

ผนวก จ.

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา  
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ  
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)  
สำหรับประชาชน

## สารบัญ

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน .....	3
เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน.....	4
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน .....	4
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiID.....	6
เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน .....	8
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน.....	8
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiID .....	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

มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่พึ่งพาเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันความสับสนและลดความยุ่งยากในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ดีและมั่นใจในระบบ

โดยคู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรารร้องทุกข์สำหรับประชาชน มีเนื้อหาครอบคลุมระบบและฟังก์ชัน ดังนี้

๑) เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๒) เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

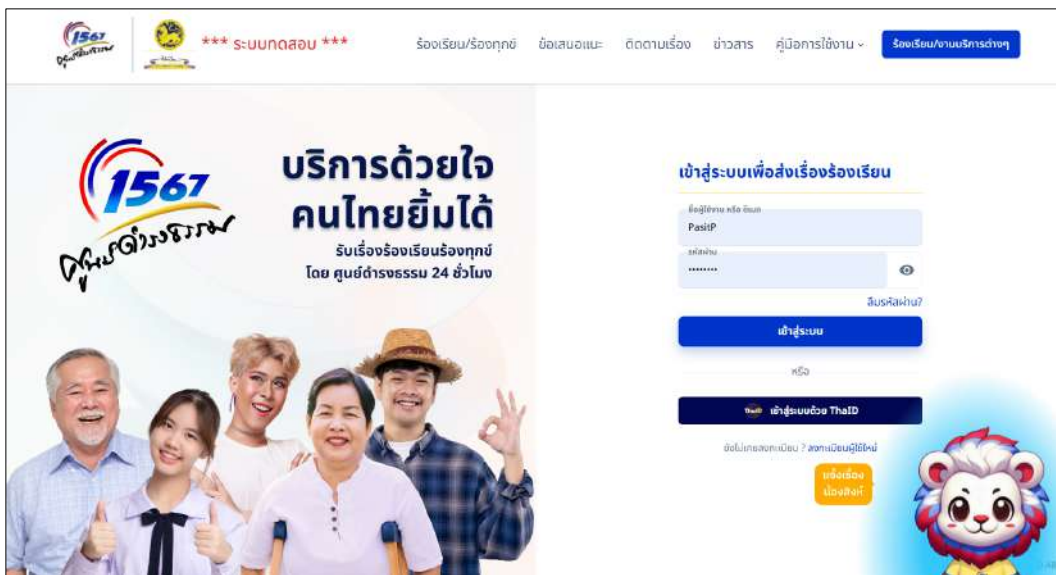
๓) เมนูการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องรารร้องทุกข์ (Chatbot)

## เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน เป็น เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้งานใหม่ได้สร้างบัญชีของตนเอง โดยเน้นความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเรื่องราวหรือการติดตามผลการดำเนินงาน

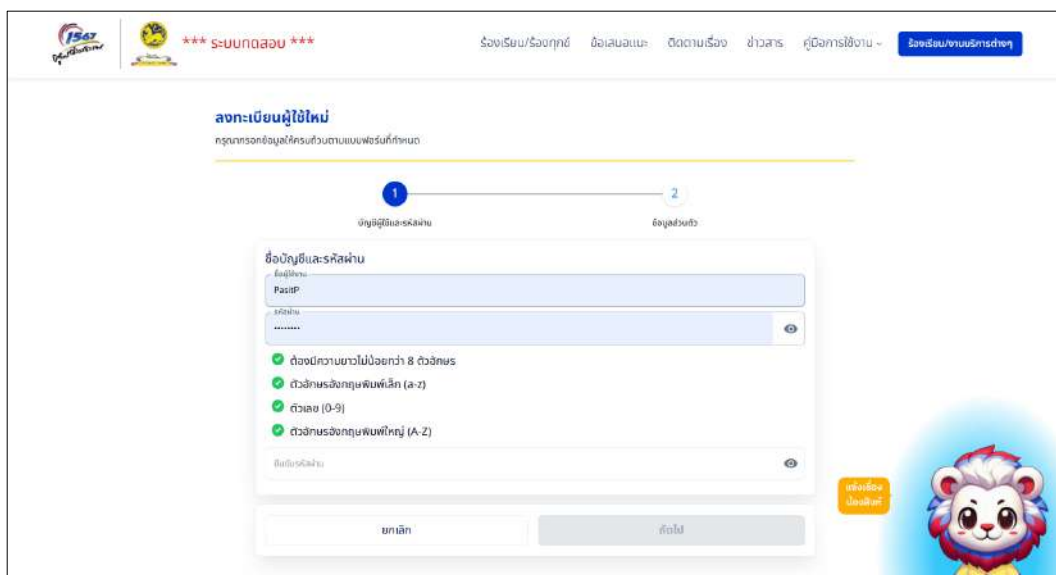
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

- กดที่ปุ่ม **ลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่** เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน



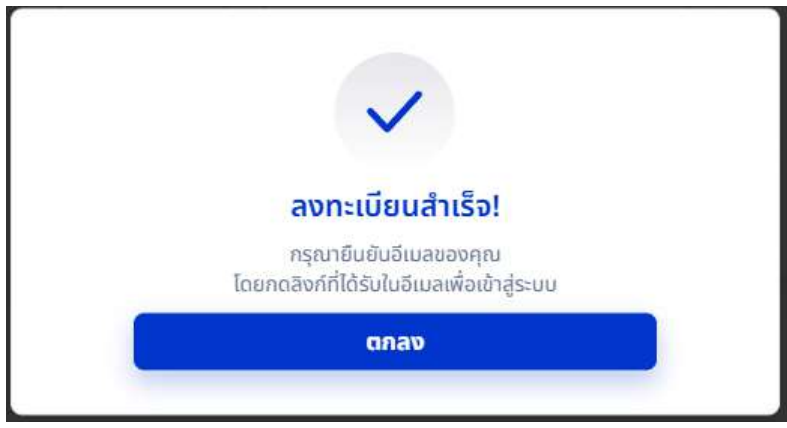
- กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

- ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป

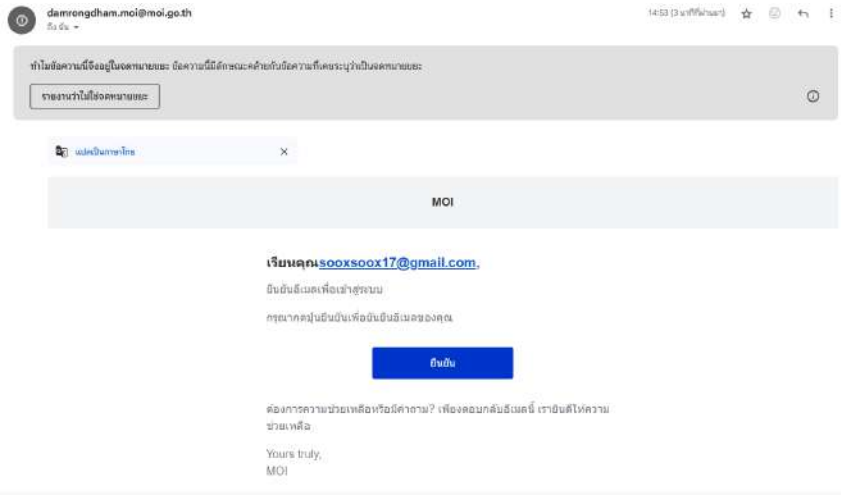


๔. กรอกข้อมูลส่วนตัว ที่อยู่ และกดยอมรับ นโยบายส่วนตัว

๕. กดปุ่ม **ลงทะเบียน** เพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน  
เมื่อกดยืนยันระบบจะแสดงข้อความ “ลงทะเบียนสำเร็จ”



๖. กดปุ่ม **ยืนยัน** ที่มาจากทางอีเมลเพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน



การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD

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



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

เรื่องเรียน/งานบริการต่างๆ

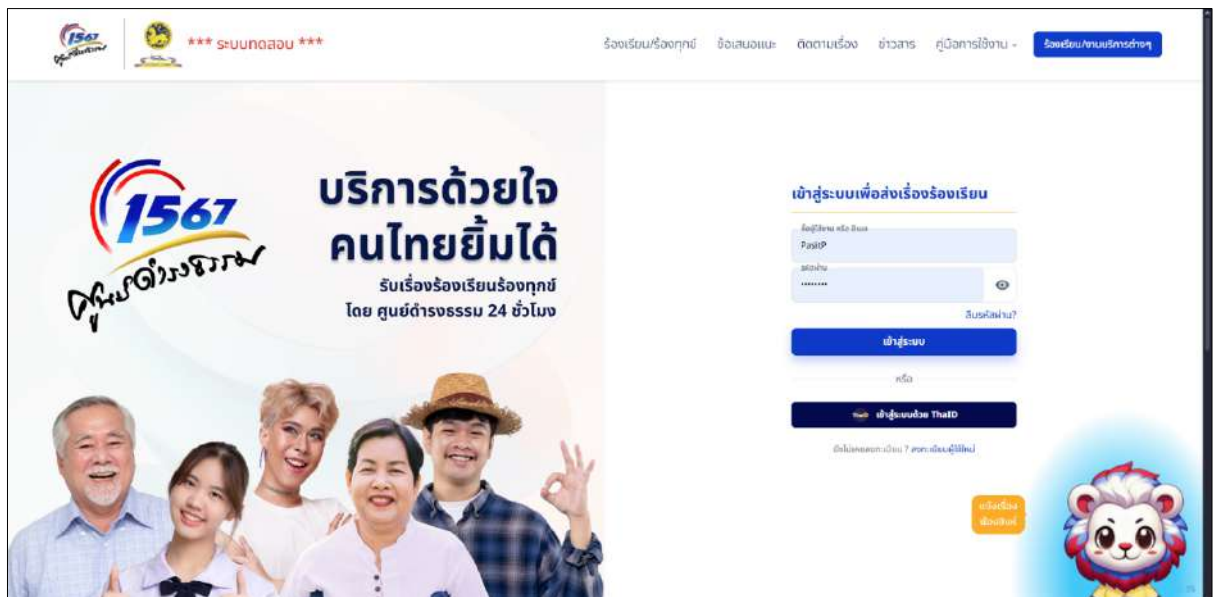
เพื่อเข้าใช้งานระบบ

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 หรือการกู้คืนบัญชีในกรณีที่ลืมรหัสผ่าน ซึ่งช่วยสร้างความน่าเชื่อถือและความมั่นใจในระบบให้กับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

