

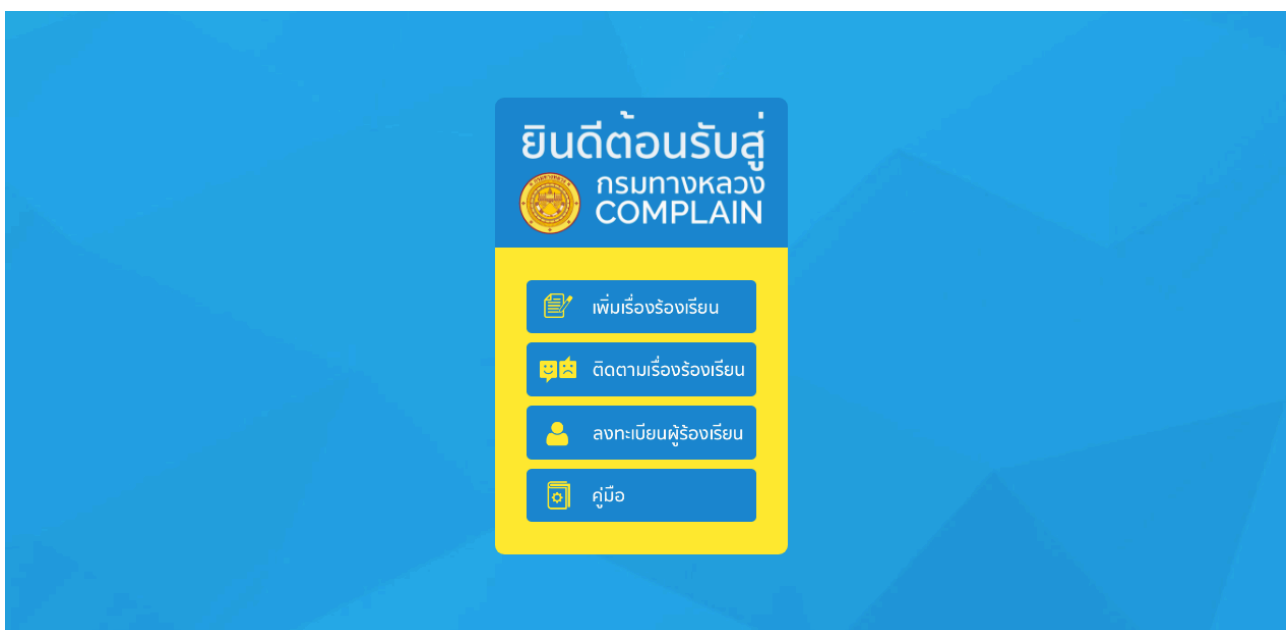
คู่มือการใช้งาน

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชน

1 การใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กรมทางหลวง โดยฝ่ายประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขานุการกรม ได้จัดทำระบบร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กรมทางหลวง เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือจากทางกรมทางหลวง รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่างๆ ด้วย

ซึ่งระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นี้ นอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว ยังสามารถรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนกลับไปยังประชาชน ผู้ร้องเรียนได้ โดยผ่านทางกล่องโต้ตอบที่หน้าเว็บไซต์ และแจ้งสถานะการดำเนินงานผ่านทางข้อความทาง SMS ได้อีกด้วย



รูปที่ 1 แสดงหน้าจอเริ่มต้นการใช้งาน

2. การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบร้องเรียนร้องทุกข์

ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนที่ต้องการแจ้ง เพื่อขอให้ทางเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการให้ความช่วยเหลือ หรือเพื่อเป็นข้อเสนอนะ ได้โดยกดที่ “เมนูเพิ่มเรื่องร้องเรียน” ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงเมนูเพิ่มเรื่องร้องเรียน

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าสำหรับกรอกรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังรูปที่ 2-1 ประชาชนผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลผู้ร้องเรียนที่หน้านี้ โดยเครื่องหมาย * (ดอกจัน) คือที่ช่องที่จำเป็นต้องกรอก หลังจากนั้น กด “ขั้นตอนต่อไป” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

The screenshot shows the registration page for the Ministry of Transport Complaint System. The header includes the logo and name of the system. Below the header, there are navigation tabs: 'เพิ่มเรื่องร้องเรียน' (Add Complaint), 'ติดตามเรื่องร้องเรียน' (Track Complaint), and 'คู่มือ' (Manual). The main form area has several sections:

- ผู้ร้องเรียน** (Complainant): Fields for name (ชื่อ นามสกุล), ID card number (เลขประจำตัวประชาชน), gender (เพศ: ชาย/หญิง), age (อายุ), and address (ที่อยู่).
- จังหวัด** (Province): A dropdown menu.
- อำเภอ** (District): A dropdown menu.
- ตำบล** (Sub-district): A dropdown menu.
- รหัสไปรษณีย์** (Postal Code): A text field.
- ติดตามเรื่องและรับการตอบกลับผ่าน SMS** (Follow up and receive response via SMS): A checkbox.
- ติดตามเรื่องและการตอบกลับผ่านอีเมล** (Follow up and receive response via email): A checkbox.
- ขั้นตอนต่อไป** (Next Step): A green button.

