

คู่มือการใช้งาน

ระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น

(สำหรับประชาชน)

ผู้จัดทำ: บริษัท เดอะโซลูชั่นส์ ไอซีที จำกัด

หน่วยงาน: ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย

สารบัญ

หน้าจอหลักระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส ..2
การดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่น 3
การดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ 3
การดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการไอโอเอส 4
การเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น 5
การเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ 5
การเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการไอโอเอส 6
การเข้าสู่ระบบสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 7
การลงทะเบียนเข้าใช้งานสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 8
การออกจากระบบสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 11
การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 12
การตรวจสอบสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 31
การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 34
การใช้งานคู่มือการใช้งาน สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 36
การใช้งานโทรศัพท์สายด่วนสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 37
การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 39
การเปลี่ยนพาสเวิร์ด สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส 41

หน้าจอหลักระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส



รูปที่ 1 หน้าจอหลักของระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโมบายโมบายแอพพลิเคชั่น

ระบบร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านโมบายแอพพลิเคชั่น (สำหรับประชาชน) เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์จากผู้ร้องเรียนทั่วประเทศ ซึ่งสามารถเข้าใช้งานในรูปแบบของโมบายแอพพลิเคชั่น

การดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่น

สามารถดาวน์โหลดและติดตั้งโมบายแอพพลิเคชั่นได้ง่าย ๆ ผ่าน Available on the App Store ANDROID APP ON Google play โดยมีขั้นตอนดังนี้

การดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

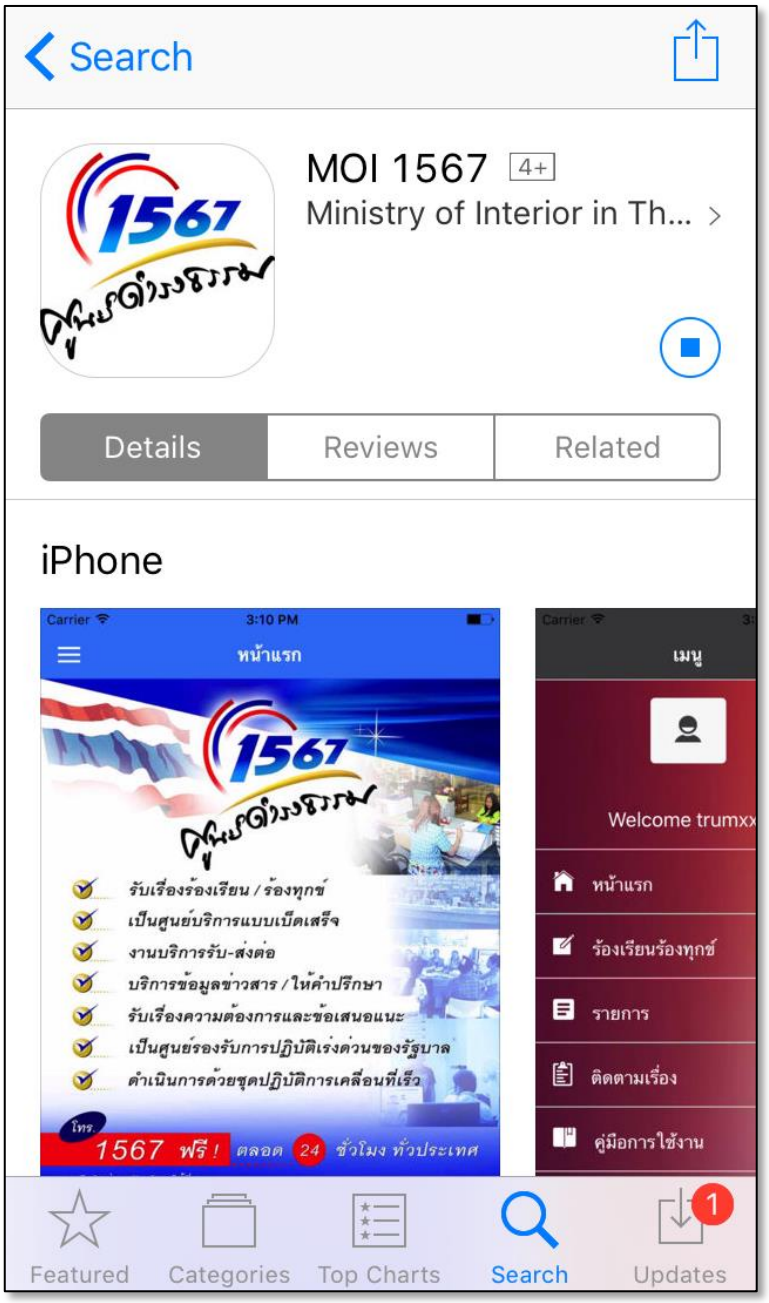
ขั้นตอนที่ 1 ให้เข้าไปที่ Play Store และค้นหาคำว่า “MOI 1567” หลังจากนั้นจะพบโมบายแอพพลิเคชั่น MOI 1567 ปรากฏขึ้นมา ให้กดเลือก และติดตั้งโมบายแอพพลิเคชั่นตามปกติ ดังรูปที่ 2



รูปที่ 2 หน้าจอโมบายแอพพลิเคชั่น MOI 1567 บน Play Store

การดาวน์โหลดโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 ให้เข้าไปที่ App Store และค้นหาคำว่า “MOI 1567” หลังจากนั้นจะพบโมบายแอพพลิเคชั่น MOI 1567 ปรากฏขึ้นมา ให้กดเลือก และติดตั้งโมบายแอพพลิเคชั่นตามปกติ ดังรูปที่ 3

