

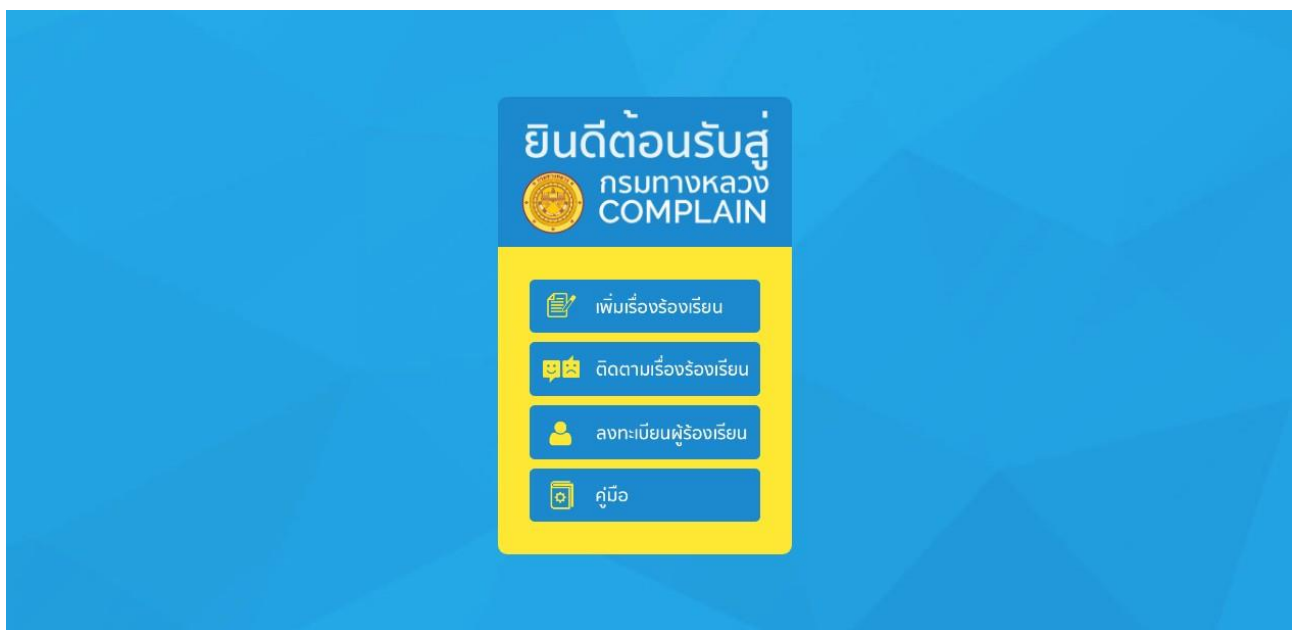
คู่มือการใช้งาน

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชน

1 การใช้งานระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

กรมทางหลวง โดยฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขาธิการกรม ได้จัดทำระบบร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์กรมทางหลวง เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ประชาชน ที่ต้องการ แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือต้องการความช่วยเหลือจากทางกรมทางหลวง รวมทั้งข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นต่างๆ ด้วย

ซึ่งระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์นี้ นอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน ในการแจ้งเรื่องร้องเรียนแล้ว ยังสามารถรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนกลับไปยังประชาชน ผู้ร้องเรียนได้ โดยผ่านทางกล่องโต้ตอบที่หน้าเว็บไซต์ และแจ้งสถานะการดำเนินงานผ่านทางข้อความทาง SMS ได้อีกด้วย



รูปที่ 1 แสดงหน้าจอเริ่มต้นการใช้งาน

2. การแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางระบบร้องเรียนร้องทุกข์

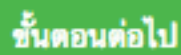
ประชาชนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนที่ต้องการแจ้ง เพื่อขอให้ทางเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการให้ความช่วยเหลือ หรือเพื่อเป็นข้อเสนอนแนะ ได้โดยกดที่ “เมนูเพิ่มเรื่องร้องเรียน” ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 แสดงเมนูเพิ่มเรื่องร้องเรียน

