



คู่มือแนะนำการใช้งานระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน
(Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗) สำหรับประชาชน

สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สารบัญ

การลงทะเบียนผู้ใช้งาน ๑

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน ๑

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD ๓

การเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน ๕

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน ๕

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD ๘

การแก้ไขรหัสผ่าน ๑๒

การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗) ๑๕

การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗) ๑๗

การสอบถามข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗) ๑๘

การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗) . ๑๙

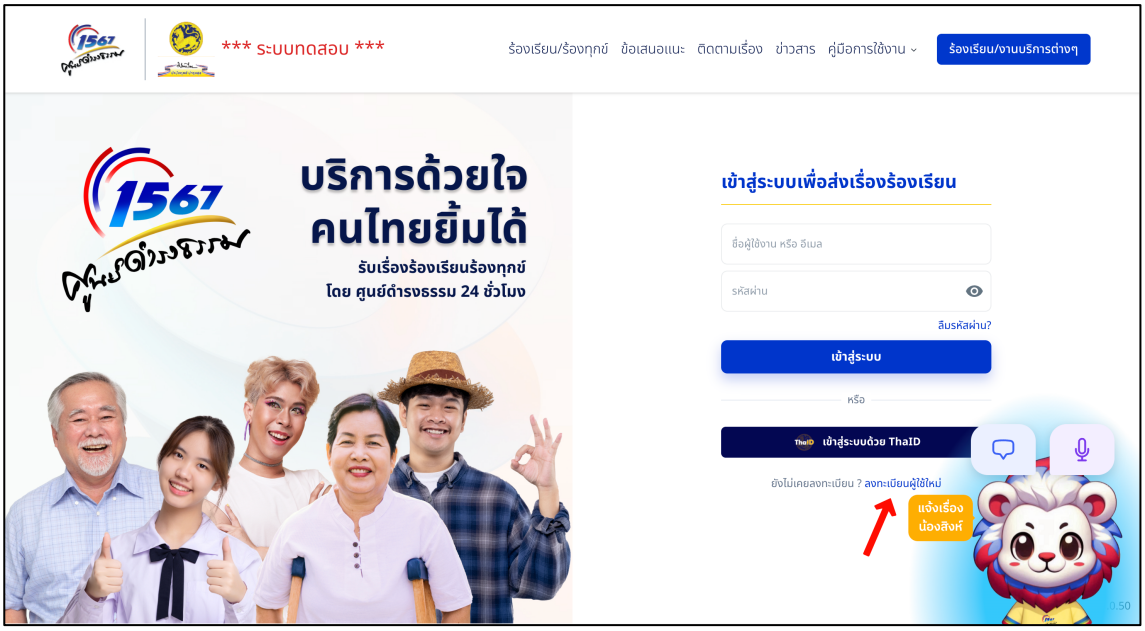
การประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗) ๒๐

การลงทะเบียนผู้ใช้งาน

การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

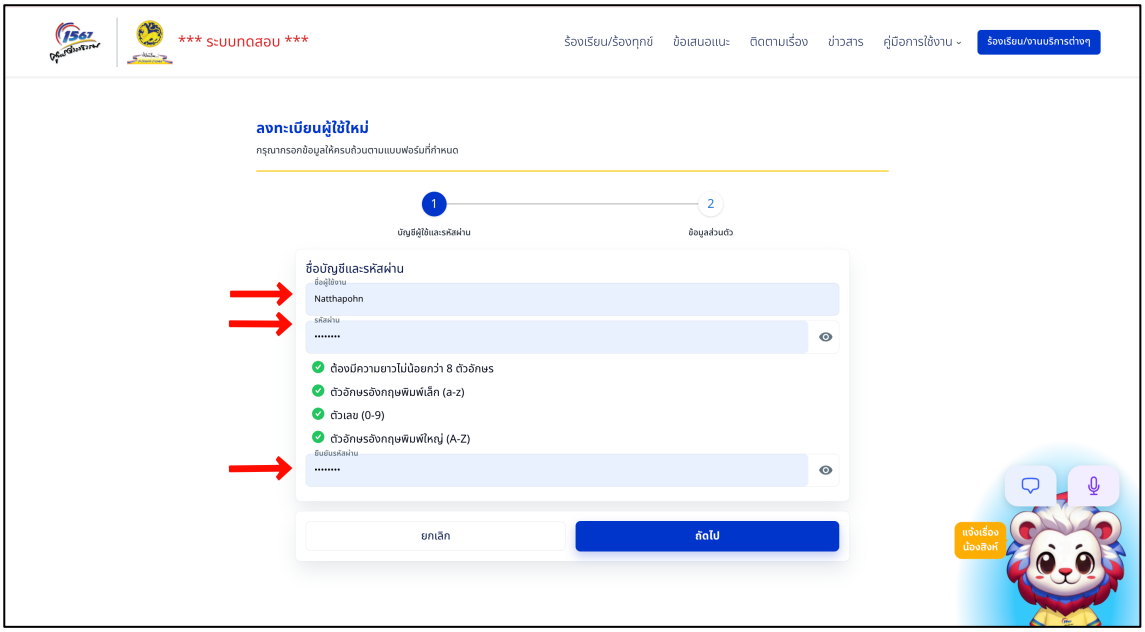
๑. แสดงหน้าเว็ปไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ https://damrongdham.moi.go.th/signin

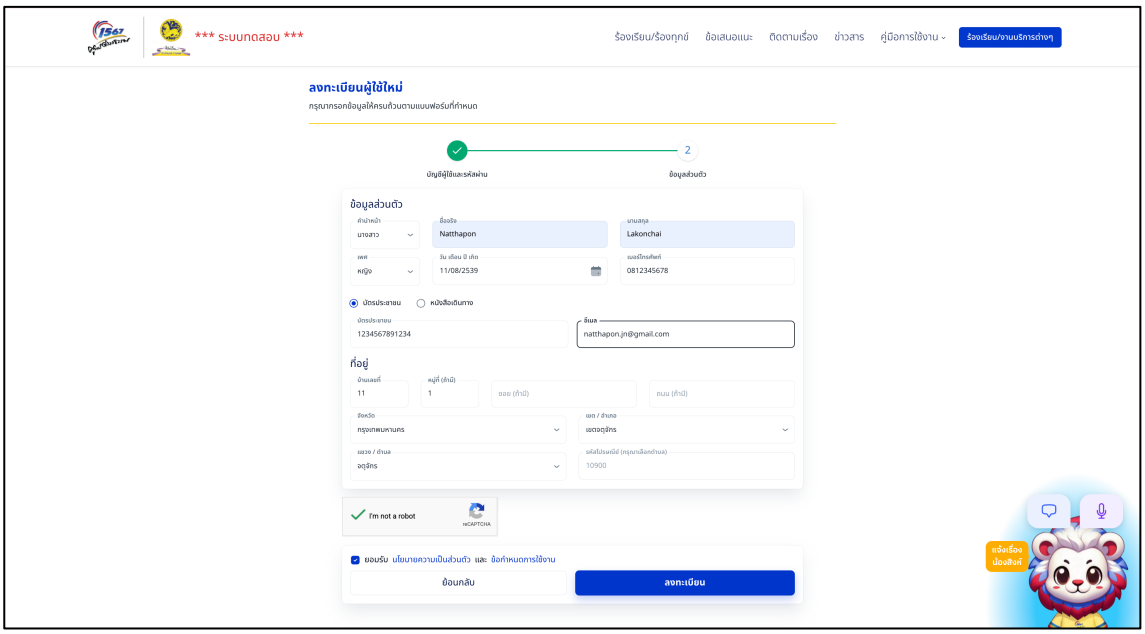
กดที่ปุ่ม ลงทะเบียนผู้ใช้ใหม่ เพื่อเข้าสู่หน้าลงทะเบียนผู้ใช้งาน



๒. กรอกชื่อผู้ใช้งาน และรหัสผ่าน

๓. ยืนยันรหัสผ่าน และกดถัดไป

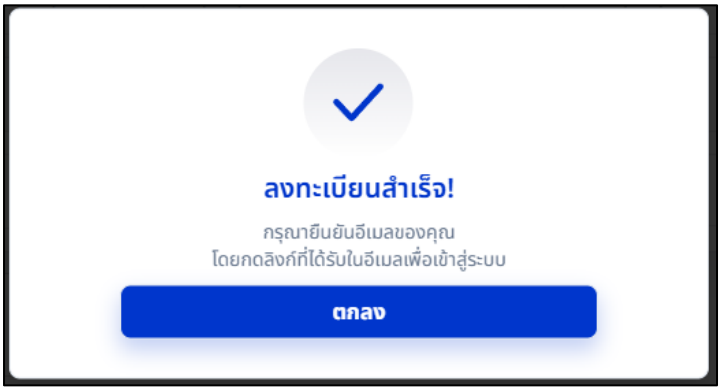




๔. กรอกข้อมูลส่วนตัว ที่อยู่ และกดยอมรับ นโยบายส่วนตัว

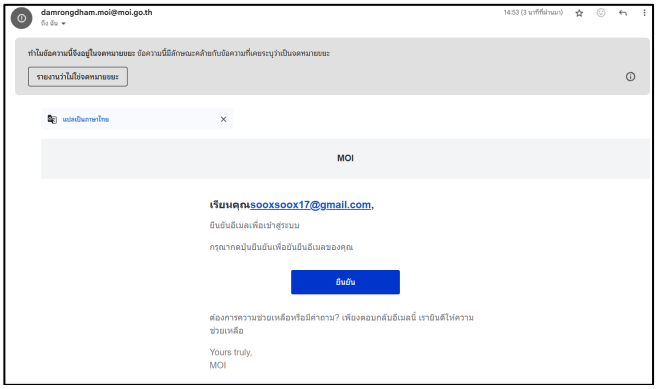
๕. กดปุ่ม 

เพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน เมื่อกดยืนยันระบบจะแสดงข้อความ “ลงทะเบียนสำเร็จ”



