



ที่ ปช ๐๐๑๗.๑/๖๐๕๕๗

ศาลากลางจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ถนนสละชีพ ปช ๗๗๐๐๐

๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เทศบาลตำบล กม.5
เลขที่รับ..... ๑๓๔๓
รับวันที่..... ๘ มิ.ย. ๒๕๖๔
เวลา..... ๑๕:๔๐ น.

เลขที่รับ..... ๑๑๒ / ๑๖.๖.๖๔

เวลา..... ๑๖.๐๐ น.

เรื่อง แจ้งประชาสัมพันธ์ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราร้องทุกข์ (Chatbot) ในการบริการประชาชน

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

ด้วยกระทรวงมหาดไทยได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราร้องทุกข์ (Chatbot) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการรับและส่งต่อเรื่องราร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านช่องทาง (Chatbot) แบบอัตโนมัติ แล่งข้อมูลสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อบริการรับ - ส่งต่อข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการเชื่อมโยงเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์กับศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย โดยปัจจุบันระบบฯ ดังกล่าว ได้เปิดให้ใช้งานแล้ว

จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จึงขอให้หน่วยงานประชาสัมพันธ์คู่มือแนะนำการใช้งานระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราร้องทุกข์ (ฉบับประชาชน) ให้ประชาชนทราบ เพื่อยกระดับและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนต่อไป รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

พันจ่าเอก

(พัฒน์ภัสร์ สิทธิศักดิ์)

รองผู้ว่าราชการจังหวัด ปฏิบัติราชการแทน

ผู้ว่าราชการจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย



สำนักงานจังหวัด

กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

โทร ๐ ๓๒๖๐ ๑๔๔๓

สนง.ทต.กม.5
☒ สำนักปลัดเทศบาล
☐ กองคลัง
☐ กองช่าง
☐ กองสาธารณสุขฯ
☐ กองการศึกษา
☐ กองการประปา
.....
ผู้รับผิดชอบ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบล กม.5

- เพื่อโปรดทราบ

- จังหวัดประจวบฯ แจ้งประชาสัมพันธ์ระบบ

แพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) ของกระทรวงมหาดไทยในการบริการประชาชน เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลการรับและส่งต่อเรื่องราว ร้องเรียนร้องทุกข์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- เห็นควรติดบอร์ดประชาสัมพันธ์และลงเว็บไซต์ให้ ประชาชนได้รับทราบ



(นางสาวชุตีมา อินทยงค์)

พนักงานจ้างทั่วไป



(นางสาวปิชญา พันธุ์เจริญ)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ



(นางวันดี ปานน้อย)

หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล



(นางจรรีรัตน์ ศรีวิสุทธิ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ปลัดเทศบาลตำบล กม.5



(นายเกียรติศักดิ์ นุชนงค์)

นายกเทศมนตรีตำบล กม.5

ผนวก จ.

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
สำหรับประชาชน

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนา
ระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับ
เรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot)
สำหรับประชาชน

สารบัญ

คู่มือแนะนำการใช้งานระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (Chatbot) สำหรับประชาชน	๑
เมนูการลงทะเบียนผู้ใช้งาน	๒
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน	๒
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiID	๕
เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน	๗
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน	๗
การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiID	๑๐
การแก้ไขรหัสผ่าน	๑๓
เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา ติดตามกำกับเรื่องราวร้องทุกข์ (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

๒. กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓. ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป

ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่

กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วนตามแบบฟอร์มที่กำหนด

1 ————— 2
 ปัญหาผู้ใช้งานทั่วไป ปัญหาส่วนตัว

ชื่อบัญชีและรหัสผ่าน

ชื่อผู้ใช้งาน ParsAP
รหัสผ่าน *****

- ☒ ต้องมีความยาวไม่น้อยกว่า 8 ตัวอักษร
- ☒ ตัวอักษรอังกฤษพิมพ์เล็ก (a-z)
- ☒ ตัวเลข (0-9)
- ☒ ตัวอักษรอังกฤษพิมพ์ใหญ่ (A-Z)

ยืนยันรหัสผ่าน

[ยกเลิก](#) [ถัดไป](#)

[illegible]

๔. กรอกข้อมูลส่วนตัว ที่อยู่ และกดยอมรับ นโยบายส่วนตัว

๕. กดปุม

ລະຫະເບື້ຍນ

เพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

เมื่อกดยืนยันระบบจะแสดงข้อความ “ลงทะเบียนสำเร็จ”



ลงทะเบียนสำเร็จ!

กรุณายืนยันอีเมลของคุณ
โดยกดลิงก์ที่ได้รับในอีเมลเพื่อเข้าสู่ระบบ

ตกลง

๖. กดปุ่ม

ยืนยัน

ที่มาจากทางอีเมลเพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

damrongdham.moi@moi.go.th
ถึง ฉัน

14:53 (3 นาทีที่ผ่านมา)



ทำไมข้อความนี้จึงอยู่ในจดหมายขยะ ข้อความนี้มีลักษณะคล้ายกับข้อความที่เคยระบุว่าเป็นจดหมายขยะ

รายงานไม่ใช่อจดหมายขยะ



เปิดเป็นภาษาไทย



MOI

เรียนคุณsooxsoox17@gmail.com,

ยืนยันอีเมลเพื่อเข้าสู่ระบบ

กรุณากดปุ่มยืนยันเพื่อยืนยันอีเมลของคุณ

ยืนยัน

ต้องการความช่วยเหลือหรือมีคำถาม? 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

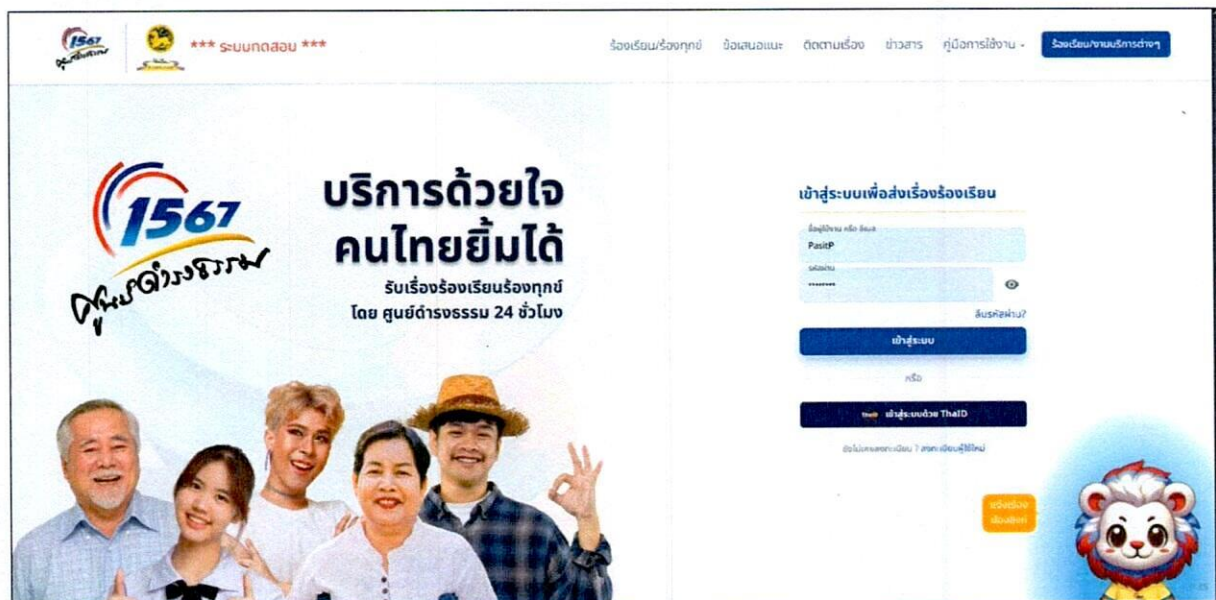
เพื่อใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiID

