# ผนวก จ.
# คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน

# สารบัญ

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน ..... 3

เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน ..... 4

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน ..... 4

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD ..... 6

เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน ..... 8

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน ..... 8

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD ..... 11

การแก้ไขรหัสผ่าน ..... 14

เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) ..... 16

เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot ..... 16

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot ..... 27

เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ ..... 28

กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน ..... 29

# คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน เป็นเอกสารที่ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานทั่วไปหรือประชาชน เพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องด้วยตนเอง

มีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ประชาชนสามารถใช้งานระบบได้โดยไม่พึ่งพาเจ้าหน้าที่ ทำให้สามารถใช้งานและเข้าถึงบริการได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น ช่วยป้องกันความสับสนและลดความยุ่งยากในการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้มีประสบการณ์ที่ดีและมั่นใจในระบบ

โดยคู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์สำหรับประชาชน มีเนื้อหาครอบคลุมระบบและฟังก์ชัน ดังนี้

๑) เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๒) เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

๓) เมนูการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)

# เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

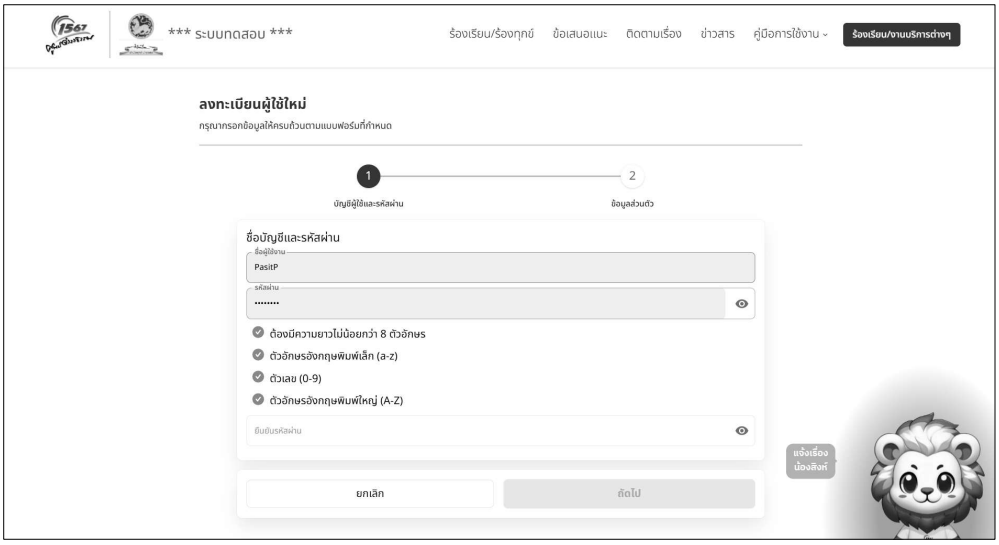
เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน เป็น เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งานถูกสร้างขึ้นเพื่อให้ประชาชนหรือผู้ใช้งานใหม่ได้สร้างบัญชีของตนเอง โดยเน้นความปลอดภัยในการเข้าถึงระบบและบริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการร้องเรียนเรื่องราวหรือการติดตามผลการดำเนินงาน

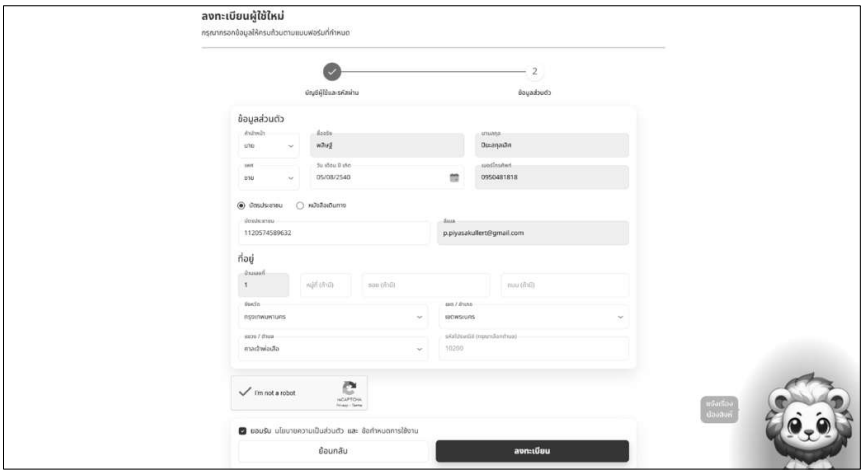
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๑. กดที่ปุ่ม ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่ เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน

๒. กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓. ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป

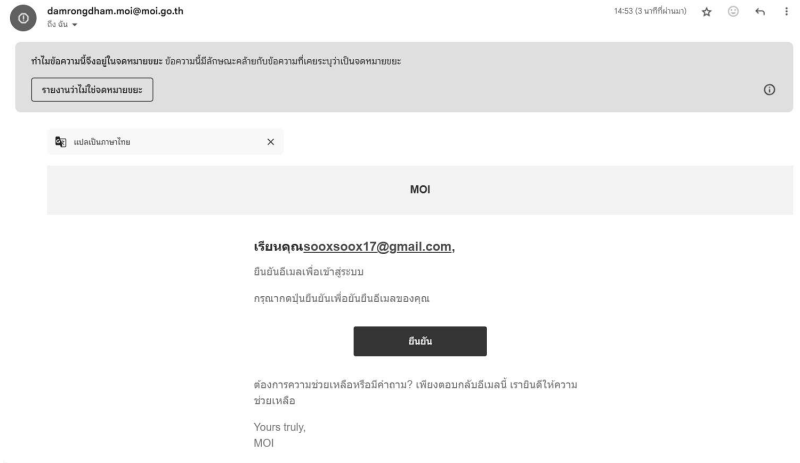





๔. กรอกข้อมูลส่วนตัว ที่อยู่ และกดยอมรับ นโยบายส่วนตัว

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

๖. กดปุ่ม **ยืนยัน** ที่มาจากทางอีเมลเพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน



การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD

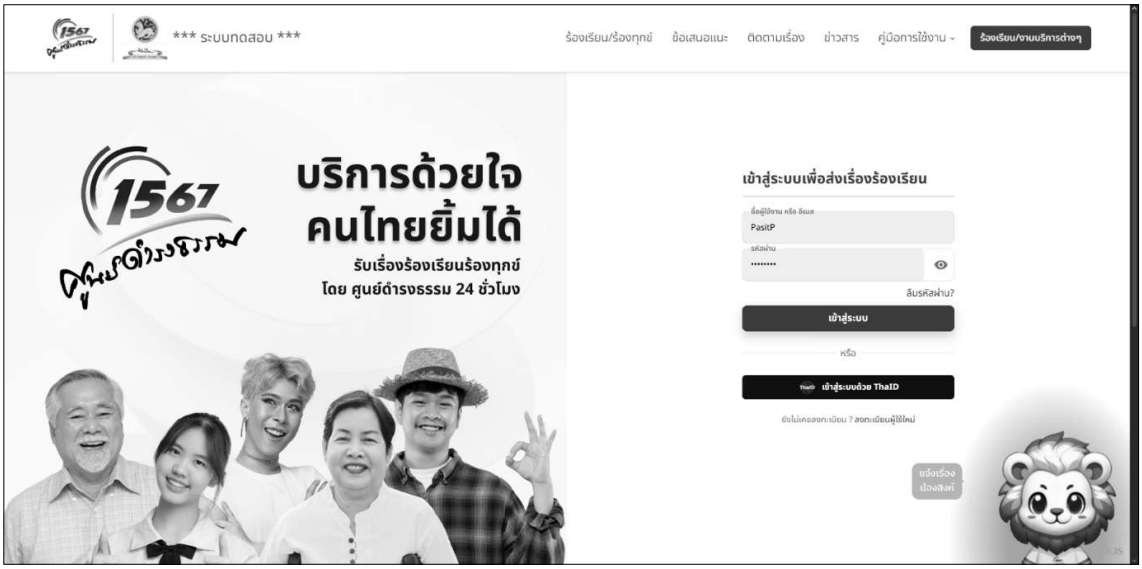
๑. แสดงหน้าเว็ปไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ https://damrongdham-chatbot-uat.moi.go.th/

๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ เพื่อเข้าใช้งานระบบ



๓. กดปุ่ม ThaiD และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ





# เข้าสู่ระบบ
ด้วย ThaID

**MOI UAT**

คิวอาร์โค้ดนี้เป็นสิ่งยืนยันตนทางดิจิทัล ออกให้โดย
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

v.1.2.1

# เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

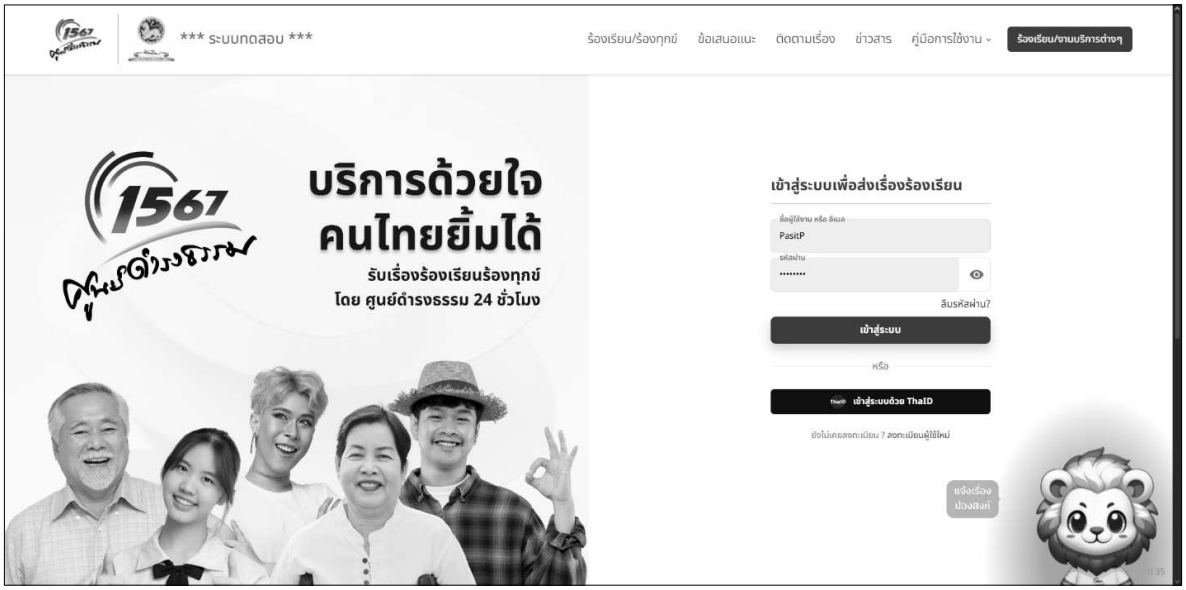
เมนูการเข้าสู่ระบบและแก้ไขรหัสผ่าน ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบการพิสูจน์ตัวตนผู้ใช้งาน (User Authentication) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและบัญชีผู้ใช้ โดยทำหน้าที่เป็นด่านแรกในการตรวจสอบสิทธิ์การเข้าถึงระบบ ทั้งยังช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานสามารถจัดการบัญชีของตนเองได้ เช่น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