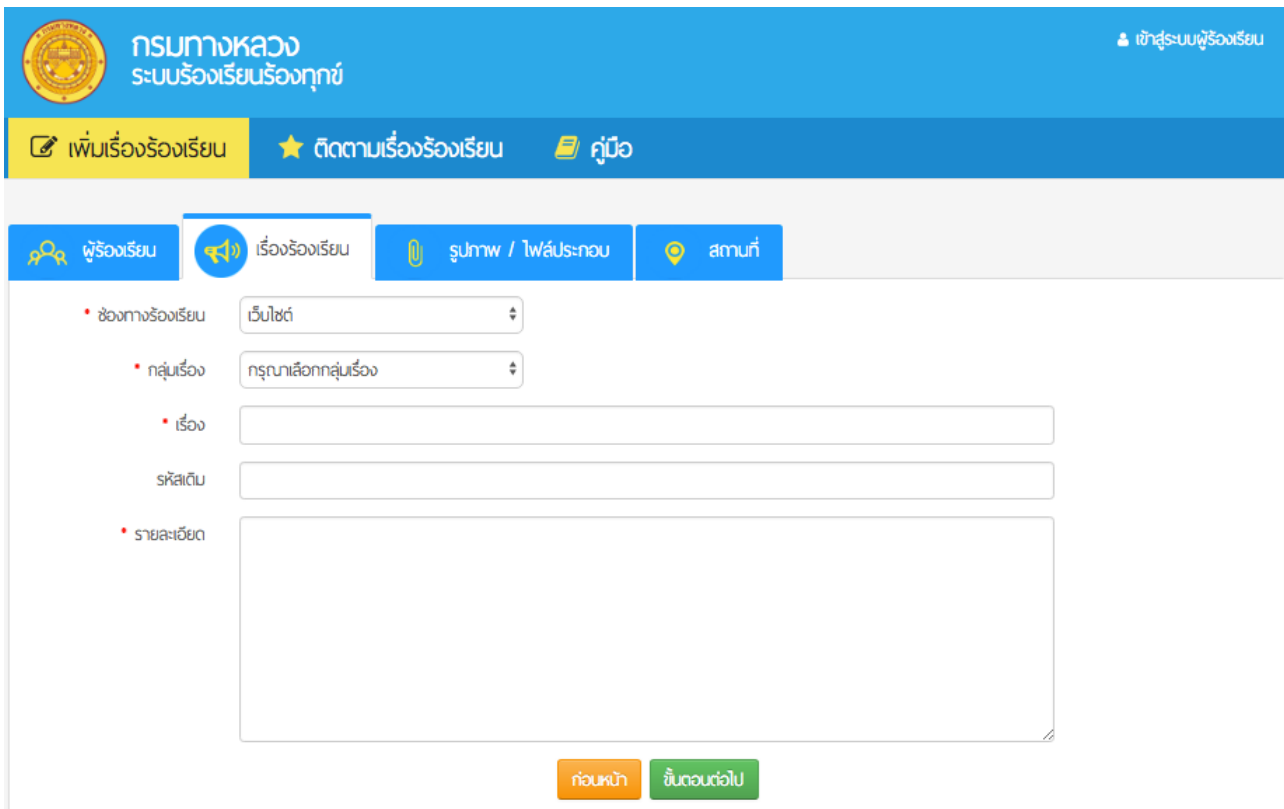
ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าสำหรับกรอกรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังรูปที่ 2-1 ประชาชนผู้ร้องเรียนต้องระบุข้อมูลผู้ร้องเรียนที่หน้านี้ โดยเครื่องหมาย * (ดอกจัน) คือที่ช่องที่จำเป็นต้องกรอก หลังจากนั้น กด “ขั้นตอนต่อไป” เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป

รูปที่ 2-1 แสดงหน้ากรอกข้อมูล (ส่วนข้อมูลผู้ร้องเรียน)