ThaiID เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID

และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

ThaiID บนโทรศัพท์มือถือ

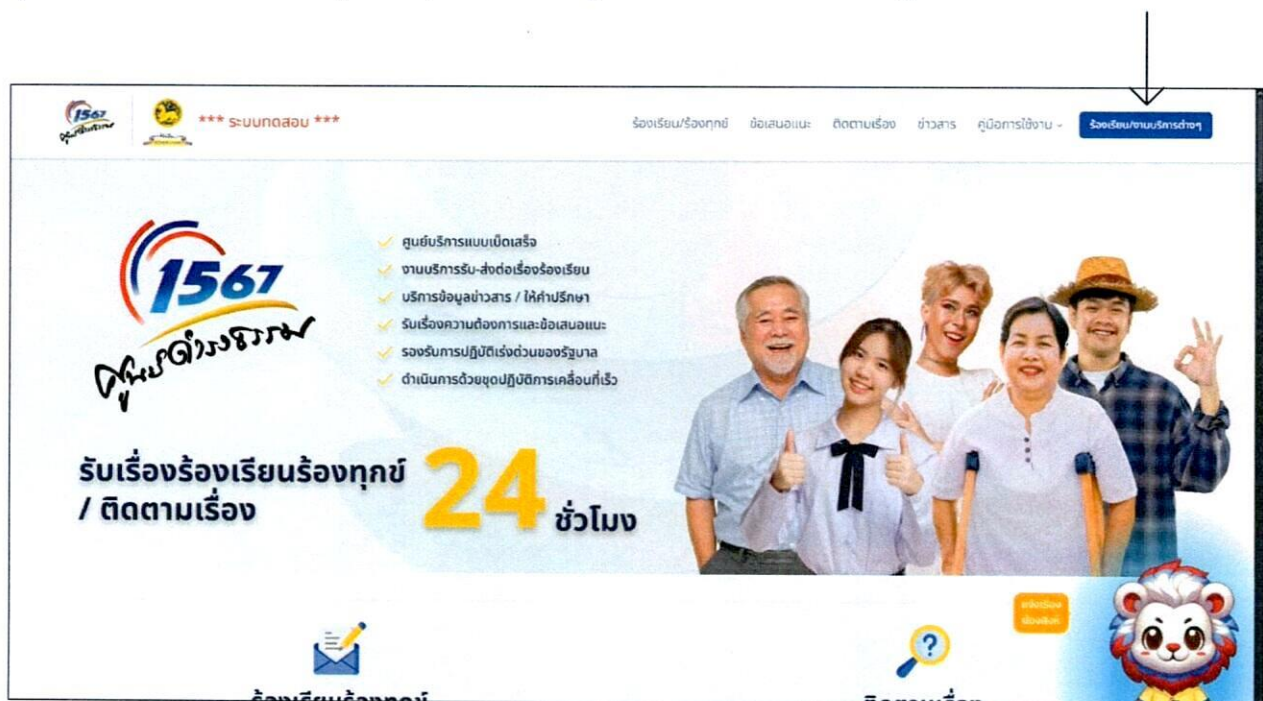


เมนูการเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

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 เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน

1567
ศูนย์ดำรงธรรม

บริการด้วยใจ
คนไทยยิ้มได้

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
โดย ศูนย์ดำรงธรรม 24 ชั่วโมง

เข้าสู่ระบบเพื่อส่งเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้ใช้งาน หรือ ชื่อเล่น
Password
รหัสผ่าน

ลืมรหัสผ่าน?

เข้าสู่ระบบ

หรือ

เข้าสู่ระบบด้วย ThaiID

ใช้ไม่ได้ระบบภายใน 7 วันต่อเป็นผู้ใช้ใหม่

แจ้งเรื่องร้องเรียน

๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบแชทบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง

1567
ศูนย์ดำรงธรรม

รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
/ ติดตามเรื่อง

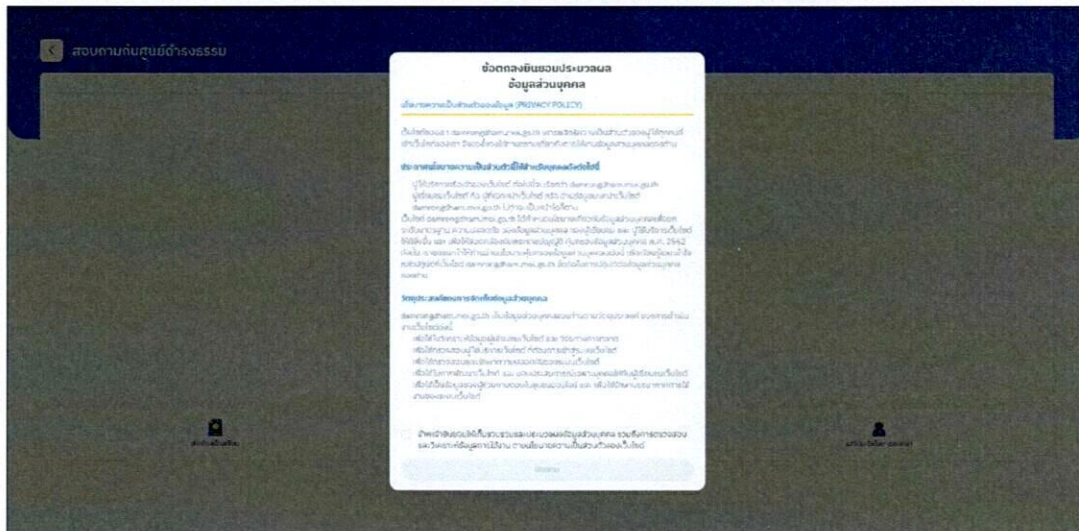
24 ชั่วโมง

- ✓ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ
- ✓ ตามบริการรับ-ส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- ✓ บริการข้อมูลข่าวสาร / ให้คำปรึกษา
- ✓ รับเรื่องความต้องการและข้อเสนอนะ
- ✓ รองรับการปฏิบัติเรื่องด่วนของรัฐบาล
- ✓ ดำเนินการด้วยชุดปฏิบัติการเคลื่อนที่เร็ว

แจ้งเรื่องร้องเรียน

๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

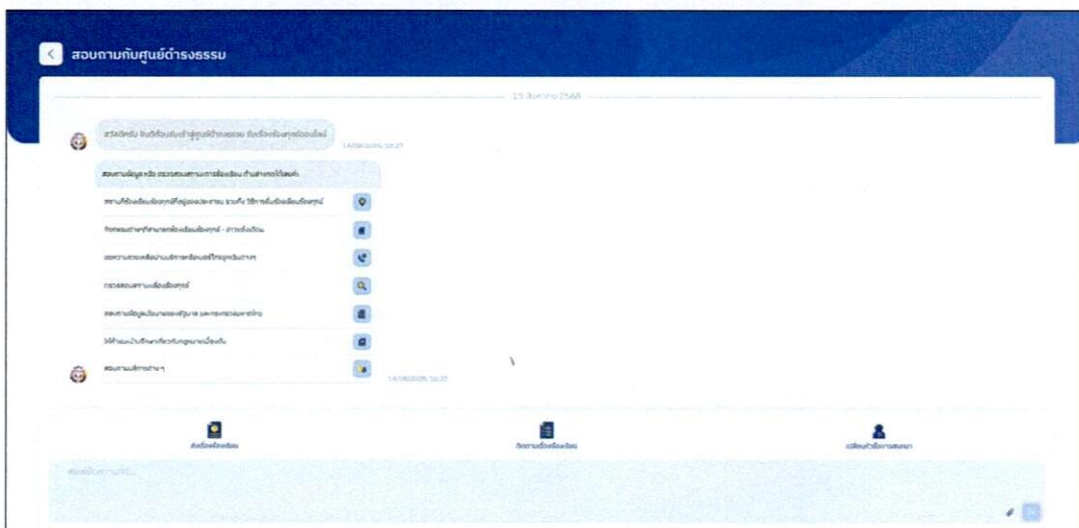
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD