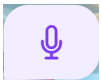
๖. กดปุ่ม 

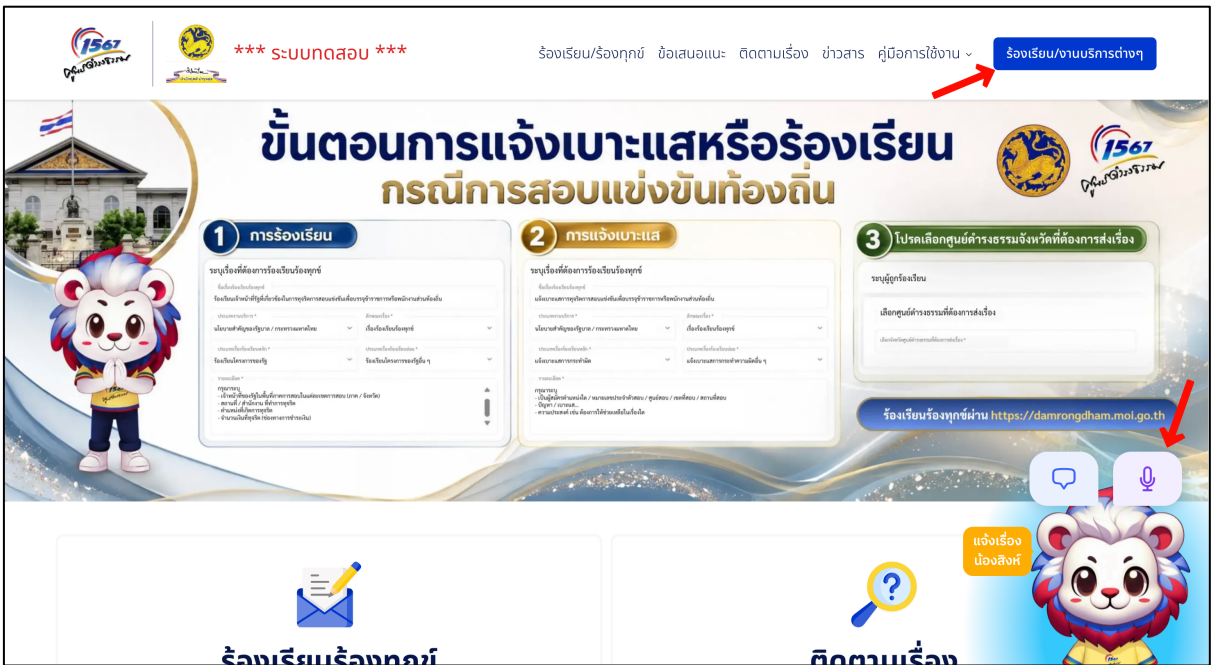
ที่มาจากทางอีเมลเพื่อยืนยันการลงทะเบียนผู้ใช้งาน

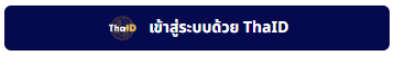


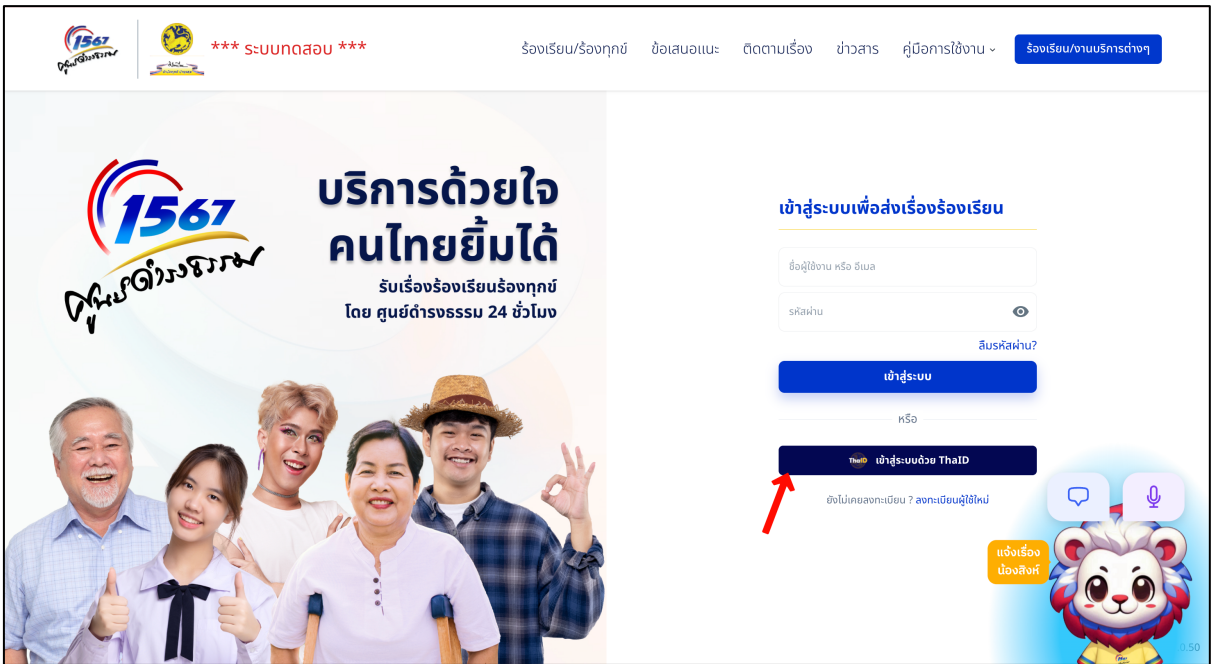
การลงทะเบียนผู้ใช้งานใหม่ผ่าน ThaiD

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

๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ  หรือ  เพื่อเข้าสู่ระบบใช้งาน



๓. กดปุ่ม ThaiD  และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ

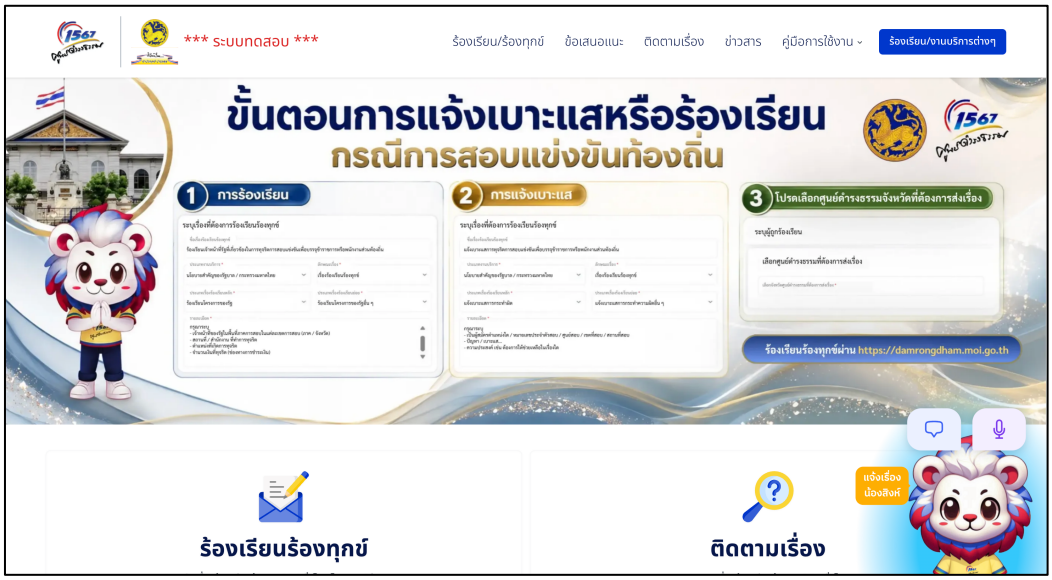


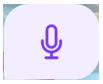

เข้าสู่ระบบ
ด้วย ThaID
MOI UAT
ThaiD
คิวอาร์โค้ดนี้เป็นสิ่งยืนยันตนทางดิจิทัล ออกให้โดย
กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย
v.1.2.1

