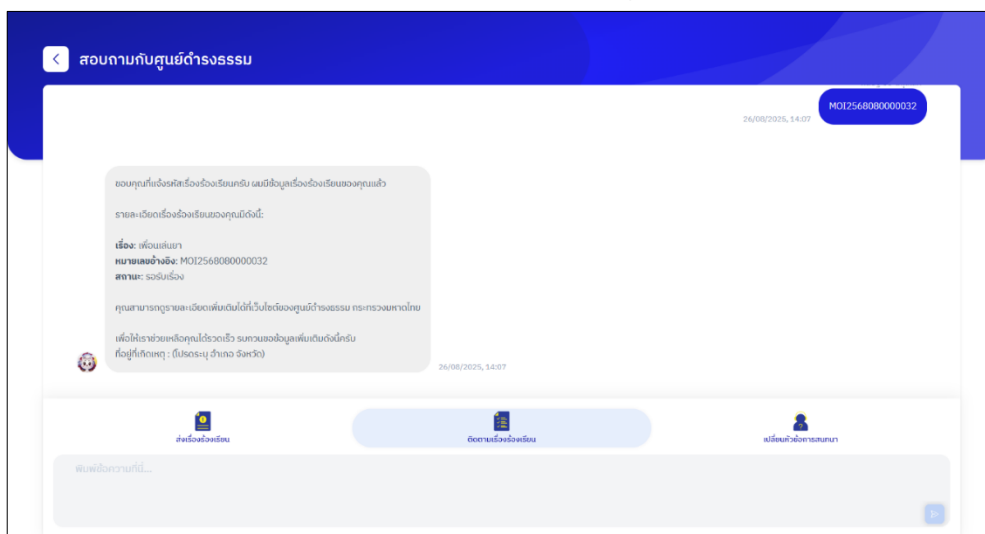
ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้



๑. กดที่ปุ่ม

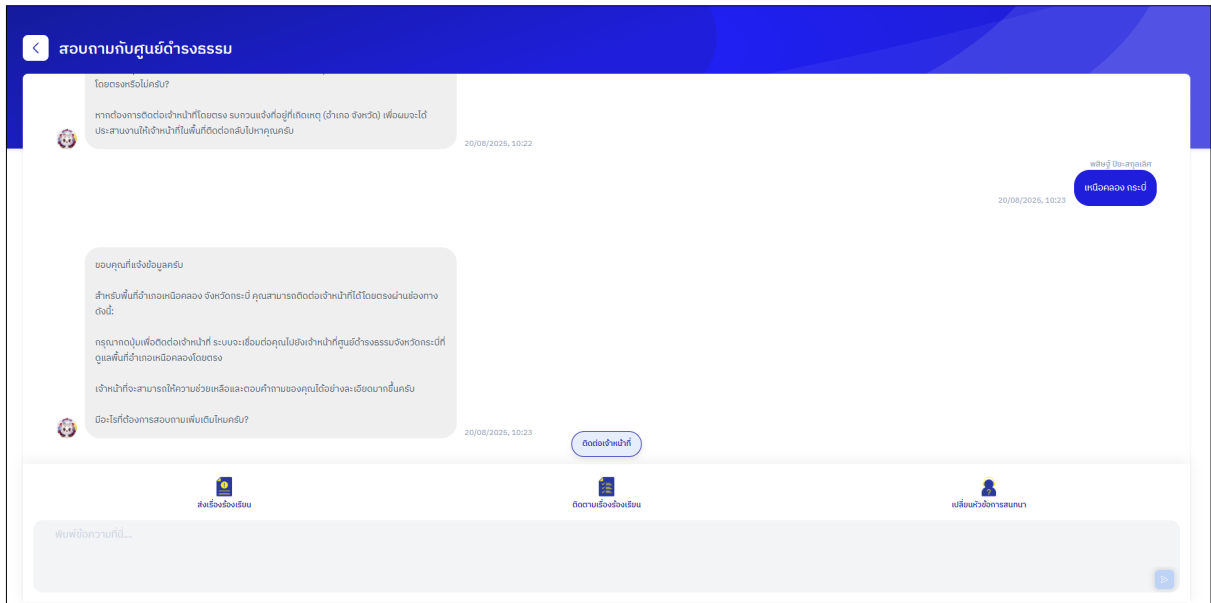
๒. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ต้องการค้นหา

๓. ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ระบุ



## เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่

เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็น เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ คือทางเลือกสำหรับผู้ใช้งานเมื่อระบบ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จึงส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับช่วงตอบคำถามแทน



### ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

1. เมื่อผู้ใช้งาน สอบถามคำถามเดิมซ้ำ ๓ รอบ โดยคำถามจะต้องพิมพ์เหมือนกันทุกตัวอักษร
2. Chatbot จะสอบถามที่อยู่ อำเภอ และจังหวัด เพื่อส่งต่อบทสนทนาให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่

ที่เกี่ยวข้อง

3. หลังจากระบบที่อยู่ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม  ที่แสดงบนหน้าจอ เพื่อติดต่อ

เจ้าหน้าที่

4. หลังจากเจ้าหน้าที่ตอบกลับบทสนทนาแล้ว แต่ผู้ใช้งานไม่ตอบกลับภายในเวลา ๓๐ นาที ระบบจะทำการจบการสนทนาอัตโนมัติ

## กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

เมื่อระบบตรวจพบว่ามีพฤติกรรมหรือคำหยาบคายในการสนทนา ระบบสามารถระงับการใช้งานของผู้ใช้งานได้ หากผู้ใช้งานต้องการเปิดการใช้งานระบบแชทบ่อยครั้ง ผู้ใช้งานสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย เพื่อทำการขอยกเลิกการระงับการใช้งานได้ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๒๑-๑๑๓๓