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



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ

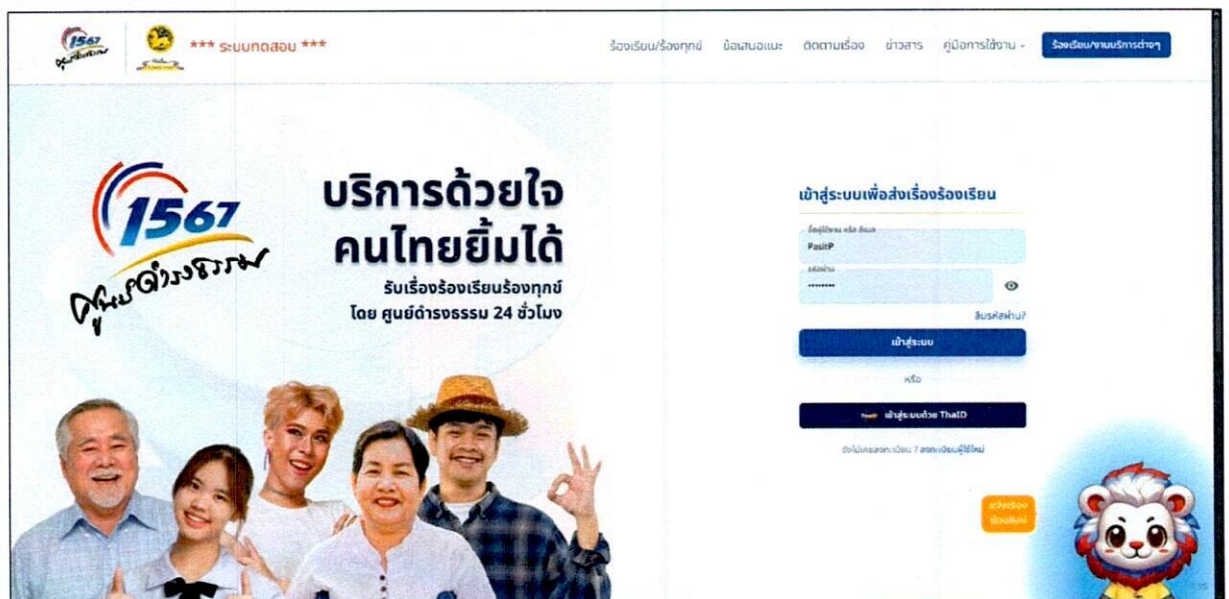
เพื่อเข้าใช้งานระบบ

๓. กดปุ่ม ThaiD

ThaiD เข้าสู่ระบบด้วย ThaiD

และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน

ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ



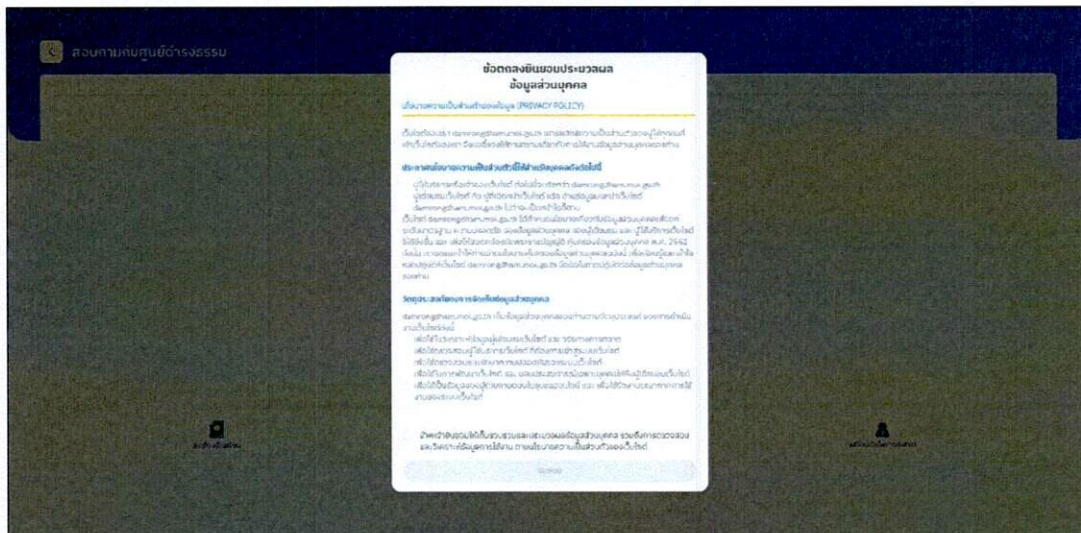


๔. เมื่อเข้าสู่หน้าหลัก ให้กดเข้าสู่ระบบเซทบอท โดยการกดที่ไอคอนรูปน้องสิงห์ที่มุมขวาล่าง



๕. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA)

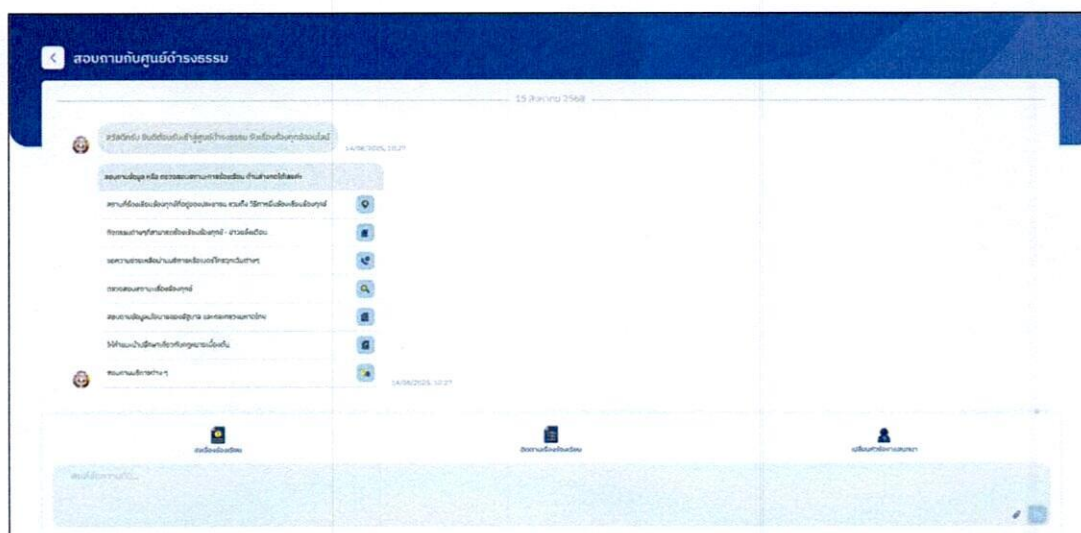
ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ การขอรับความยินยอมการเก็บข้อมูลผู้ใช้งาน โดยผู้ใช้งานจะสามารถยินยอมหรือไม่ก็ได้ หากผู้ใช้งานไม่ยินยอมจะไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยหน้าต่างข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะแสดงขึ้นให้ผู้ใช้งานกดยอมรับเพียงครั้งเดียว



๖. กดติ๊กที่ช่อง “ข้าพเจ้ายินยอมให้เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลการใช้งาน ตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเว็บไซต์” ที่ด้านล่างของข้อตกลง และกดปุ่มยินยอม