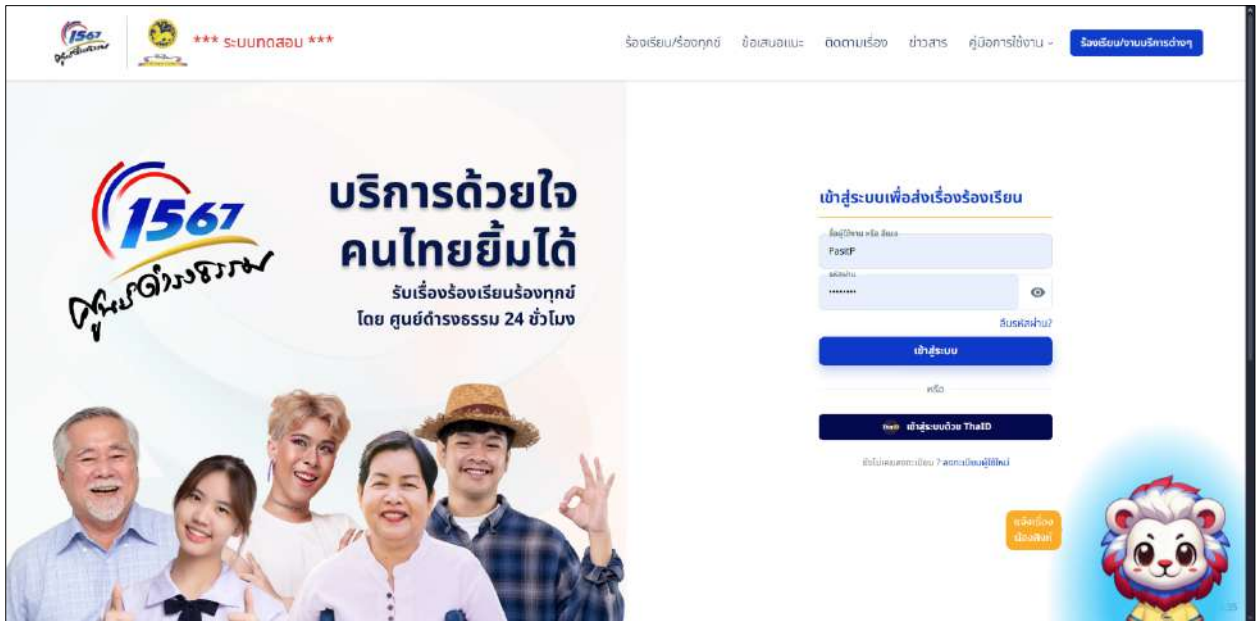
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

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

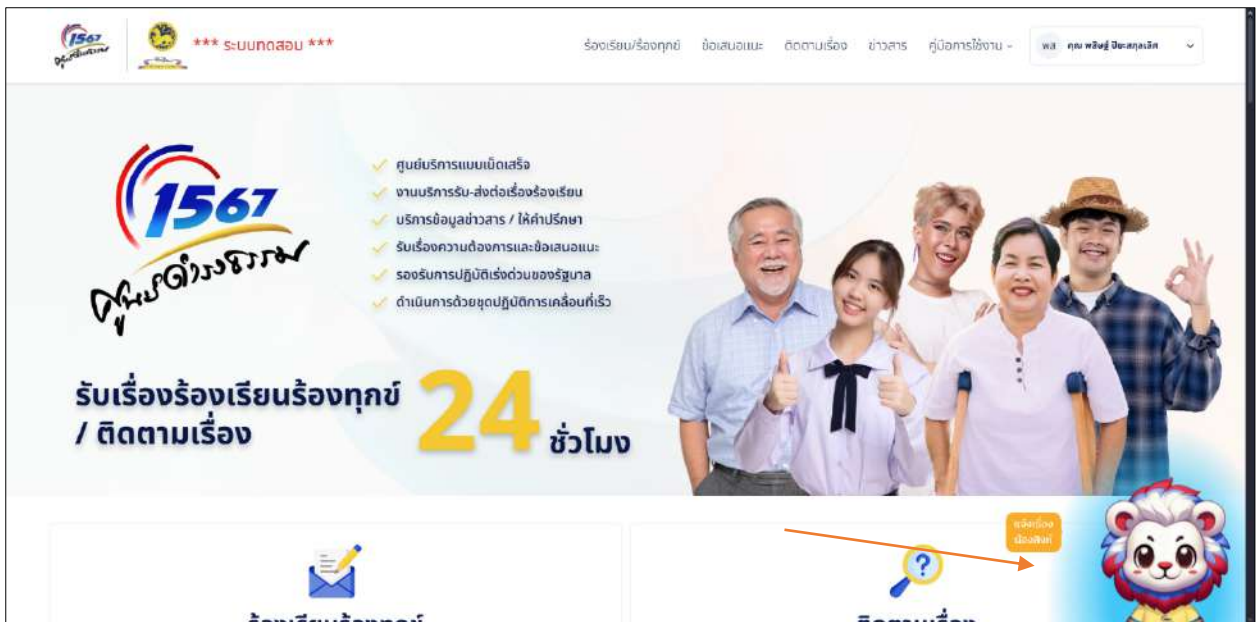


๒. กดปุ่ม **เรื่องเรียน/งานบริการต่างๆ** เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน

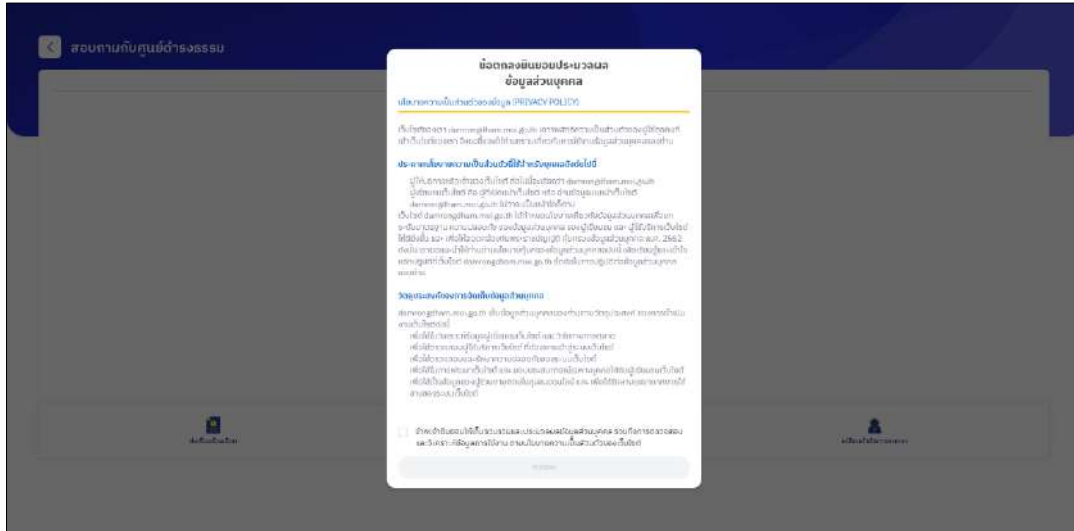


๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแบบบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

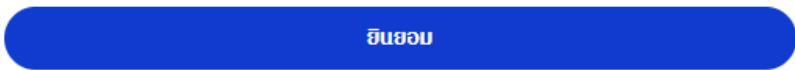


๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

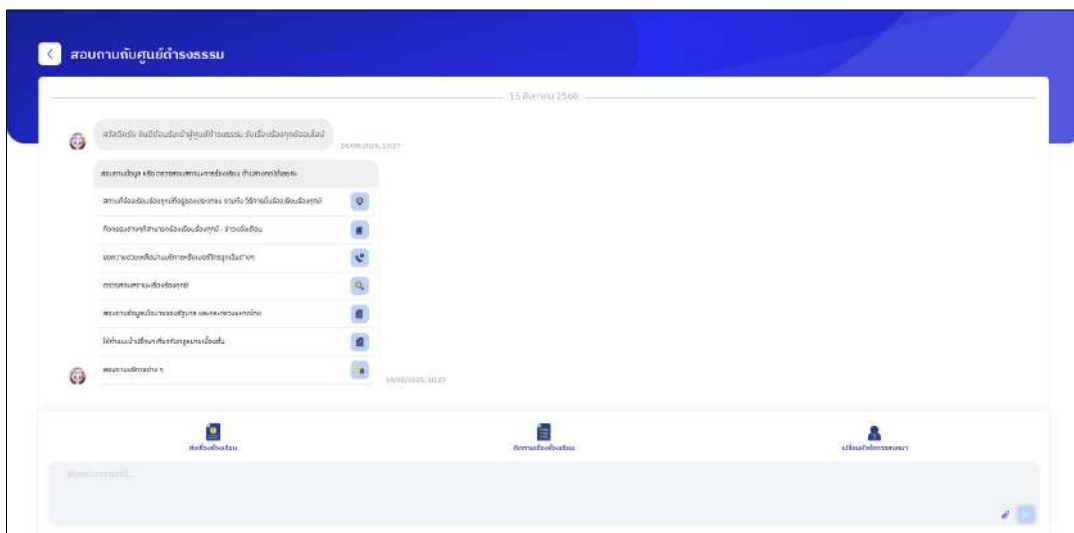
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดปุ่มที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD

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



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

เรื่องเรียน/งานบริการต่างๆ

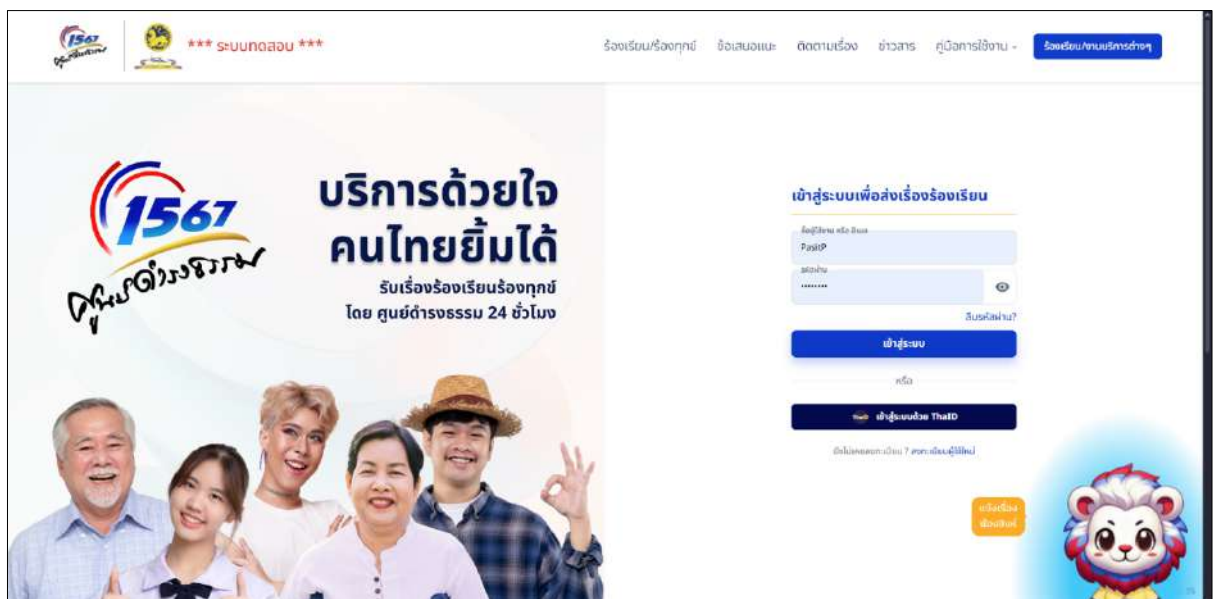
เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiD

ThaiD เข้าสู่ระบบด้วย ThaiD

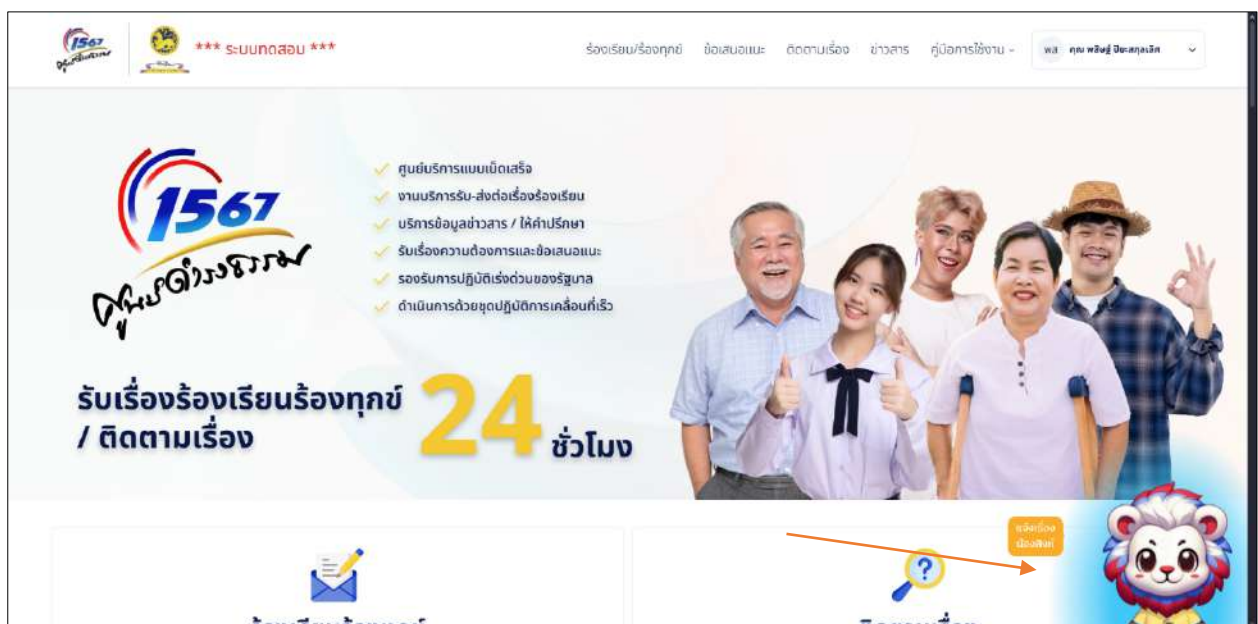
และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ



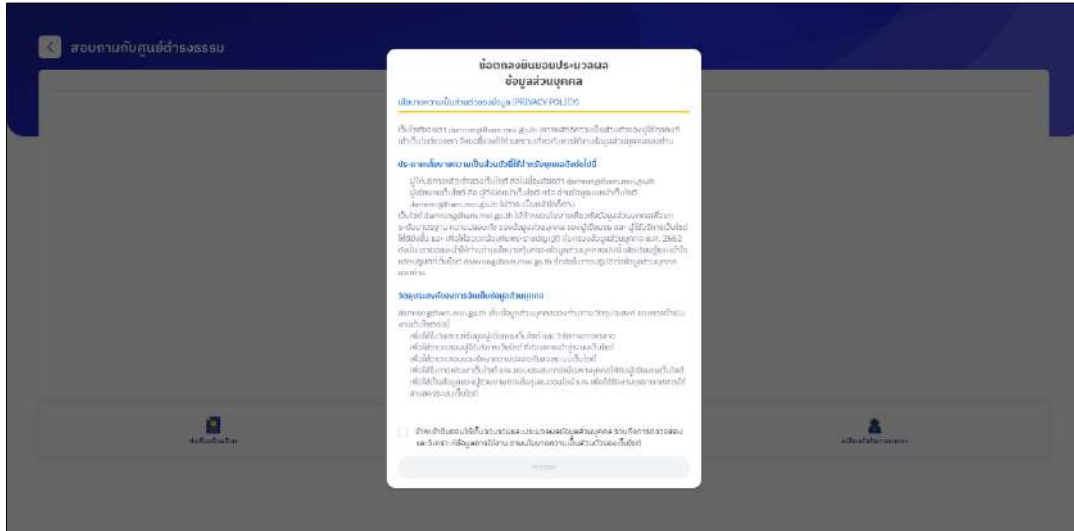


๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแบบบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

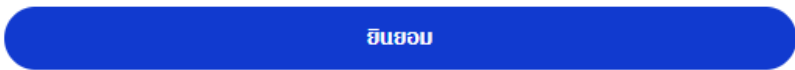


๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

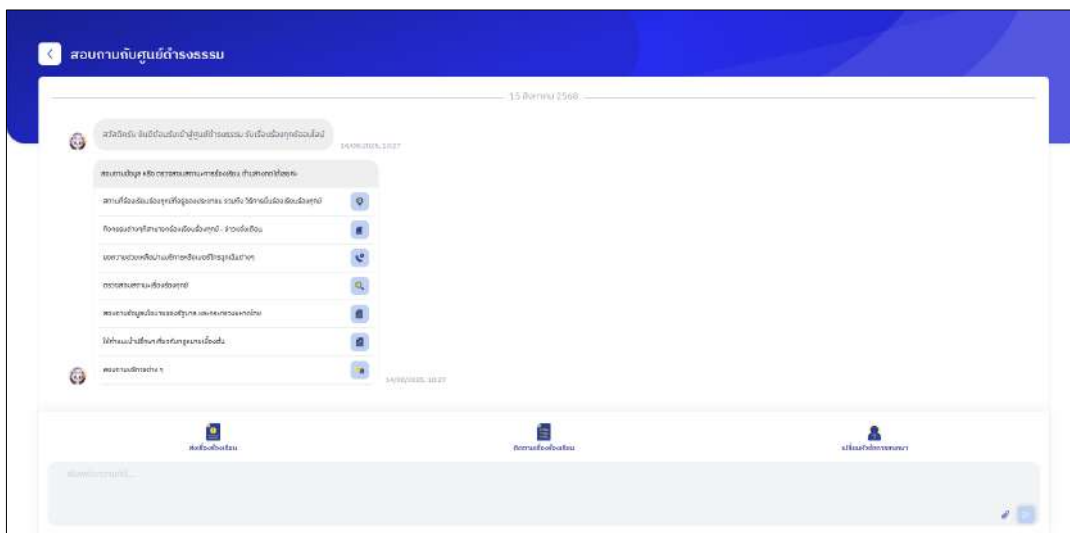
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



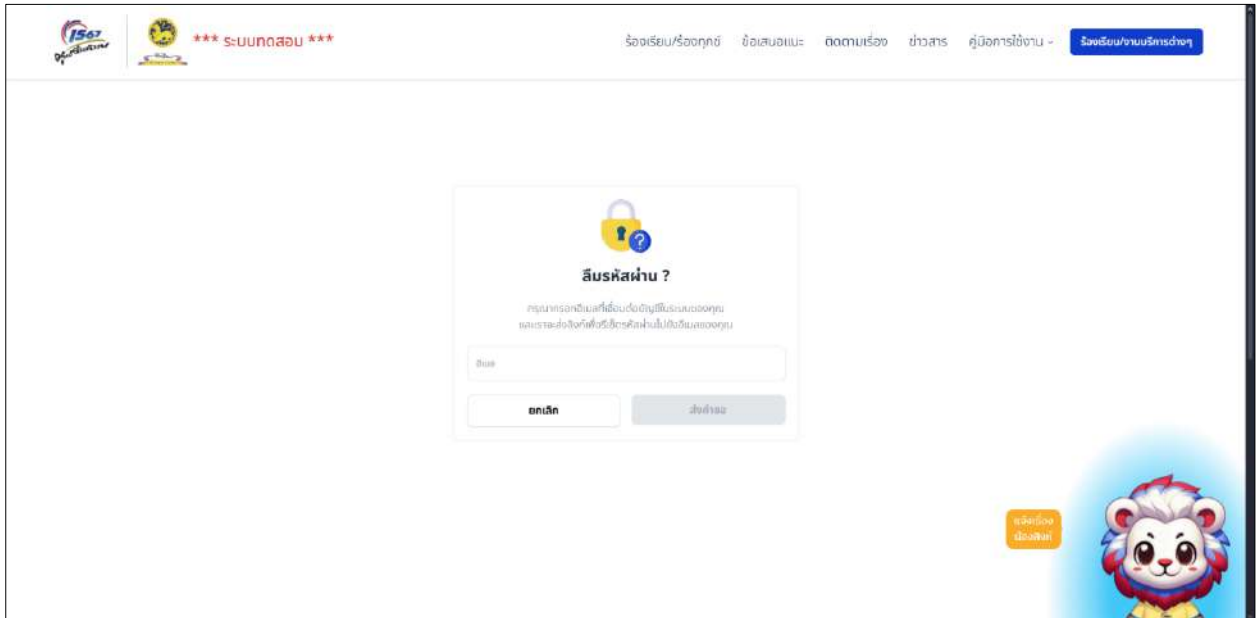
๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท




## การแก้ไขรหัสผ่าน

เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งาน ในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้ โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