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

๑. แสดงหน้าเว็ปไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ https://damrongdham-chatbot-uat.moi.go.th/

๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ เพื่อเข้าใช้งานระบบ

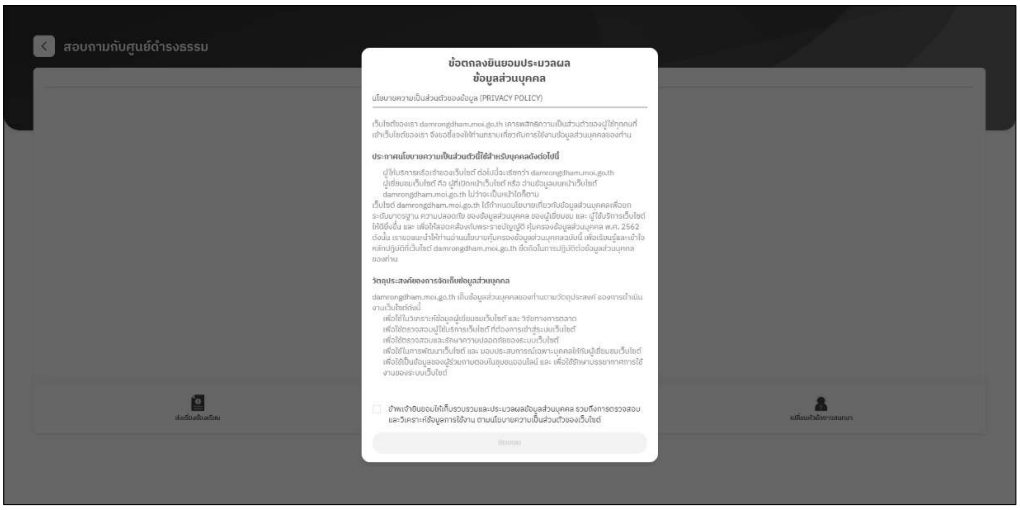
๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน




๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแชทบอท โดยการกดที่ไอค่อนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

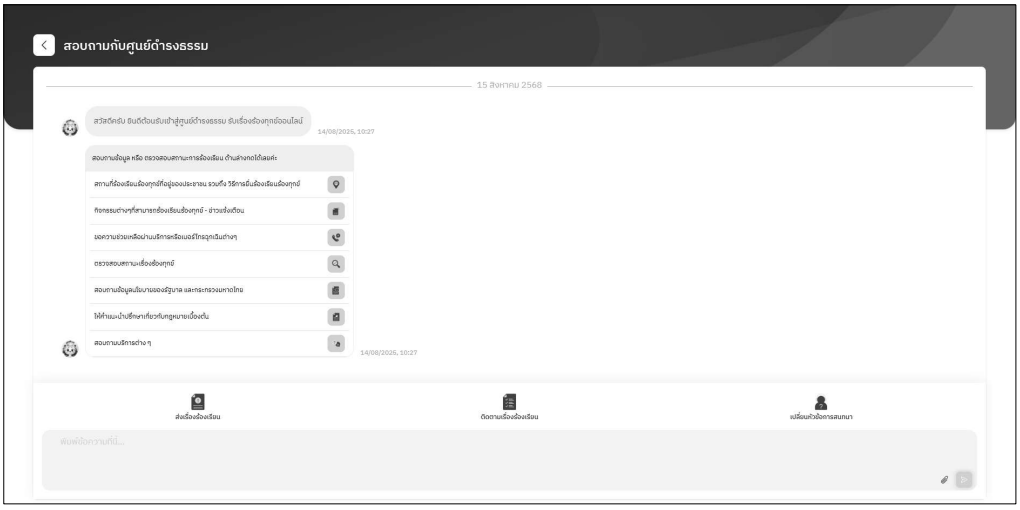
๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว




๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม

๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD

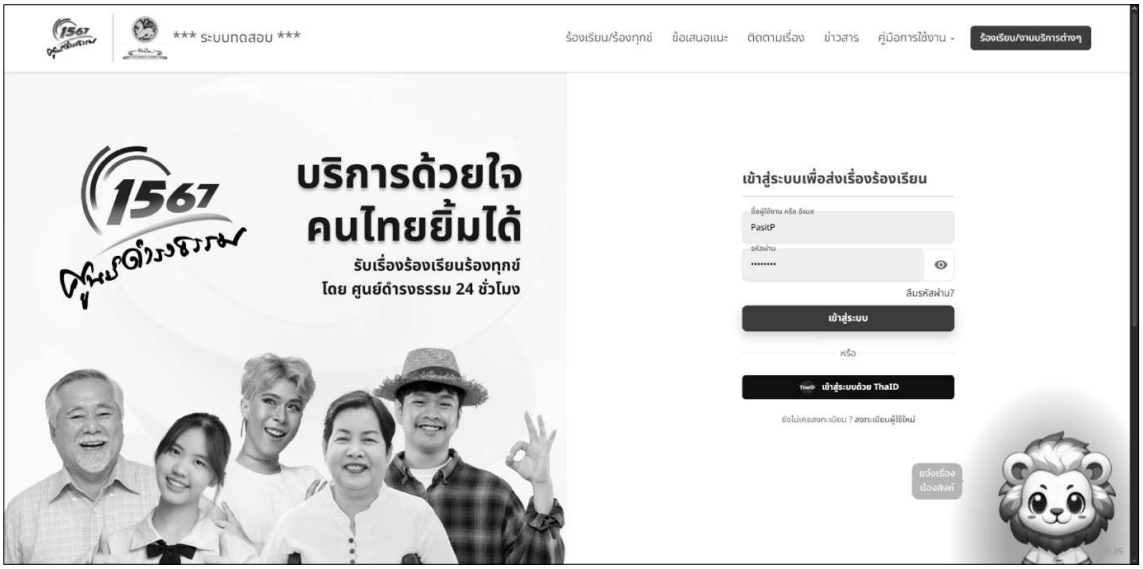
๑. แสดงหน้าเว็ปไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ https://damrongdham-chatbot-uat.moi.go.th/

๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ เพื่อเข้าใช้งานระบบ



๓. กดปุ่ม ThaiD และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ

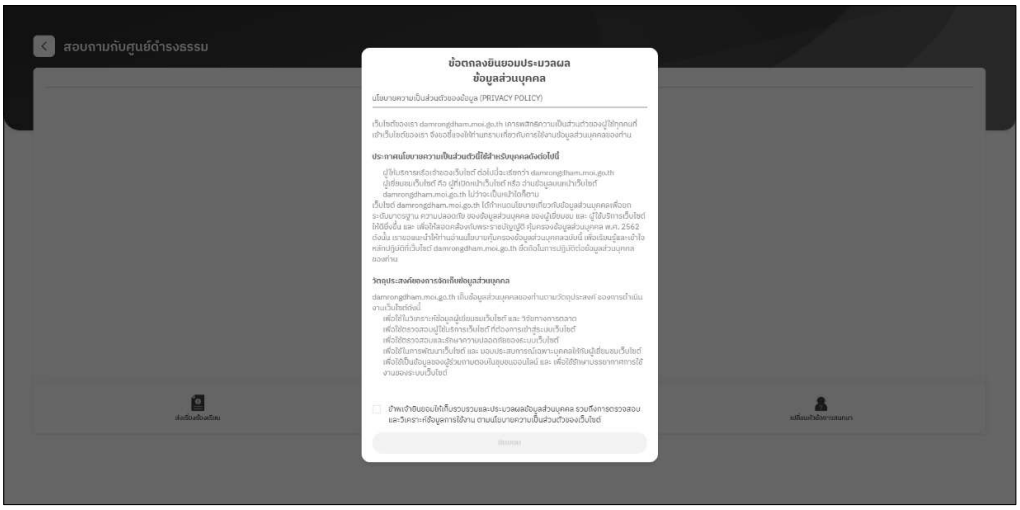




๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแชทบอท โดยการกดที่ไอค่อนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

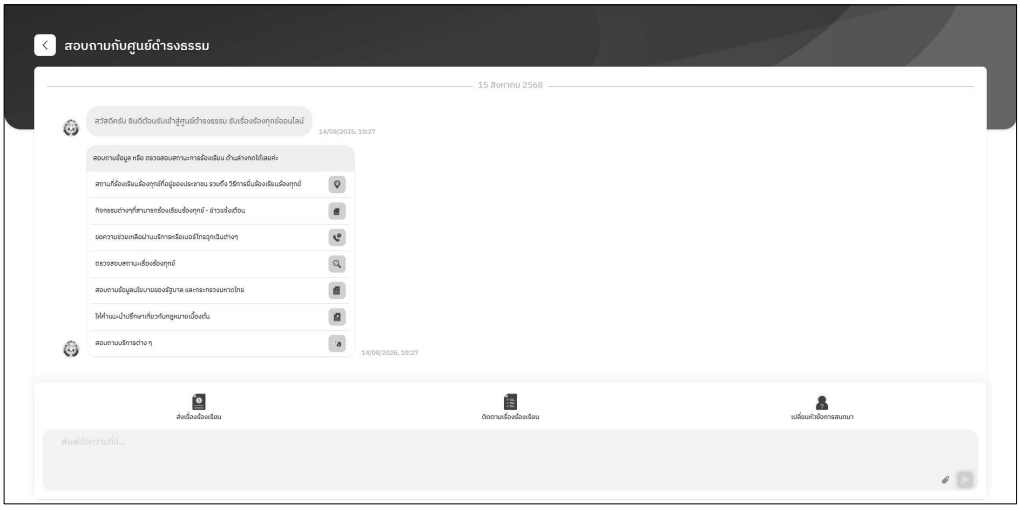
๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