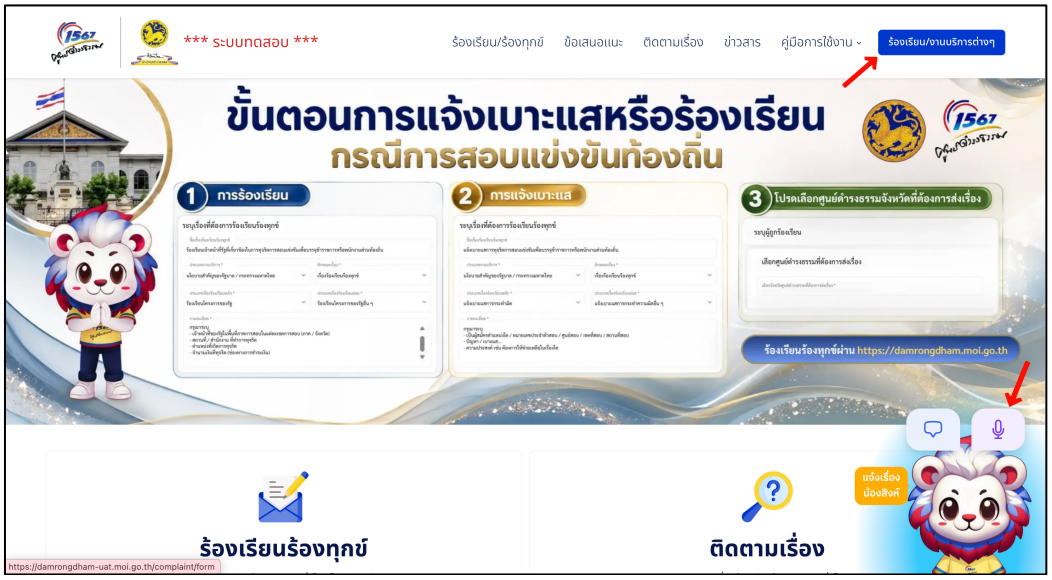
การเข้าสู่ระบบและการแก้ไขรหัสผ่าน

การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่านอีเมลและรหัสผ่าน

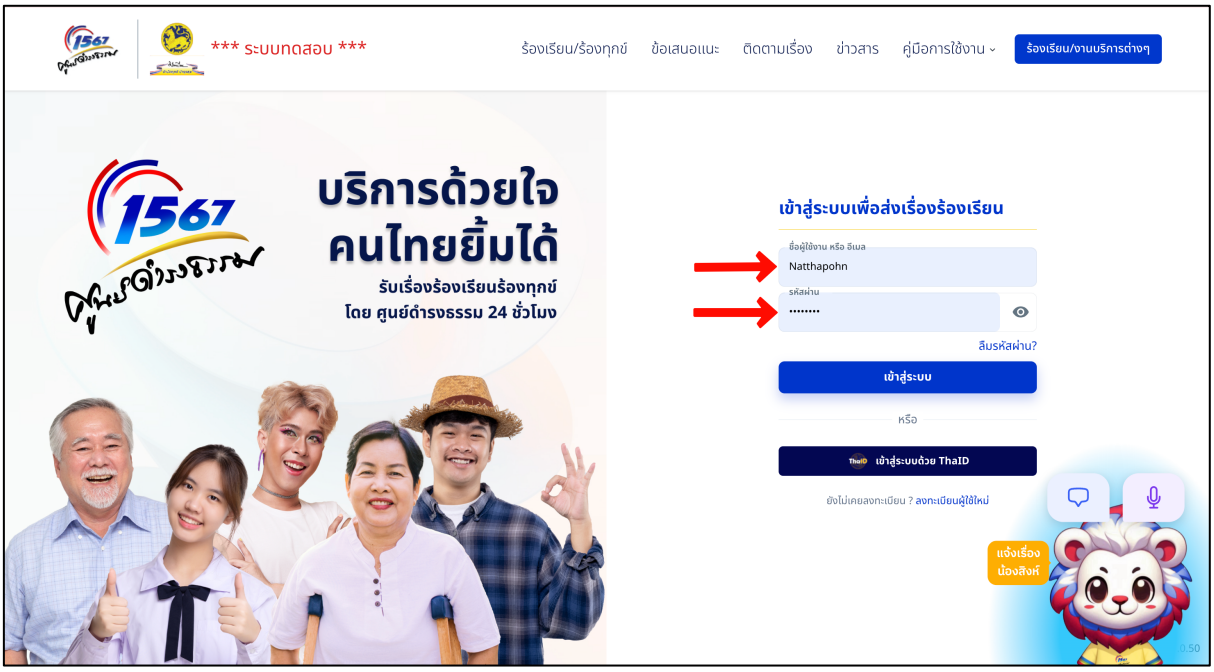
๑. แสดงหน้าเว็ปไซต์ ศูนย์ดำรงธรรม ของกระทรวงมหาดไทย สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์และส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ https://damrongdham.moi.go.th/



๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ  หรือ  เพื่อเข้าสู่ระบบ

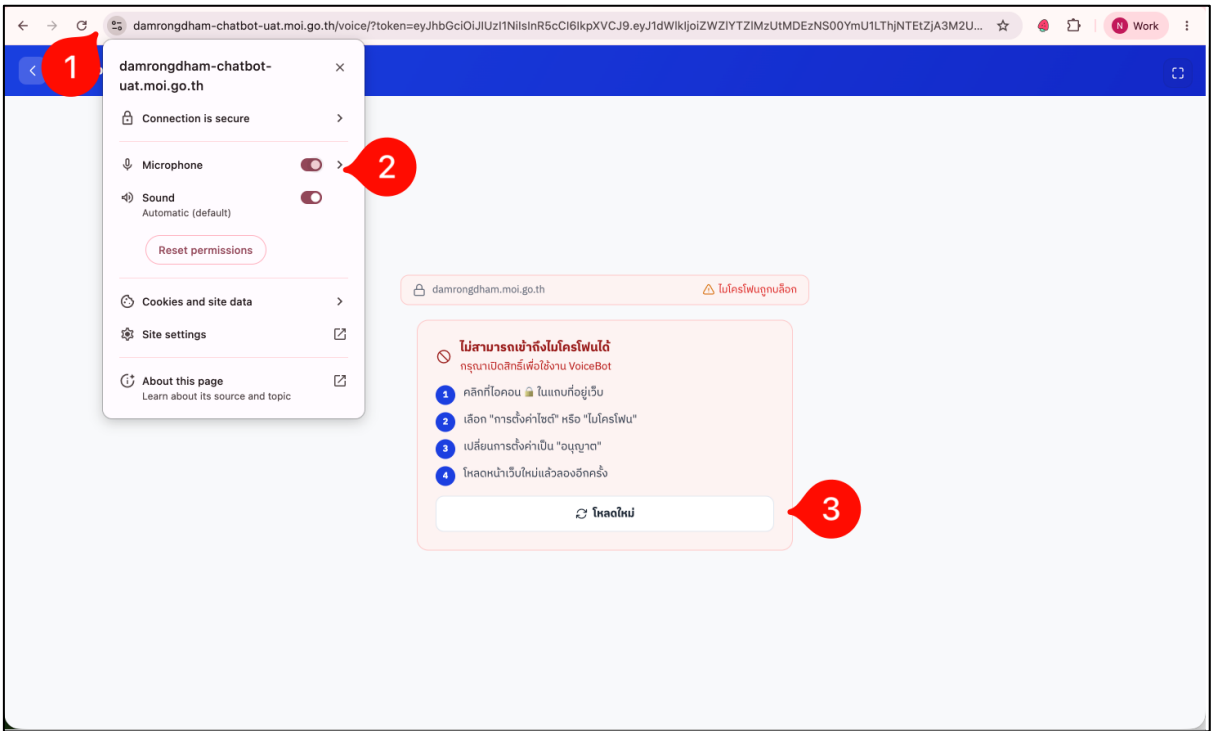


๓. ใส่ชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ และกดปุ่ม เข้าสู่ระบบ เพื่อยืนยัน

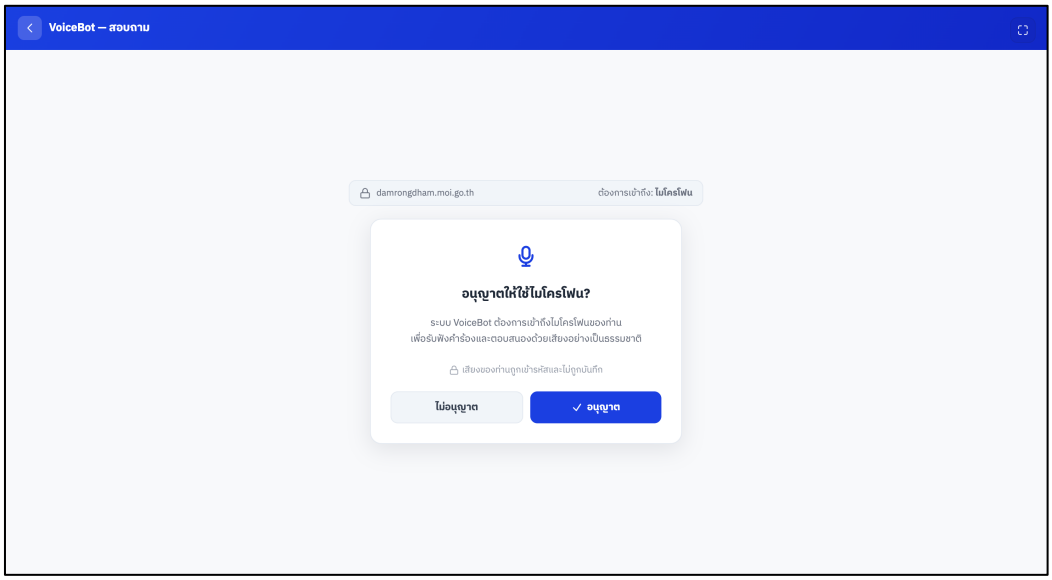


๔. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างขออนุญาตใช้ไมโครโฟน

๔.๑ กดอนุญาต แล้วระบบจะมีการให้คำแนะนำการเปิดใช้ไมโครโฟน หลังจากทำตามคำแนะนำแล้ว กดโหลดใหม่ เพื่อให้สามารถเริ่มต้นใช้ไมโครโฟนได้



๔.๒ กรณีที่กดไม่อนุญาต จะไม่สามารถใช้งานระบบได้

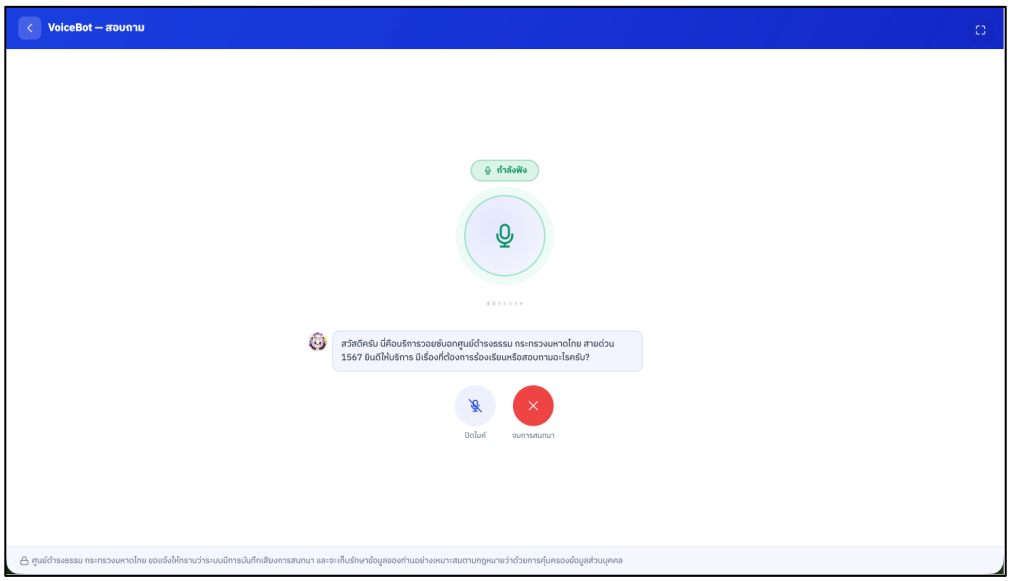


๕. ระบบจะกล่าวคำทักทายผู้ใช้งาน และสอบถามขอความยินยอมกับผู้ใช้งาน ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ

“ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ขอความยินยอมประมวลผลและบันทึกเสียงการสนทนากับน้องสิงห์และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการ ตรวจสอบคุณภาพ และเป็นหลักฐานการดำเนินงาน