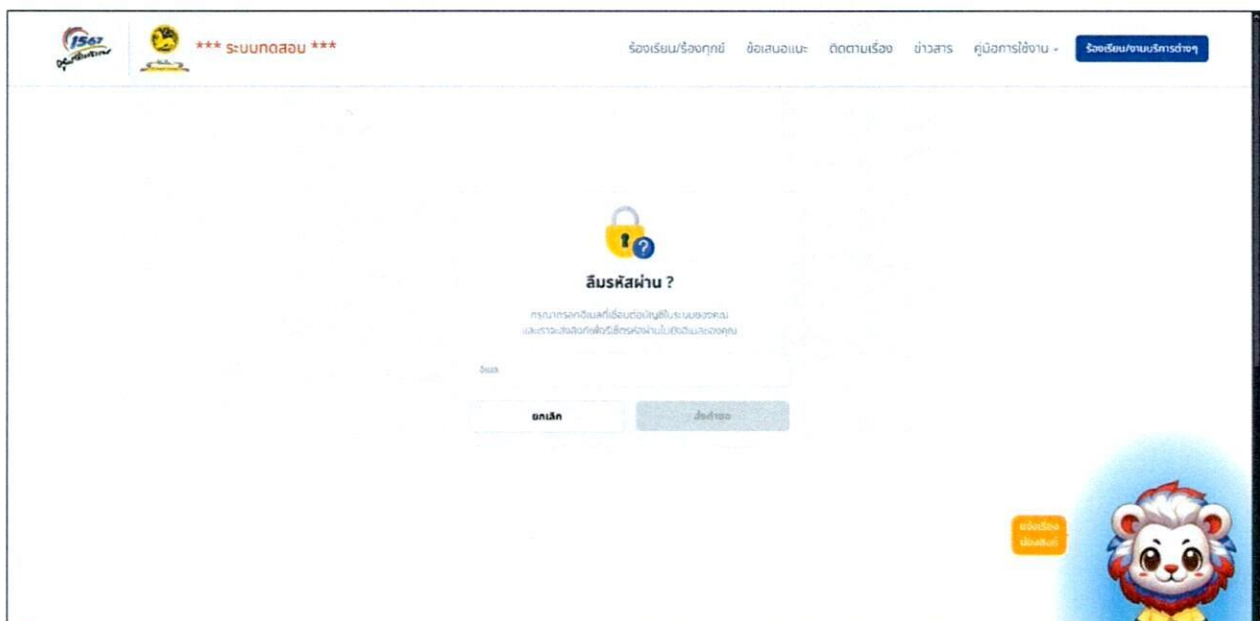
๗. จากนั้น ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบแชทบอท



การแก้ไขรหัสผ่าน

เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งาน ในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้ โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

๑. กดปุ่มลิ้งรหัสผ่าน **ลิ้งรหัสผ่าน?** ที่หน้า เข้าสู่ระบบ

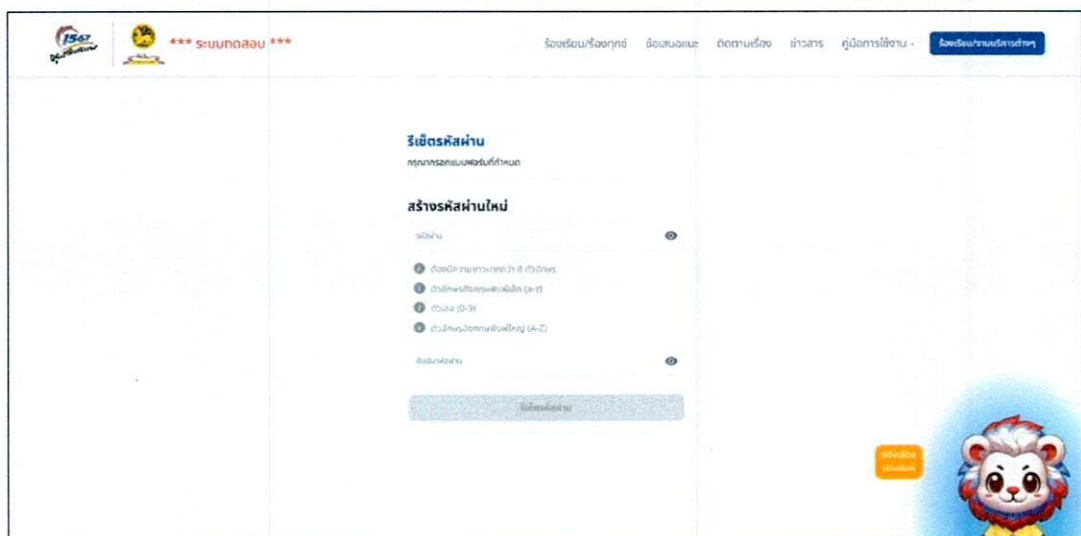
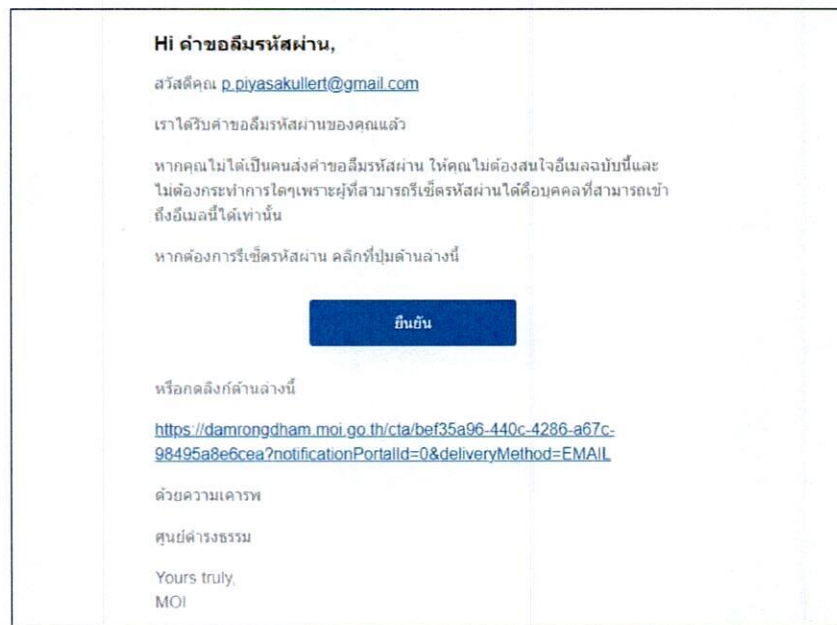


๒. กดรูปศูนย์ดำรงธรรม  เมื่อผู้ใช้คลิกที่รูปนี้ ระบบจะนำทางกลับไปยังหน้าหลัก

๓. กรอกอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด **ส่งคำขอ** ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลที่ระบุ

อีเมล

๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน



๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่ และกลับหน้า เข้าสู่ระบบ



เมนูการใช้งานระบบระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหา

ติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (Chatbot)

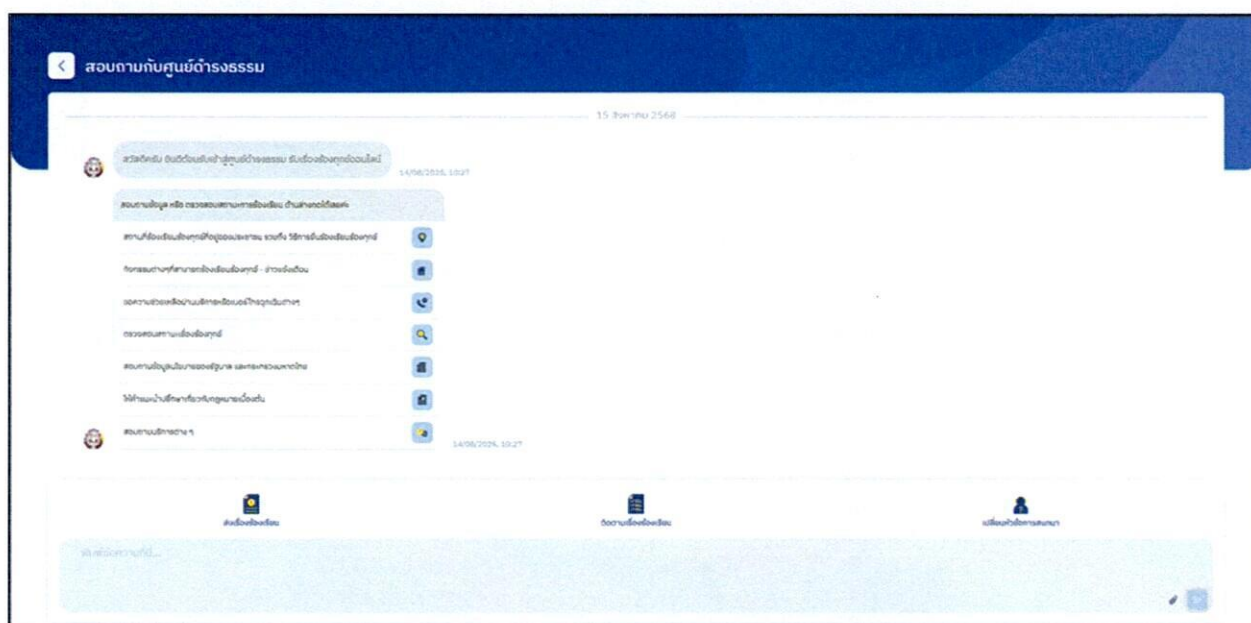
เมนูระบบโครงการพัฒนาระบบแพลตฟอร์มบริหารจัดการปัญหาติดตามกำกับเรื่องร้องทุกข์ (Chatbot) เป็น