รูปที่ 2-2 แสดงปุ่มขั้นตอนถัดไป

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

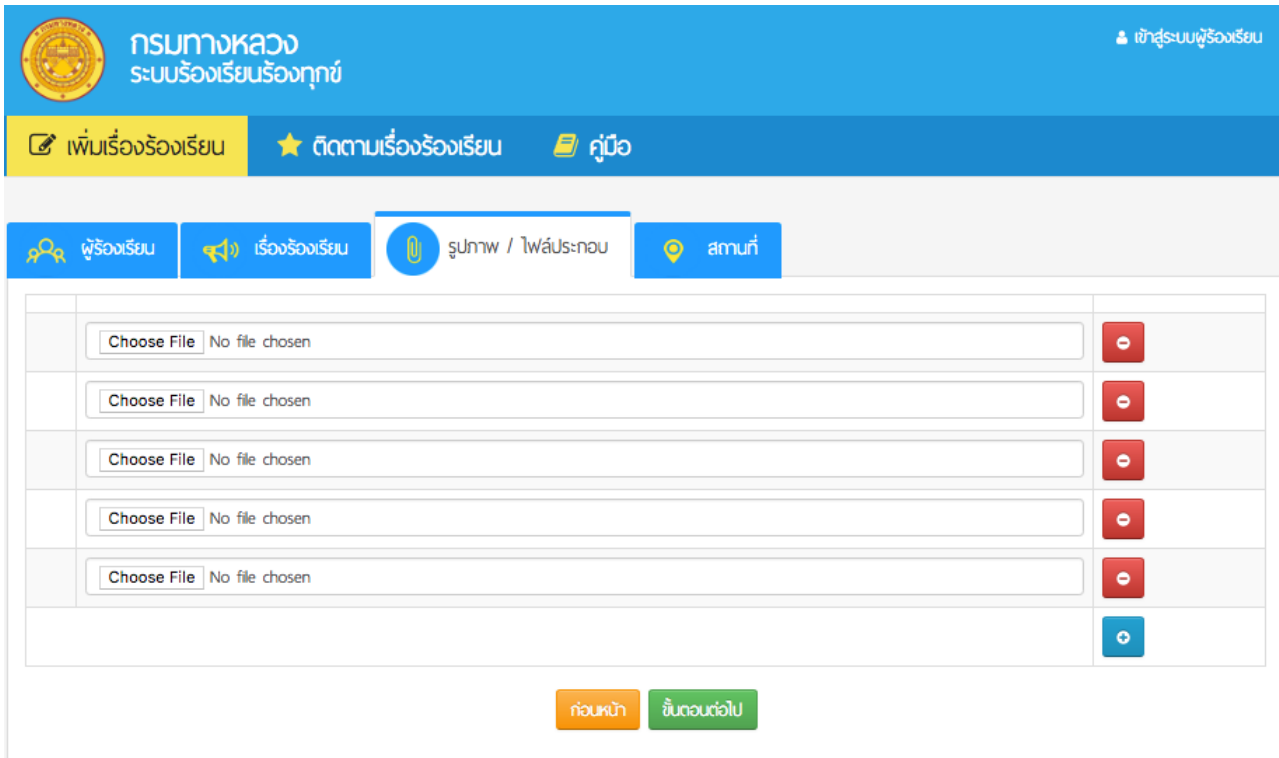


รูปที่ 2-3 แสดงหน้ากรอกข้อมูล (ส่วนข้อมูลเรื่องร้องเรียน)

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

ไฟล์รูปภาพที่รองรับ ได้แก่ .jpg .gif .png

ไฟล์ประกอบที่รองรับ ได้แก่ .pdf .mp4



ผู้ร้องเรียน	เรื่องร้องเรียน	รูปภาพ / ไฟล์ประกอบ	สถานที่
		<div>Choose File No file chosen</div>	
		<div>Choose File No file chosen</div>	
		<div>Choose File No file chosen</div>	
		<div>Choose File No file chosen</div>	
		<div>Choose File No file chosen</div>	

[ก่อนหน้า](#) [ขั้นตอนต่อไป](#)

รูปที่ 2-4 แสดงหน้าเพิ่มรูปภาพหรือไฟล์ประกอบ

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

กรมทวงหลวง
ระบบร้องเรียนร้องทุกข์

เข้าสู่ระบบผู้ร้องเรียน

เพิ่มเรื่องร้องเรียน ติดตามเรื่องร้องเรียน คู่มือ

ผู้ร้องเรียน เรื่องร้องเรียน รูปภาพ / ไฟล์แนบ สถานที่

* สถานที่: ตำบลบางหลวงและหลักไธเนตร

* จังหวัด: กรุงเทพมหานคร * อำเภอ:

* ตำบล:

Latitude: Longitude:

แผนที่: ดาวเทียม

Google

ก่อนหน้า ส่งเรื่องร้องเรียน

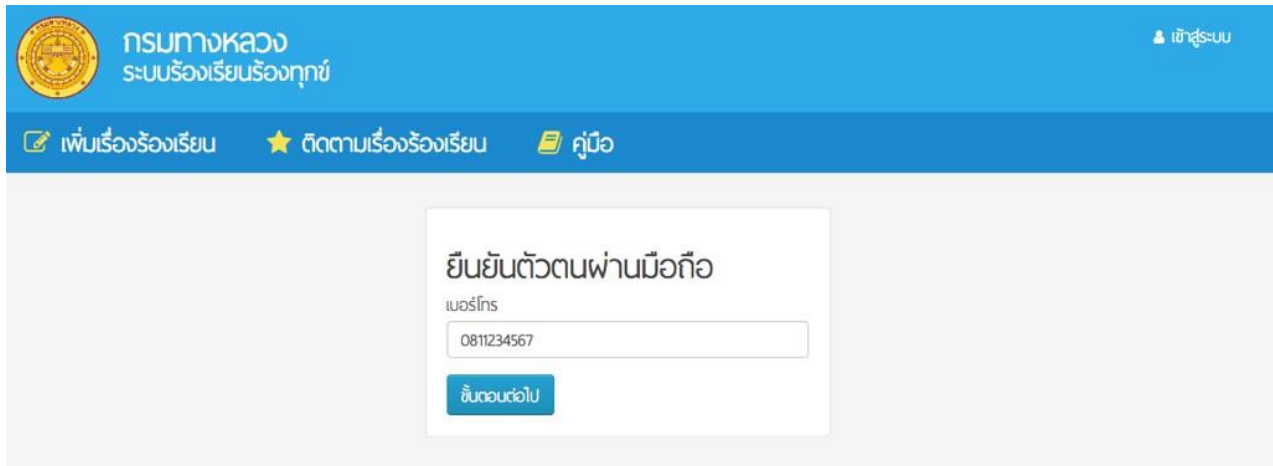
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักงานประชาสัมพันธ์ กรมทวงหลวง