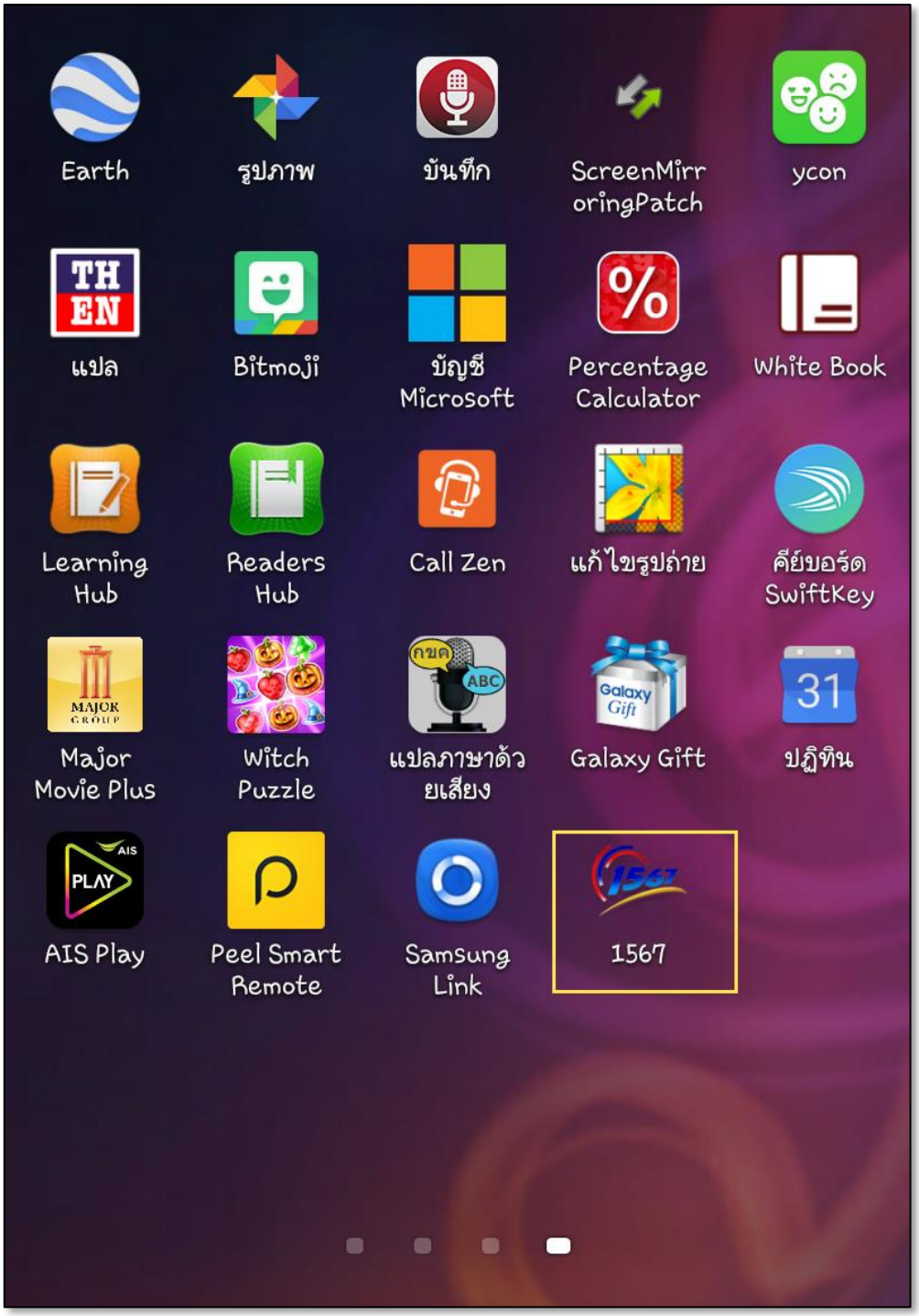


รูปที่ 3 หน้าจอโมบายแอพพลิเคชั่น MOI 1567 บน App Store

การเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่น

การเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

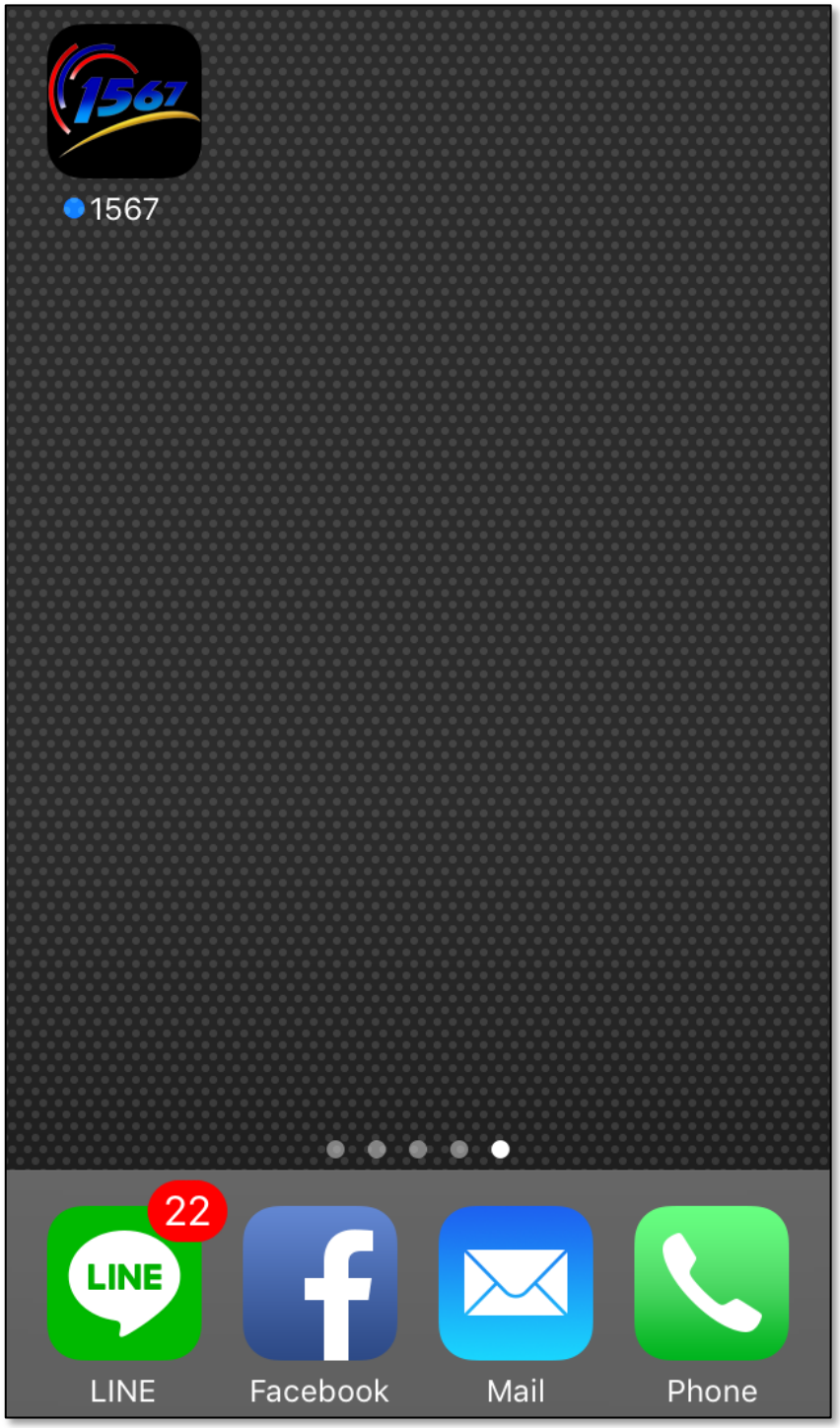
ขั้นตอนที่ 1 กดที่ไอคอน 1567 ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 หน้าจอการเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์

การเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 กดที่ไอคอน 1567 ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 หน้าจอการเปิดใช้งานโมบายแอพพลิเคชั่นสำหรับระบบปฏิบัติการไอโอเอส