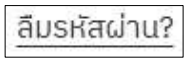

๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม

๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท

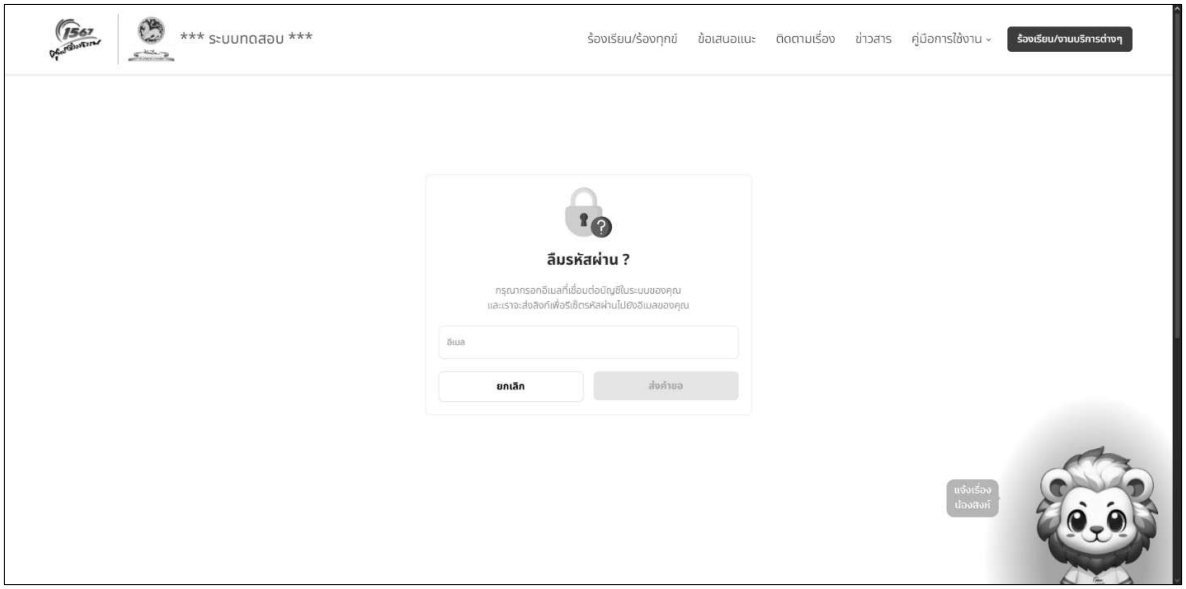


การแก้ไขรหัสผ่าน

เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งาน ในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้ โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

๑. กดปุ่มลืมรหัสผ่าน 

ที่หน้า เข้าสู่ระบบ



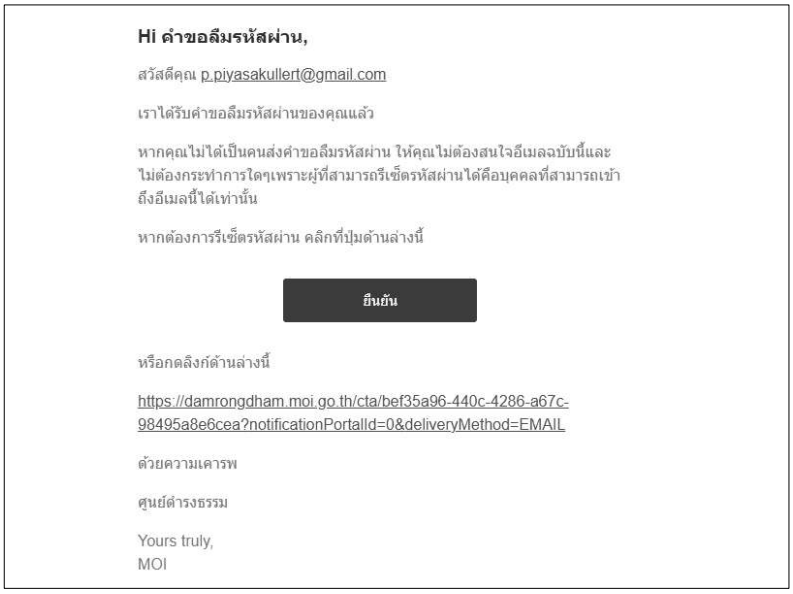

๒. กดรูปศูนย์ดำรงธรรม

เมื่อผู้ใช้คลิกที่รูปนี้ ระบบจะนำทางกลับไปยังหน้าหลัก

๓. กรอกอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด ส่งคำขอ

ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลที่ระบุ

๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน



**Hi คำขอลืมรหัสผ่าน,**

สวัสดีคุณ p.piyasakullert@gmail.com

เราได้รับคำขอลืมรหัสผ่านของคุณแล้ว

หากคุณไม่ได้เป็นคนส่งคำขอลืมรหัสผ่าน ให้คุณไม่ต้องสนใจอีเมลฉบับนี้และไม่ต้องกระทำการใดๆเพราะผู้ที่สามารถรีเซ็ตรหัสผ่านได้คือบุคคลที่สามารถเข้าถึงอีเมลนี้ได้เท่านั้น

หากต้องการรีเซ็ตรหัสผ่าน คลิกที่ปุ่มด้านล่างนี้

ยืนยัน

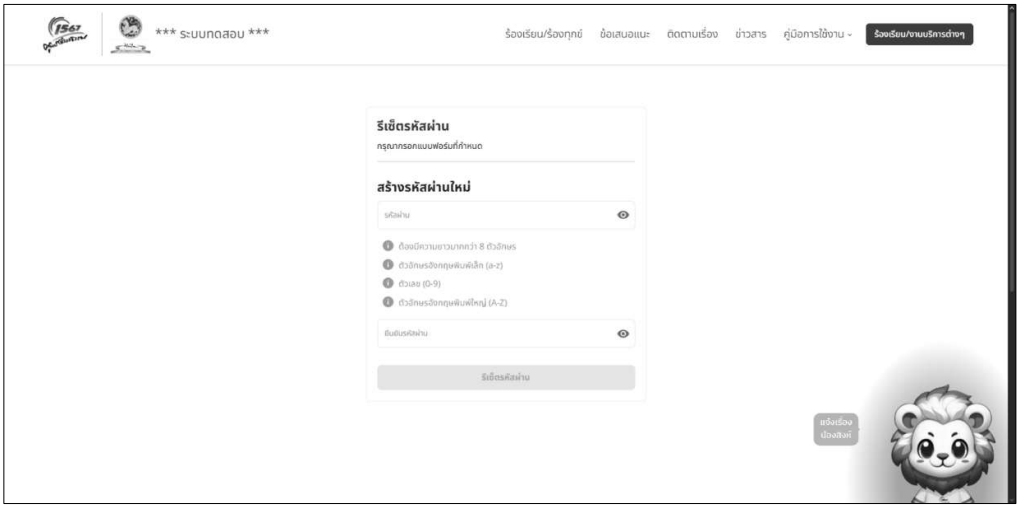
หรือกดลิงก์ด้านล่างนี้

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

ด้วยความเคารพ

ศูนย์ดำรงธรรม

Yours truly,
MOI




๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่และกลับหน้า เข้าสู่ระบบ

# เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)

เมนูระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) เป็น

ประกอบด้วยเมนูย่อย ๓ ดังนี้

๑) เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

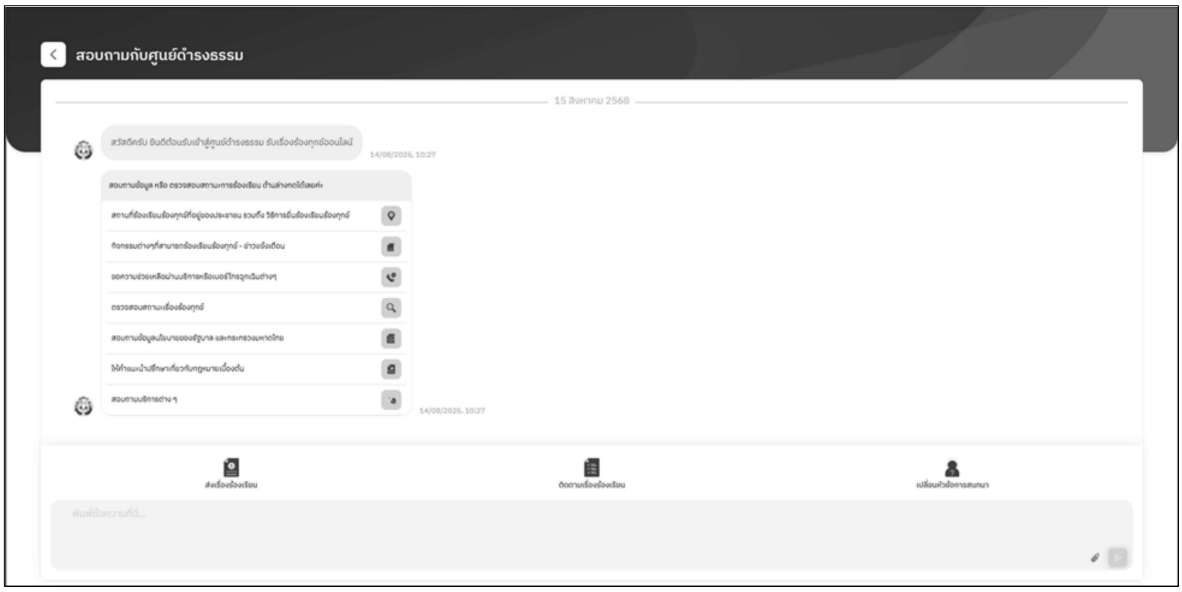
๒) เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