รูปที่ 2-5 แสดงหน้าระบุสถานที่ของเรื่องที่ร้องเรียน



รูปที่ 2-6 แสดงปุ่มส่งเรื่องร้องเรียน

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

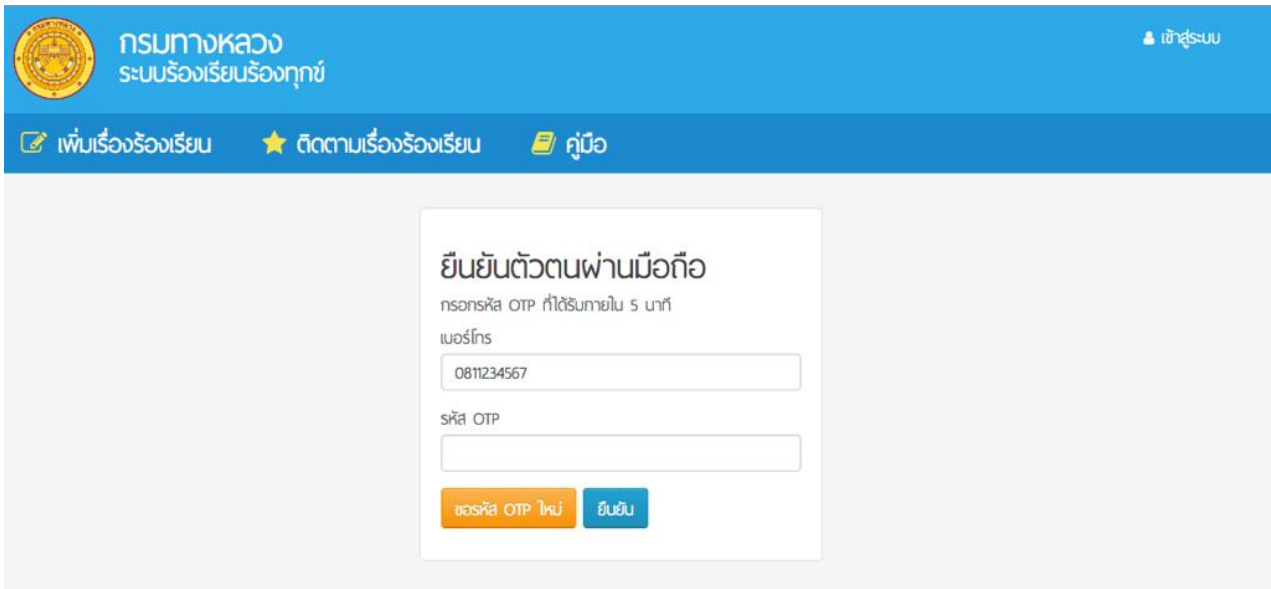


รูปที่ 2-7 แสดงหน้าจอการยืนยันตัวตนผ่านหมายเลขโทรศัพท์มือถือ



รูปที่ 2-8 แสดงปุ่มขั้นตอนต่อไป

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



รูปที่ 2-9 แสดงหน้าจอกรอกรหัส OTP เพื่อยืนยัน

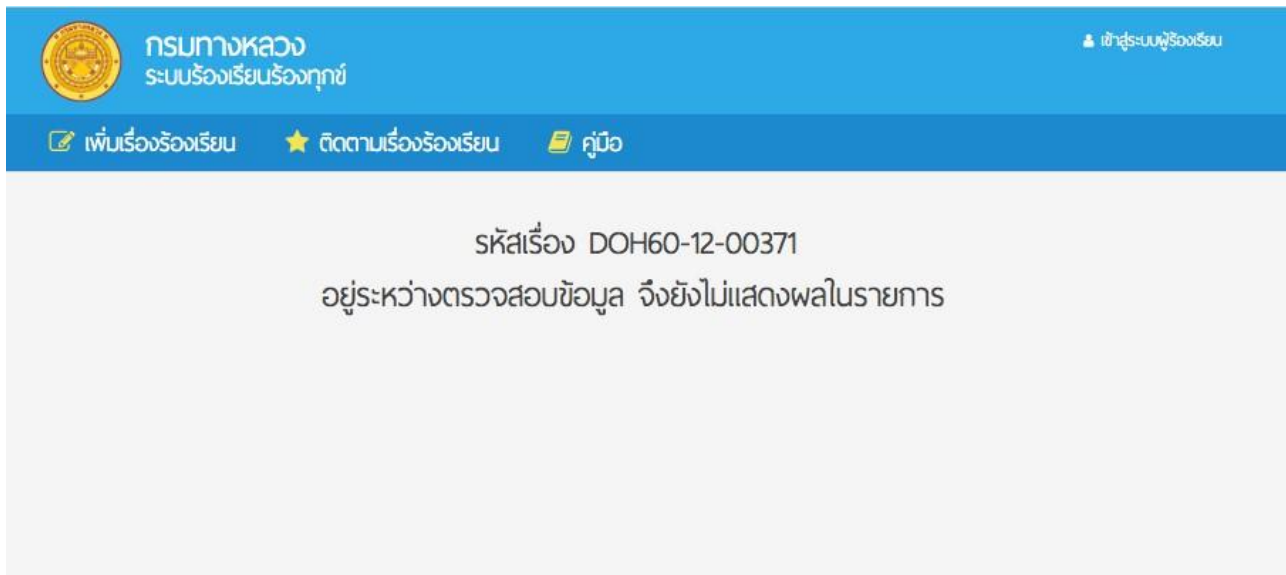


รูปที่ 2-10 แสดงปุ่มยืนยัน



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 ที่เคยระบุไว้แล้ว กด “ค้นหาข้อมูล” ดังรูปที่ 3-1

รูปที่ 3-1 แสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

▼ ตัวเลือก

รหัสเรื่องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน

เบอร์โทรศัพท์

ค้นหาข้อมูล

รูปที่ 3-2 แสดงส่วนการค้นหาเรื่องร้องเรียน

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

▼ ตัวเลือก

00422

ชื่อผู้ร้องเรียน

เบอร์โทรศัพท์

ค้นหาข้อมูล

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

รูปที่ 3-3 แสดงรายการเรื่องร้องเรียนที่ค้นหา

ระบบจะแสดงหน้ารายละเอียดของเรื่องร้องเรียน โดยจะแสดงข้อมูลของเรื่องร้องเรียน สถานะปัจจุบัน จำนวนผู้อ่าน จำนวนผู้ตอบ และรายงานความคืบหน้าที่กล่องโต้ตอบด้านล่าง ดังรูปที่ 3-4

The screenshot shows a web interface for tracking complaints. At the top, there's a header with the title 'เส้นจราจรหาย' and social media links for Facebook, Twitter, Email, and LINE. Below the header, there's a section for a specific complaint with details like 'สถานะปัจจุบัน : เจ้าหน้าที่รับทราบข้อมูล', 'รหัสเรื่อง : DOH61-01-00422', 'ผู้แจ้ง : ชวัญข้าว', 'วันเวลาที่ส่ง : 2018-01-05 13:51:45', 'อ่าน : 0', and 'ตอบ : 0'. Below this, there's a table with three rows of complaint history, each with a status, a description, and a date.

ลำดับ	สถานะ	รายละเอียด	วันที่
3	ได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว	ผู้บันทึก: Admin ส่วนกลาง (มาณี วัฒนาภัก)	2018-01-22 12:36:53
2	ส่งเรื่องดำเนินการ	ผู้บันทึก: แขวงทางหลวงสุพรรณบุรีที่ 1 (สุพรรณ กองทอง)	2018-01-05 13:57:29
1	เจ้าหน้าที่รับทราบข้อมูลแล้ว	ผู้บันทึก: Admin ส่วนกลาง (มาณี วัฒนาภัก)	2018-01-05 13:53:40

รูปที่ 3-4 แสดงหน้ารายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และกล่องโต้ตอบเพื่อรายงานความคืบหน้า