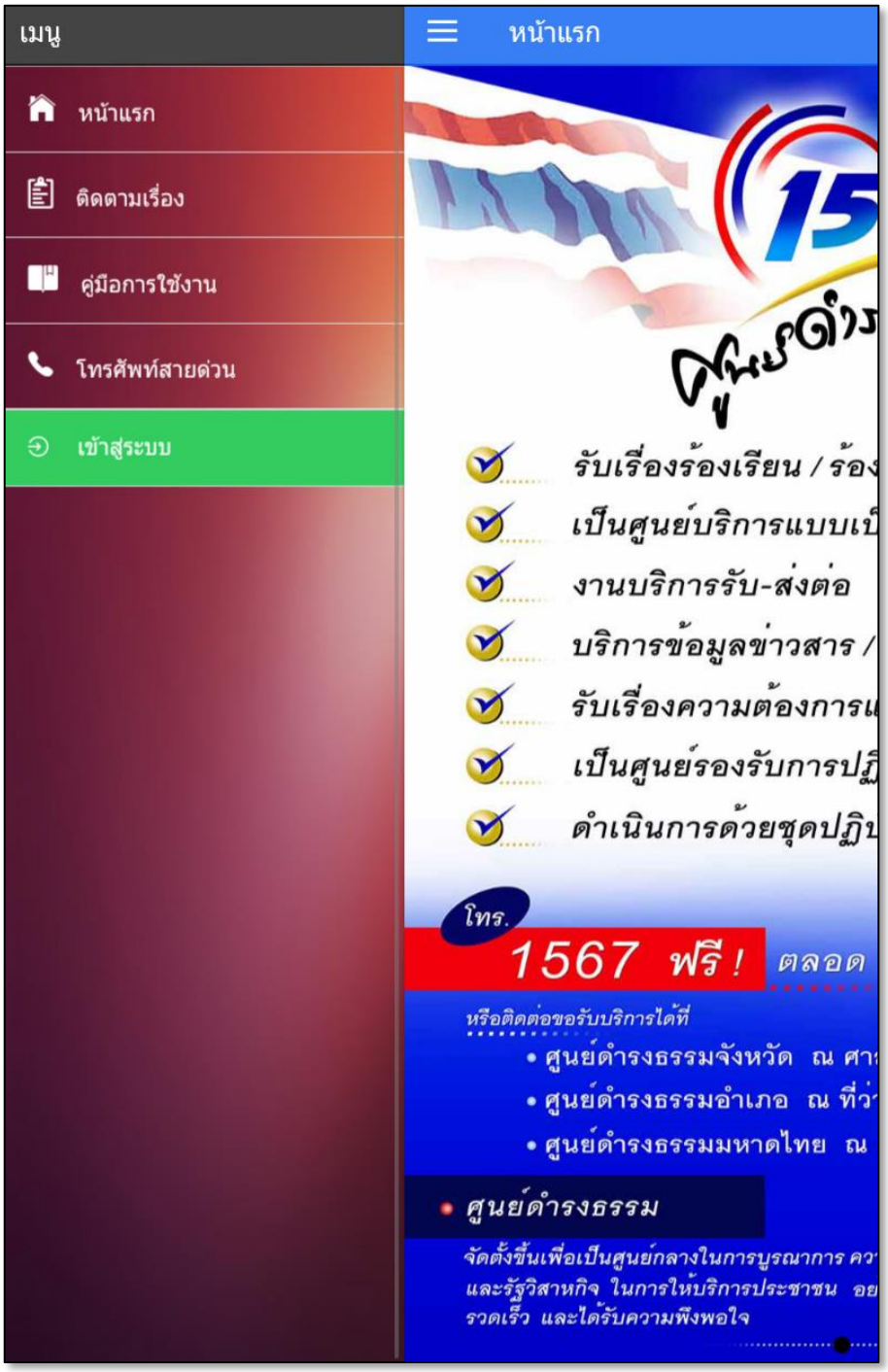
การเข้าสู่ระบบสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 กดที่ 

ดังรูปที่ 6

ขั้นตอนที่ 2 กดที่ 

ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 หน้าจอการเข้าสู่ระบบ

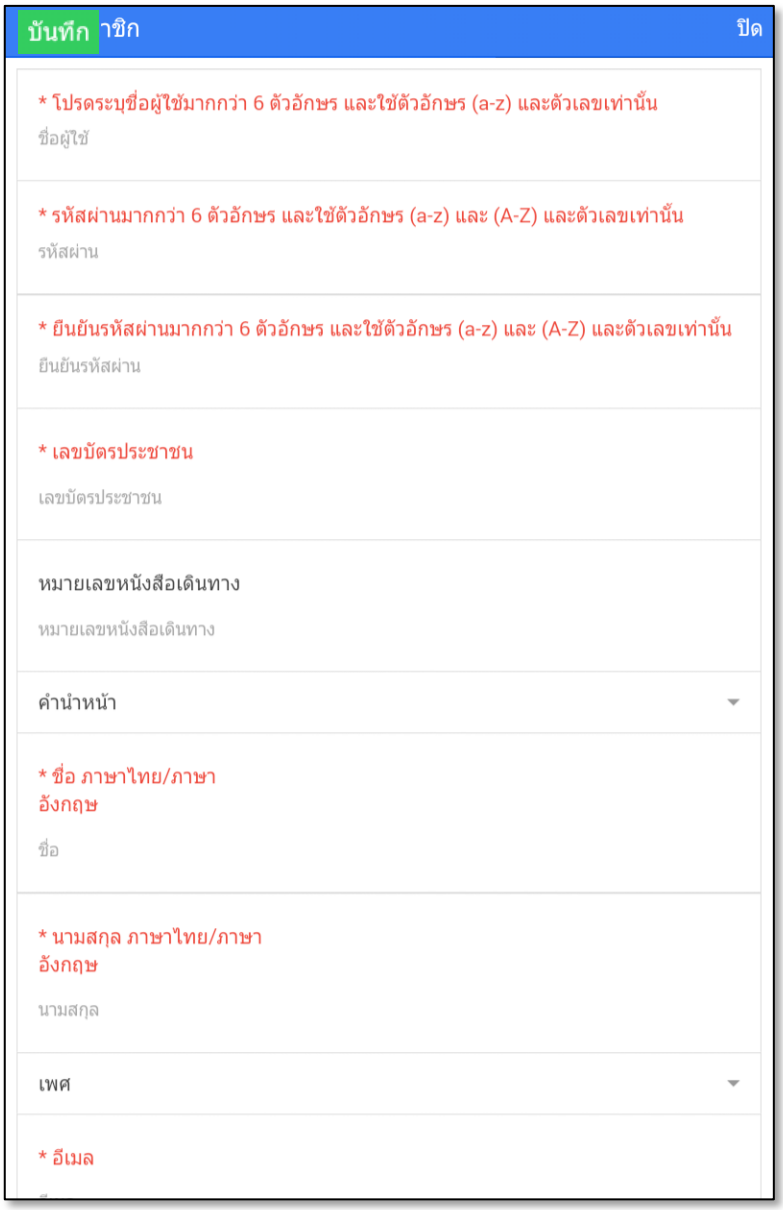
การลงทะเบียนเข้าใช้งานสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 สำหรับการใช้งานครั้งแรก จำเป็นต้องสมัครสมาชิกเพื่อรับ “ชื่อผู้ใช้” และ “รหัสผ่าน” เพื่อใช้ในการเข้าสู่ระบบ โดยกดที่ปุ่ม ลงทะเบียน ดังรูปที่ 7



รูปที่ 7 หน้าจอปุ่ม “ลงทะเบียน”

ขั้นตอนที่ 2 ระบุข้อมูลต่าง ๆ ดังรูปที่ 8 ให้ถูกต้องครบถ้วน หลังจากนั้นเลือก บันทึก