๓) เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่

๔) กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

## เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

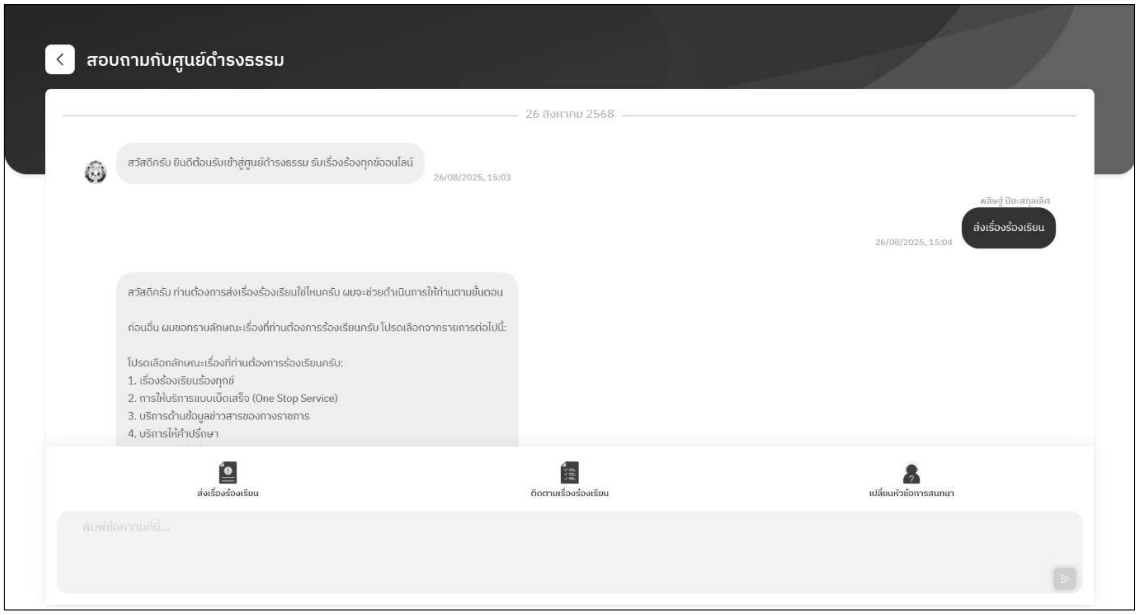
เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot เป็น เป็นเมนูสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทาง Chatbot โดยแปลงข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



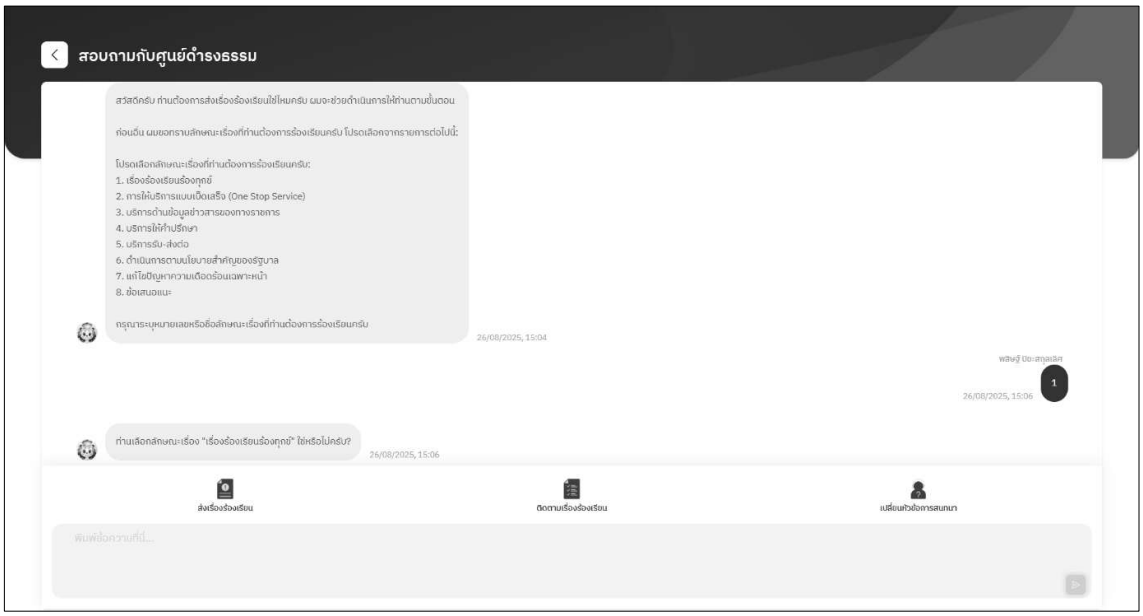
ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้