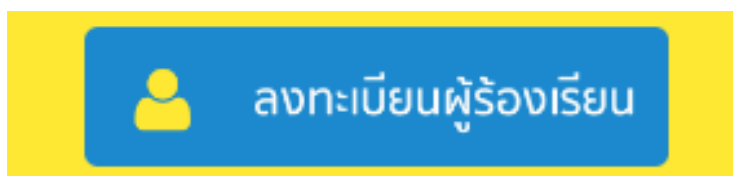
ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถแชร์เรื่องร้องเรียนได้ ผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์ โดยกดที่ “เฟสบุ๊ค” “ทวิตเตอร์” “อีเมล” และ “ไลน์” ดังรูปที่ 3-5

The screenshot shows the same web interface as before, but with a focus on the social media sharing options. There are four buttons: Facebook, Twitter, Email, and LINE, each with a corresponding icon. Below these buttons is a red button with a white arrow pointing right.

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

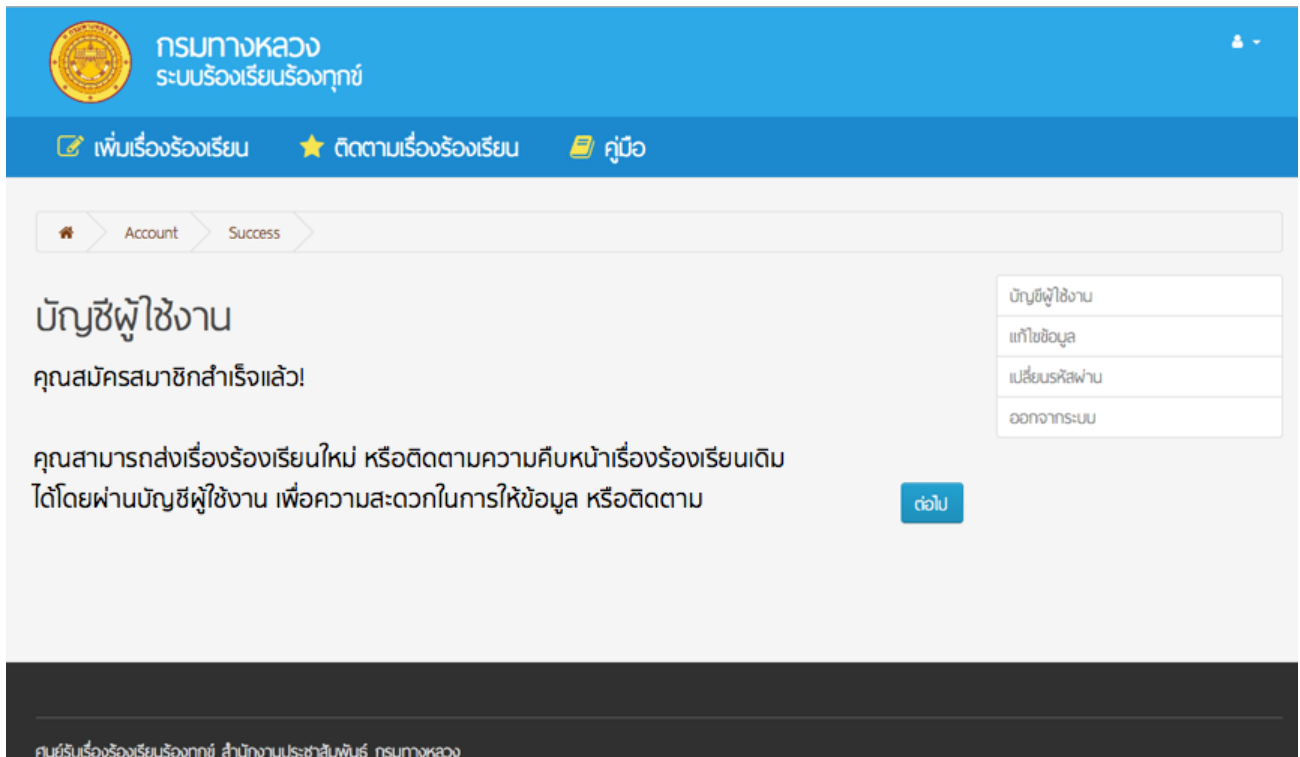
รูปที่ 4-1 แสดงหน้าจอลงทะเบียน และเข้าสู่ระบบร้องเรียนร้องทุกข์