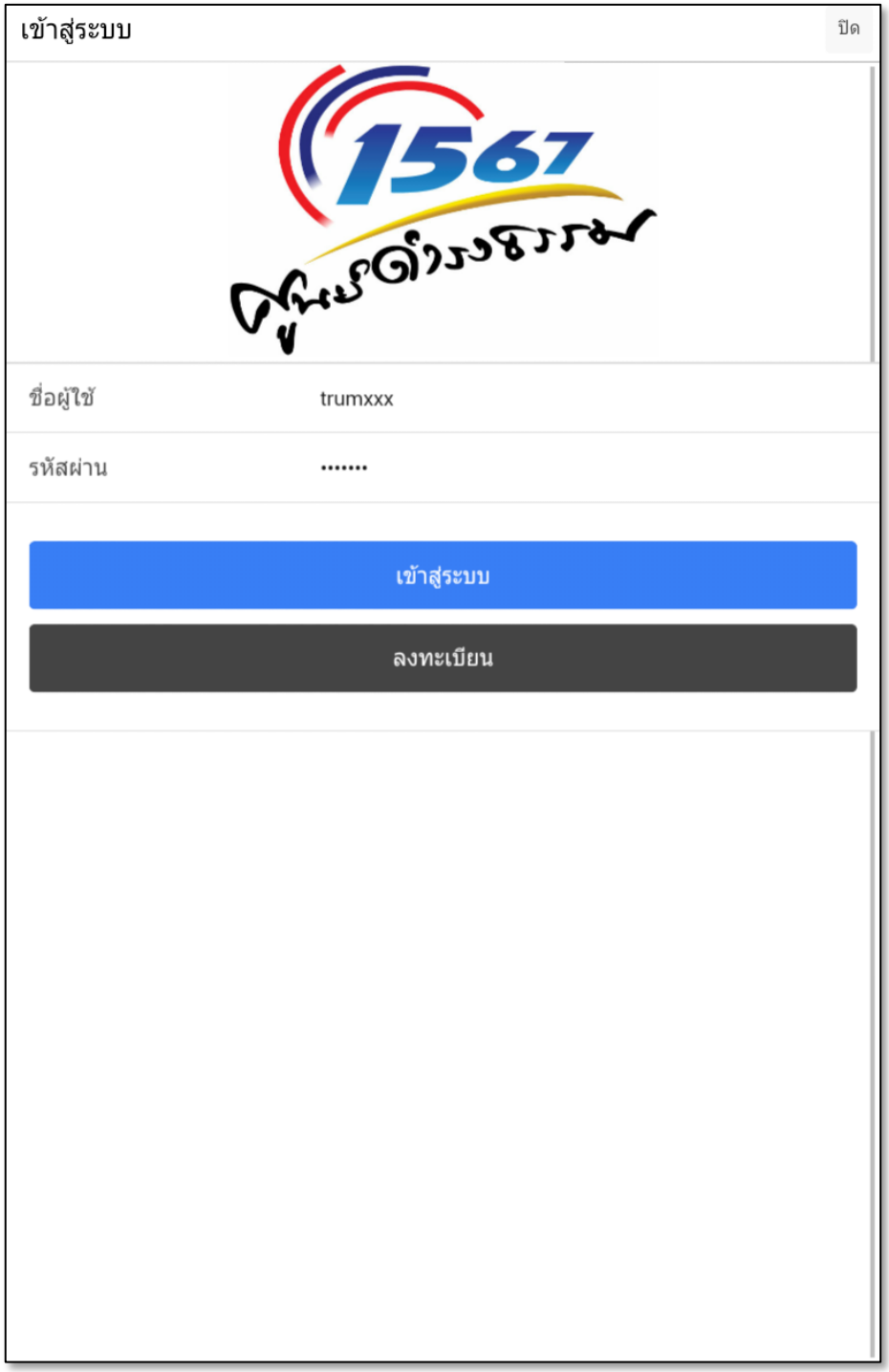


รูปที่ 8 หน้าจอการระบุข้อมูลสมาชิก

ขั้นตอนที่ 3 นำชื่อผู้ใช้ที่ลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว มากรอกลงในช่อง “ชื่อผู้ใช้” ดังรูปที่ 9

ขั้นตอนที่ 4 นำรหัสผ่านที่ลงทะเบียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว มากรอกลงในช่อง “รหัสผ่าน” ดังรูปที่ 9

ขั้นตอนที่ 5 เลือก เข้าสู่ระบบ เพื่อเข้าสู่ระบบ ดังรูปที่ 9

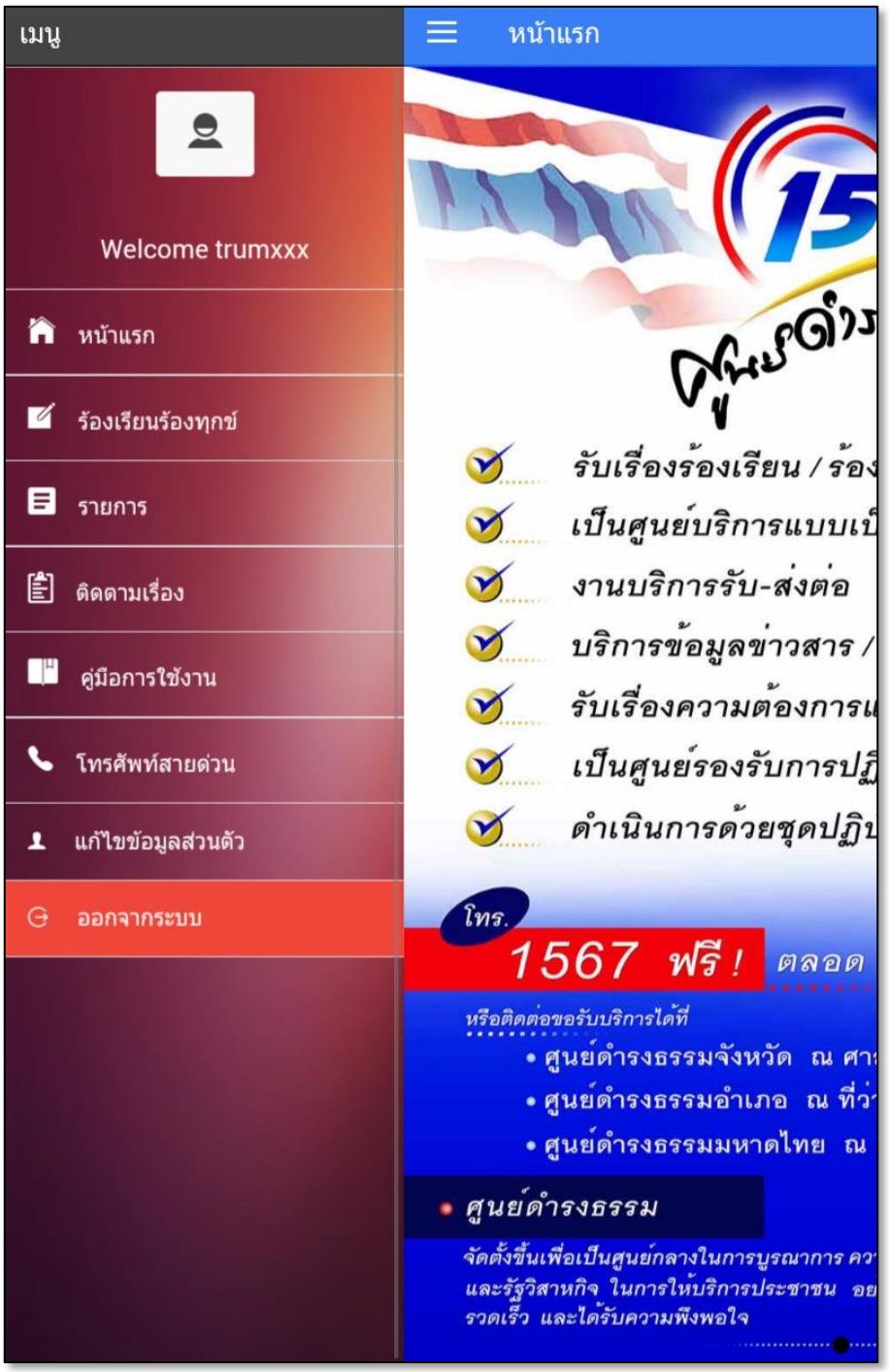


รูปที่ 9 หน้าจอการกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน

การออกจากระบบสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 เลือก หน้าแรก ดังรูปที่ 10