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

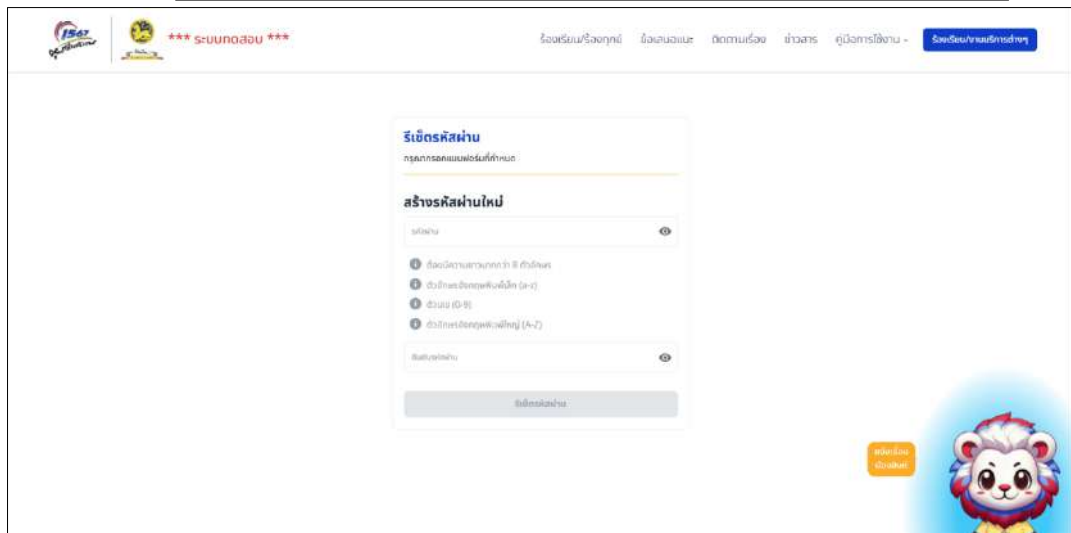
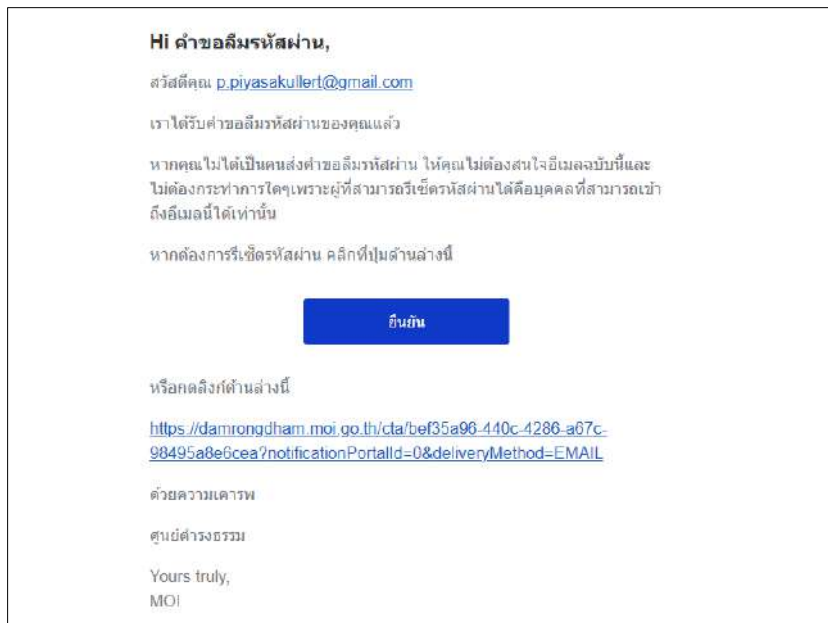


๒. กดรูปศูนย์ดำรงธรรม  เมื่อผู้ใช้คลิกที่รูปนี้ ระบบจะนำทางกลับไปยังหน้าหลัก

๓. กรอกอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด [ส่งคำขอ](#) ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลที่ระบุ

อีเมล

#### ๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน



๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับมา เข้าสู่ระบบ



# เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา ติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)

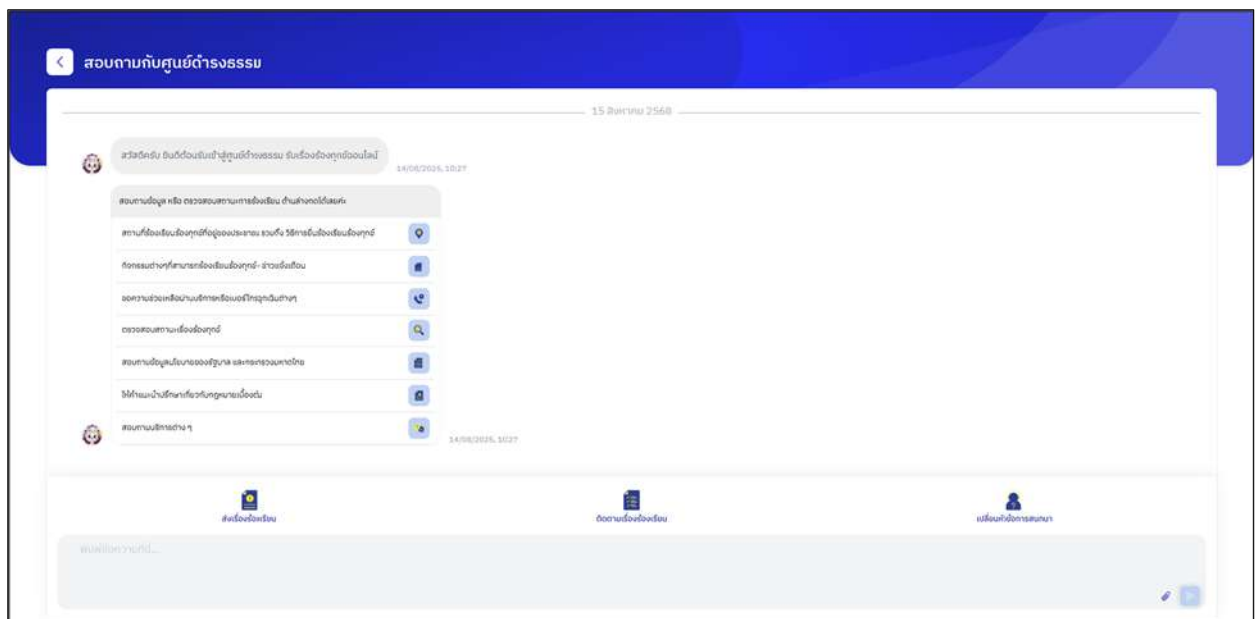
เมนูระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) เป็น

ประกอบด้วยเมนูย่อย ๓ ดังนี้

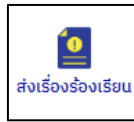
- ๑) เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot
- ๒) เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot
- ๓) เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่
- ๔) กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

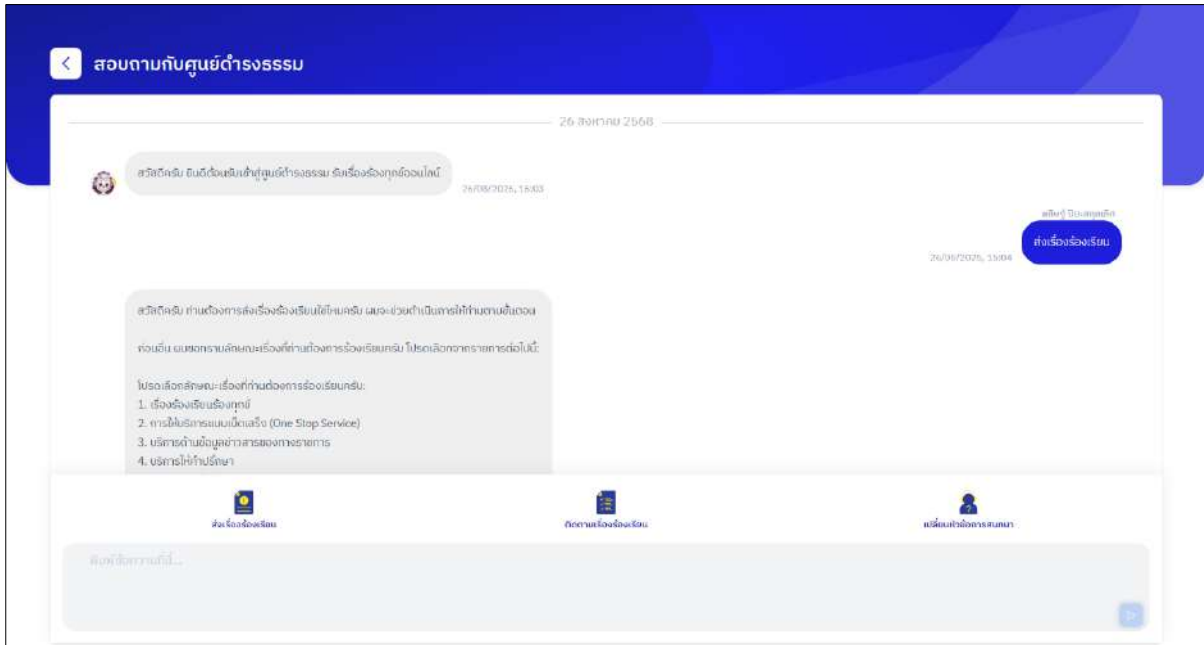
เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot เป็น เป็นเมนูสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทาง Chatbot โดยแปลงข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



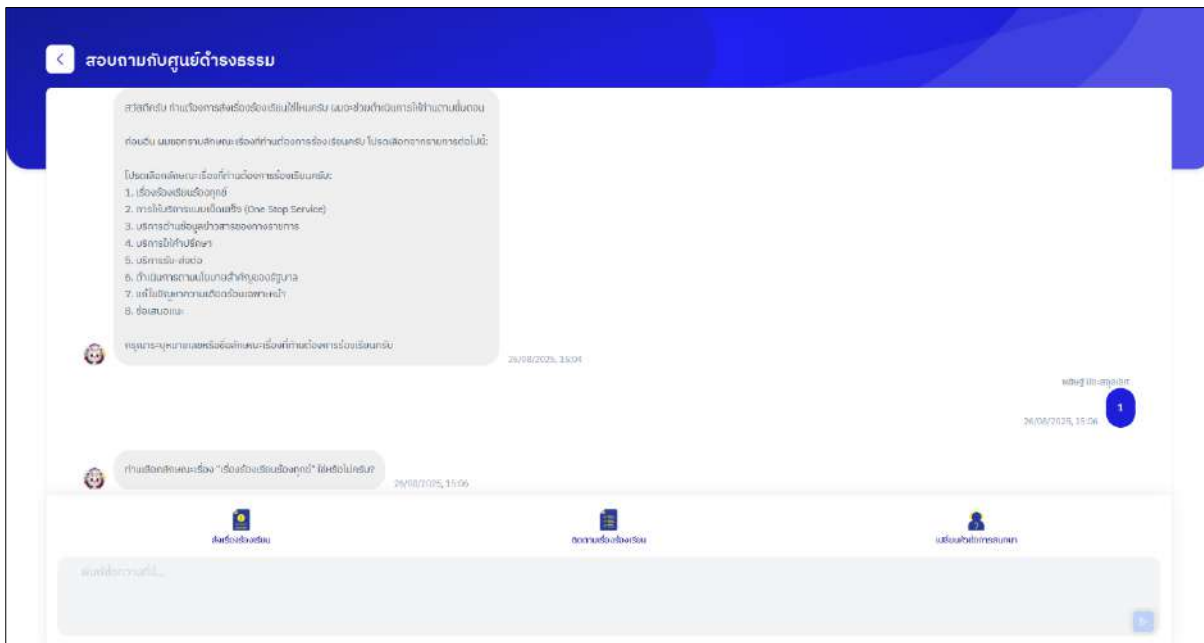
## ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้