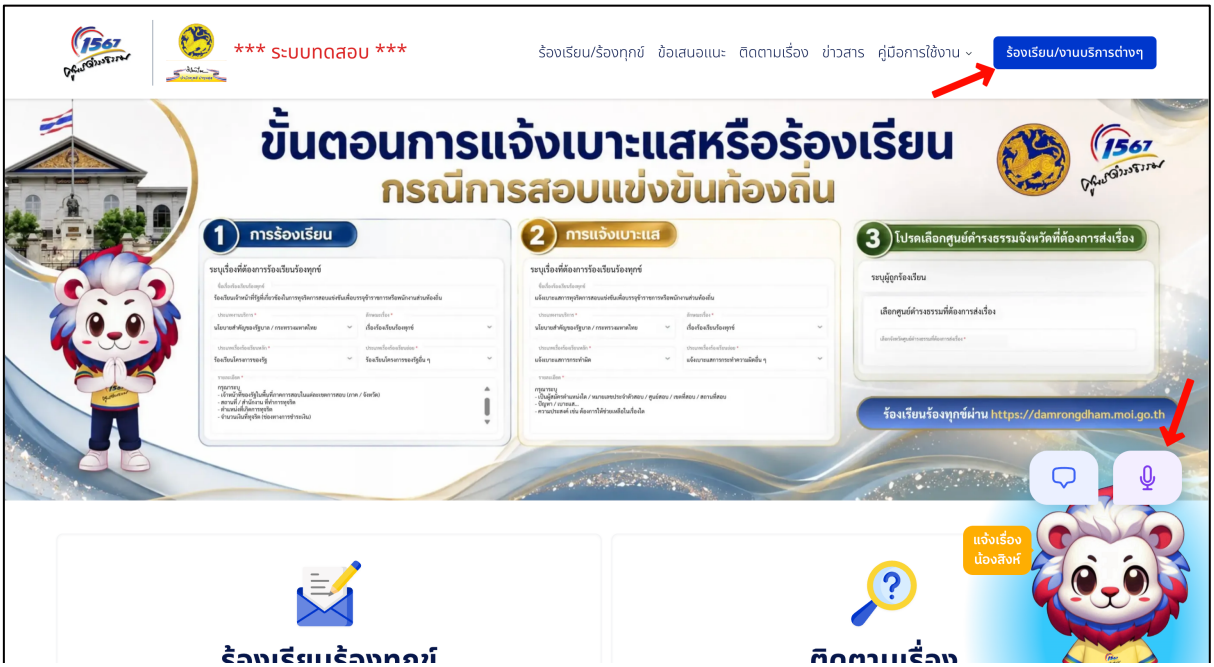
กรุณาเลือก “ยินยอมและเริ่มสนทนา” เพื่อใช้บริการเสียง หากไม่ยินยอม ท่านยังสามารถใช้บริการผ่านแชทบอทหรือเว็บไซต์ได้”

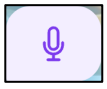
๖. ผู้ใช้งานกล่าว *“ยินยอม”* ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบวอยซ์บอท (Voicebot)

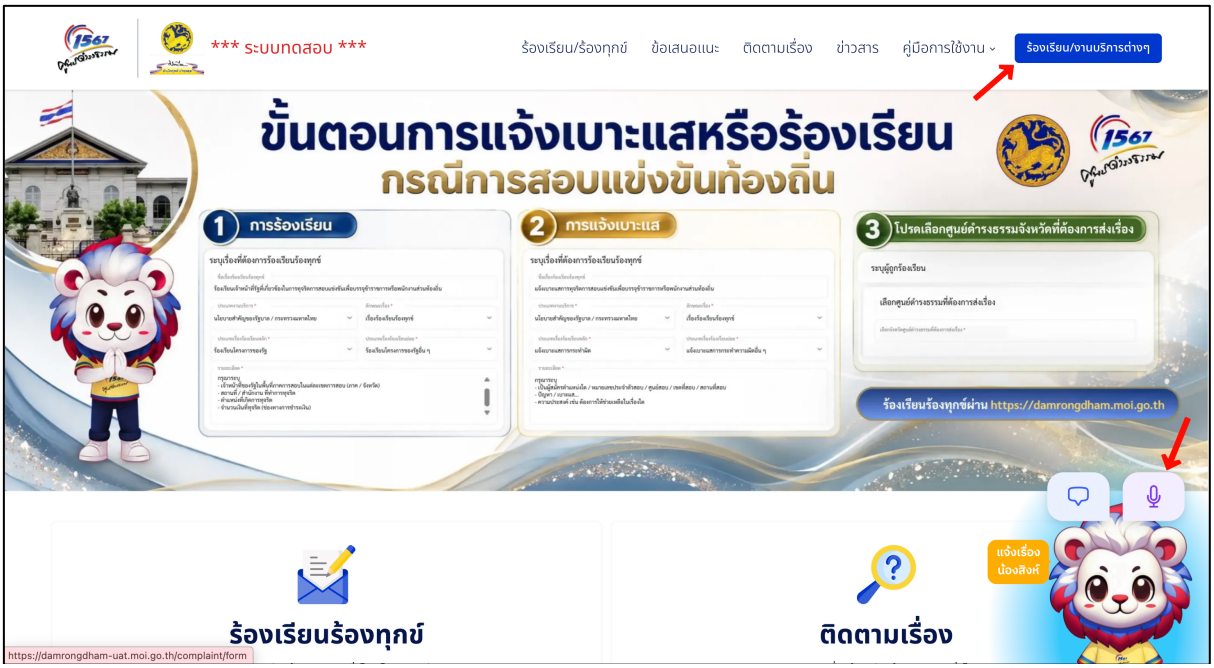


การเข้าสู่ระบบศูนย์ดำรงธรรมผ่าน ThaiD

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

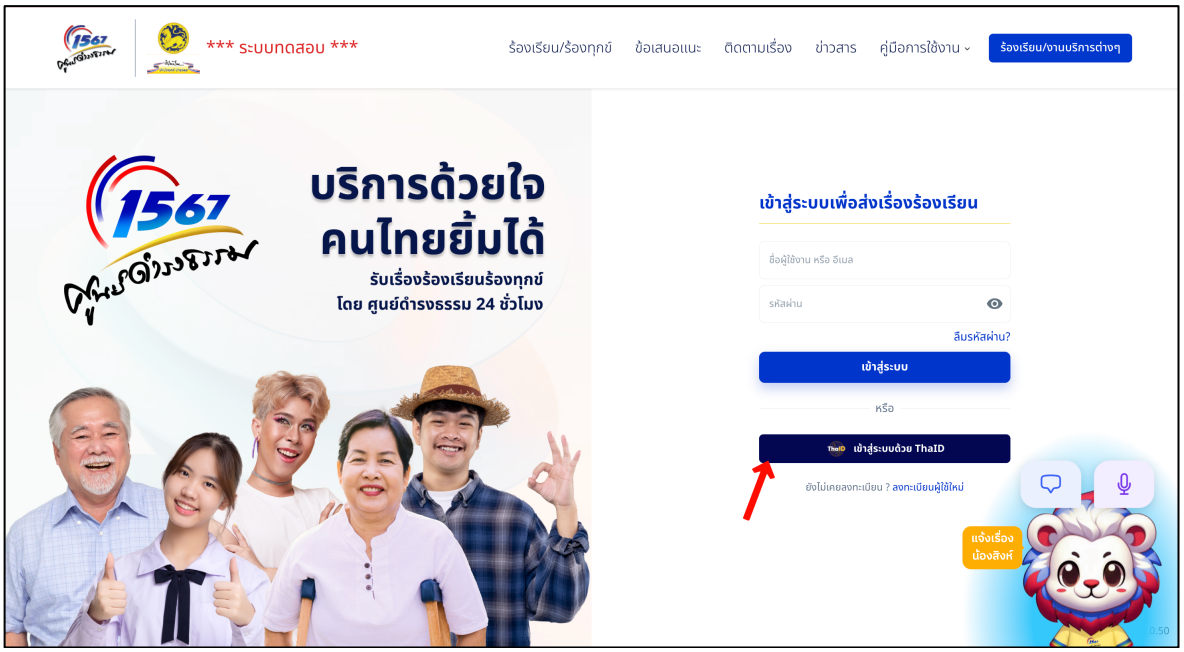


๒. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ  หรือ  เพื่อเข้าสู่ระบบ



๓. กดปุ่ม ThaiD 

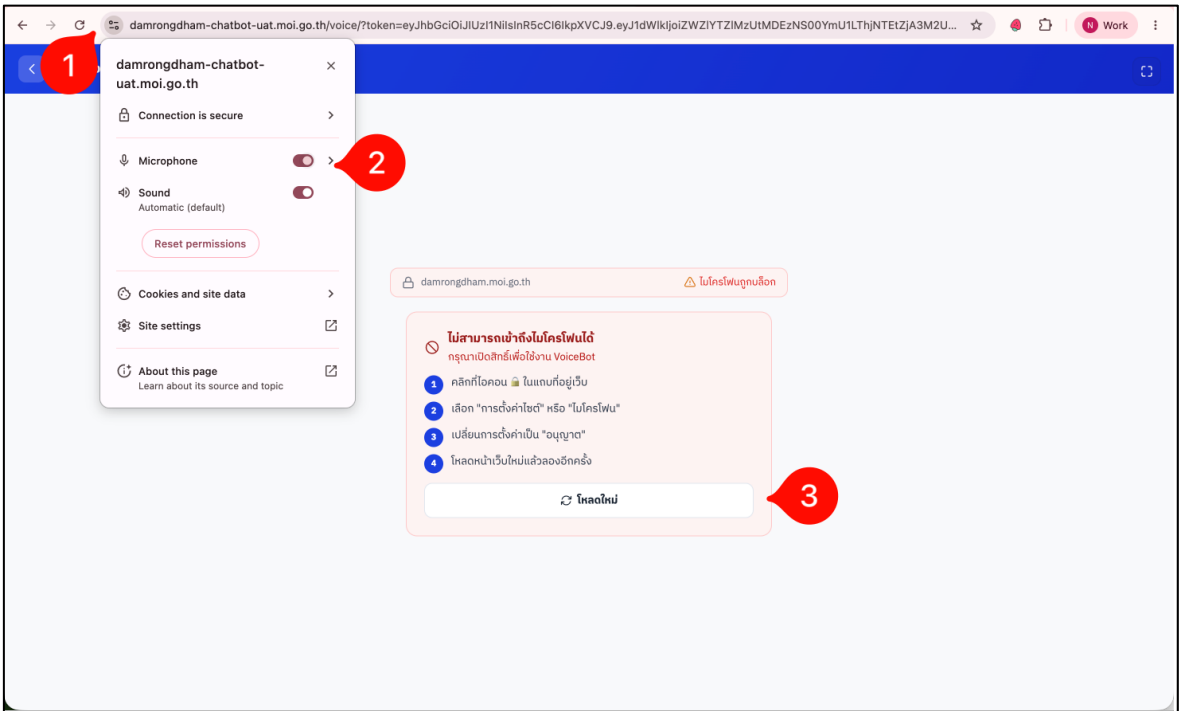
และสแกน QR Code ผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD บนโทรศัพท์มือถือ