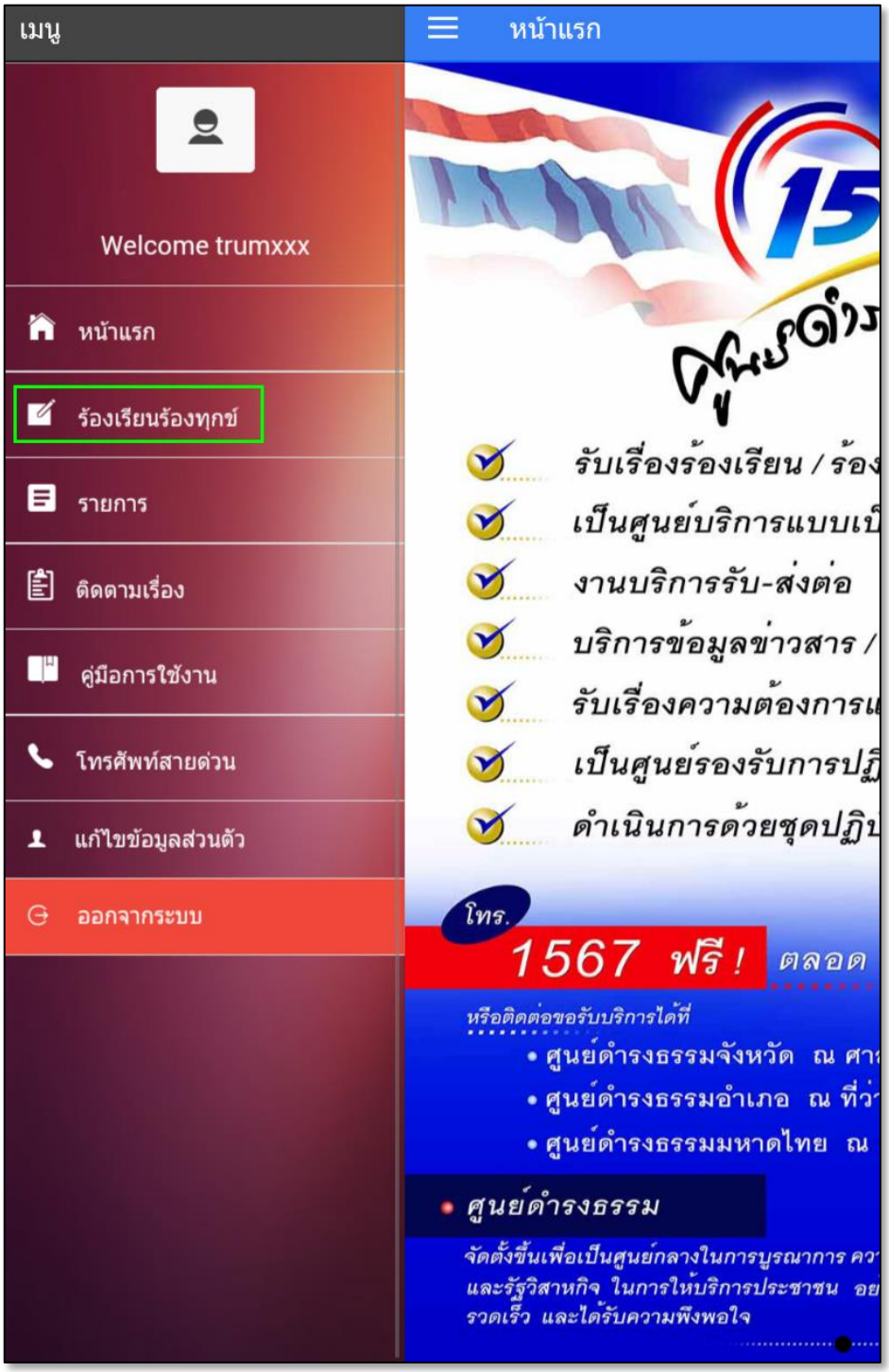
ขั้นตอนที่ 2 เลือก ออกจากระบบ ดังรูปที่ 10