ประกอบด้วยเมนูย่อย ๓ ดังนี้

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

เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

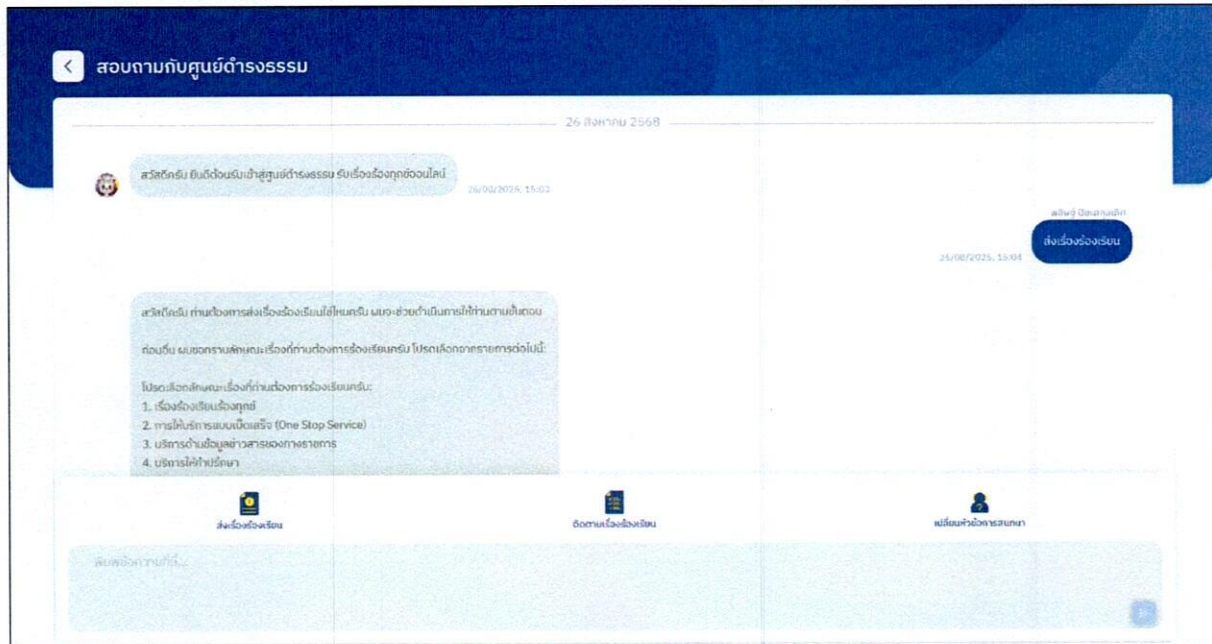
เมนูการส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot เป็น เป็นเมนูสำหรับการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของประชาชนผ่านช่องทาง Chatbot โดยแปลงข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย



ขั้นตอนการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้

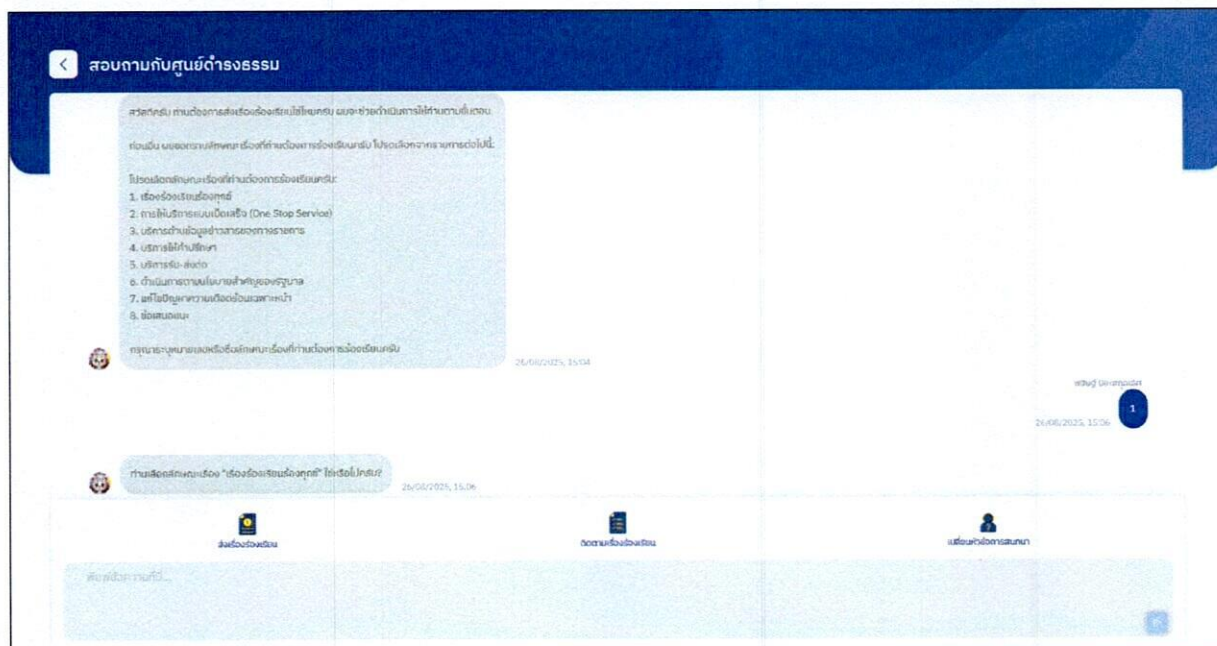


๑. กดที่ปุ่ม ส่งเรื่องร้องเรียน หรือ พิมพ์คำว่า ส่งเรื่องร้องเรียน



๒. เลือกลักษณะเรื่องที่ต้องการร้องเรียนโดยการพิมพ์ชื่อหัวข้อ หรือ พิมพ์ตัวเลข

และยืนยันการเลือก



[illegible]

< สอดถามกับศูนย์ดำรงธรรม

ต่อไป กรุณาเลือกประเภทเรื่องเรียนหย่อนที่ดำเนินการเรื่องเรียนคดี:

1. ยาสเสพติด
2. สถานบริการ/วัดระเบียนสังคม/ทำประเวณี
3. บ่อนการพนัน/หวย
4. ค้ายาไป/กรรพการกรรมชาติ
5. ทำบุญฟรี
6. เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
7. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดอื่นๆ
8. ผู้มีจิตอาสา
9. ขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่น
10. แจ้งเบาะแสการกระทำความผิดที่สามารถแก้ไขได้ทันที (ผู้ที่มีอำนาจ)
11. แจ้งเบาะแสหรือข้อเท็จจริง