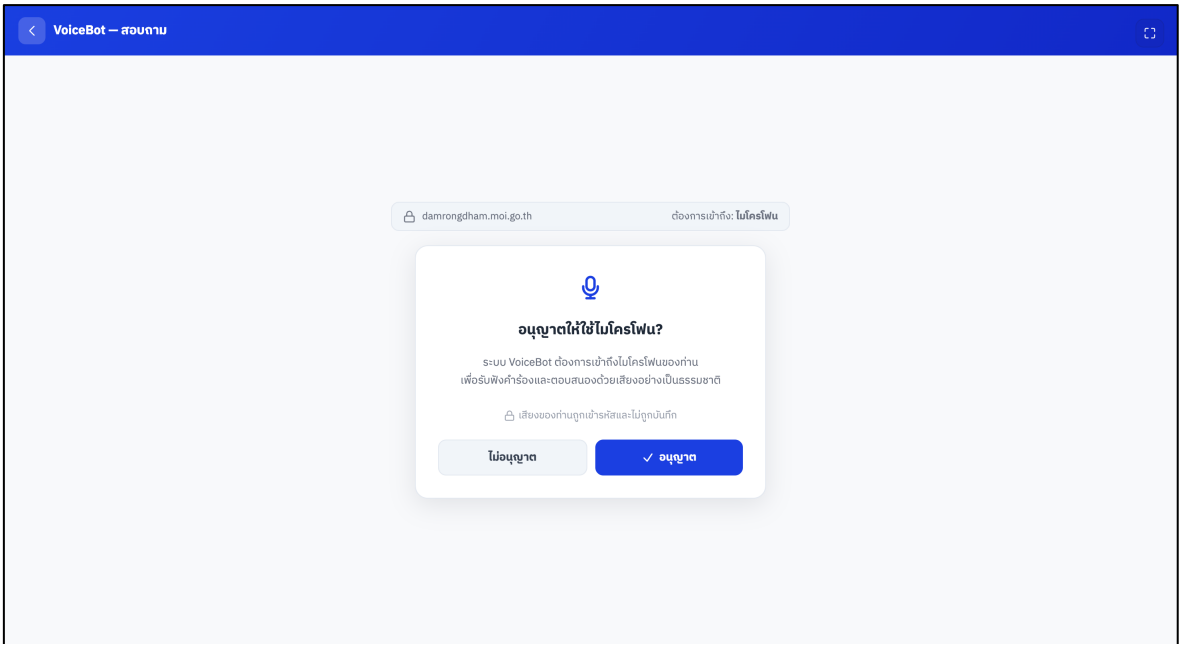


๔. ระบบจะพาเข้าสู่หน้าต่างขออนุญาตใช้ไมโครโฟน

๔.๑ กดอนุญาต แล้วระบบจะมีการให้คำแนะนำการเปิดใช้ไมโครโฟน หลังจากทำตามคำแนะนำแล้ว กดโหลดใหม่ เพื่อให้สามารถเริ่มต้นใช้ไมโครโฟนได้



๔.๒ กรณีที่กดไม่อนุญาต จะไม่สามารถใช้งานระบบได้



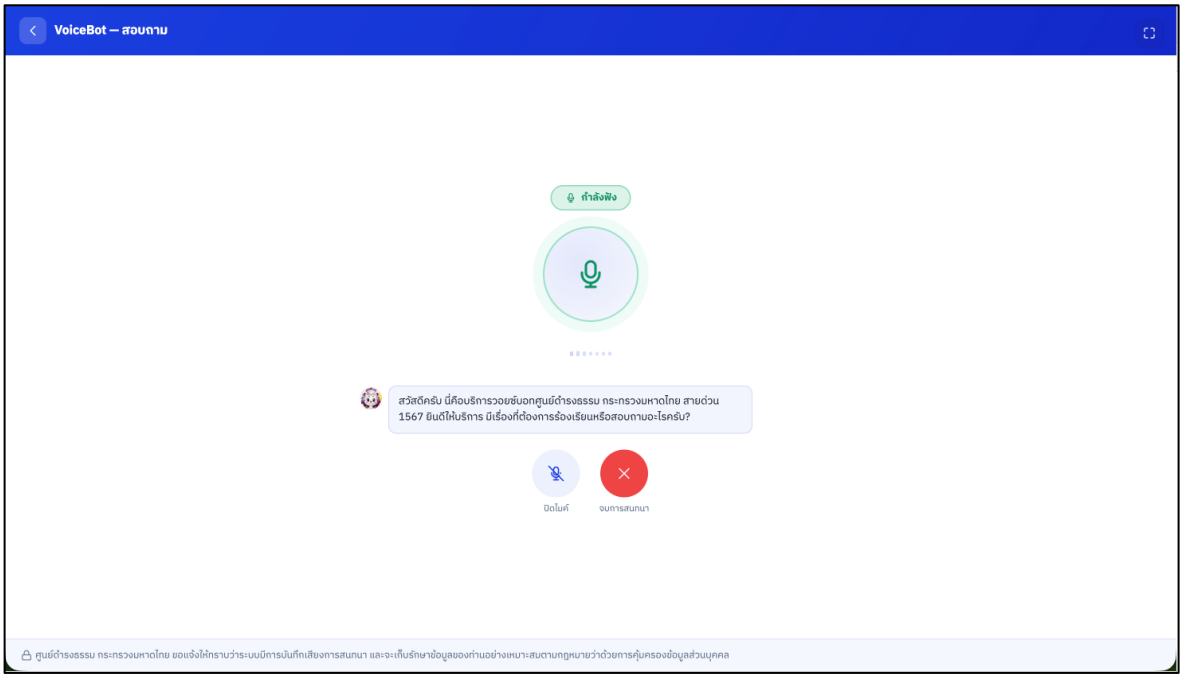
๕. ระบบจะกล่าวคำทักทายผู้ใช้งาน และสอบถามขอความยินยอมกับผู้ใช้งาน

ข้อตกลงยินยอมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล คือ

“ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ขอความยินยอมประมวลผลและบันทึกเสียงการสนทนากับน้องสิงห์และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการ ตรวจสอบคุณภาพ และเป็นหลักฐานการดำเนินงาน

กรุณาเลือก “ยินยอมและเริ่มสนทนา” เพื่อใช้บริการเสียง หากไม่ยินยอม ท่านยังสามารถใช้บริการผ่านแชทบอทหรือเว็บไซต์ได้”

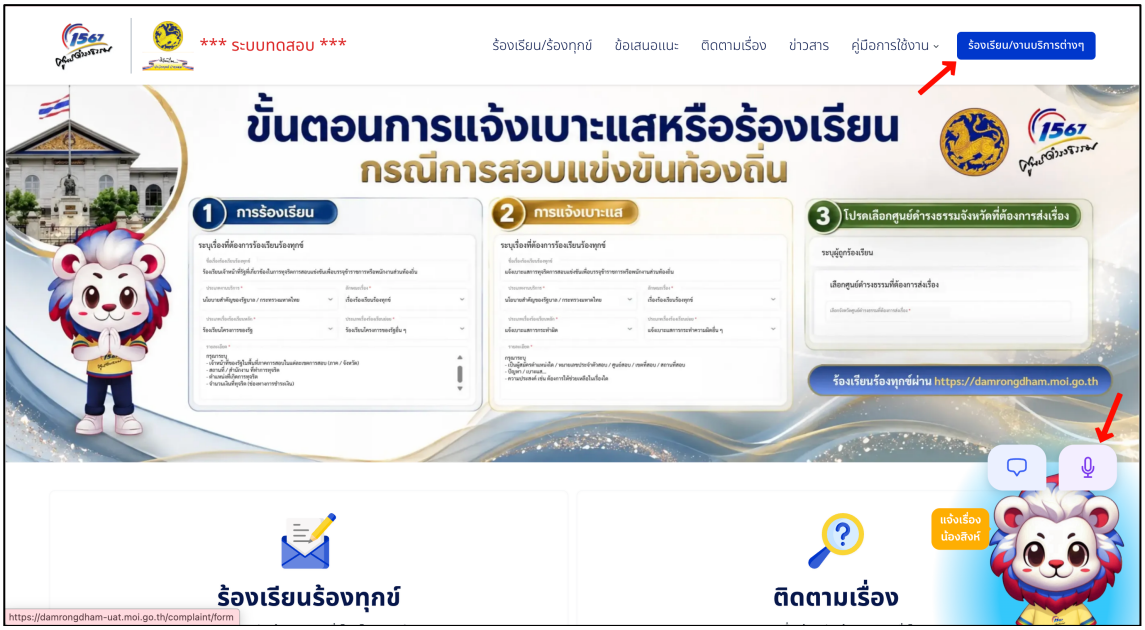
๖. ผู้ใช้งานกล่าว *“ยินยอม”* ระบบจะนำผู้ใช้งานเข้าสู่หน้าต่างของระบบวอยซ์บอท (Voicebot)