At the bottom, there is a footer with the text: 'ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานประชาสัมพันธ์ กรมทางหลวง' (Complaint Center, Public Information Office, Ministry of Transport).

รูปที่ 2-1 แสดงหน้ากรอกข้อมูล (ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน)

ขั้นตอนต่อไป

รูปที่ 2-2 แสดงปุ่มขั้นตอนถัดไป

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าสำหรับกรอกรายละเอียดข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดังรูปที่ 2-3 ประชาชนผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียนที่หน้านี้ โดยเครื่องหมาย * (ดอกจัน) คือที่ช่องที่จำเป็นต้องกรอก หลังจากนั้น กด “ขั้นตอนต่อไป” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

กรมทางหลวง
ระบบร้องเรียนร้องทุกข์

เข้าสู่ระบบผู้ร้องเรียน

เพิ่มเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน คู่มือ

ผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน รูปภาพ / ไฟล์ประกอบ สถานที่

* ช่องทางร้องเรียน เวิร์ด

* กลุ่มเรื่อง กรุณาเลือกกลุ่มเรื่อง

* เรื่อง

รหัสคดี

* รายละเอียด

ก่อนหน้า ขั้นตอนต่อไป

รูปที่ 2-3 แสดงหน้ากรอกข้อมูล (ส่วนข้อมูลเรื่องร้องเรียน)

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าสำหรับเพิ่มรูปภาพหรือไฟล์ประกอบ ดังรูปที่ 2-4 ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถเพิ่มรูปภาพหรือไฟล์ประกอบได้ที่หน้านี้ หลังจากนั้น กด “ขั้นตอนต่อไป” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

ไฟล์รูปภาพที่รองรับ ได้แก่ .jpg .gif .png

ไฟล์ประกอบที่รองรับ ได้แก่ .pdf .mp4

The screenshot shows the 'กรรมาทรวง ระบบร้องเรียนร้องทุกข์' (Ministry of the Interior Complaint System) interface. The top navigation bar includes 'เพิ่มเรื่องร้องเรียน' (Add Complaint), 'ติดตามเรื่องร้องเรียน' (Track Complaint), and 'คู่มือ' (Manual). Below this, there are tabs for 'ผู้ร้องเรียน' (Complainant), 'เรื่องร้องเรียน' (Complaint), 'รูปภาพ / ไฟล์ประกอบ' (Image / Attachment), and 'สถานที่' (Location). The 'รูปภาพ / ไฟล์ประกอบ' tab is active, displaying a table with five rows for file uploads. Each row contains a 'Choose File' button, the text 'No file chosen', and a red minus button. At the bottom of the table is a blue plus button. Below the table are two buttons: 'ก่อนหน้า' (Previous) and 'ขั้นตอนต่อไป' (Next).

Choose File	No file chosen	-
Choose File	No file chosen	-
Choose File	No file chosen	-
Choose File	No file chosen	-
Choose File	No file chosen	-
		+