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

The screenshot shows a web form for creating a user account. At the top, there are navigation tabs: 'สมาชิก' (Member) and 'สมัครสมาชิก' (Register Member). Below the tabs, the title 'บัญชีผู้ใช้งาน' (User Account) is displayed. A note states: 'ถ้าเป็นสมาชิกอยู่แล้วสามารถเข้าสู่ระบบได้ทันที เข้าระบบ.' (If you are already a member, you can log in immediately. Log in). The form is divided into sections: 'ข้อมูลส่วนตัว' (Personal Information) with fields for 'ชื่อจริง' (First Name), 'นามสกุล' (Surname), 'E-Mail', and 'หมายเลขโทรศัพท์' (Phone Number); 'รหัสผ่านของคุณ' (Your Password) with fields for 'รหัสผ่าน' (Password) and 'ยืนยันรหัสผ่าน' (Confirm Password); and 'จดหมายข่าว' (Newsletter) with a checkbox 'ติดตามข่าวสาร' (Follow news) and radio buttons for 'ใช่' (Yes) and 'ไม่' (No). At the bottom, there are checkboxes for 'ยอมรับเงื่อนไขการใช้งาน' (Accept terms of use) and 'Privacy Policy', followed by a blue button labeled 'ต่อไป' (Next).

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



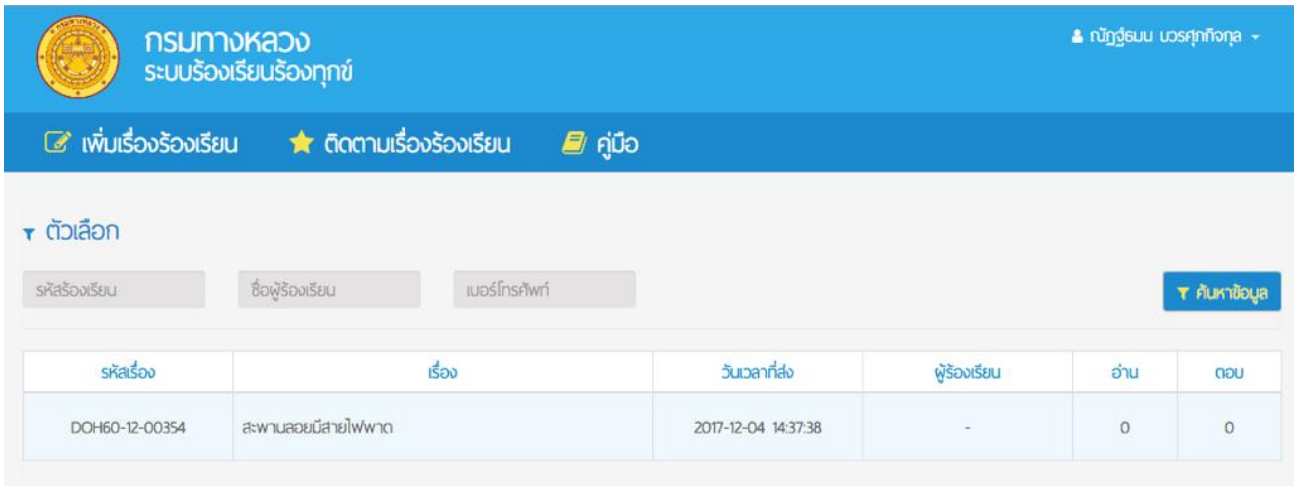
รูปที่ 4-4 แสดงเมนูบัญชีผู้ใช้งาน

ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถเลือกเข้าสู่ระบบได้โดยกด “เข้าสู่ระบบผู้ร้องเรียน” ที่ด้านบนของหน้าจอ ดังรูปที่ 4-5



รูปที่ 4-5 แสดงช่องทางการเข้าสู่ระบบผู้ร้องเรียนที่ด้านบนของหน้าจอ

เมื่อเข้าสู่ระบบสมาชิกแล้วระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนเดิมที่เคยแจ้งโดยอัตโนมัติ
เพื่อสามารถเข้าติดตามรายงานความก้าวหน้าได้ทันที ดังรูปที่ 4-6



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

รูปที่ 4-6 แสดงรายการเรื่องร้องเรียนเดิมที่เคยแจ้ง

5. การใช้งานเมนูคู่มือ

ประชาชนผู้ร้องเรียนสามารถดาวน์โหลดคู่มือการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์สำหรับประชาชนได้ โดยกด “เมนูคู่มือ” ดังรูปที่ 5

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะทำการดาวน์โหลด คู่มือเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำการดาวน์โหลด