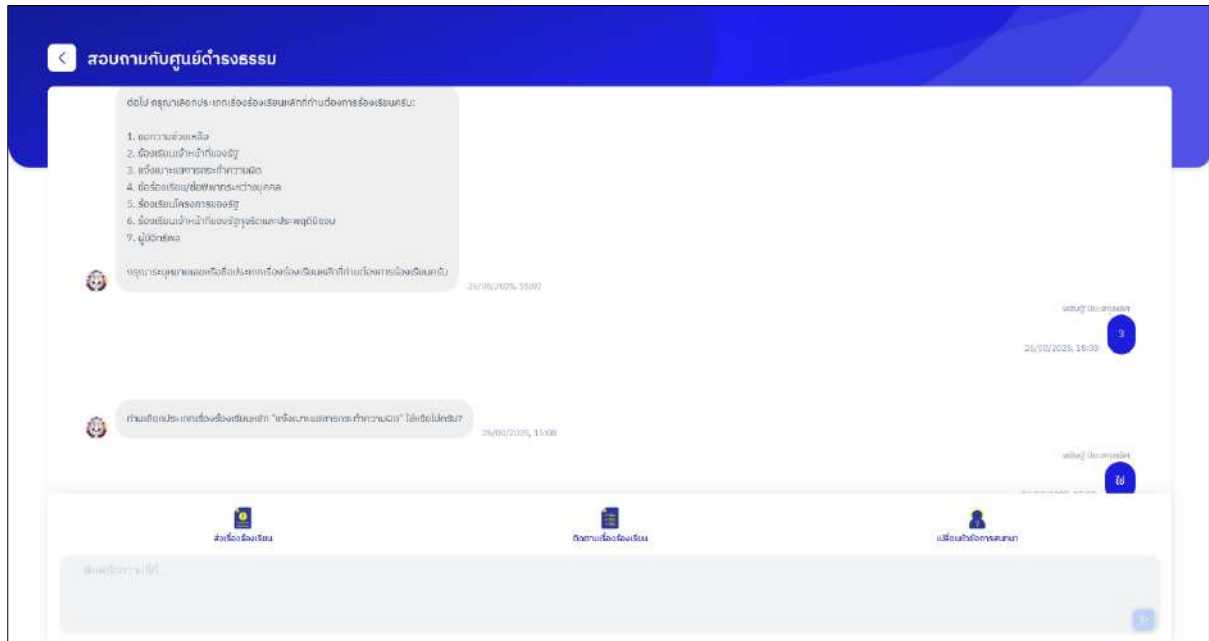
๑. กดที่ปุ่ม ส่งเรื่องร้องเรียน หรือ พิมพ์คำว่า ส่งเรื่องร้องเรียน



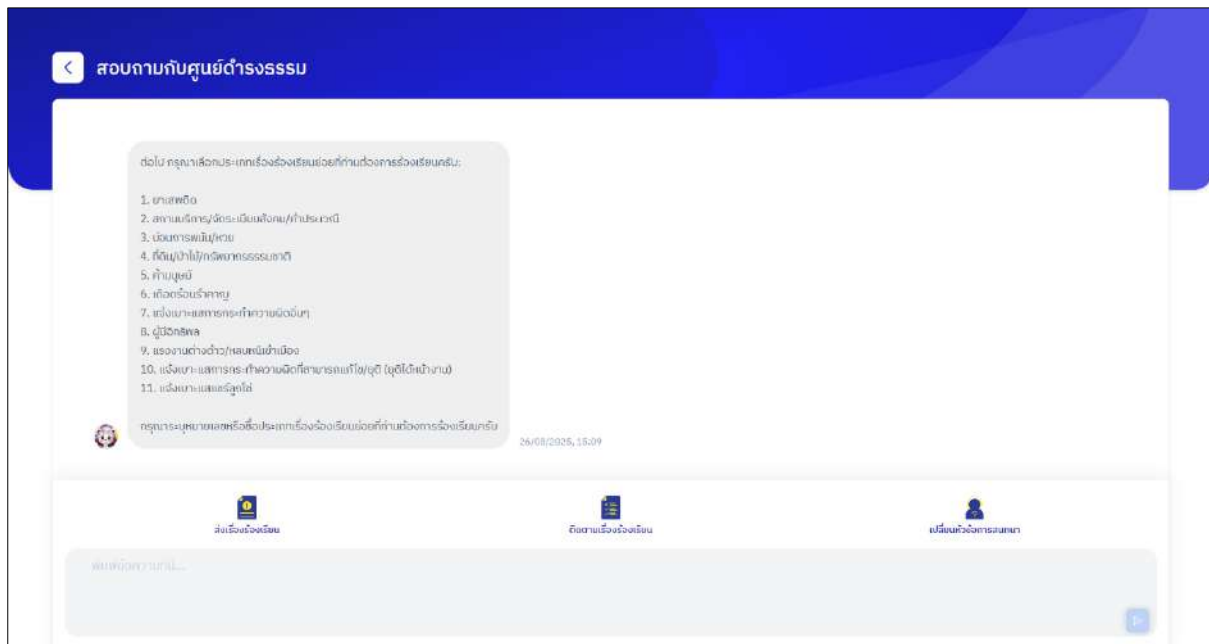
๒. เลือกลักษณะเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



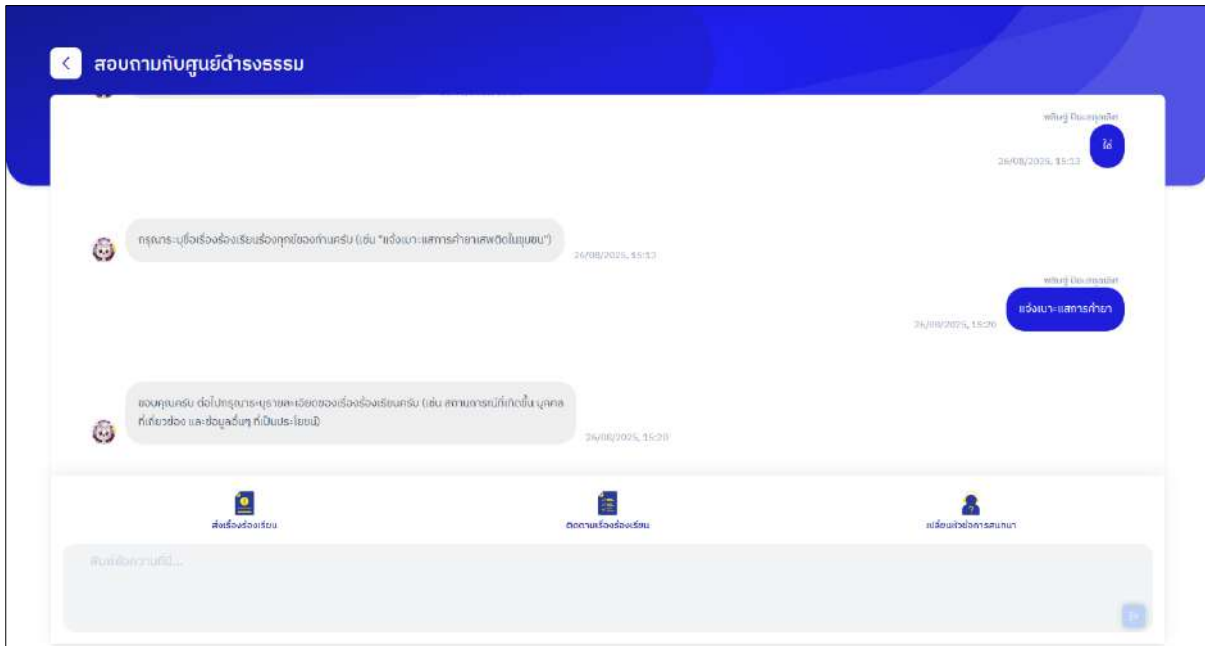
๓. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลักที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



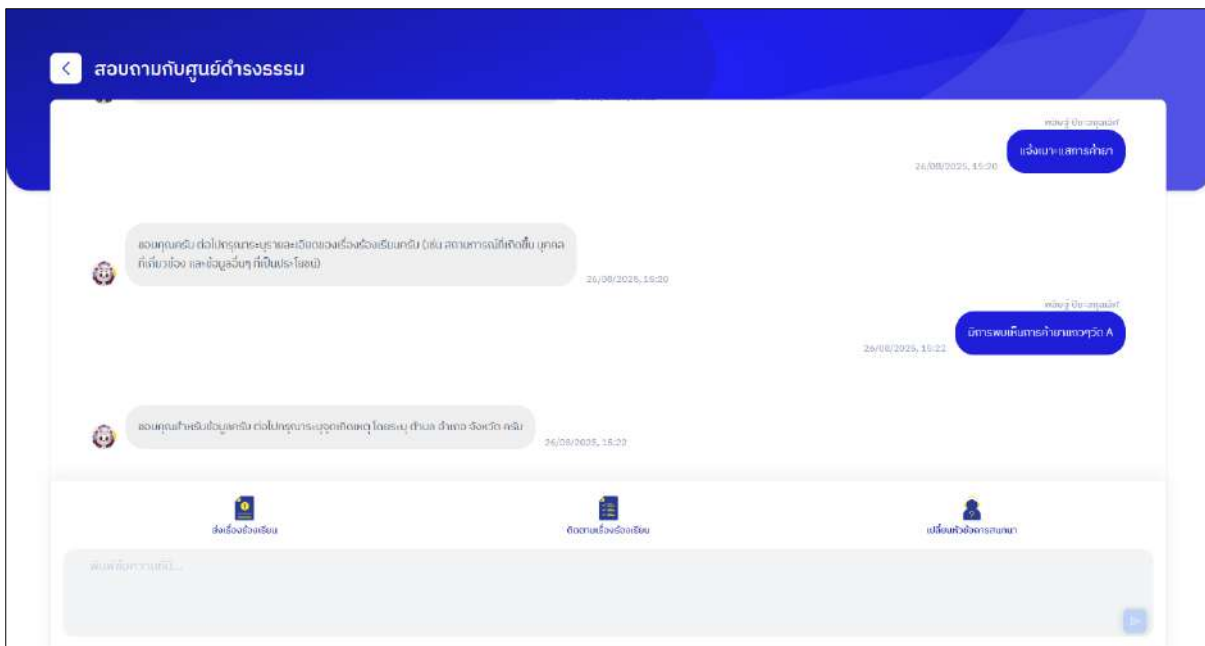
๔. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนย่อยที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



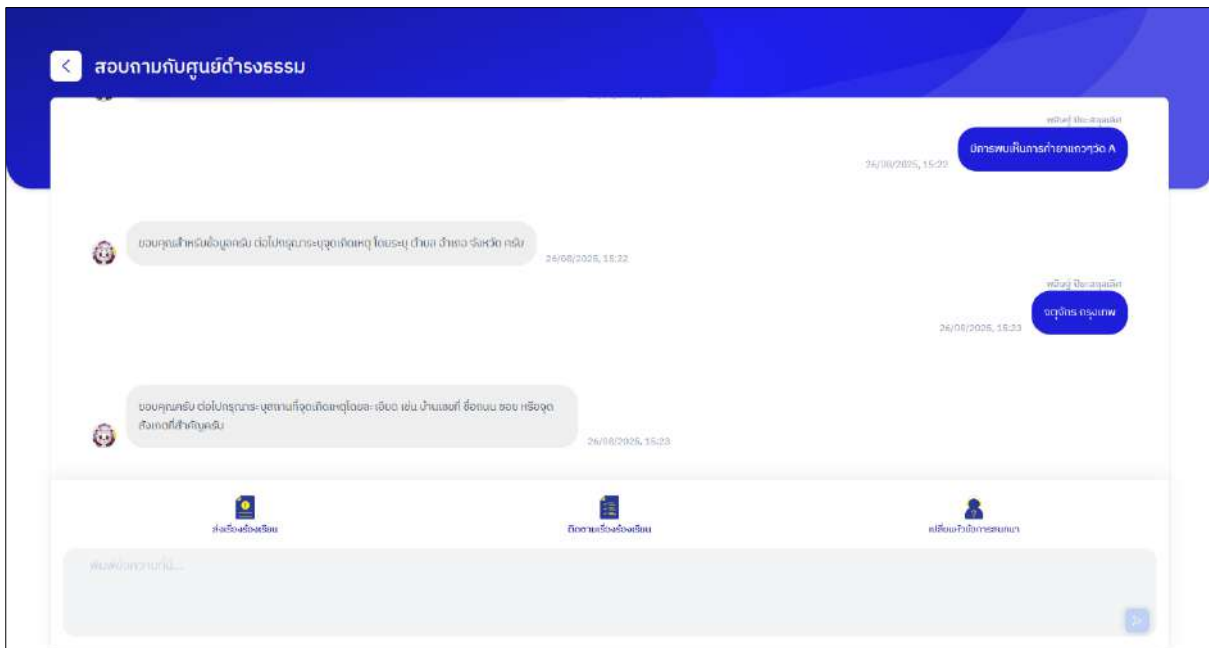
## ๕. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนทุกข้อ