ก่อนหน้า ขั้นตอนต่อไป

รูปที่ 2-4 แสดงหน้าเพิ่มรูปภาพหรือไฟล์ประกอบ

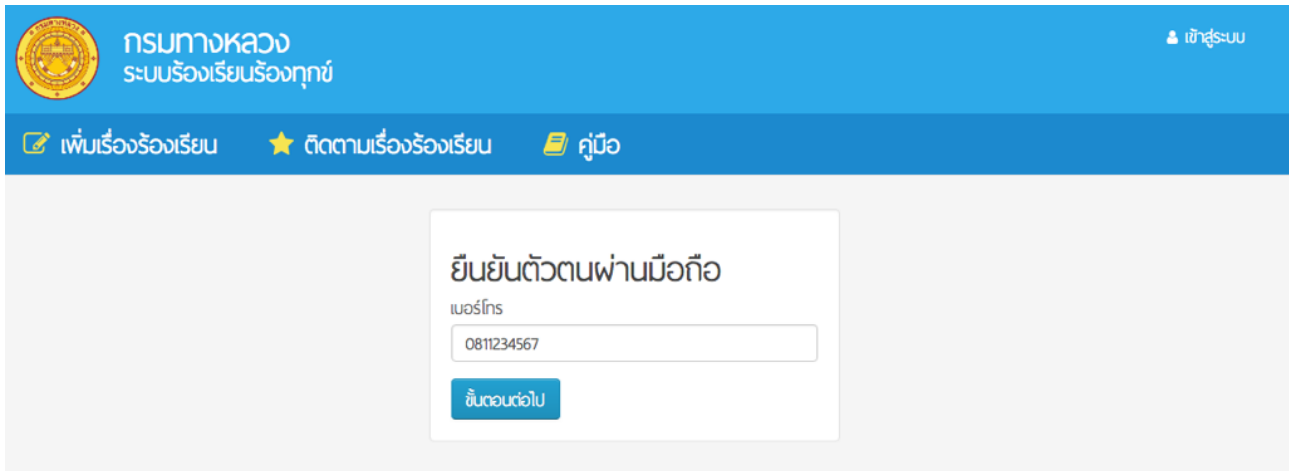
ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าสำหรับระบุสถานที่ของเรื่องที่ร้องเรียน ดังรูปที่ 2-5 ประชาชนผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลสถานที่เรื่องร้องเรียนที่หน้านี้ โดยเครื่องหมาย * (ดอกจัน) คือช่องที่จำเป็นต้องกรอก หลังจากนั้น กด “ส่งเรื่องร้องเรียน” เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เข้าสู่ระบบ

รูปที่ 2-5 แสดงหน้าระบุสถานที่ของเรื่องที่ร้องเรียน

ส่งเรื่องร้องเรียน

รูปที่ 2-6 แสดงปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน

ประชาชนผู้ร้องเรียนจะต้องทำการยืนยันตัวตนผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่ระบุไว้ โดยกดที่ “ขั้นตอนต่อไป” ดังรูปที่ 2-7 ระบบจะส่งรหัส OTP ให้ทางข้อความ SMS

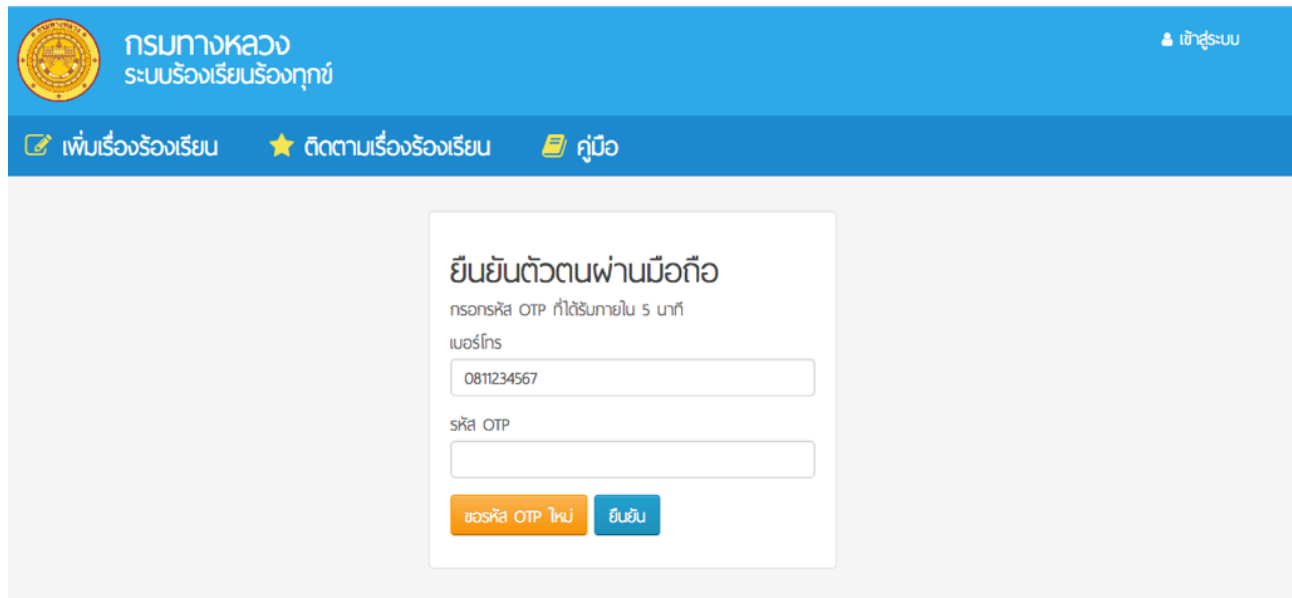


รูปที่ 2-7 แสดงหน้าจอการยืนยันตัวตนผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือ



รูปที่ 2-8 แสดงปุ่มขั้นตอนต่อไป

ประชาชนผู้ร้องเรียนจะต้องนำรหัส OTP ที่ได้รับทาง SMS กรอกลงในช่อง รหัส OTP แล้วกดที่ “ยืนยัน” ดังรูปที่ 2-9 ในกรณีที่ไม่ได้รับ SMS สามารถ กด “ขอรหัส OTP ใหม่” เพื่อให้ระบบทำการส่ง SMS อีกครั้ง



รูปที่ 2-9 แสดงหน้าจอกรอกรหัส OTP เพื่อยืนยัน

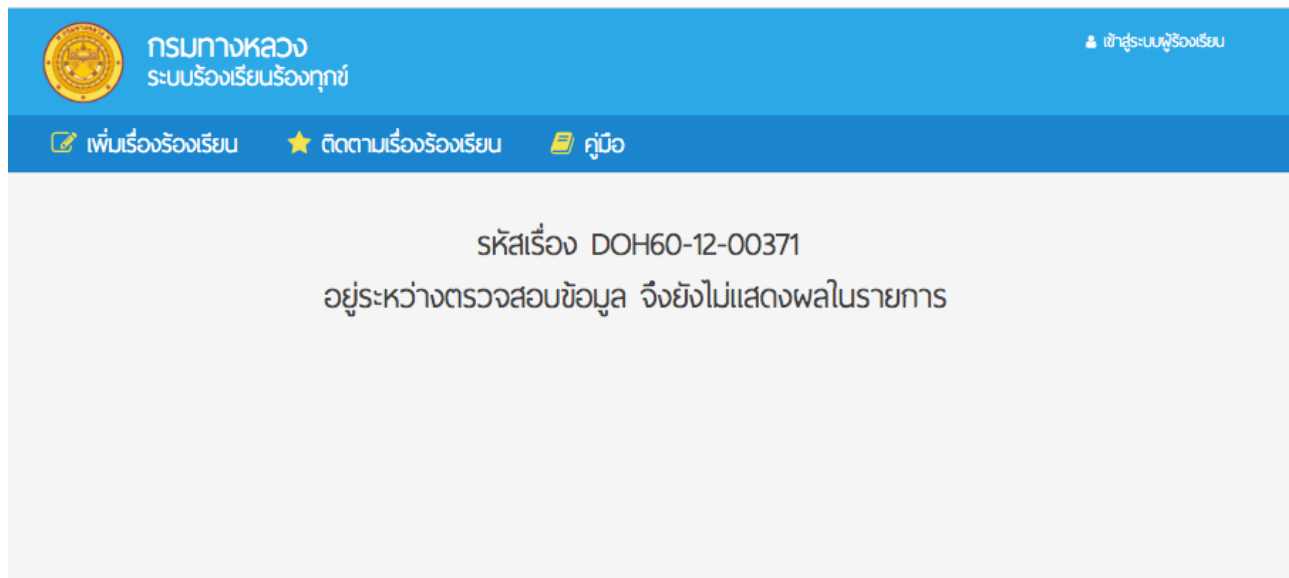


รูปที่ 2-10 แสดงปุ่มยืนยัน



รูปที่ 2-11 แสดงปุ่มขอรหัส OTP ใหม่

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบเรียบร้อยแล้ว ระบบจะแสดงข้อความรหัสเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ดังรูปที่ 2-12 ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถนำรหัสเรื่องร้องเรียน เพื่อติดตามความก้าวหน้า และสถานะ การดำเนินงานในเมนูติดตามเรื่องร้องเรียนได้ต่อไป แต่จะต้องรอการตรวจสอบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ก่อน จึงจะแสดงข้อมูลแก่สาธารณะ



รูปที่ 2-12 แสดงรหัสเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

3. การใช้งานเมนูติดตามเรื่องร้องเรียน

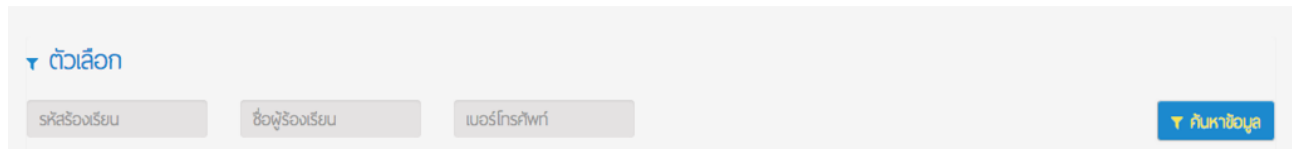
ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถติดตาม และดูรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนที่เคยแจ้งไว้ได้ โดยกด “เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน” ดังรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงเมนูติดตามเรื่องร้องเรียน