๑. กดที่ปุ่ม ส่งเรื่องร้องเรียน

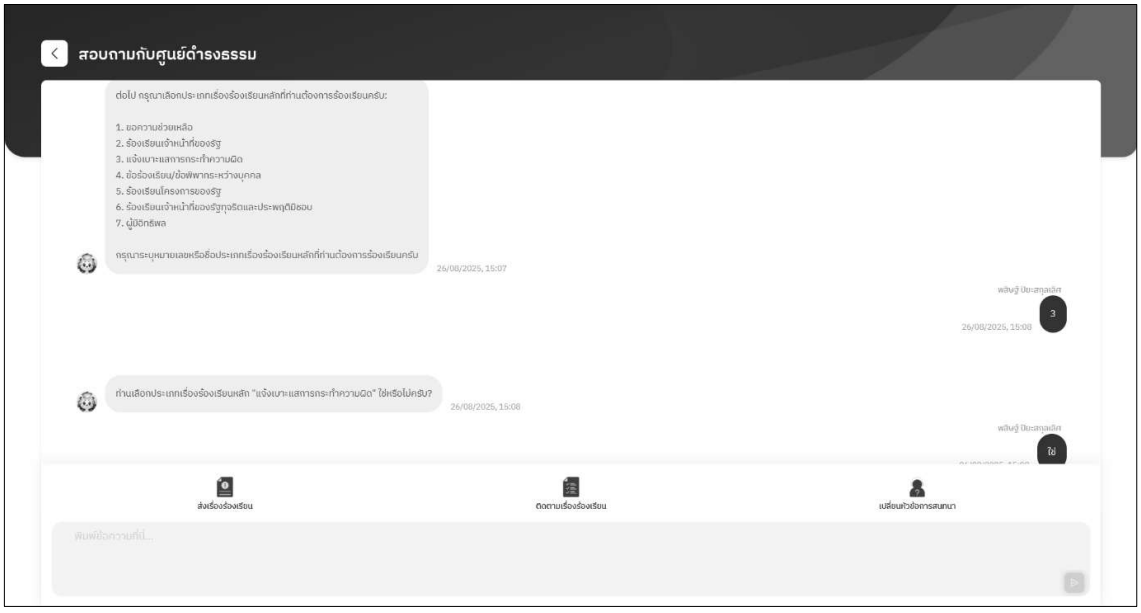
หรือ พิมพ์คำว่า ส่งเรื่องร้องเรียน



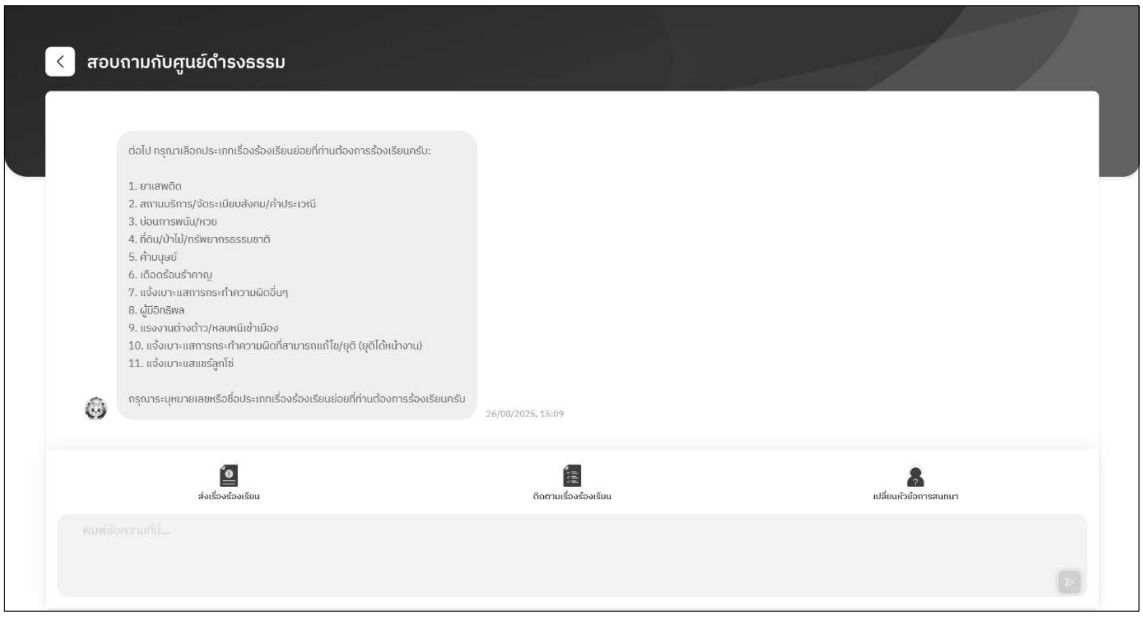

๒. เลือกลักษณะเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



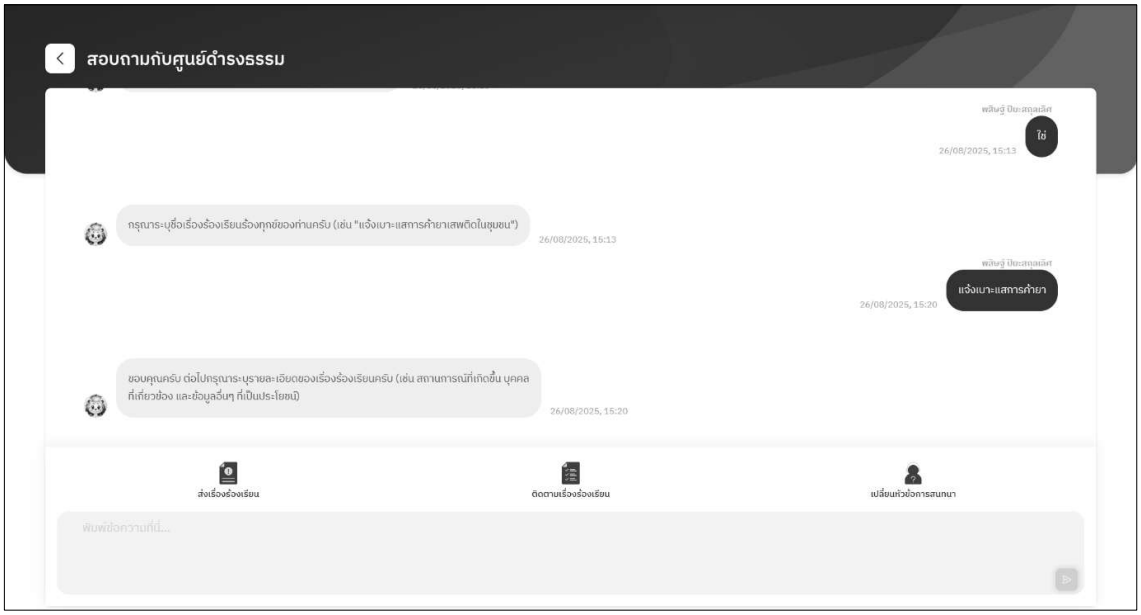
๓. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลักที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือพิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



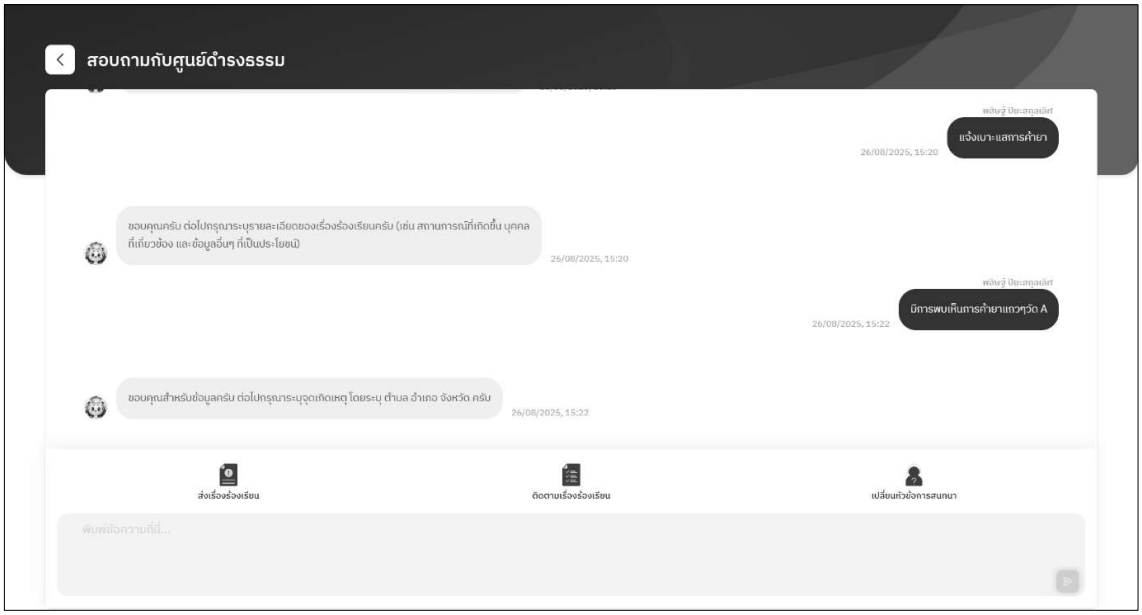

๔. เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนย่อยที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือพิมพ์ตัวเลข และยืนยันการเลือก



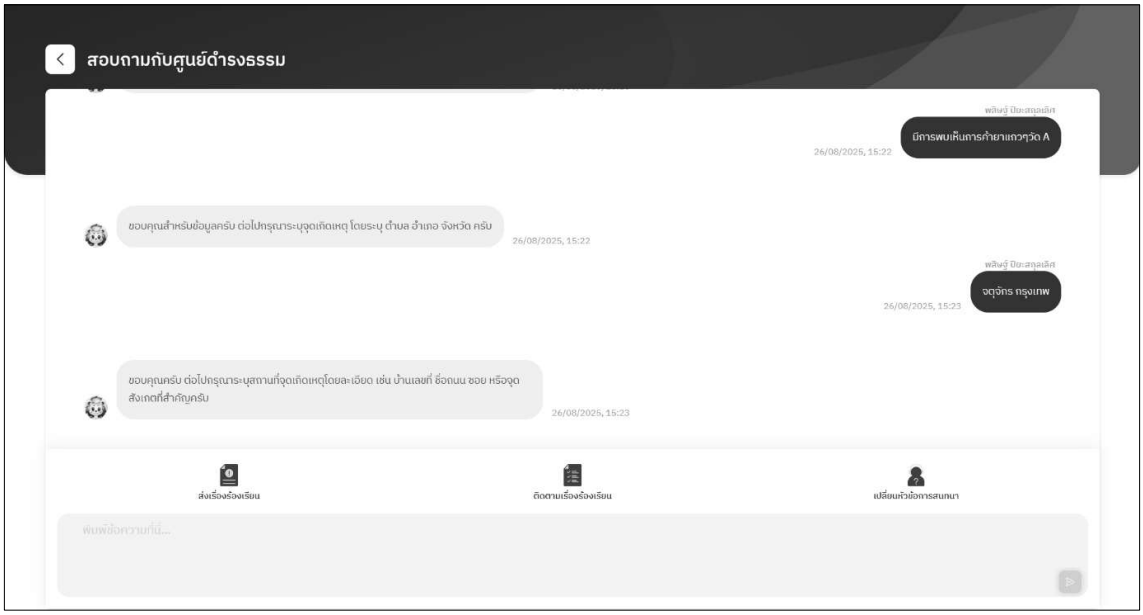
๕. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนทุกข์