 กรุณาระบุหมายเลขเรื่องเรียนหย่อนที่ดำเนินการเรื่องเรียนคดี

24/08/2025, 15:09

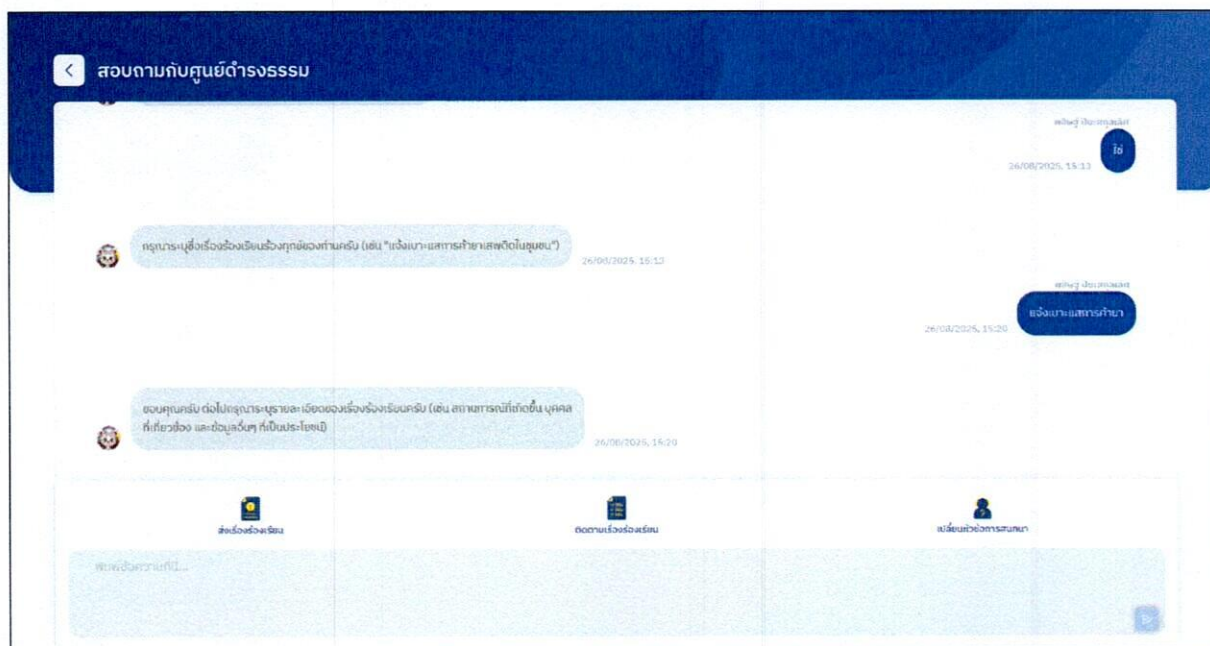

 มีเรื่องเรียนคดี


 ตรวจสอบเรื่องเรียนคดี

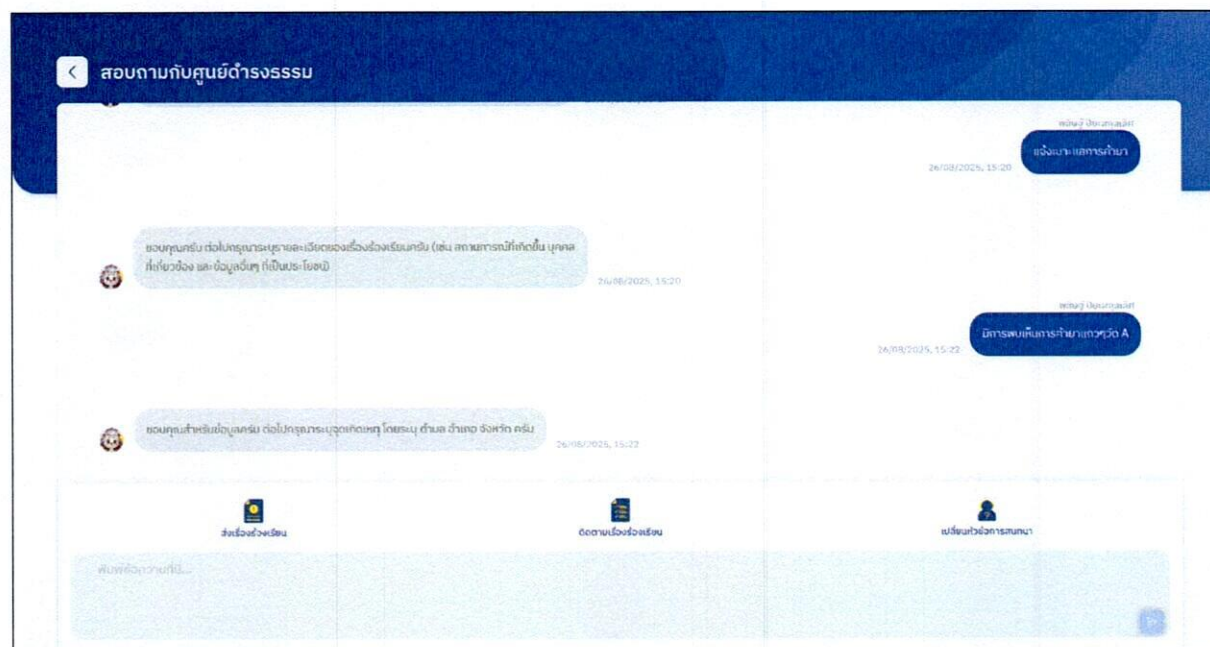

 ติดต่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ดำรงธรรม

พิมพ์ข้อความนี้...

๕. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนทุกข้อ



๖. ระบุนายละเอียดยี่สิบเรื่องร้อยเรียน



๗. ระบุจุดเกิดเหตุ

<
สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

26/08/2025, 15:22
 ผู้ช่วย ประชาสัมพันธ์
 บริการเพื่อสิทธิการทางหลวง A

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ ต่อไปจะทราบจุดเกิดเหตุโดยระบุด้วยชื่อ อำเภอ ตำบล จังหวัด ครับ

26/08/2025, 15:22

26/08/2025, 15:23
 ผู้ช่วย ประชาสัมพันธ์
 ผู้จัดการ ศูนย์ฯ

ขอขอบคุณครับ ต่อไปจะทราบสถานที่จุดเกิดเหตุโดยละเอียด เช่น บ้านเลขที่ ชื่อถนน ซอย หรือจุดสังเกตที่สำคัญครับ

26/08/2025, 15:23

ส่งแจ้งจังหวัด

ติดตามเรื่องแจ้งเรียน

แจ้งเจ้าหน้าที่การขนส่ง

พิมพ์ข้อความที่นี่...

๘. ระบุสถานที่จุดเกิดเหตุ

<
สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

26/08/2025, 15:23
 ผู้ช่วย ประชาสัมพันธ์
 ผู้จัดการ ศูนย์ฯ

ขอขอบคุณครับ ต่อไปจะทราบสถานที่จุดเกิดเหตุโดยละเอียด เช่น บ้านเลขที่ ชื่อถนน ซอย หรือจุดสังเกตที่สำคัญครับ

26/08/2025, 15:23

26/08/2025, 15:25
 ผู้ช่วย ประชาสัมพันธ์
 หน่วย A

ขอขอบคุณครับ ต่อไปจะทราบสถานที่จุดเกิดเหตุ

26/08/2025, 15:25

ส่งแจ้งจังหวัด

ติดตามเรื่องแจ้งเรียน

แจ้งเจ้าหน้าที่การขนส่ง

พิมพ์ข้อความที่นี่...

๙. ระบุวัน/เดือน/ปี เกิดเหตุ

<
สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

26/08/2025, 15:25

หน้า A

สอบถามศูนย์ ดำรงธรรมระบุวัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ

26/08/2025, 15:25

สอบถามศูนย์ ดำรงธรรมระบุวัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ

26/08/2025, 15:25

ส่งข้อความ

ติดตามเรื่อง

ประวัติการสนทนา

พิมพ์ข้อความที่นี่...