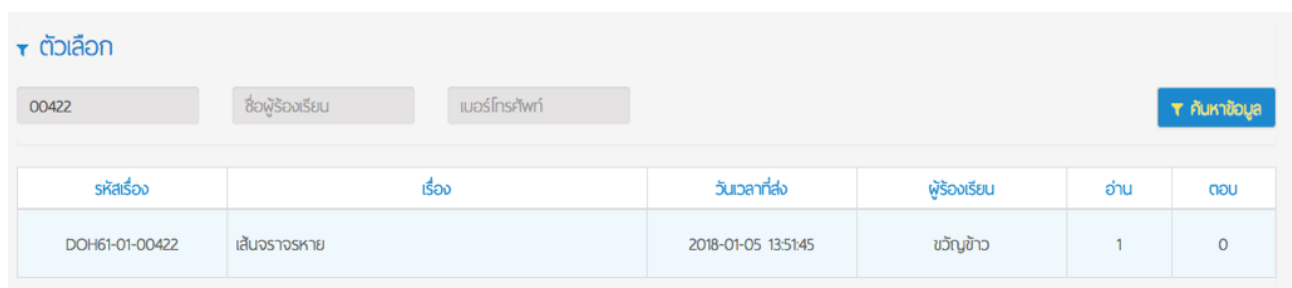
ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าต่างติดตามเรื่องร้องเรียน ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการติดตามได้โดยการระบุรหัสเรื่อง หรือชื่อผู้ร้องเรียน หรือเบอร์โทรศัพท์ ที่เคยระบุไว้แล้วกด “ค้นหาข้อมูล” ดังรูปที่ 3-1

รูปที่ 3-1 แสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน



รูปที่ 3-2 แสดงส่วนการค้นหาเรื่องร้องเรียน

ระบบจะแสดงผลเรื่องที่ค้นหา โดยแสดงรหัสเรื่อง เรื่อง วันเวลาที่ส่ง ชื่อผู้ร้องเรียน จำนวนคนอ่าน จำนวนคำตอบ ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถกด “**ชื่อเรื่อง**” เพื่อเปิดดูรายละเอียด หรือความคืบหน้าของเรื่องที่ได้ส่งร้องเรียนไว้ ดังรูปที่ 3-3



รหัสเรื่อง	เรื่อง	วันเวลาที่ส่ง	ผู้ร้องเรียน	อ่าน	ตอบ
DOH61-01-00422	เส้นจราจรหาย	2018-01-05 13:51:45	ขวัญข้าว	1	0

รูปที่ 3-3 แสดงรายการเรื่องร้องเรียนที่ค้นหา

ระบบจะแสดงหน้ารายละเอียดของเรื่องร้องเรียน โดยจะแสดงข้อมูลของเรื่องร้องเรียน สถานะปัจจุบัน จำนวนผู้อ่าน จำนวนผู้ตอบ และรายงานความคืบหน้าที่กล่องโต้ตอบด้านล่าง ดังรูปที่ 3-4

แสดงรายละเอียด

สถานะปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่รับทราบข้อมูล
รหัสเรื่อง : DOH61-01-00422
ผู้แจ้ง : ขวัญข้าว
เวลาที่ส่ง : 2018-01-05 13:51:45
อ่าน : 0
ตอบ : 0

สถานที่
สุพรรณ
กำแพงเมืองสุพรรณบุรี สุพรรณบุรี

คำตอบที่ 3 ได้รับทราบแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

ผู้บันทึก: Admin ส่วนกลาง (นาย นิพนธ์) ส่ง: เวลา: 2018-01-22 12:36:53

คำตอบที่ 2 ส่งเรื่องดำเนินการ

ผู้บันทึก: แขวงทางหลวงสุพรรณบุรีที่ 1 (สุพรรณ กอง ก้อน) ส่ง: เวลา: 2018-01-05 13:57:29

คำตอบที่ 1 เจ้าหน้าที่รับทราบข้อมูลแล้ว

ผู้บันทึก: Admin ส่วนกลาง (นาย นิพนธ์) ส่ง: เวลา: 2018-01-05 13:53:40

รูปที่ 3-4 แสดงหน้ารายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และกล่องโต้ตอบเพื่อรายงานความคืบหน้า

ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถแชร์เรื่องร้องเรียนได้ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยกดที่ “เฟสบุ๊ค” “ทวิตเตอร์” “อีเมล” และ “ไลน์” ดังรูปที่ 3-5