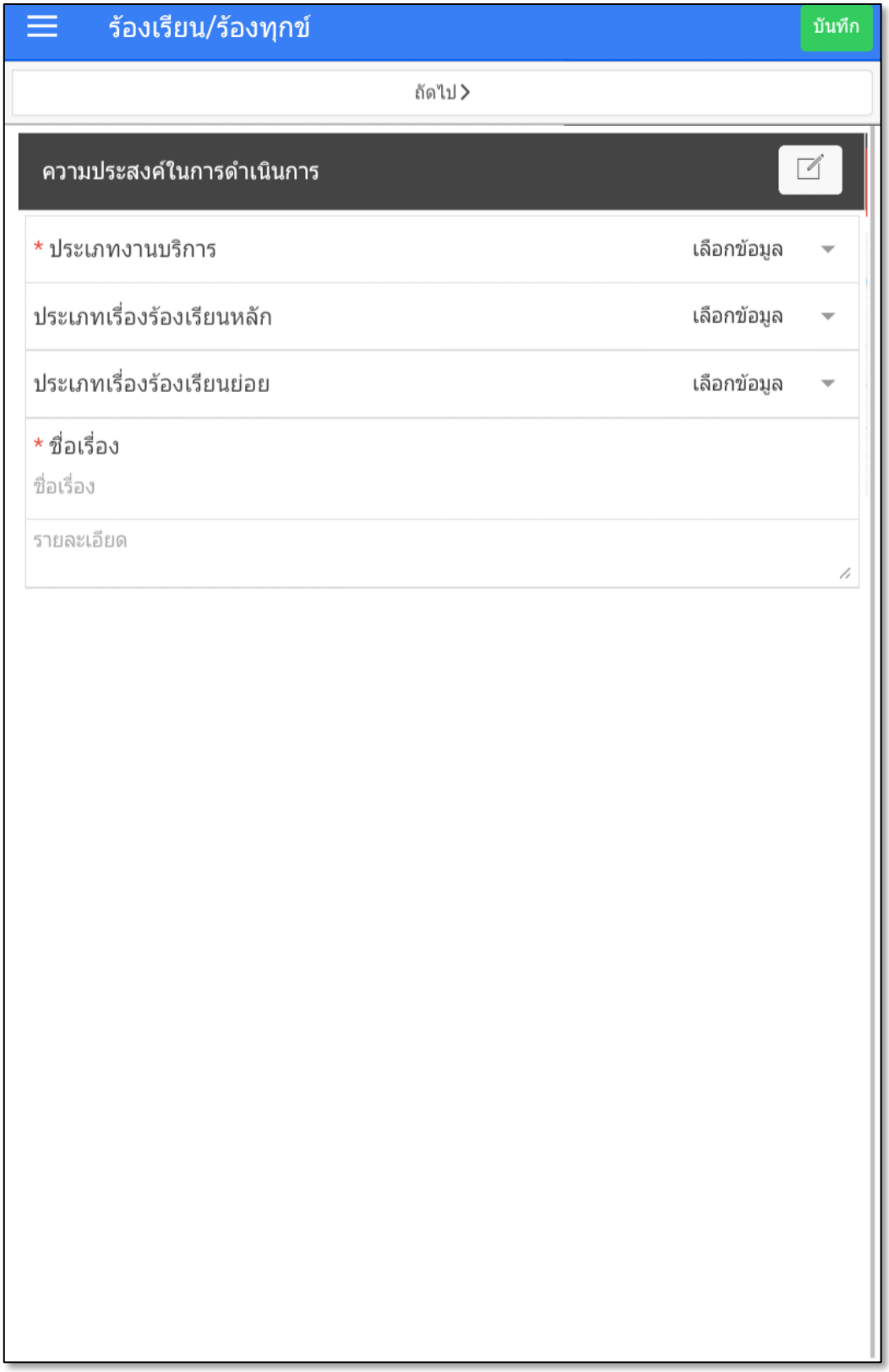
รูปที่ 10 หน้าจอการออกจากระบบ

การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ ร้องเรียนร้องทุกข์ ดังรูปที่ 11 หลังจากนั้นจะแสดงหน้าจอให้ระบุความประสงค์ในการดำเนินการ ดังรูปที่ 12

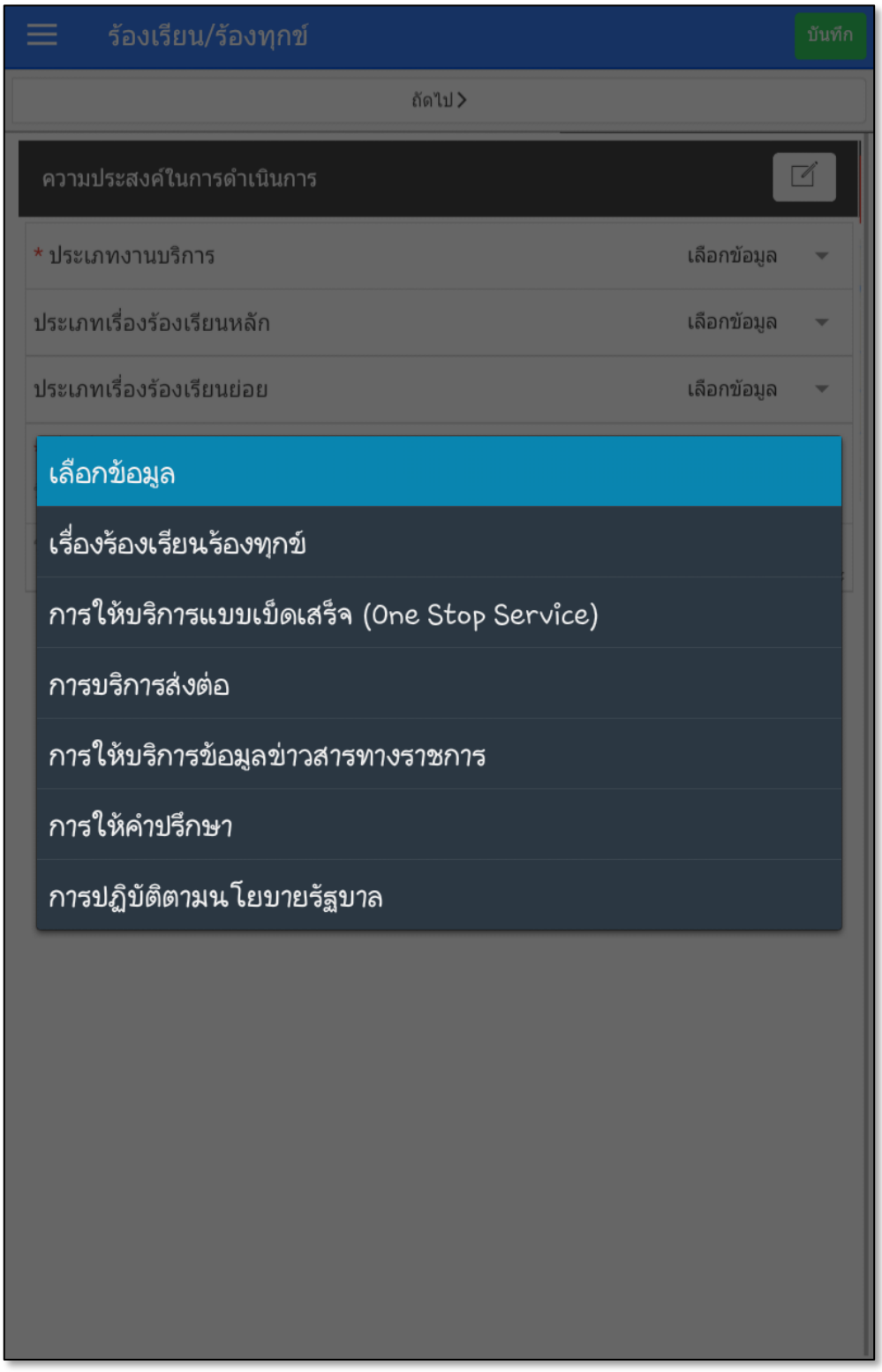


รูปที่ 11 หน้าจอแสดงเมนู "ร้องเรียนร้องทุกข์"