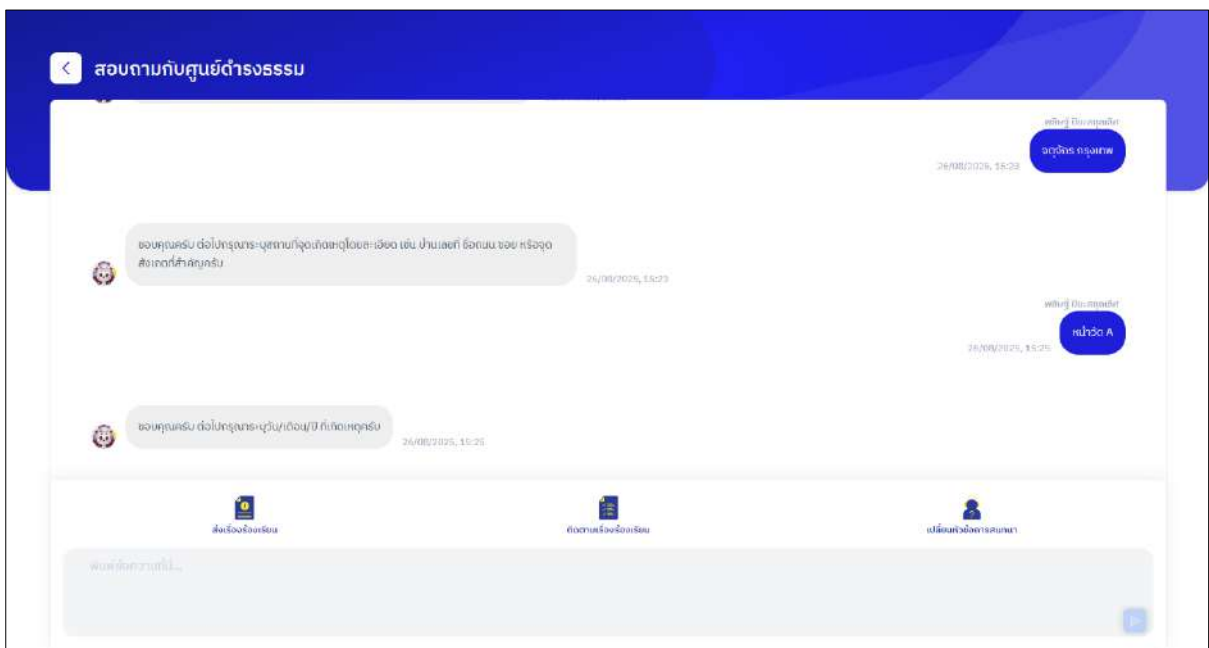
## ๖. ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