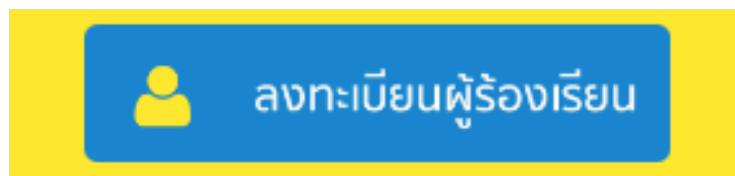
แสดงรายละเอียด

Facebook Twitter Email LINE

รูปที่ 3-5 แสดงปุ่มสื่อสังคมออนไลน์

4. การใช้งานเมนูลงทะเบียนผู้ร้องเรียน

ประชาชนผู้ร้องเรียน สามารถเลือกลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ได้ เพื่อความสะดวกในการติดตามเรื่องร้องเรียนที่เคยแจ้ง โดยกด “เมนูลงทะเบียนผู้ร้องเรียน” ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 แสดงเมนูลงทะเบียนผู้ร้องเรียน

ระบบจะแสดงหน้าลงทะเบียนใหม่ และเข้าสู่ระบบ หากยังไม่เคยลงทะเบียน กด “ลงทะเบียน” เพื่อลงทะเบียนเป็นสมาชิกระบบร้องเรียนร้องทุกข์ หากลงทะเบียนไว้แล้ว กรอก “บัญชีผู้ใช้งาน” และ “รหัสผ่าน” แล้วกด “เข้าสู่ระบบ” ดังรูปที่ 4-1

รูปที่ 4-1 แสดงหน้าจอลงทะเบียน และเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์

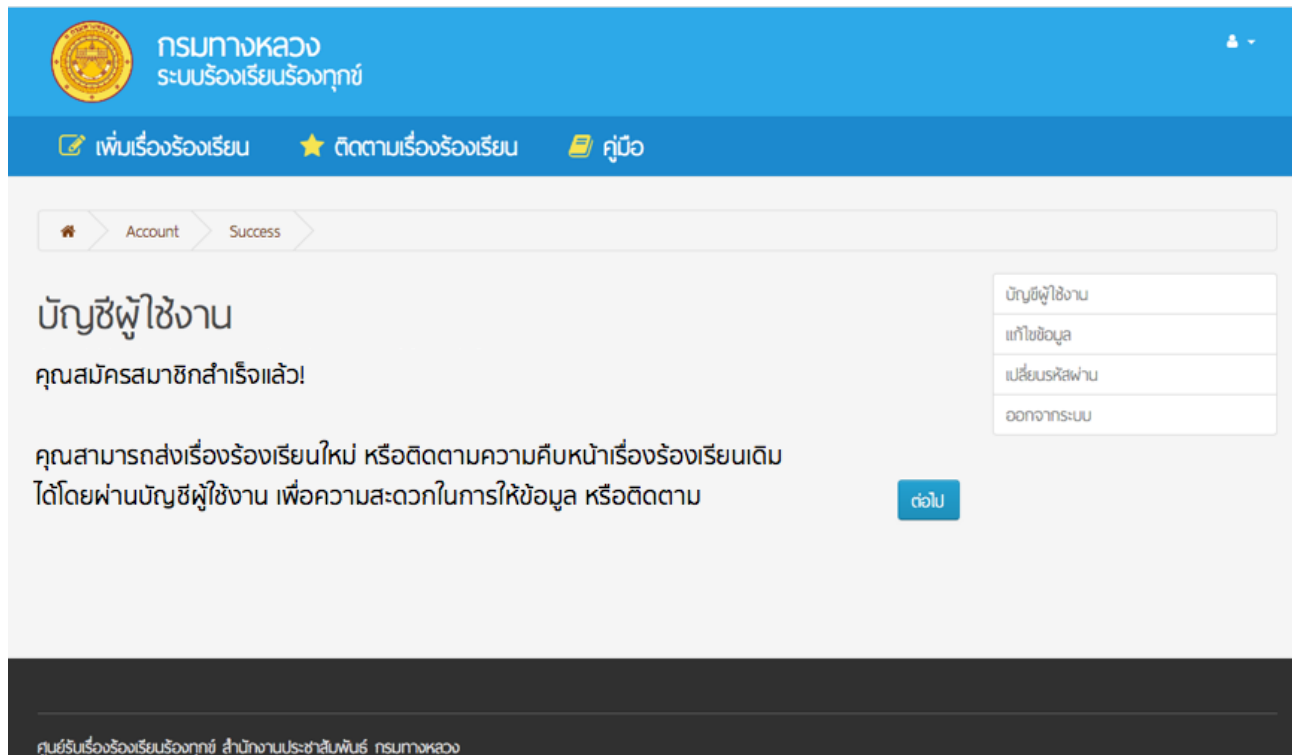
หากกด “ลงทะเบียน” ระบบจะแสดงหน้าลงทะเบียน ดังรูปที่ 4-2 ประชาชนผู้ร้องเรียนต้องกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อลงทะเบียน โดยเครื่องหมาย * (ดอกจัน) คือที่ช่องที่จำเป็นต้องกรอก และต้องเลือกยอมรับเงื่อนไขการใช้งาน หลังจากนั้น กด “ต่อไป” เพื่อตกลงลงทะเบียนเป็นสมาชิกระบบร้องเรียนร้องทุกข์