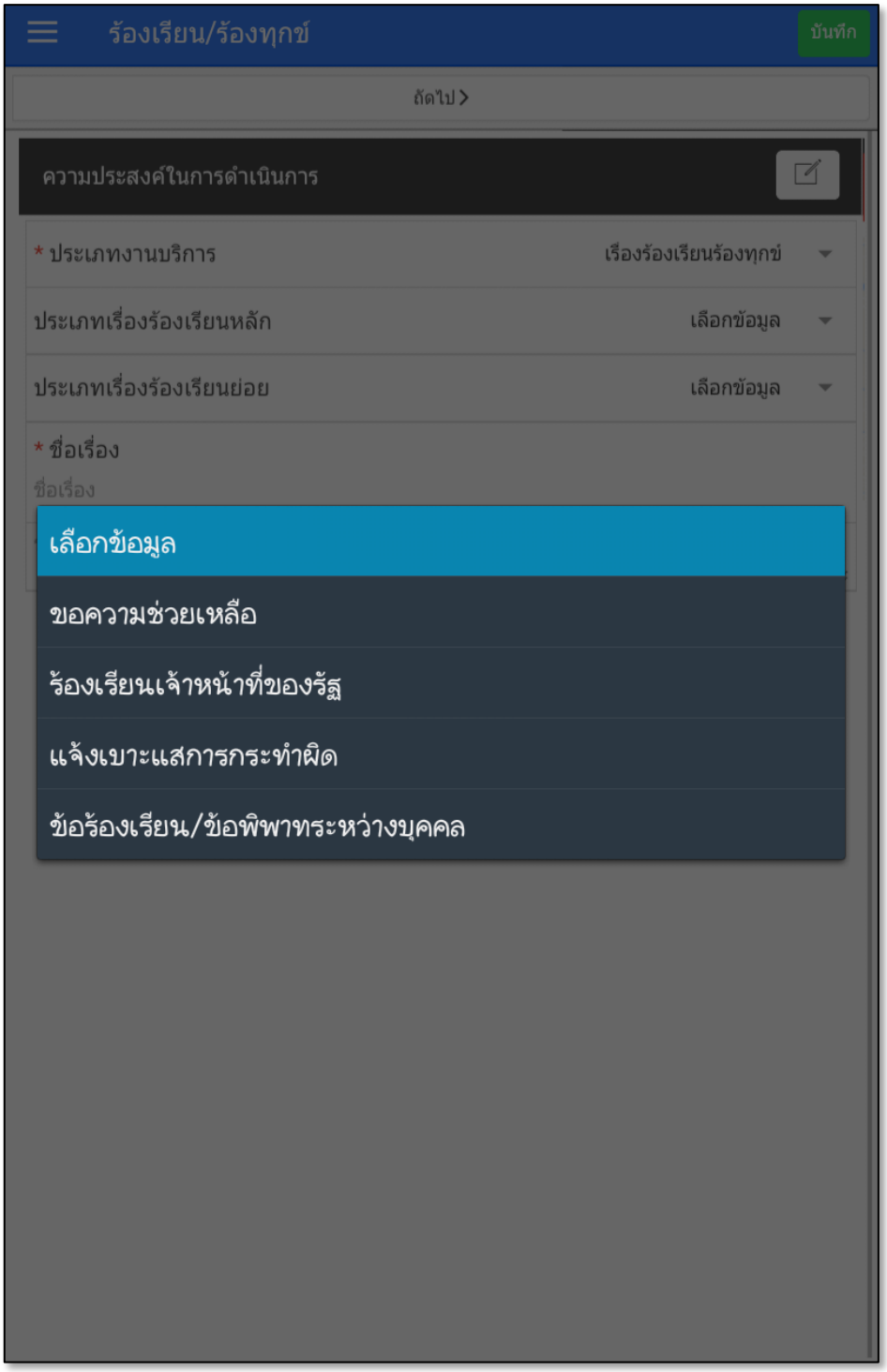
รูปที่ 12 หน้าจอการระบุความประสงค์ในการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 2 กดที่ “ประเภทงานบริการ” หลังจากนั้นให้เลือกประเภทงานบริการที่ต้องการ ดังรูปที่ 13



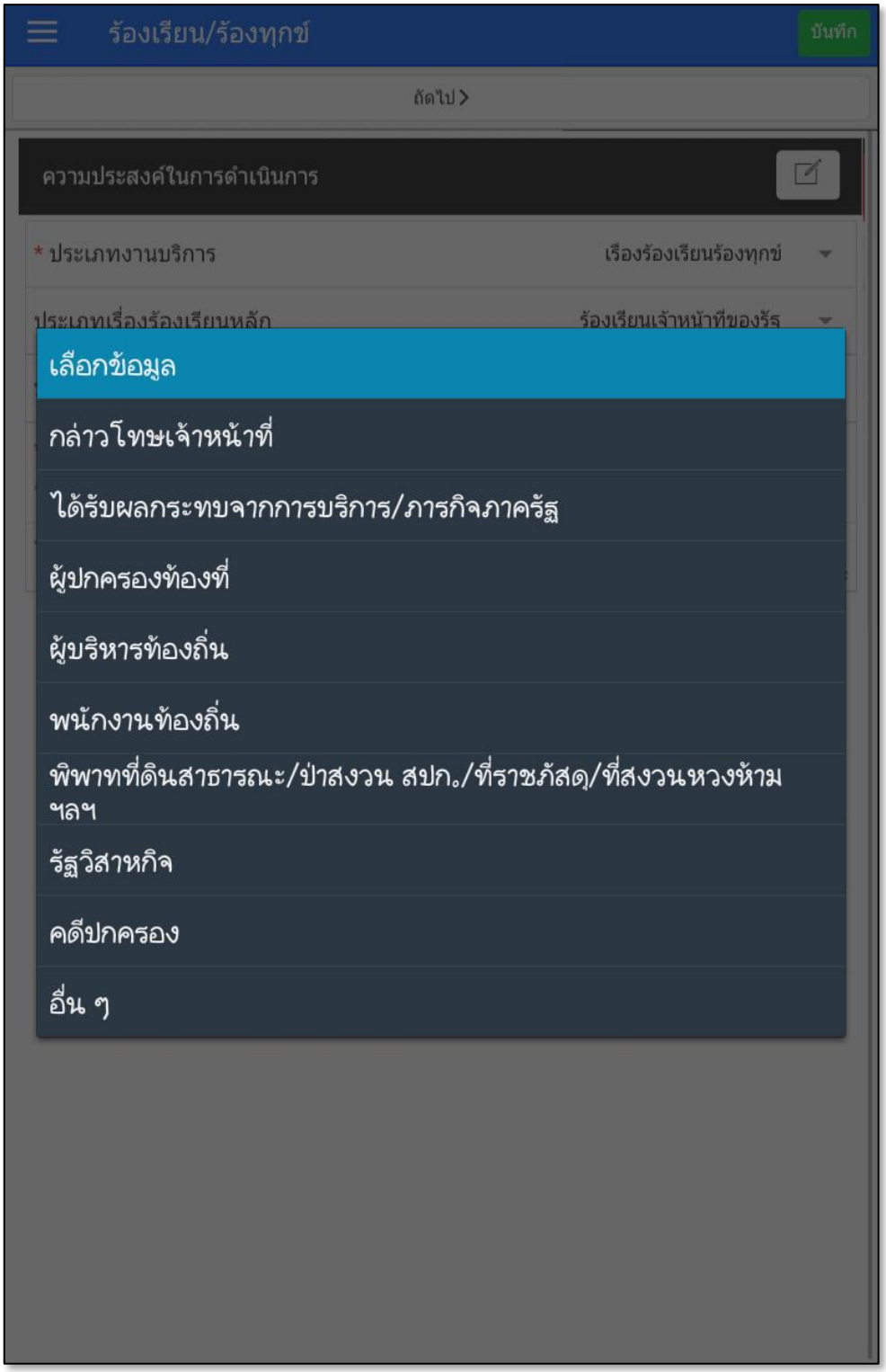
รูปที่ 13 หน้าจอการเลือกประเภทงานบริการ

ขั้นตอนที่ 3 กดที่ “ประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก” หลังจากนั้นให้เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลักที่ต้องการ ดังรูปที่ 14