๑๐. ระบุรายละเอียดอื่นๆ ของจุดเกิดเหตุ หรือ สามารถบอกว่าไม่ได้

<
สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม

26/08/2025, 15:25

หน้า A

สอบถามศูนย์ ดำรงธรรมระบุวัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ

26/08/2025, 15:25

สอบถามศูนย์ ดำรงธรรมระบุวัน/เดือน/ปี ที่เกิดเหตุ

26/08/2025, 15:25

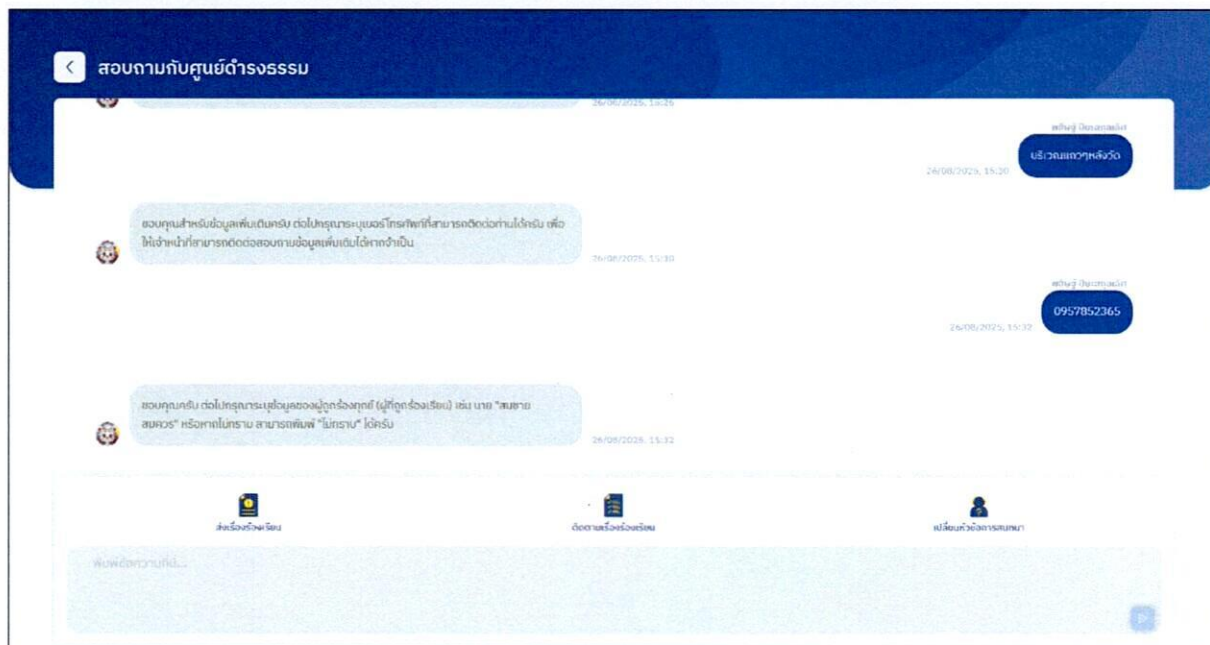
ส่งข้อความ

ติดตามเรื่อง

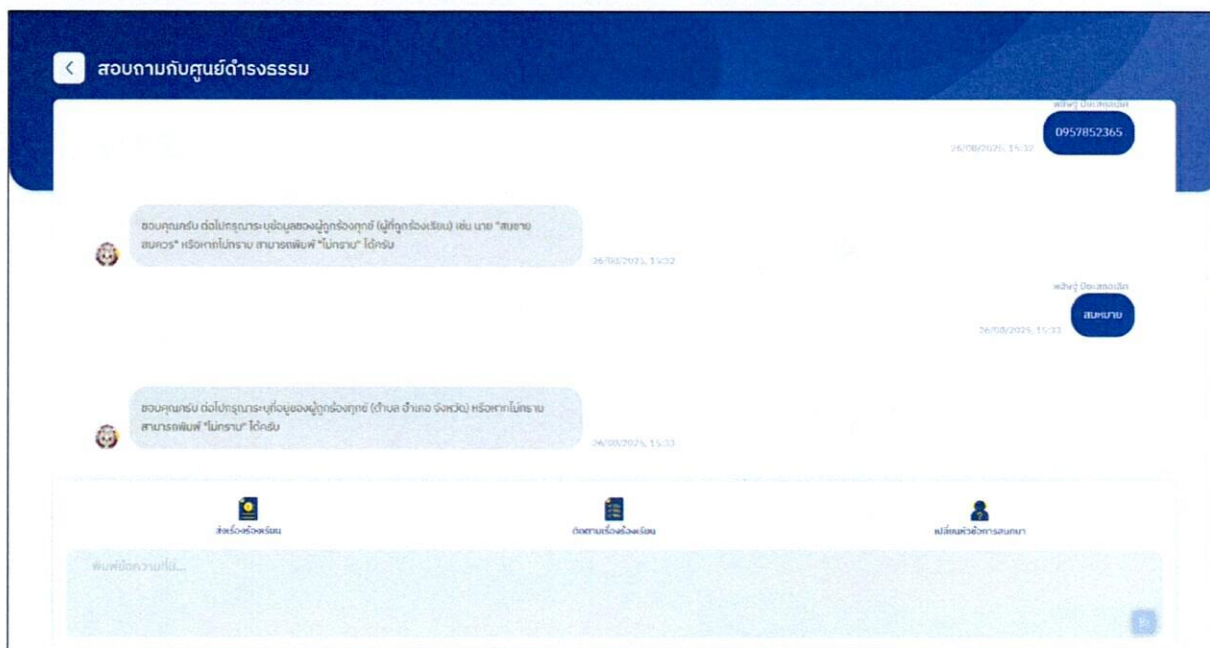
ประวัติการสนทนา

พิมพ์ข้อความที่นี่...

๑๑. ระบุเบอร์ติดต่อผู้ร้องเรียน



๑๒. ระบุผู้ ชื่อ-นามสกุล ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖



๑๓. ระบุที่อยู่ ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

๑๔. ระบุรายละเอียดที่อยู่ของผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้ ระบบจะข้ามไปข้อ ๑๖

๑๖

๑๕. ระบุเบอร์โทรศัพท์ผู้ถูกร้องทุกข์ สามารถตอบว่าไม่ทราบได้

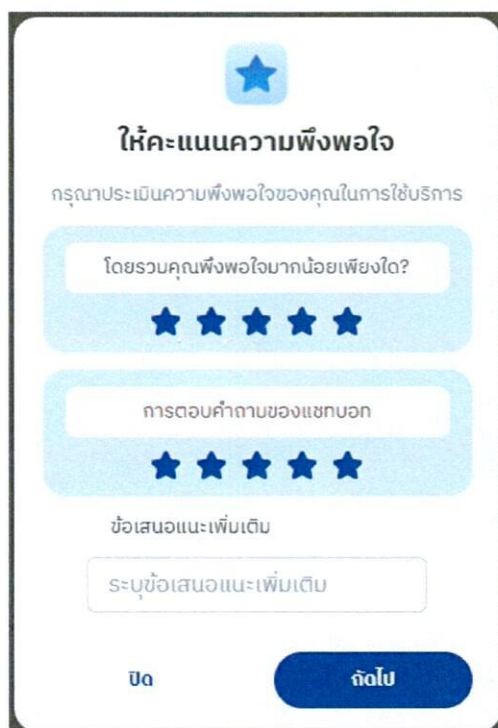
๑๖. อัปโหลดเอกสาร โดยกดปุ่ม

อัปโหลด

ซึ่งสามารถดยกเลิกได้ และหากอัปโหลดแล้ว ให้ยืนยันผ่านแชทว่า “เรียบร้อยแล้ว”

๑๘.๓. ระบบจะแสดงหน้าต่างให้คะแนนความพึงพอใจ โดยสามารถให้คะแนนได้ทั้งหมด ๒ หัวข้อ ได้แก่

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



๑๘.๔. สามารถให้คะแนน Chatbot ได้ที่ระหว่าง ๑-๕ คะแนน โดยแต่ละคะแนนมีความหมายดังนี้