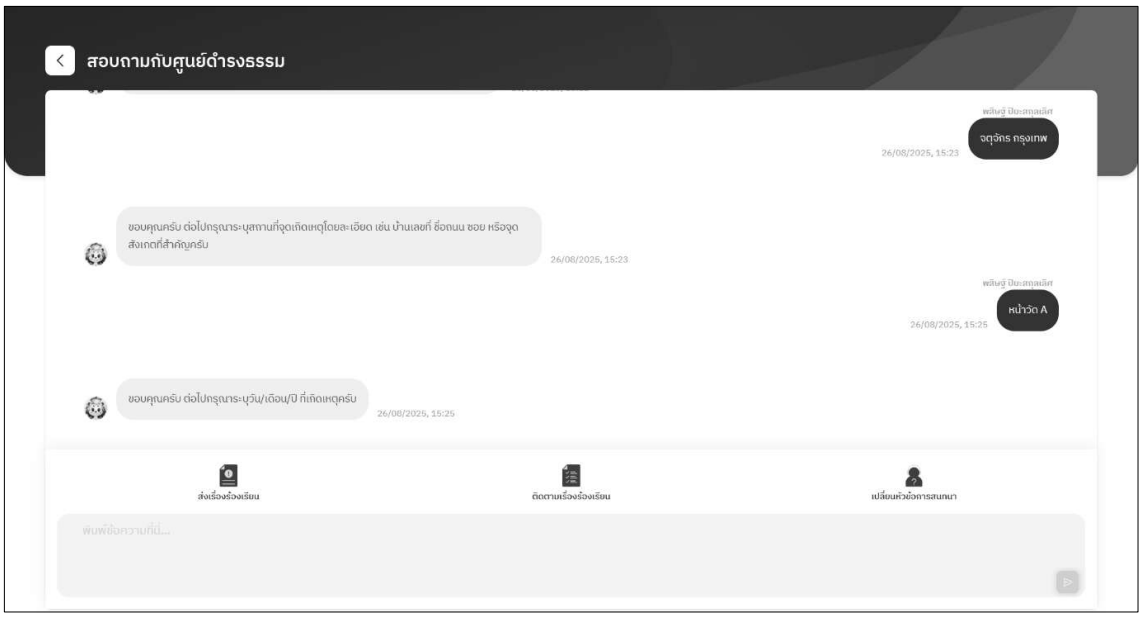

๖. ระบุรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



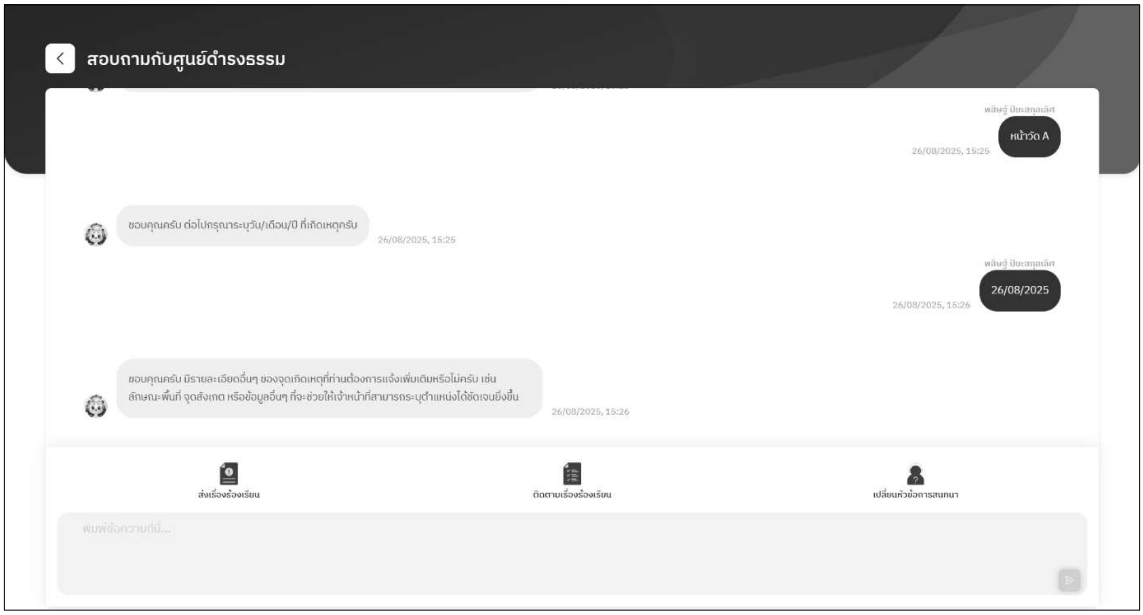
๗. ระบุจุดเกิดเหตุ



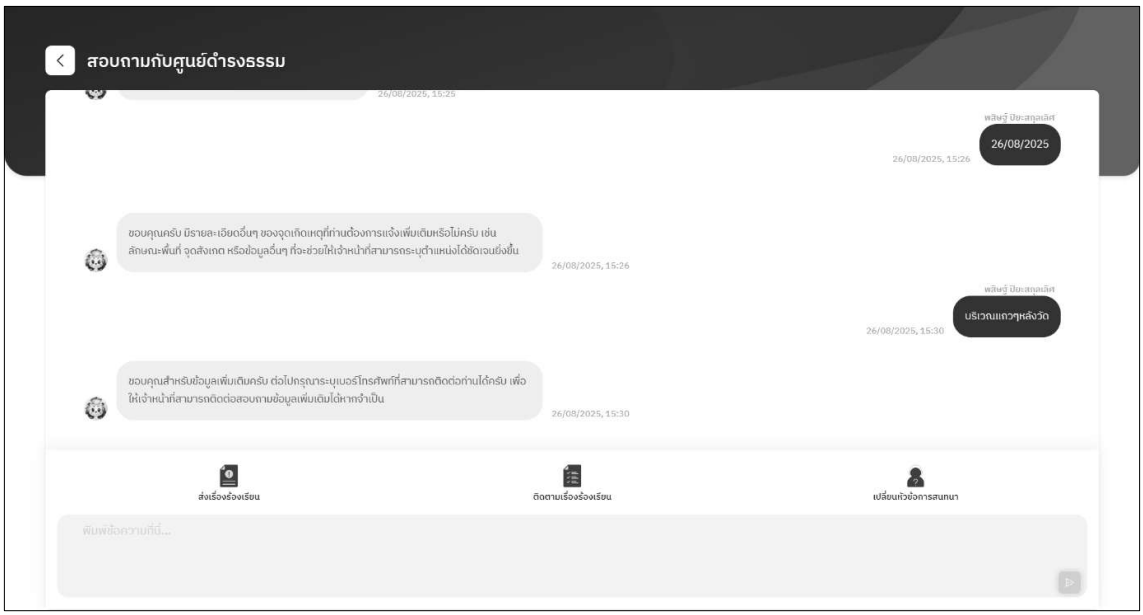

๘. ระบุสถานที่จุดเกิดเหตุ



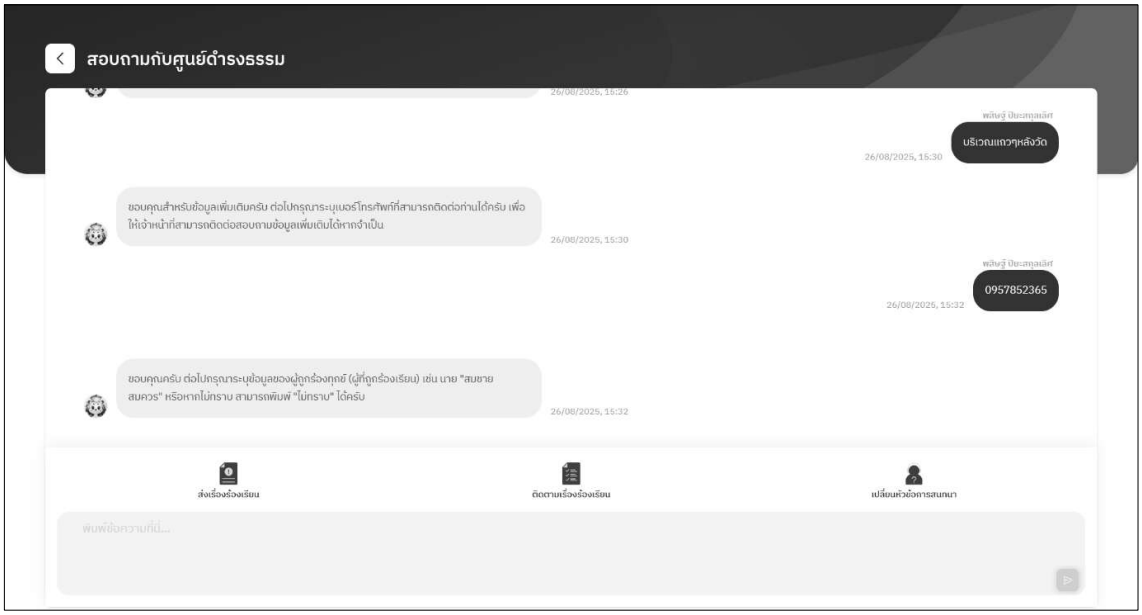
๙. ระบุวัน/เดือน/ปี เกิดเหตุ



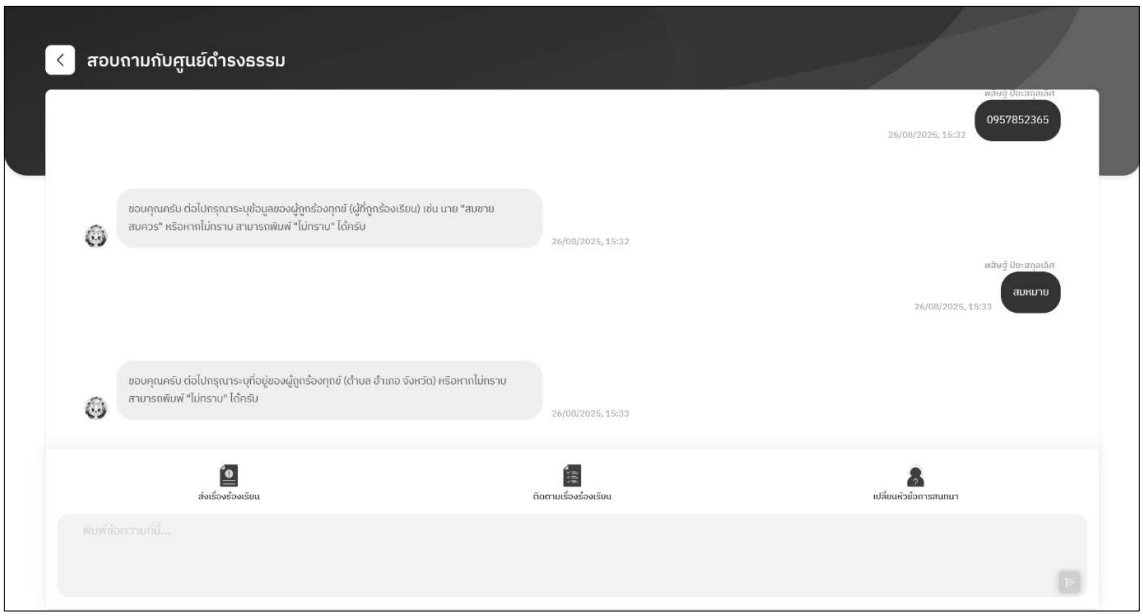

๑๐. ระบุรายละเอียดอื่นๆ ของจุดเกิดเหตุ หรือ สามารถบอกว่าไม่มีได้



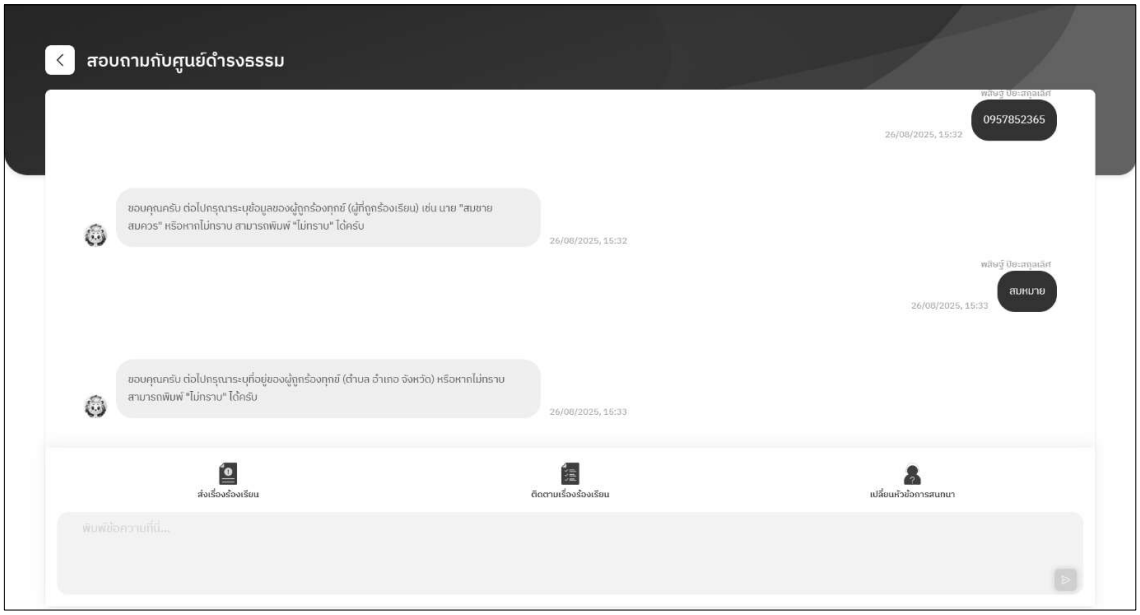
๑๑. ระบุเบอร์ติดต่อผู้ร้องเรียน



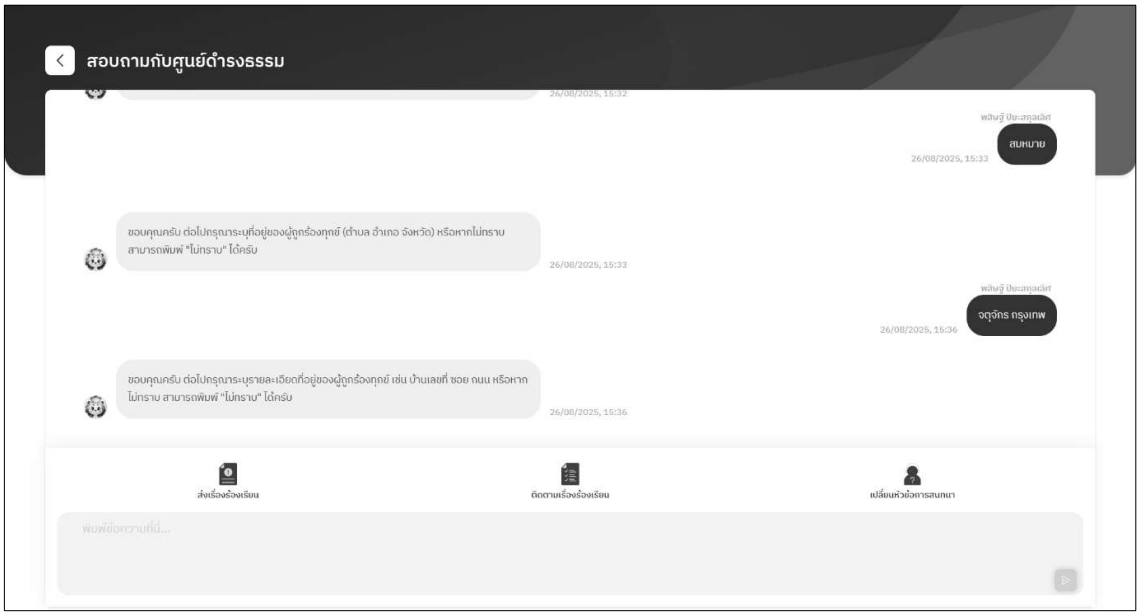

๑๒. ระบุผู้ ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖



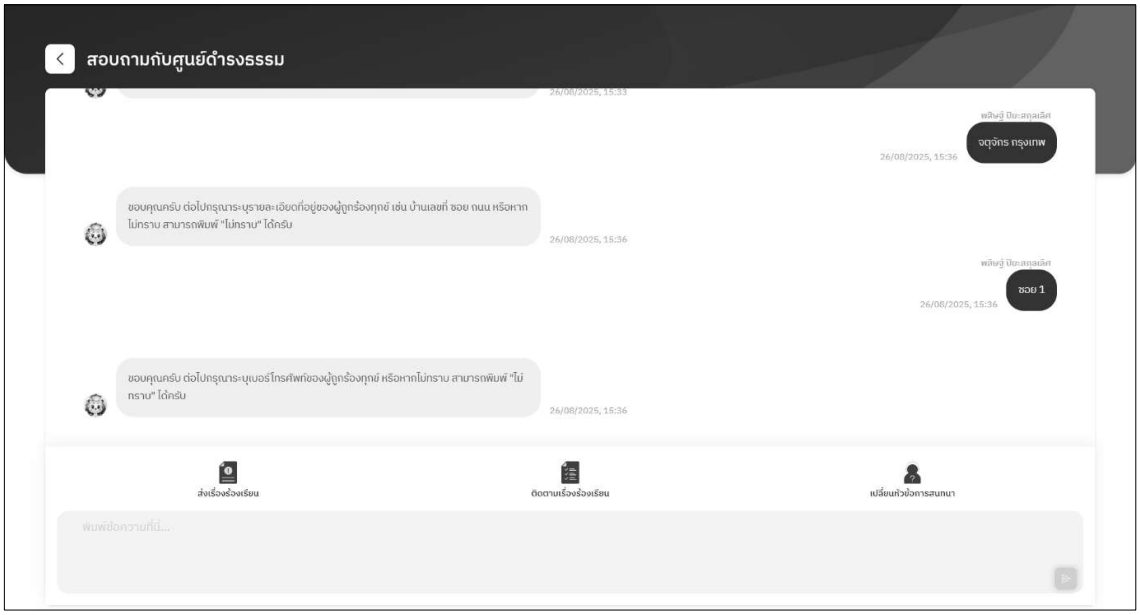
๑๓. ระบุที่อยู่ ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖




๑๔. ระบุรายละเอียดที่อยู่ของผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

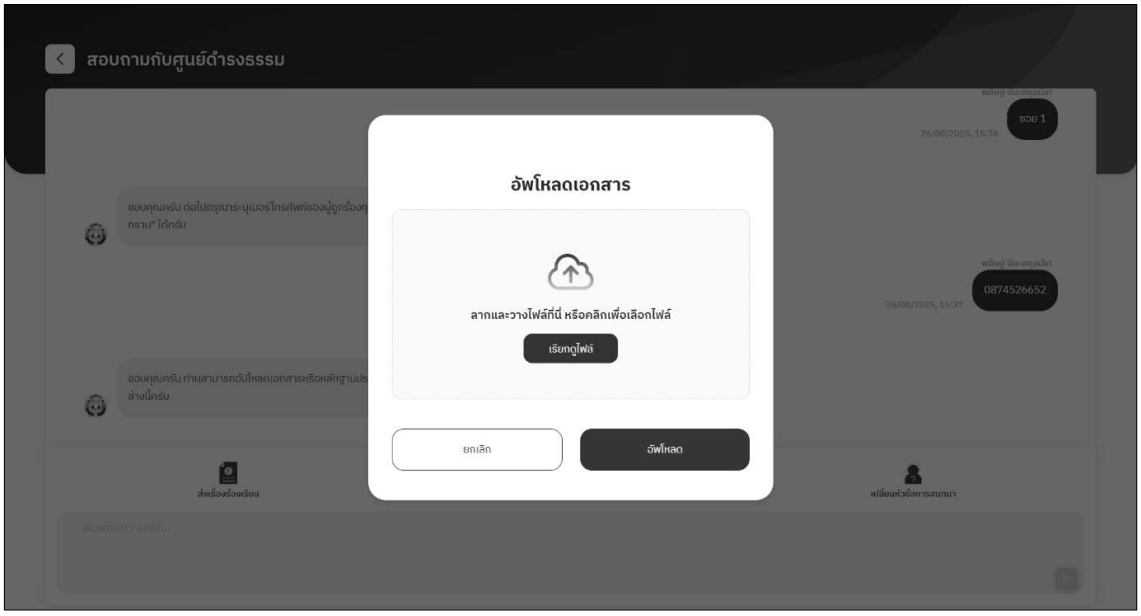


๑๕. ระบุเบอร์โทรศัพท์ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้

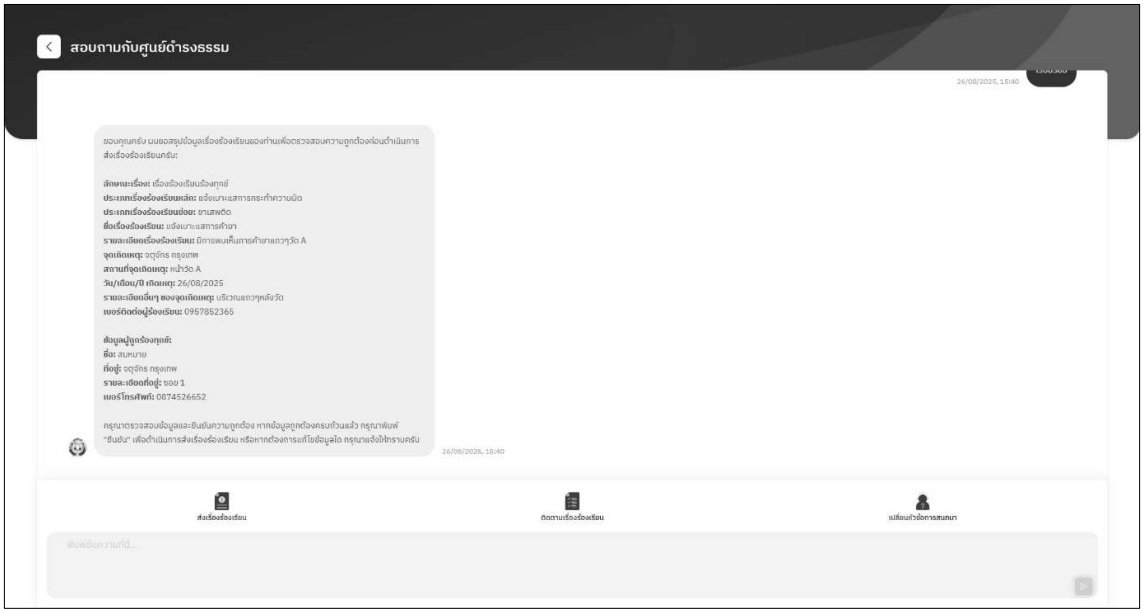



๑๖. อัปโหลดเอกสาร โดยกดปุ่ม

ซึ่งสามารถกดยกเลิกได้ และหากอัปโหลดแล้ว ให้ยืนยันผ่านแชทว่า “เรียบร้อย”



๑๗. ยืนยันความถูกต้องของข้อมูล หรือสามารถเลิกข้อที่ต้องการแก้ไขได้ โดยการพิมพ์ว่า “แก้ไขข้อ ...”