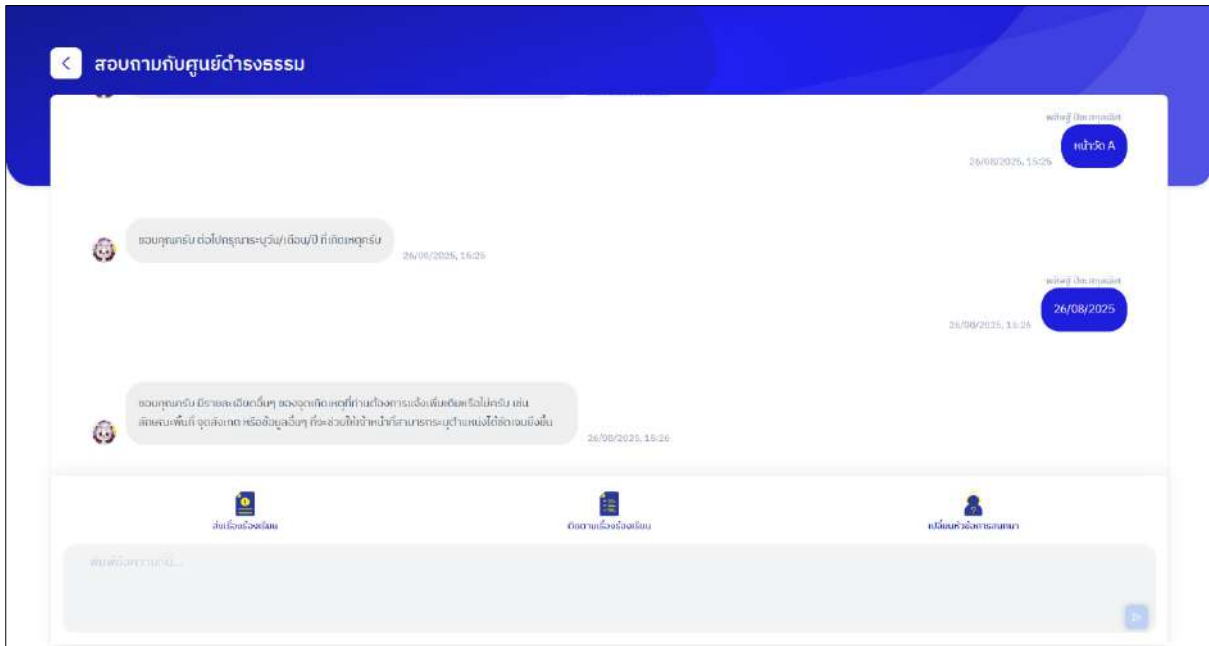
### ๗. ระบุจุดเกิดเหตุ



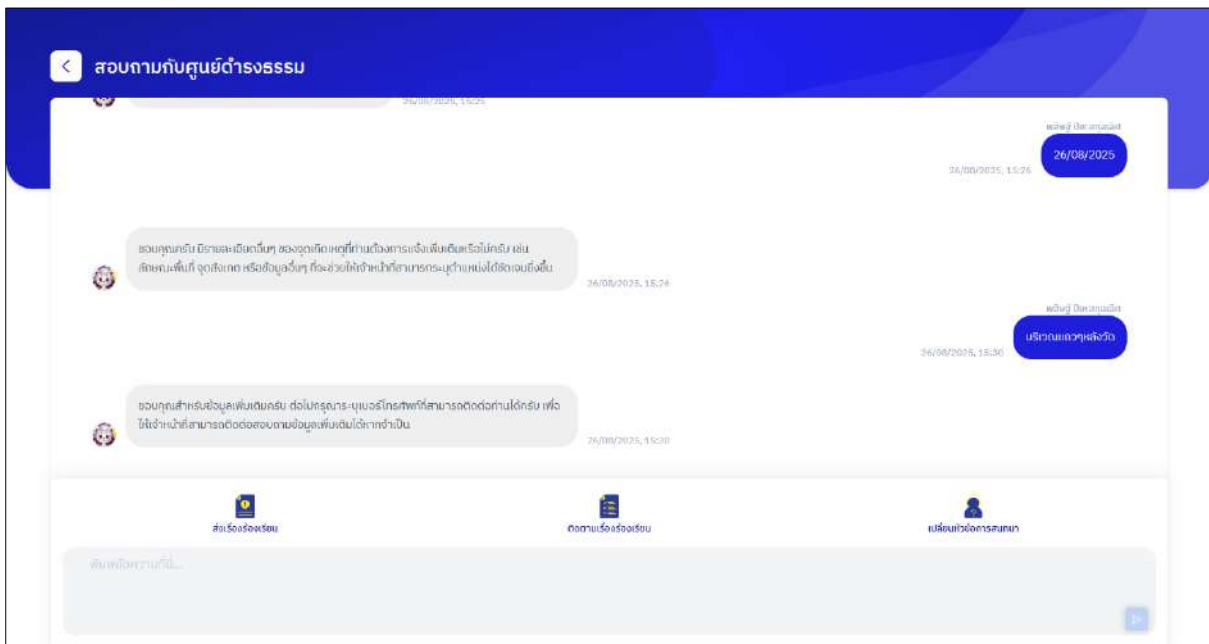
### ๘. ระบุสถานที่จุดเกิดเหตุ



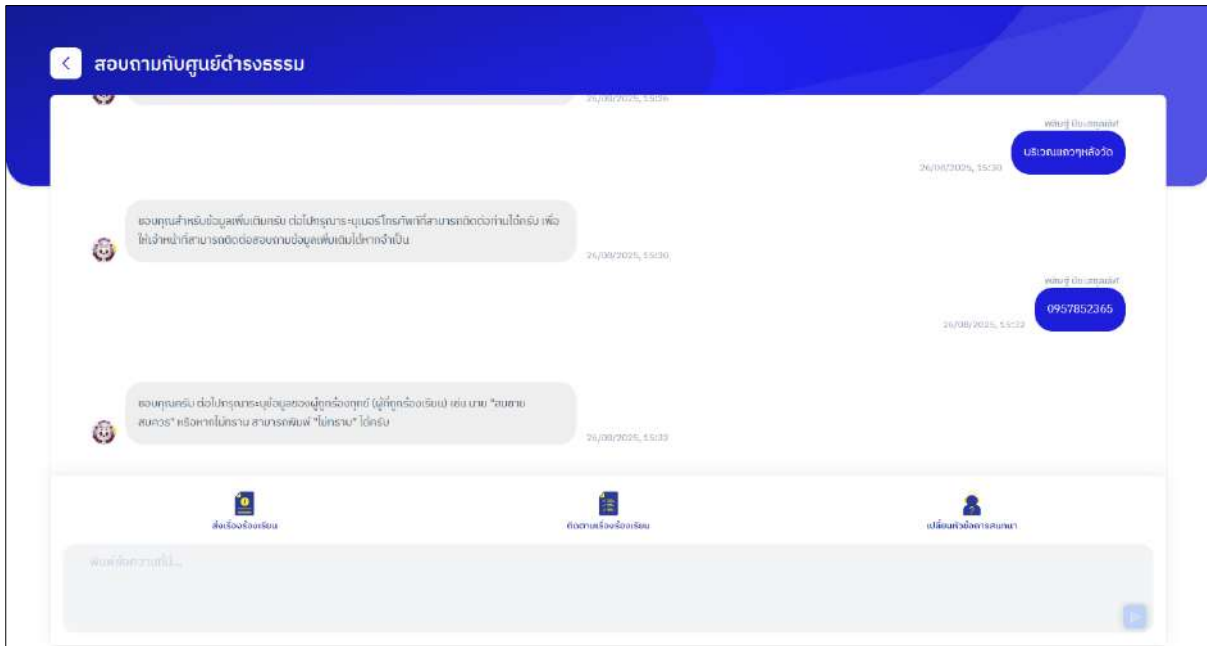
### ๙. ระบุวัน/เดือน/ปี เกิดเหตุ



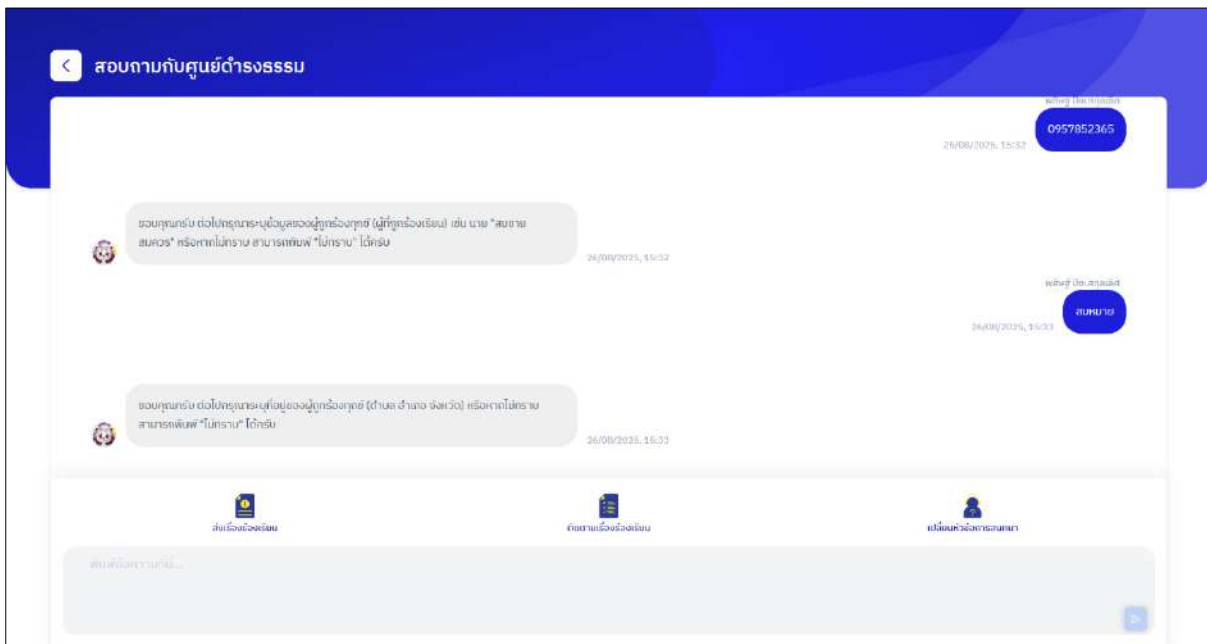
### ๑๐. ระบุรายละเอียดอื่นๆ ของจุดเกิดเหตุ หรือ สามารถบอกได้ว่าไม่ได้



### ๑๑. ระบบเฮอร์ติตต่อผู้ร้องเรียน

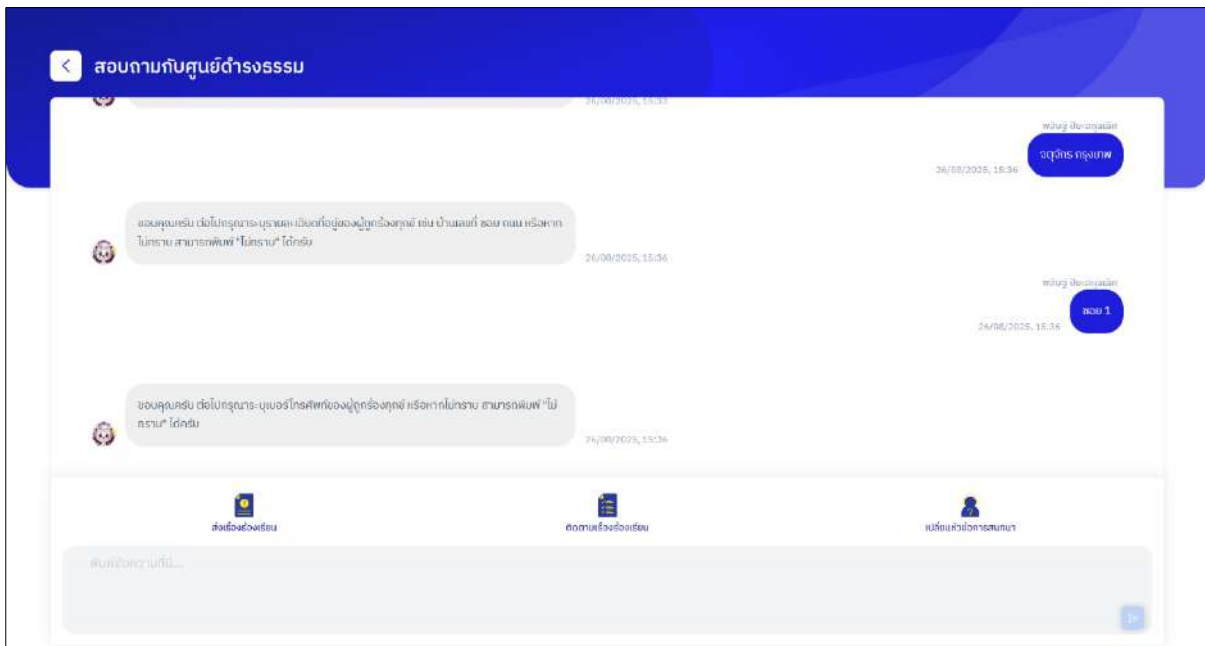


### ๑๒. ระบบผู้ ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖





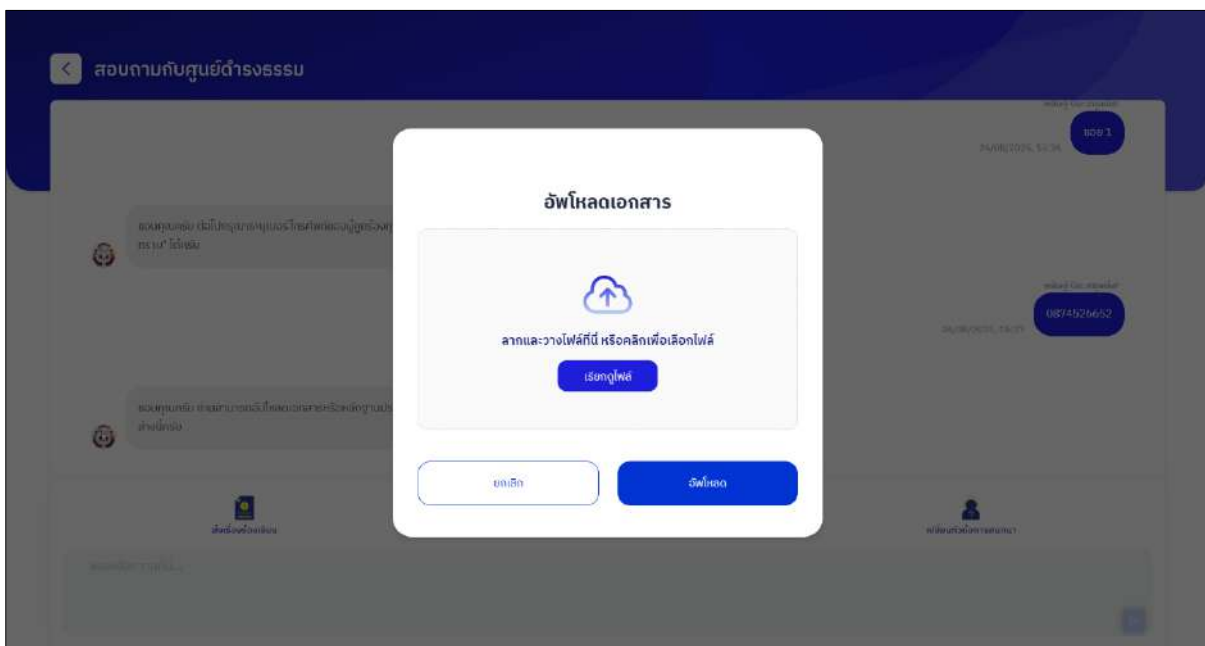
๑๕. ระบุเบอร์โทรศัพท์ผู้ถูกรังทุกซ์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้



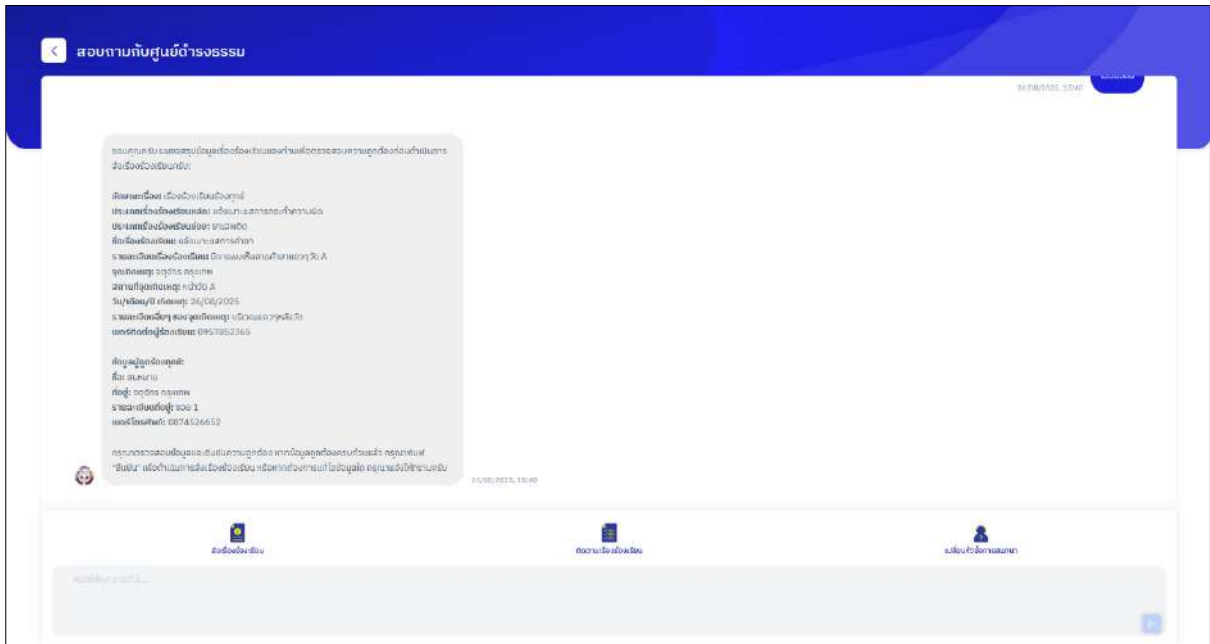
๑๖. อัปโหลดเอกสาร โดยกดปุ่ม



ซึ่งสามารถกดยกเลิกได้ และหากอัปโหลดแล้ว ให้ยืนยันผ่านแชทว่า “เรียบร้อย”



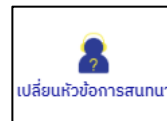
๑๗. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล หรือสามารถเลิกซื้อที่ต้องการแก้ไขได้ โดยการพิมพ์ว่า “แก้ไขข้อ ...”