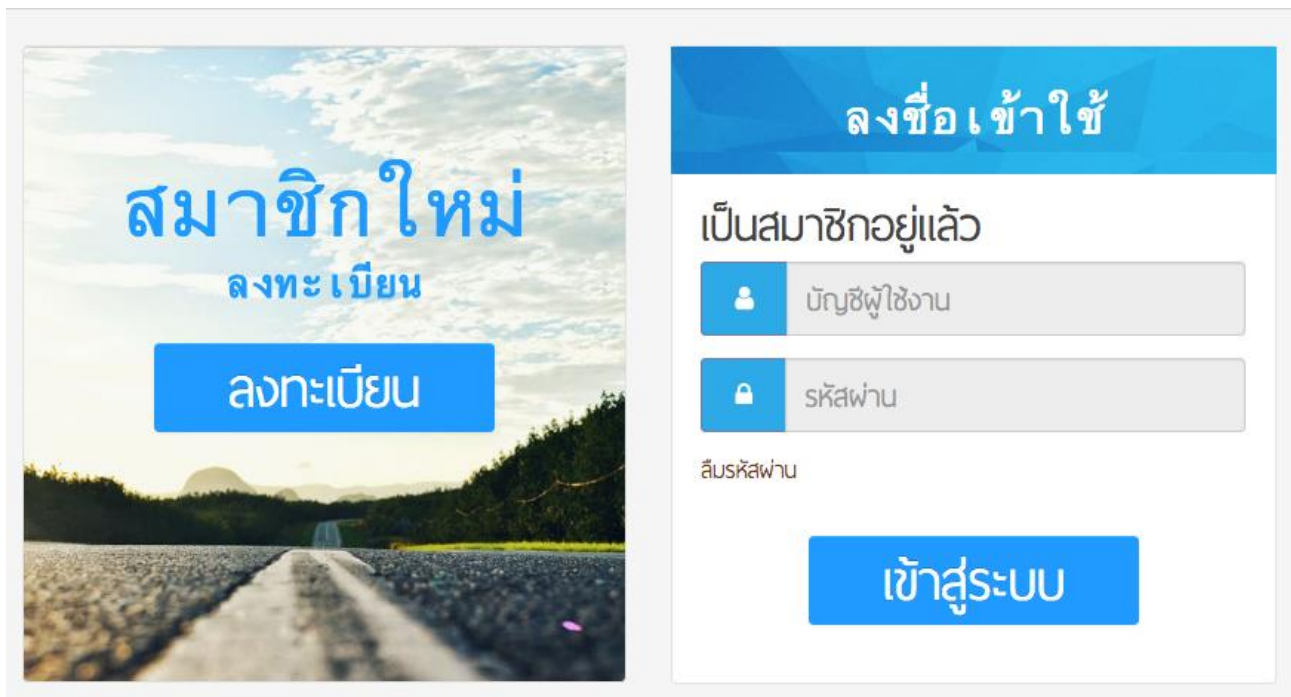


รูปที่ 5 แสดงเมนูคู่มือ

รูปที่ 4.1 แสดงรายการเรื่องร้องเรียนตามแผนที่

6. การขอรหัสผ่านใหม่

หากประชาชนผู้ร้องเรียนลืมรหัสผ่านหรือไม่สามารถใช้งานรหัสผ่านเดิมได้สามารถขอรหัสผ่านใหม่ได้จากอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้กับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ โดยที่หน้าเข้าสู่ระบบ เลือก “ลืมรหัสผ่าน” ดังรูปที่ 6



The screenshot displays a web interface for a complaint system. On the left, a banner with a scenic background features the text "สมาชิกใหม่" (New Member) and "ลงทะเบียน" (Register). On the right, a blue header reads "ลงชื่อเข้าใช้" (Login). Below this, it says "เป็นสมาชิกอยู่แล้ว" (Already a member). There are two input fields: "บัญชีผู้ใช้งาน" (Username) and "รหัสผ่าน" (Password). A link "ลืมรหัสผ่าน" (Forgot password) is positioned below the password field. A large blue button at the bottom right is labeled "เข้าสู่ระบบ" (Login).

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอเข้าสู่ระบบ

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะแสดงหน้าจอขั้นตอนการขอรหัสผ่านใหม่ โดยประชาชนผู้ร้องเรียนต้องกรอกอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้กับระบบร้องเรียนร้องทุกข์ หลังจากนั้นกด “ต่อไป” ดังรูปที่ 6-1

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์จะส่งลิงค์ตั้งรหัสผ่านใหม่ ไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ เพื่อนำไปยังหน้าสำหรับตั้งรหัสส่วนบุคคล จากนั้นประชาชนผู้ร้องเรียนจะสามารถนำรหัสผ่านใหม่ เพื่อเข้าใช้ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ได้

รูปที่ 6-1 แสดงหน้าจอขั้นตอนการขอรหัสผ่านใหม่

ขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ของกรมทางหลวง