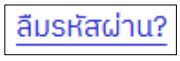


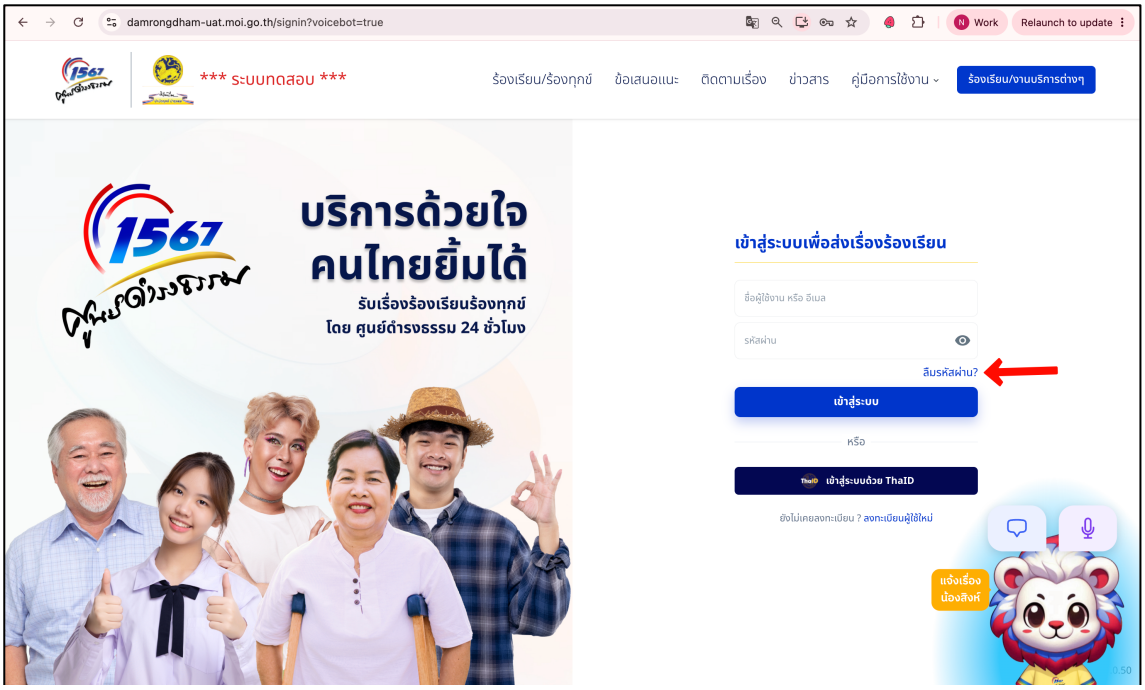
การแก้ไขรหัสผ่าน

เป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนการเข้าสู่ระบบ ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือผู้ใช้งาน ในกรณีที่จำรหัสผ่านสำหรับเข้าใช้บัญชีของตนเองไม่ได้ โดยระบบจะช่วยให้ผู้ใช้สามารถตั้งรหัสผ่านใหม่ได้อย่างปลอดภัยผ่านอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้

๑. กดปุ่ม ร้องเรียน/งานบริการต่างๆ  หรือ  เพื่อเข้าสู่ระบบใช้งาน

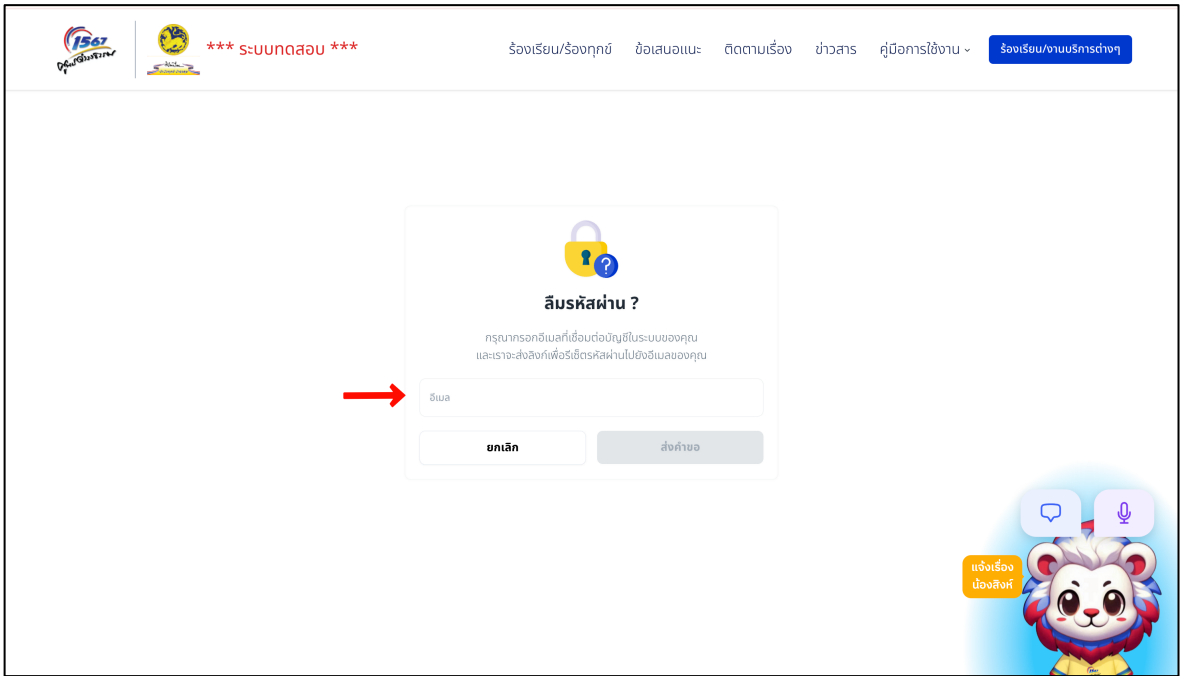


๒. กดปุ่มลืมรหัสผ่าน  ที่หน้า เข้าสู่ระบบ

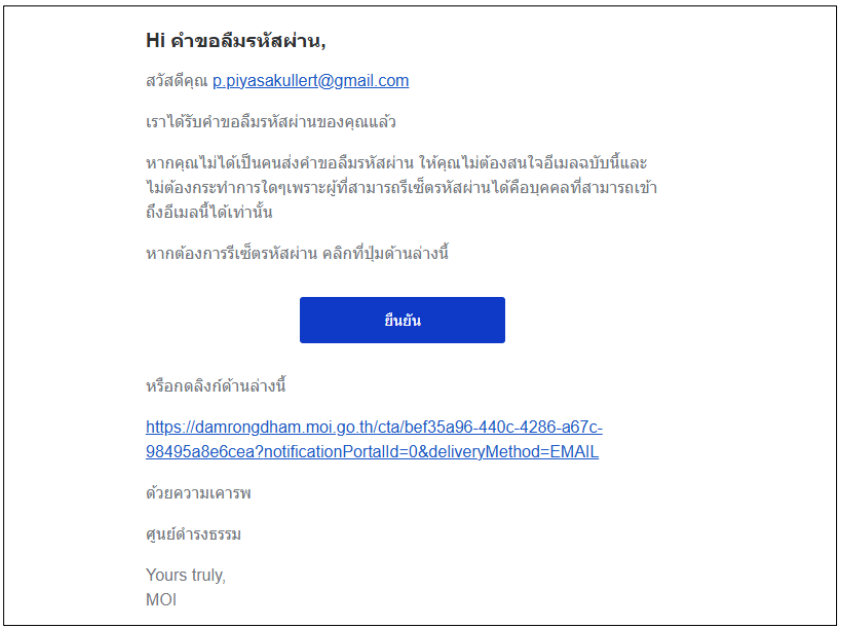


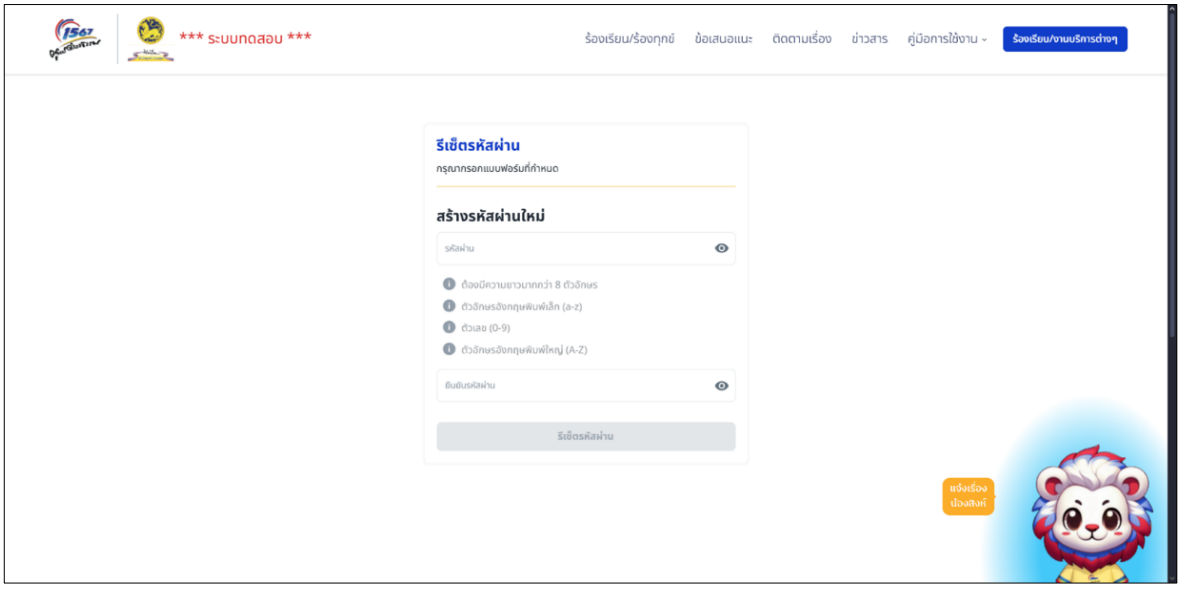
๓. กรอกอีเมลที่เคยใช้สมัครบัญชี และกด ส่งคำขอ 