๑๘. กรณีที่ต้องการจบบทสนทนาหรือการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา

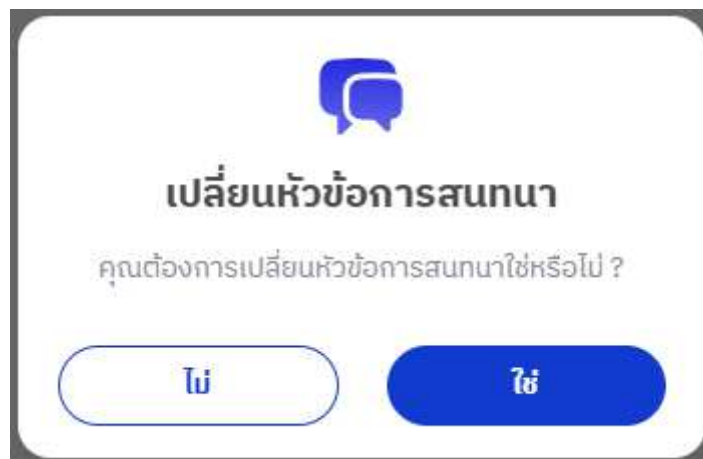
ส่งเรื่องร้องเรียน

๑๘.๑. กดที่ปุ่ม เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา



หรือ พิมพ์คำว่า

๑๘.๒. ยืนยันการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา โดยการกดปุ่ม “ใช่”



ทั้งหมด ๒ หัวข้อ ได้แก่

๑๘.๓. ระบบจะแสดงหน้าต่างให้คะแนนความพึงพอใจ โดยสามารถให้คะแนนได้

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

ให้คะแนนความพึงพอใจ

กรุณาประเมินความพึงพอใจของคุณในการใช้บริการ

โดยรวมคุณพึงพอใจมากน้อยเพียงใด?

★★★★★

การตอบคำถามของแชทบอท

★★★★★

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ปิด      ถัดไป

มีความหมายดังนี้

๑๘.๔. สามารถให้คะแนน Chatbot ได้ที่ระหว่าง ๑-๕ คะแนน โดยแต่ละคะแนน

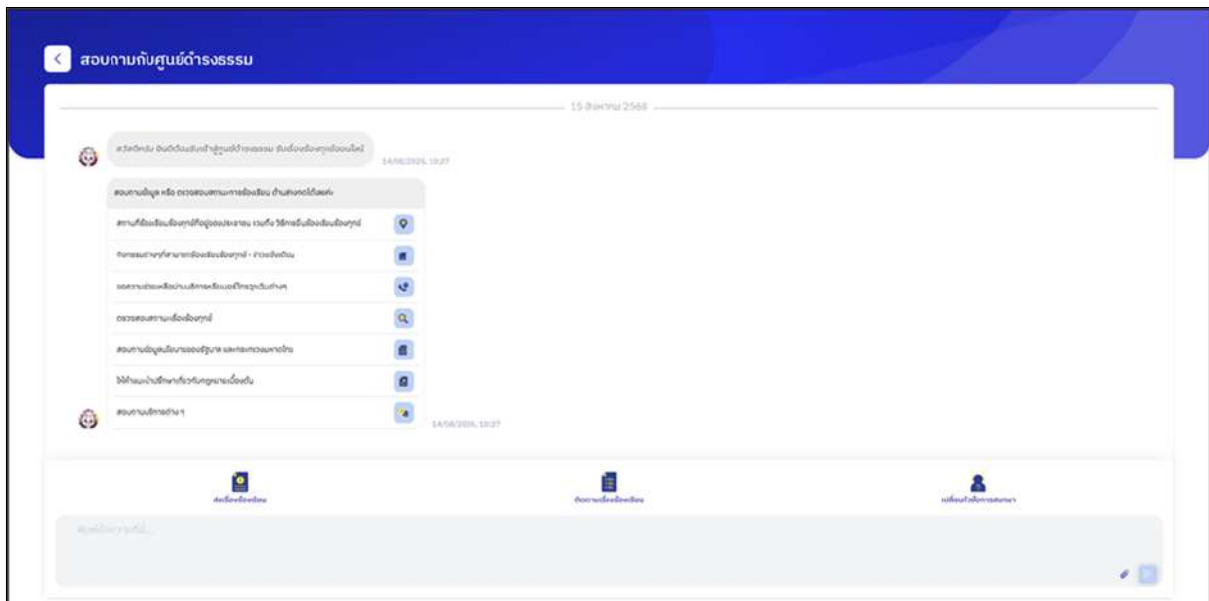
- ๑) ๑ ดาว หมายถึง แย่มาก / ไม่พอใจ
- ๒) ๒ ดาว หมายถึง ค่อนข้างแย่
- ๓) ๓ ดาว หมายถึง ปานกลาง / พอใช้ได้
- ๔) ๔ ดาว หมายถึง ดี / ค่อนข้างพอใจ
- ๕) ๕ ดาว หมายถึง ดีเยี่ยม

๑๘.๔. จากนั้นสามารถกดถัดไป เพื่อยืนยันและเปิดการสนทนาใหม่ได้

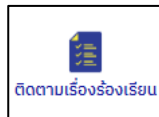
หมายเหตุ: ในการใช้งานระบบ ห้ามพิมพ์คำหยาบคาย หากระบบตรวจพบว่ามีกรพิมพ์คำหยาบคายอาจถูกระงับการใช้งานได้

## เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

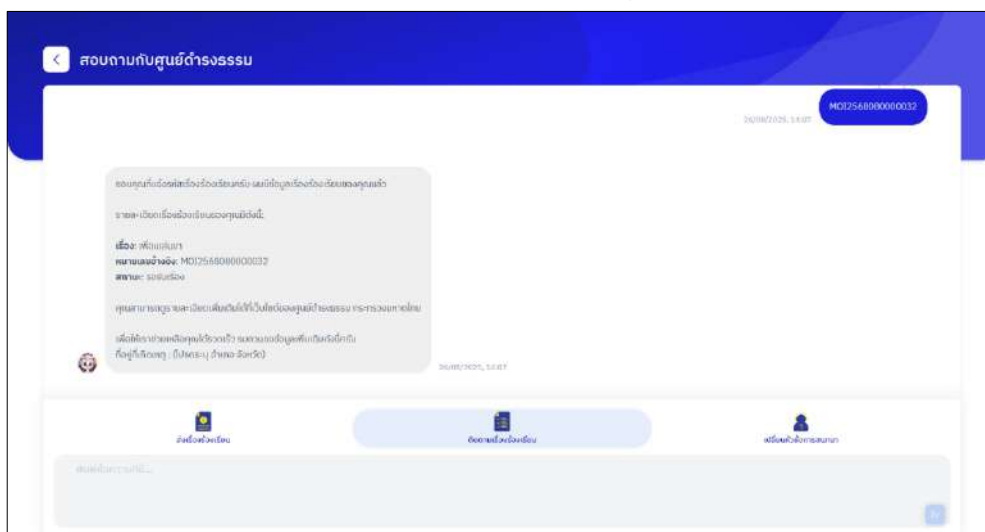
เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot คือฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานในการตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านระบบ โดยสามารถค้นหาและตรวจสอบได้จากชื่อเรื่องหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ระบุ ระบบจะนำเสนอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ใช้งานโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่



## ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้

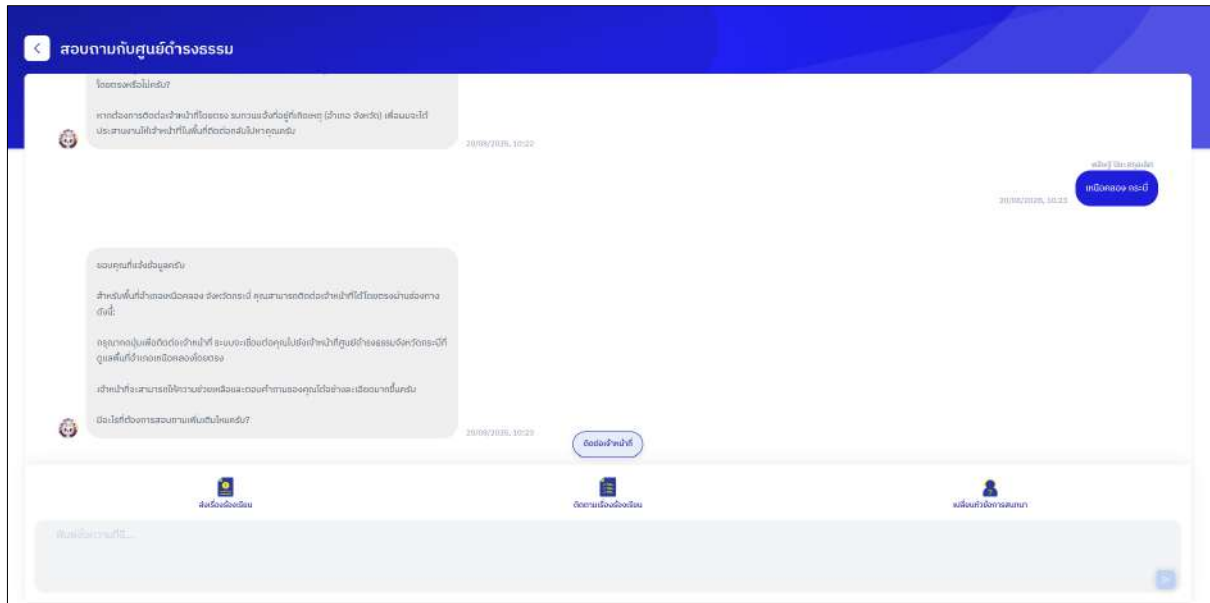


๑. กดที่ปุ่ม
๒. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ต้องการค้นหา
๓. ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ระบุ



## เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่

เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็น เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ คือทางเลือกสำหรับผู้ใช้งานเมื่อระบบ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จึงส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับช่วงตอบคำถามแทน



### ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

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

ที่เกี่ยวข้อง



๓. หลังจากระบบที่อยู่ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม  ที่แสดงบนหน้าจอ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่

๔. หลังจากเจ้าหน้าที่ตอบกลับบทสนทนาแล้ว แต่ผู้ใช้งานไม่ตอบกลับภายในเวลา ๓๐ นาที ระบบจะทำการจบการสนทนาอัตโนมัติ

## กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

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