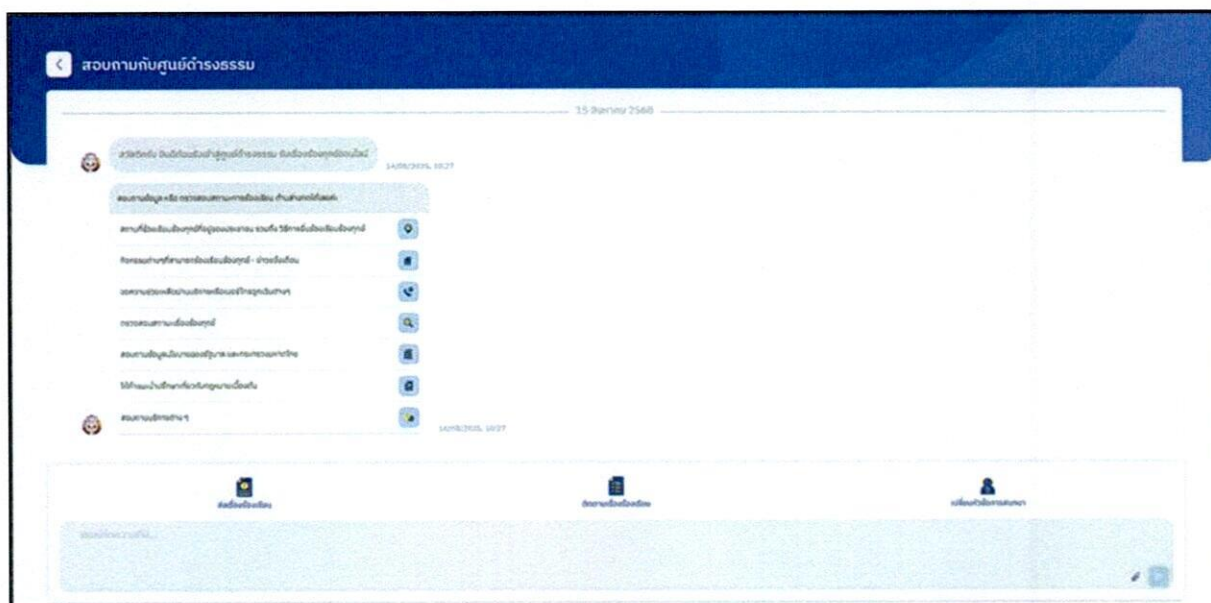
- ๑) ๑ ดาว หมายถึง แย่มาก / ไม่พอใจ
- ๒) ๒ ดาว หมายถึง ค่อนข้างแย่
- ๓) ๓ ดาว หมายถึง ปานกลาง / พอใช้ได้
- ๔) ๔ ดาว หมายถึง ดี / ค่อนข้างพอใจ
- ๕) ๕ ดาว หมายถึง ดีเยี่ยม

๑๘.๔. จากนั้นสามารถกดถัดไป เพื่อยืนยันและเปิดการสนทนาใหม่ได้

หมายเหตุ: ในการใช้งานระบบ ห้ามพิมพ์คำหยาบคาย หากระบบตรวจพบว่ามีกรพิมพ์คำหยาบคายอาจถูกระงับการใช้งานได้

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot

เมนูการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Chatbot คือฟังก์ชันที่อำนวยความสะดวกให้
 ผู้ใช้งานในการตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนที่แจ้งผ่านระบบ โดยสามารถค้นหาและ
 ตรวจสอบได้จากชื่อเรื่องหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ระบุ ระบบจะนำเสนอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนให้แก่
 ผู้ใช้งานโดยตรง โดยไม่ต้องผ่านเจ้าหน้าที่



ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ Chatbot มีดังนี้

๑. กดที่ปุ่ม 
๒. ระบุชื่อเรื่องร้องเรียนหรือรหัสเรื่องร้องเรียนที่ต้องการค้นหา
๓. ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนที่ระบุ

< สอบถามกับศูนย์ดำรงธรรม
MOI256809000032

26/06/2563 14:07

ขอสอบถามเรื่องข้อเท็จจริงของเรื่องเรียนถามกับ สน.ปทุมธานีเรื่องข้อเท็จจริงของลูกน้อง

รายละเอียดเรื่องเรียนถามของศูนย์ดำรงธรรม:

เรื่อง: ปลัดเทศบาล

หมายเลขอ้างอิง: MOI256809000032

สถานะ: เสร็จสิ้นแล้ว

คุณลักษณะของเรื่อง: เป็นเรื่องเรียนถามเกี่ยวกับเรื่องเรียนถามของลูกน้อง สน.ปทุมธานี

เมื่อได้แจ้งว่าเรื่องเรียนถามของลูกน้อง สน.ปทุมธานี เป็นเรื่องเรียนถามของลูกน้อง สน.ปทุมธานี

ที่อยู่ติดต่อ: (ไม่มีข้อมูล) อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

26/06/2563 14:07



ศูนย์ดำรงธรรม



เอกสารที่เกี่ยวข้อง

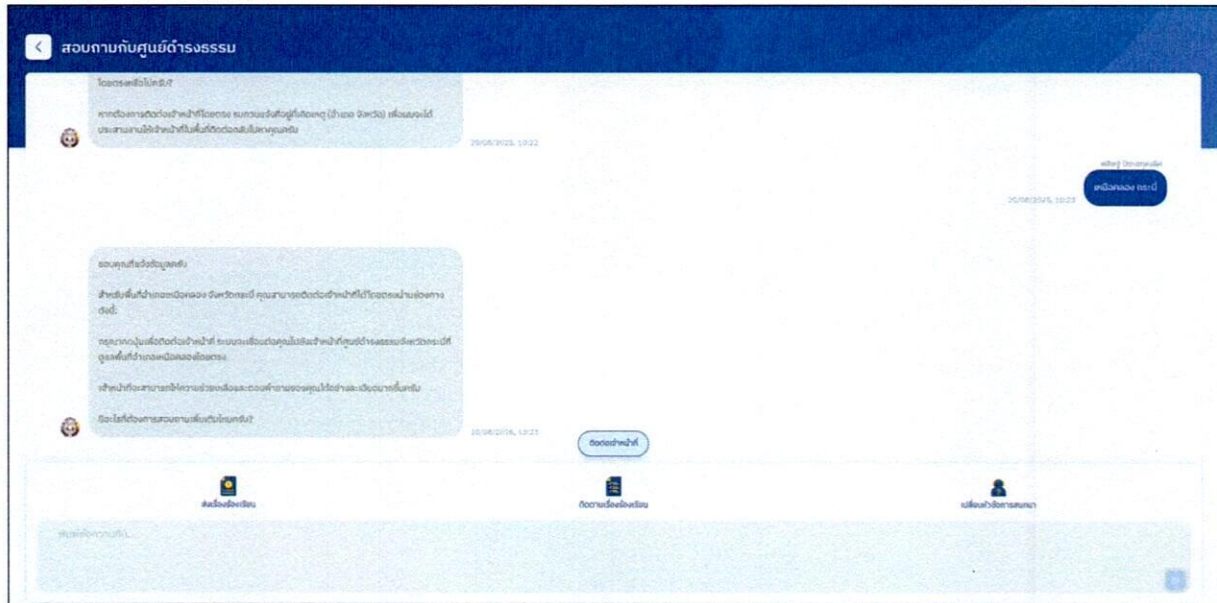


ประวัติการติดต่อ

ประวัติการติดต่อ...

เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่

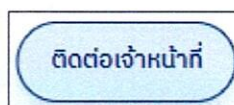
เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ เป็น เมนูติดต่อเจ้าหน้าที่ คือทางเลือกสำหรับผู้ใช้งานเมื่อระบบ Chatbot ไม่สามารถตอบคำถามหรือให้ข้อมูลที่ต้องการได้ จึงส่งต่อให้เจ้าหน้าที่รับช่วงตอบคำถามแทน



ขั้นตอนการติดต่อเจ้าหน้าที่ มีดังนี้

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

เจ้าหน้าที่



๓. หลังจากระบุที่อยู่ ให้ผู้ใช้งานกดปุ่ม

ที่แสดงบนหน้าจอ เพื่อติดต่อ

๔. หลังจากเจ้าหน้าที่ตอบกลับบทสนทนาแล้ว แต่ผู้ใช้งานไม่ตอบกลับภายในเวลา ๓๐ นาที ระบบจะทำการจบการสนทนาอัตโนมัติ

กรณีผู้ใช้งานถูกระงับการใช้งาน

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