ระบบจะส่งลิงก์สำหรับตั้งรหัสผ่านใหม่ไปยังอีเมลที่ระบุ 



๔. กดปุ่มหรือลิงก์ที่ส่งมาทางอีเมล เพื่อเข้าสู่หน้าแก้ไขรหัสผ่าน

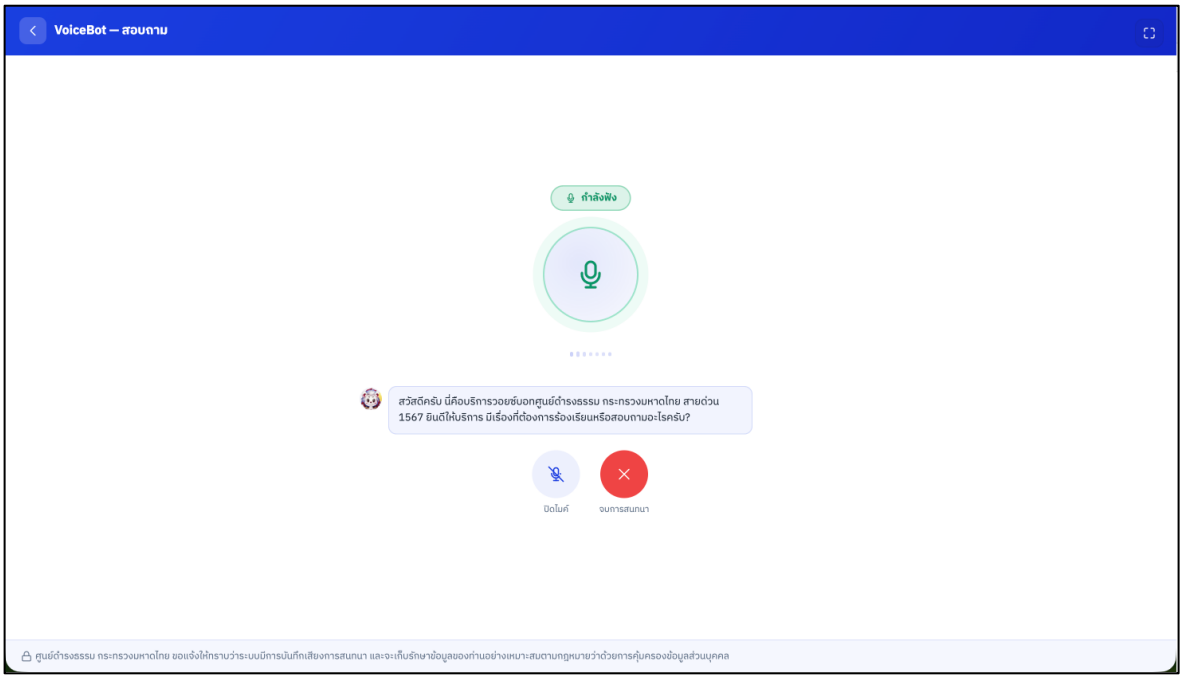




๕. ระบุรหัสผ่านใหม่ และ ยืนยันรหัสผ่าน หลังจากนั้นกดปุ่ม รีเซ็ตรหัสผ่าน เพื่อสร้างรหัสผ่านใหม่และกลับหน้า เข้าสู่ระบบ



การแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗)



บริการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์เป็นบริการสำหรับรับแจ้งปัญหา ความเดือดร้อน หรือข้อร้องเรียนของประชาชนผ่านการสนทนาด้วยเสียง ข้อมูลที่ผู้ใช้งานแจ้งจะถูกบันทึกเข้าสู่ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

ลำดับการสนทนาเพื่อส่งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Voicebot มีดังนี้

๑. เมื่อน้องสิงห์กล่าวคำทักทายและสอบถามความต้องการ ผู้ใช้งานสามารถพูดแจ้งความประสงค์ได้ทันที เช่น “ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน” “ต้องการร้องทุกข์เรื่อง...” หรืออธิบายปัญหาโดยตรง เช่น “ต้องการแจ้งปัญหาถนนชำรุด” ผู้ใช้งานไม่จำเป็นต้องพูดตรงตามตัวอย่างทุกคำ แต่ควรพูดเป็นประโยคสั้น ชัดเจน และตรงประเด็น

๒. น้องสิงห์จะสอบถามลักษณะของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ผู้ใช้งานสามารถตอบเป็นคำพูดตามปกติ เช่น ปัญหาถนนชำรุด ปัญหาสาธารณูปโภค ปัญหาเสียงรบกวน หรือปัญหาการให้บริการของหน่วยงาน หากข้อมูลยังไม่ชัดเจน น้องสิงห์จะสอบถามเพิ่มเติมเพื่อจัดกลุ่มเรื่องให้ถูกต้อง

๓. น้องสิงห์จะสอบถามจุดเกิดเหตุ ผู้ใช้งานควรระบุชื่อสถานที่หรือจุดสังเกตที่ชัดเจน เช่น หน้าตลาด โรงเรียน วัด ถนน หรือสถานที่สำคัญใกล้เคียง เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่ค้นหาพื้นที่ได้สะดวก

๔. น้องสิงห์จะสอบถามรายละเอียดสถานที่เกิดเหตุ ผู้ใช้งานควรแจ้งข้อมูลเท่าที่ทราบ เช่น บ้านเลขที่ หมู่บ้าน หมู่ที่ ตำบลหรือแขวง อำเภอหรือเขต และจังหวัด หากไม่ทราบที่อยู่โดยละเอียด สามารถบอกตำแหน่งโดยประมาณหรือสถานที่ใกล้เคียงได้

๕. น้องสิงห์จะสอบถามวัน เดือน ปี หรือช่วงเวลาที่เกิดเหตุ ผู้ใช้งานสามารถแจ้งวันที่และเวลาที่แน่นอน หรือระบุเป็นช่วงเวลาโดยประมาณ เช่น “เกิดเหตุเมื่อวานนี้ช่วงเย็น” หรือ “พบปัญหาทุกคืนประมาณสองทุ่ม”

๖. น้องสิงห์จะสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับจุดเกิดเหตุหรือเหตุการณ์ หากมีข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องให้แจ้งเพิ่มเติม หากไม่มี สามารถตอบว่า “ไม่มีข้อมูลเพิ่มเติม” หรือ “ไม่มี”

๗. น้องสิงห์จะสอบถามหมายเลขโทรศัพท์สำหรับติดต่อกลับ ผู้ใช้งานควรพูดหมายเลขทีละหลักหรือแบ่งเป็นช่วงอย่างช้าและชัดเจน และรับฟังหมายเลขที่ระบบทวนกลับ หากไม่ถูกต้องให้แจ้งแก้ไขก่อนยืนยัน

๘. น้องสิงห์จะสอบถามชื่อและนามสกุลของผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง หากทราบให้แจ้งข้อมูลตามข้อเท็จจริง หากไม่ทราบสามารถตอบว่า “ไม่ทราบ” ระบบจะข้ามคำถามที่เกี่ยวข้องและดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

๙. เมื่อได้รับข้อมูลครบถ้วนแล้ว น้องสิงห์จะสรุปข้อมูลให้ผู้ใช้งานตรวจสอบ หากข้อมูลถูกต้องให้กล่าวว่า “ยืนยันข้อมูล” หรือ “ข้อมูลถูกต้อง” หากต้องการแก้ไขให้กล่าวว่า “ขอแก้ไขข้อมูล” พร้อมระบุข้อมูลที่ต้องการแก้ไข เช่น “ขอแก้ไขสถานที่เกิดเหตุ” หรือ “ขอแก้ไขหมายเลขโทรศัพท์” เมื่อยืนยันและระบบรับเรื่องสำเร็จ น้องสิงห์จะแจ้งเลขอ้างอิงเรื่อง หรือเลขที่ MOI ผู้ใช้งานควรจดหรือบันทึกเลขดังกล่าวไว้สำหรับติดตามความคืบหน้า

๑๐. กรณีต้องการเปลี่ยนหัวข้อ ยกเลิกการดำเนินการ หรือจบการสนทนา ผู้ใช้งานสามารถแจ้งน้องสิงห์ด้วยเสียงได้โดยตรง

๑๐.๑ หากต้องการเปลี่ยนบริการ ให้กล่าวว่า “ต้องการเปลี่ยนเรื่อง” “ขอกลับไปเริ่มต้นใหม่” “ต้องการติดตามเรื่องแทน” หรือ “ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่” หากต้องการยกเลิก ให้กล่าวว่า “ขอยกเลิกการแจ้งเรื่อง”

๑๐.๒ น้องสิงห์จะสอบถามเพื่อยืนยันการเปลี่ยนหัวข้อหรือยกเลิกการดำเนินการ ผู้ใช้งานควรตอบว่า “ยืนยัน” หรือ “ไม่ยืนยัน” ตามความต้องการ หากยกเลิกก่อนส่งเรื่องสำเร็จ ระบบอาจยังไม่ออกเลขที่ MOI

๑๐.๓ หลังสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้ง ระบบจะแจ้งให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพของระบบและการให้บริการ

การติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗)

บริการติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ช่วยให้ผู้ใช้งานตรวจสอบสถานะและความคืบหน้าของเรื่องที่เคยแจ้งไว้ผ่านการสนทนาด้วยเสียง โดยไม่ต้องค้นหาหรือพิมพ์ข้อความ ผู้ใช้งานควรเตรียมเลขที่ MOI และข้อมูลที่ใช้ยืนยันตัวตนไว้ก่อนเริ่มใช้งาน

ลำดับการสนทนาเพื่อติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านระบบ Voicebot มีดังนี้

๑. เมื่อน้องสิงห์สอบถามความต้องการ ให้กล่าวว่า “ต้องการติดตามเรื่องร้องเรียน” “ต้องการตรวจสอบสถานะเรื่อง” หรือ “ต้องการทราบความคืบหน้าของเรื่องที่แจ้งไว้”

๒. แจ้งชื่อเรื่องที่ต้องการ หรือเลขที่ MOI ตามที่น้องสิงห์สอบถาม โดยควรพูดทีละหลักหรือแบ่งเป็นช่วงอย่างช้าและชัดเจน จากนั้นตรวจสอบระบบทวนกลับ หากถูกต้องให้กล่าวว่า “ถูกต้อง” หากไม่ถูกต้องให้กล่าวว่า “ไม่ถูกต้อง” แล้วแจ้งใหม่อีกครั้ง ระบบอาจขอชื่อ นามสกุล หมายเลขโทรศัพท์ หรือข้อมูลอื่น

๓. เมื่อค้นพบข้อมูลที่ตรงกัน น้องสิงห์จะแจ้งสถานะล่าสุด หน่วยงานที่รับผิดชอบ วันที่ปรับปรุงข้อมูล หรือผลการดำเนินการให้ทราบด้วยเสียง และอาจแสดงข้อมูลประกอบบนหน้าจอ หากระบบไม่พบเรื่อง ให้ตรวจสอบเลขที่ MOI และข้อมูลยืนยันตัวตนอีกครั้ง หากยังไม่พบสามารถกล่าวว่า “ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่”

๔. หลังสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้ง ระบบจะแจ้งให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพของระบบและการให้บริการ

การสอบถามข้อมูลทั่วไปของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗)