The screenshot shows a registration form with the following sections:

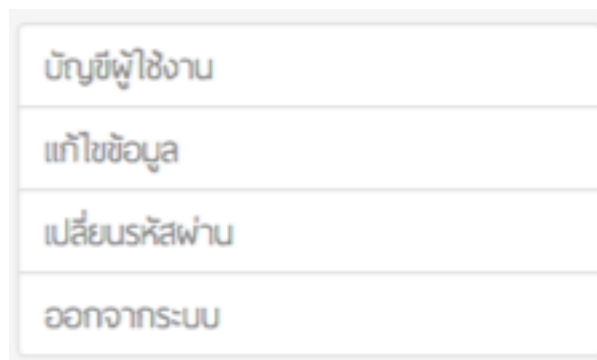
- บัญชีผู้ใช้งาน** (User Account): Includes a sub-header 'ถ้าเป็นสมาชิกอยู่แล้วสามารถเข้าสู่ระบบได้ที่หน้า เข้าสู่ระบบ.' (If you are already a member, you can log in at the 'Log In' page).
- ข้อมูลส่วนตัว** (Personal Information): Fields for ชื่อจริง (First Name), นามสกุล (Surname), E-Mail, and หมายเลขโทรศัพท์ (Phone Number).
- รหัสผ่านของคุณ** (Your Password): Fields for รหัสผ่าน (Password) and ยืนยันรหัสผ่าน (Confirm Password).
- จดหมายข่าว** (Newsletter): A checkbox for 'ติดตามข่าวสาร' (Follow news) with radio buttons for 'ใช่' (Yes) and 'ไม่' (No).
- Footer:** Includes a checkbox for 'ยอมรับเงื่อนไขการใช้งาน' (Accept terms of use), a link to 'Privacy Policy', and a blue 'ต่อไป' (Next) button.

รูปที่ 4-2 แสดงหน้าลงทะเบียน

ระบบจะแสดงหน้าจอบัญชีผู้ใช้งาน และข้อความ คุณสมัครสมาชิกสำเร็จแล้ว! ดังรูปที่ 4-3 ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถแก้ไขข้อมูลส่วนตัวได้ โดยกด “แก้ไขข้อมูล” ที่เมนูด้านขวา ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถเปลี่ยนรหัสผ่านได้ โดยกด “เปลี่ยนรหัสผ่าน” ที่เมนูด้านขวา หากต้องการออกจากระบบ กด “ออกจากระบบ” ที่เมนูด้านขวา



รูปที่ 4-3 แสดงหน้าจอบัญชีผู้ใช้งาน



รูปที่ 4-4 แสดงเมนูบัญชีผู้ใช้งาน

ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถเลือกเข้าสู่ระบบได้โดยกด “เข้าสู่ระบบผู้ร้องเรียน” ที่ด้านบนของหน้าจอ ดังรูปที่ 4-5



รูปที่ 4-5 แสดงช่องทางการเข้าสู่ระบบผู้ร้องเรียนที่ด้านบนของหน้าจอ

เมื่อเข้าสู่ระบบสมาชิกแล้ว ระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนเดิมที่เคยแจ้งโดยอัตโนมัติ เพื่อสามารถเข้าติดตามรายงานความก้าวหน้าได้ทันที ดังรูปที่ 4-6

รหัสเรื่อง	เรื่อง	วันเวลาที่ส่ง	ผู้ร้องเรียน	อ่าน	ตอบ
DOH60-12-00354	สะพานลอยมีสายไฟฟ้าตก	2017-12-04 14:37:38	-	0	0

รูปที่ 4-6 แสดงรายการเรื่องร้องเรียนเดิมที่เคยแจ้ง

5. การใช้งานเมนูคู่มือ

ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชนได้ โดยกด “เมนูคู่มือ” ดังรูปที่ 5

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะทำการดาวน์โหลด คู่มือเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการดาวน์โหลด