๑๘. กรณีที่ต้องการจบบทสนทนาหรือการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา

๑๘.๑. กดที่ปุ่ม เปลี่ยนหัวข้อการสนทนา

หรือ พิมพ์คำว่า ส่งเรื่องร้องเรียน

๑๘.๒. ยืนยันการเปลี่ยนหัวข้อการสนทนา โดยการกดปุ่ม “ใช่”

๑๘.๓. ระบบจะแสดงหน้าต่างให้คะแนนความพึงพอใจ โดยสามารถให้คะแนนได้ทั้งหมด ๒ หัวข้อ ได้แก่

๑) คะแนนความพึงพอใจโดยรวม

๒) คะแนนการตอบคำถามของแชทบอท

๓) สามารถระบุข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้

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

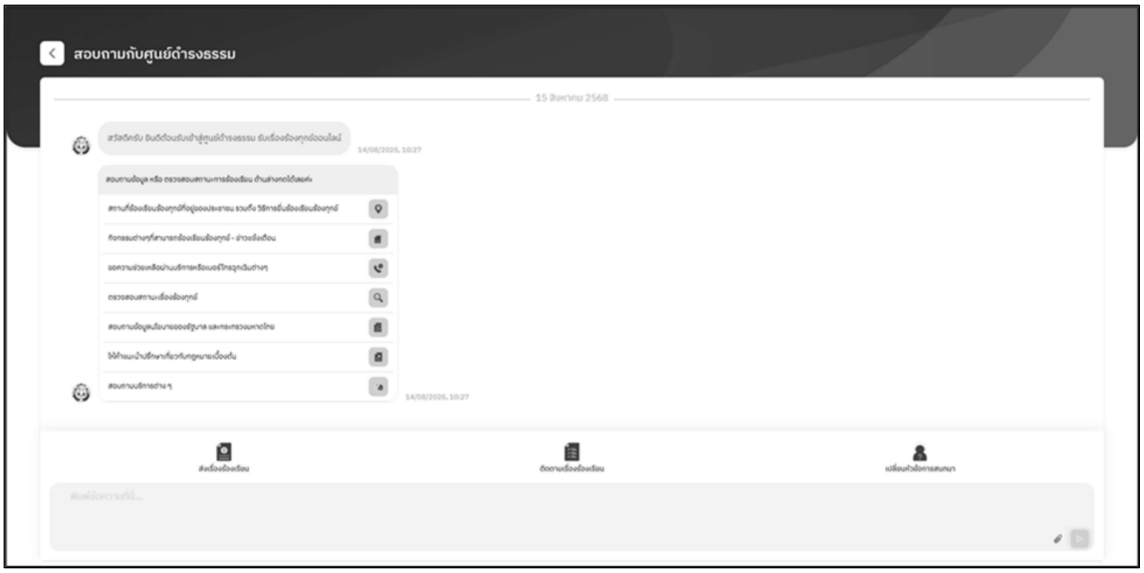
๕) ๕ ดาว หมายถึง ดีเยี่ยม

๑๘.๔. จากนั้นสามารถกดถัดไป เพื่อยืนยันและเปิดการสนทนาใหม่ได้

หมายเหตุ: ในการใช้งานระบบ ห้ามพิมพ์คำหยาบคาย หากระบบตรวจพบว่ามีการพิมพ์คำหยาบคายอาจถูกระงับการใช้งานได้

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot คือฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งานในการตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านระบบ โดยสามารถค้นหาและตรวจสอบได้จากชื่อเรื่องหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ระบุ ระบบจะนำเสนอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ใช้งานโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่

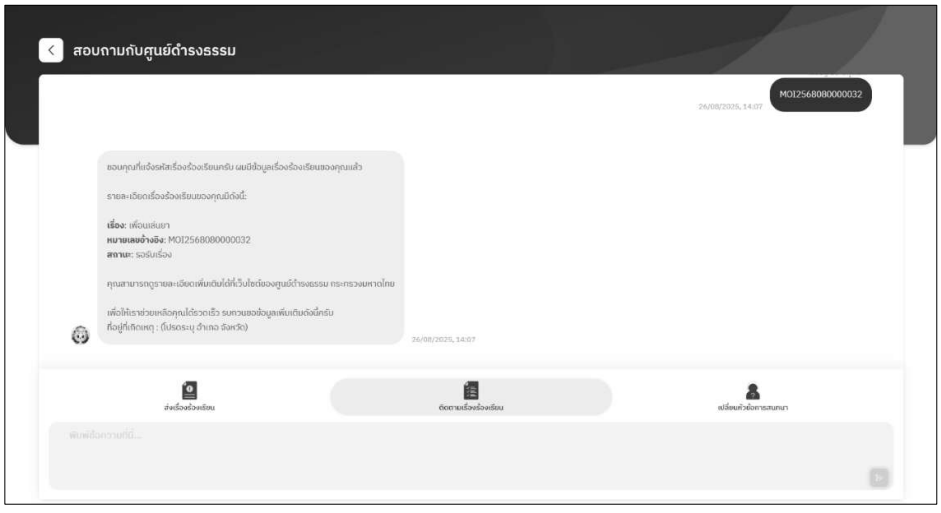



ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้

๑. กดที่ปุ่ม

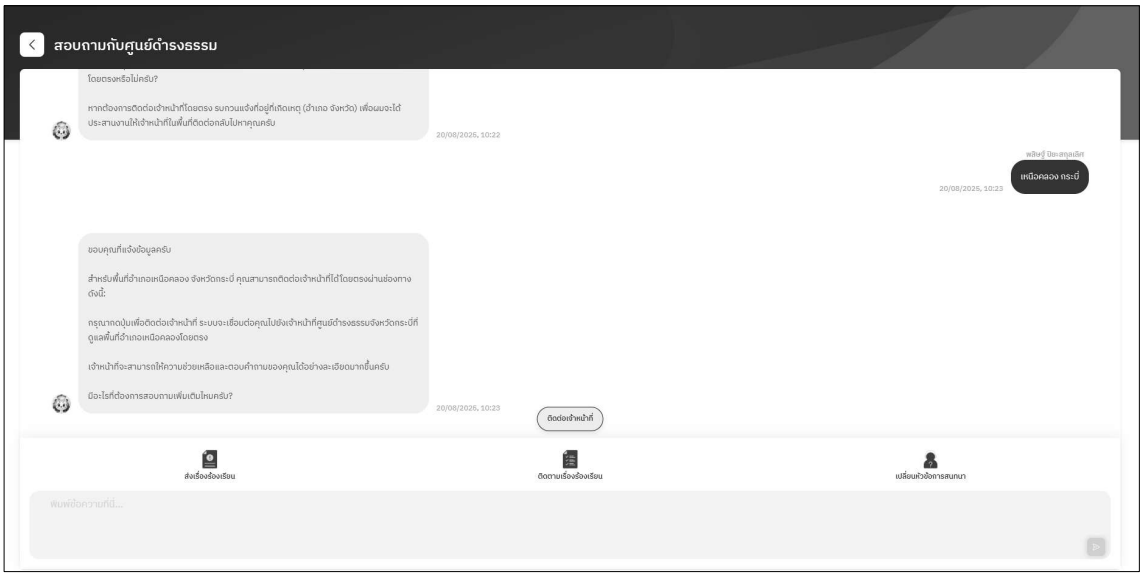

๒. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ต้องการค้นหา

๓. ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ระบุ



เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่

เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็น เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ คือทางเลือกสำหรับผู้ใช้งานเมื่อระบบ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จึงส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับช่วงตอบคำถามแทน




ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

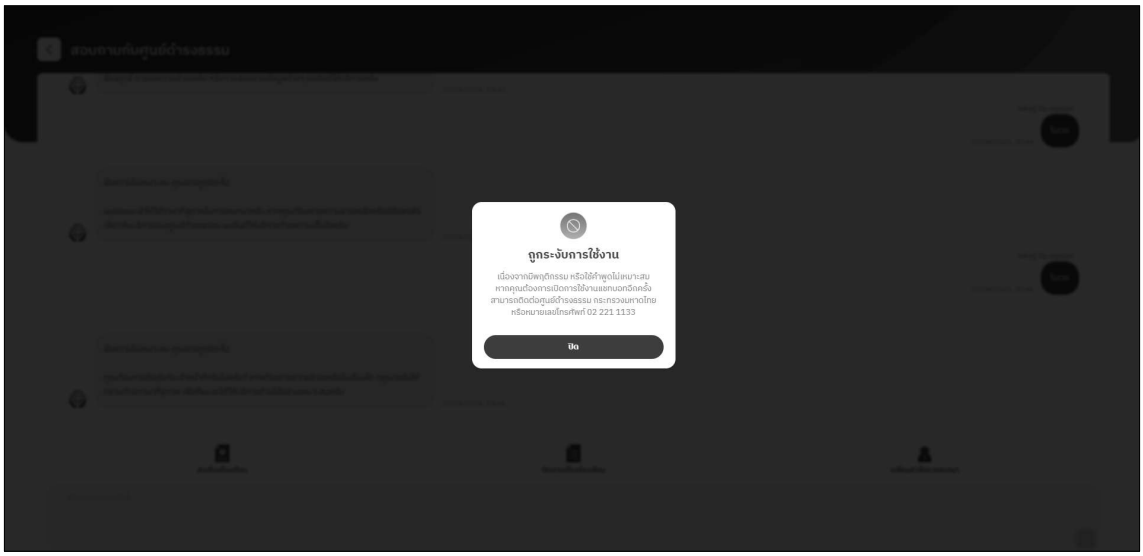
๑. เมื่อผู้ใช้งาน สอบถามคำถามเดิมซ้ำ ๓ รอบ โดยคำถามจะต้องพิมพ์เหมือนกันทุกตัวอักษร

๒. Chatbot จะสอบถามที่อยู่ อำเภอ และจังหวัด เพื่อส่งต่อบทสนทนาให้เจ้าหน้าที่ในพื้นที่ที่เกี่ยวข้อง

๓. หลังจากระบุที่อยู่ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม

ที่แสดงบนหน้าจอ เพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่

๔. หลังจากเจ้าหน้าที่ตอบกลับบทสนทนาแล้ว แต่ผู้ใช้งานไม่ตอบกลับภายในเวลา ๓๐ นาที ระบบจะทำการจบการสนทนาอัตโนมัติ

กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

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