บริการสอบถามข้อมูลทั่วไปเป็นบริการสำหรับให้ข้อมูลเกี่ยวกับบทบาท หน้าที่ บริการ ช่องทางติดต่อ ขั้นตอนการยื่นและติดตามเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และข้อมูลทั่วไปอื่น ๆ ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ตามฐานความรู้ที่ระบบได้รับการจัดเตรียมไว้ ผู้ใช้งานสามารถถามด้วยภาษาที่ใช้ในชีวิตประจำวันโดยไม่ต้องเลือกหมวดหมู่หรือจดจำคำถามเฉพาะ

ลำดับการสนทนาเพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปผ่านระบบ Voicebot มีดังนี้

๑. เมื่อน้องสิงห์สอบถามความต้องการ ให้กล่าวคำถามหรือหัวข้อที่ต้องการทราบได้โดยตรง เช่น “ศูนย์ดำรงธรรมให้บริการเรื่องอะไรบ้าง”, “ต้องเตรียมข้อมูลอะไรเพื่อแจ้งเรื่องร้องเรียน”, “มีช่องทางติดตามเรื่องอย่างไร” หรือ “ต้องการทราบช่องทางติดต่อศูนย์ดำรงธรรม”

๒. ควรถามครั้งละหนึ่งประเด็นโดยใช้ประโยคสั้นและชัดเจน หากมีหลายคำถามควรถามทีละคำถามและรอให้น้องสิงห์ตอบให้เสร็จก่อนถามประเด็นถัดไป

๓. น้องสิงห์จะวิเคราะห์คำถามและค้นหาคำตอบจากฐานความรู้ของระบบ หากคำถามมีความหมายกว้าง มีหลายประเด็น หรือขาดข้อมูลสำคัญ น้องสิงห์อาจถามกลับเพื่อให้ผู้ใช้งานระบุความต้องการเพิ่มเติม เช่น ต้องการสอบถามขั้นตอนใด ต้องการข้อมูลของพื้นที่ใด หรือหมายถึงบริการประเภทใด

๔. เมื่อน้องสิงห์พบข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ระบบจะตอบด้วยเสียงและแสดงข้อความประกอบบนหน้าจอ ผู้ใช้งานควรรับฟังและอ่านข้อความให้ครบถ้วน โดยเฉพาะชื่อหน่วยงาน ช่องทางติดต่อ เอกสารที่ต้องเตรียม หรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง

๕. หากต้องการให้ทวนคำตอบ สามารถกล่าวว่า “กรุณาทวนอีกครั้ง” “ช่วยพูดช้าลง” หรือ “ขอสรุปอีกครั้ง” หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติมให้ถามต่อด้วยประโยคสั้น เช่น “ต้องใช้เอกสารอะไรบ้าง” หรือ “มีขั้นตอนต่อไปอย่างไร”

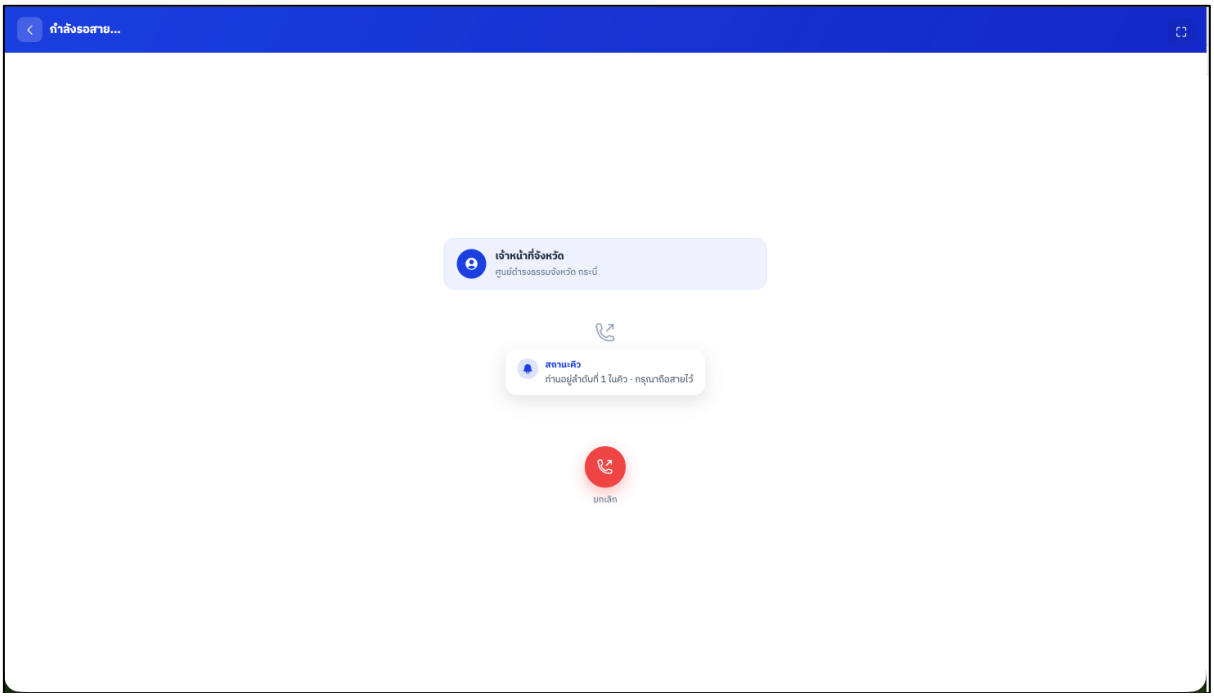
๖. หากคำตอบไม่ตรงกับความต้องการ ให้กล่าวแก้ไขหรืออธิบายบริบทเพิ่มเติม เช่น “ไม่ได้ถามเรื่องติดตามเรื่อง ต้องการถามเรื่องการยื่นเรื่องใหม่” หรือ “ต้องการข้อมูลของศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด” แล้วรอให้น้องสิงห์ประมวลผลอีกครั้ง

๗. หากคำถามอยู่นอกขอบเขตฐานความรู้ ข้อมูลไม่เพียงพอ หรือเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาเป็นรายกรณี น้องสิงห์จะแจ้งว่าไม่สามารถให้คำตอบได้

๘. เมื่อต้องการสิ้นสุดการสอบถาม สามารถกล่าวว่า “ไม่มีคำถามเพิ่มเติม” “จบการสนทนา” หรือ “ต้องการใช้บริการอื่น” น้องสิงห์จะดำเนินการตามคำขอและแจ้งขั้นตอนถัดไป

๙. หลังสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้ง ระบบจะแจ้งให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพของระบบและการให้บริการ

การติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗)



บริการติดต่อเจ้าหน้าที่ใช้สำหรับกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ต้องการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ หรือไม่สามารถดำเนินการผ่านน้องสิงห์ได้สำเร็จ ผู้ใช้งานสามารถขอติดต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง โดยไม่ต้องถามคำถามเดิมซ้ำหลายครั้ง

ลำดับการสนทนาเพื่อติดต่อเจ้าหน้าที่ผ่านระบบ Voicebot มีดังนี้

๑. ผู้ใช้งานกล่าวว่า “ต้องการติดต่อเจ้าหน้าที่” “ต้องการพูดสายกับเจ้าหน้าที่” “ขอคุยกับเจ้าหน้าที่” หรืออธิบายว่าต้องการให้เจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบเรื่องใด

๒. น้องสิงห์จะสอบถามรายละเอียดพื้นที่จังหวัดที่ต้องการติดต่อหรือเกี่ยวข้อง เพื่อส่งต่อไปยังเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง

๓. หากมีเจ้าหน้าที่พร้อมรับสาย ระบบจะโอนสายหรือส่งต่อการสนทนาไปยังเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้งานควรรอสัญญาณจากระบบ และไม่ปิดหน้าเว็บไซต์ระหว่างรอการเชื่อมต่อ

๔. หากไม่มีเจ้าหน้าที่พร้อมรับสาย ระบบจะรับฝากข้อความและข้อมูลสำหรับติดต่อกลับ โดยผู้ใช้งานควรแจ้ง หมายเลขโทรศัพท์ เพื่อติดต่อกลับผ่านทางโทรศัพท์

๕. หลังสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้ง ระบบจะแจ้งให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพของระบบและการให้บริการ

การประเมินความพึงพอใจหลังใช้บริการระบบศูนย์บริการข้อมูล ๑๕๖๗ เพื่อประชาชน (Voicebot สายด่วน ๑๕๖๗)

หลังสิ้นสุดการให้บริการทุกครั้ง ระบบจะแจ้งให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ปรับปรุงคุณภาพของระบบและการให้บริการ โดยการประเมินประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

๑) คะแนนความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการ

๒) คะแนนความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการรับฟังและตอบคำถาม

๓) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ซึ่งผู้ใช้งานสามารถให้คำแนะนำของระบบ

โดยผู้ใช้งานสามารถให้คะแนน Voicebot ตั้งแต่ ๑–๕ คะแนน โดยกดให้คะแนนตามที่ต้องการ แต่ละคะแนนมีความหมายดังนี้

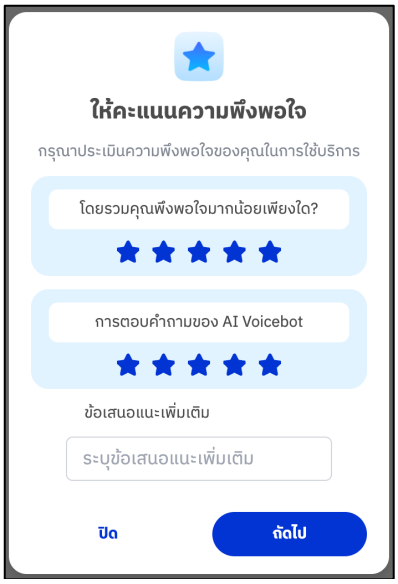
๑ คะแนน หมายถึง แย่มากหรือไม่พึงพอใจ

๒ คะแนน หมายถึง ค่อนข้างแย่

๓ คะแนน หมายถึง ปานกลางหรือพอใช้

๔ คะแนน หมายถึง ดีหรือค่อนข้างพึงพอใจ

๕ คะแนน หมายถึง ดีเยี่ยมหรือพึงพอใจมาก



เมื่อประเมินครบถ้วนแล้ว ระบบจะยืนยันการรับผลประเมิน ผู้ใช้งานสามารถเริ่มการสนทนาใหม่หรือสิ้นสุดการใช้งานได้ตามคำแนะนำของน้องสิงห์