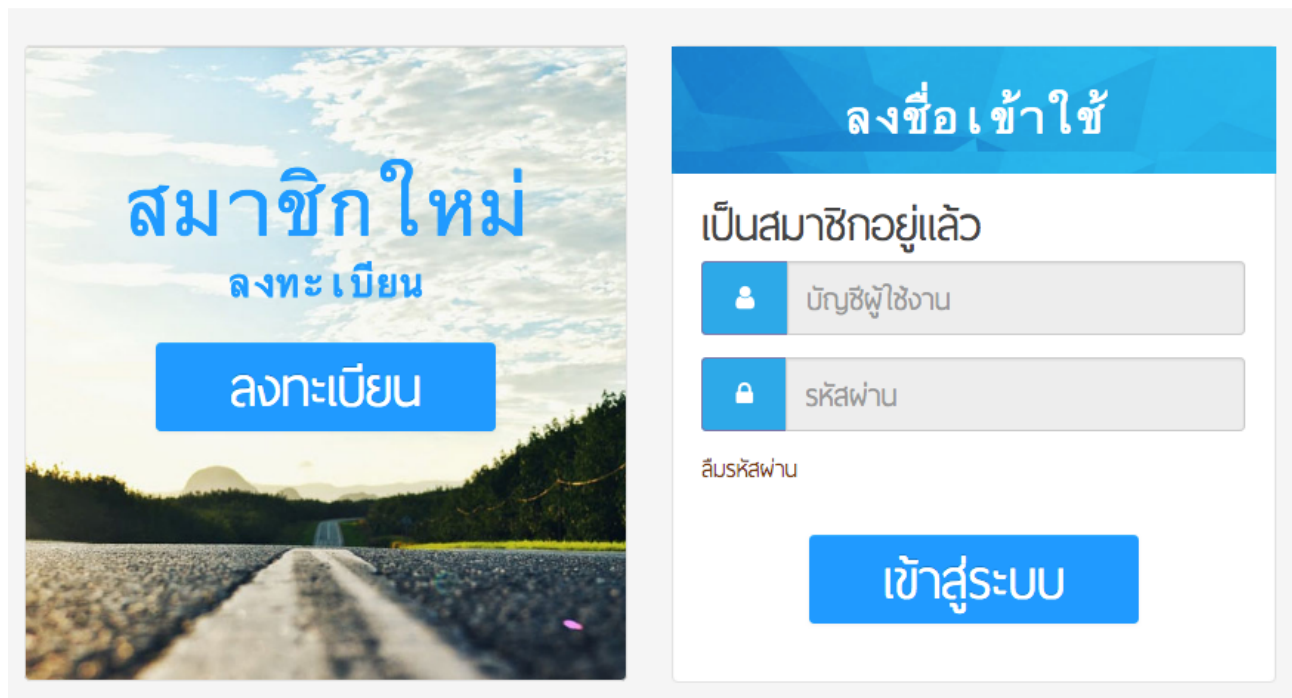


รูปที่ 5 แสดงเมนูคู่มือ

รูปที่ 4.1 แสดงรายการเรื่องร้องเรียนตามแผนที่

6. การขอรหัสผ่านใหม่

หากประชาชนผู้ร้องเรียนลืมรหัสผ่าน หรือไม่สามารถใช้งานรหัสผ่านเดิมได้ สามารถขอรหัสผ่านใหม่ได้ จากอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้กับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ โดยที่หน้าเข้าสู่ระบบ เลือก “ลืมรหัสผ่าน” ดังรูปที่ 6



The image shows a web interface for a complaint system. On the left, there is a banner with a scenic background and the text "สมาชิกใหม่ ลงทะเบียน" (New Member Register) and a blue button labeled "ลงทะเบียน" (Register). On the right, there is a login section titled "ลงชื่อเข้าใช้" (Login). It includes the text "เป็นสมาชิกอยู่แล้ว" (Already a member), two input fields for "บัญชีผู้ใช้งาน" (Username) and "รหัสผ่าน" (Password), a "ลืมรหัสผ่าน" (Forgot password) link, and a blue button labeled "เข้าสู่ระบบ" (Login).

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าจอขั้นตอนการขอรหัสผ่านใหม่ โดยประชาชนผู้ร้องเรียนต้องกรอกอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้กับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ หลังจากนั้นกด “ต่อไป” ดังรูปที่ 6-1

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะส่งลิงค์ตั้งรหัสผ่านใหม่ ไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อนำไปยังหน้าสำหรับตั้งรหัสส่วนบุคคล จากนั้นประชาชนผู้ร้องเรียนจะสามารถนำรหัสผ่านใหม่เพื่อเข้าใช้ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ได้

รูปที่ 6-1 แสดงหน้าจอขั้นตอนการขอรหัสผ่านใหม่