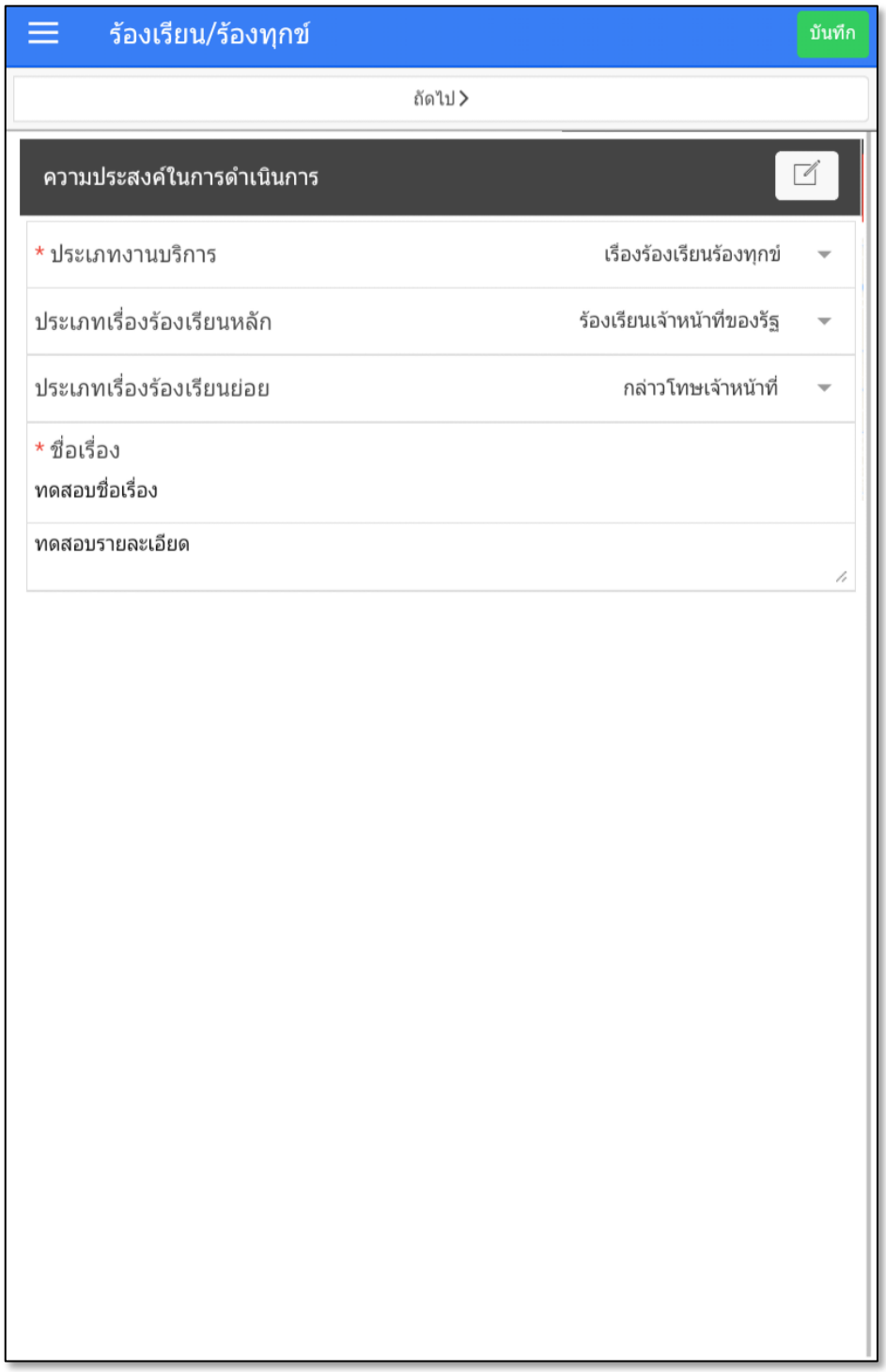
รูปที่ 14 หน้าจอการเลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก

ขั้นตอนที่ 4 กดที่ “ประเภทเรื่องร้องเรียนรอง” หลังจากนั้นให้เลือกประเภทเรื่องร้องเรียนรองที่ต้องการ ดังรูปที่ 15

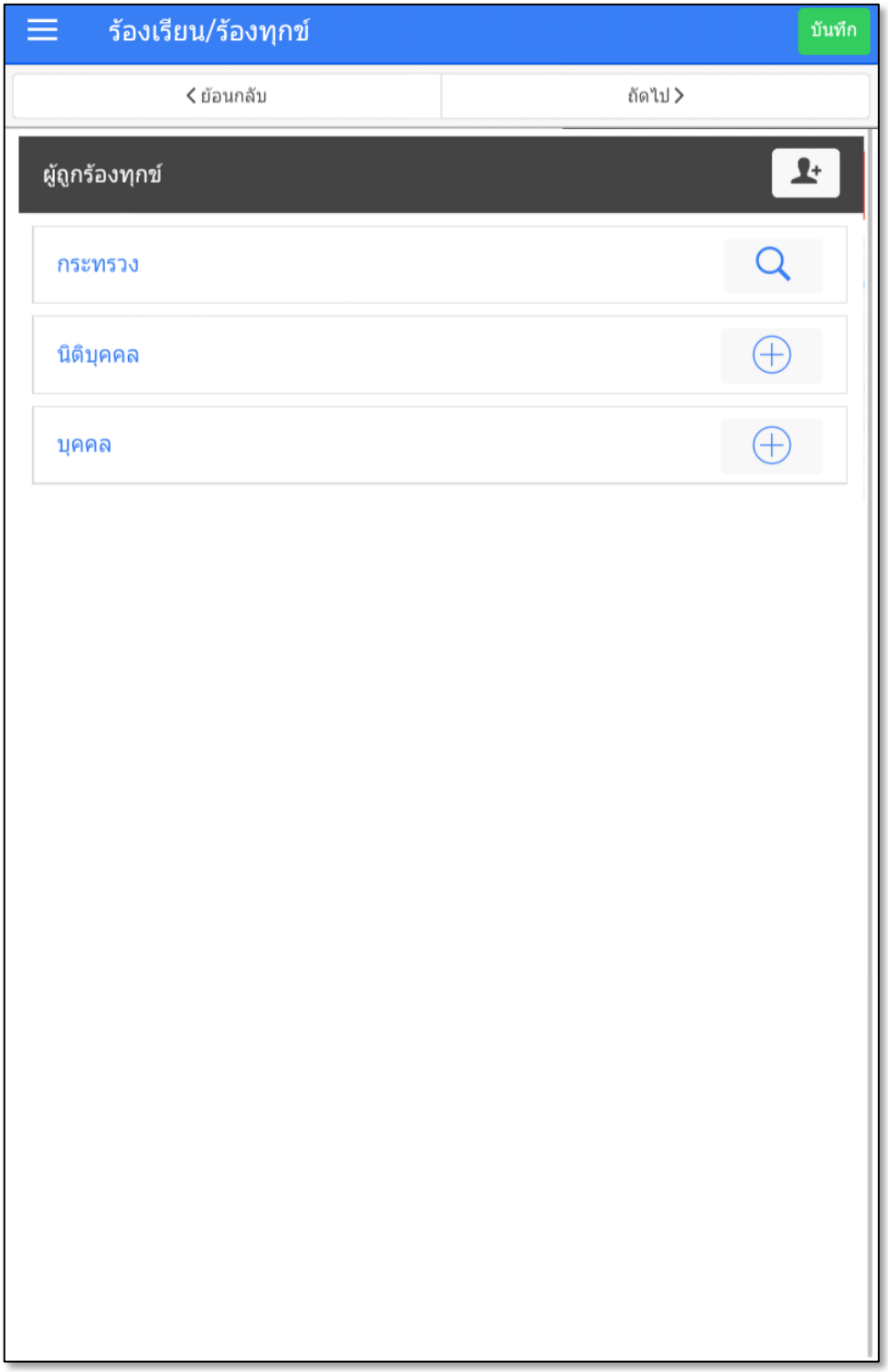


รูปที่ 15 หน้าจอการเลือกประเภทเรื่องร้องเรียนหลัก

ขั้นตอนที่ 5 กำหนดชื่อเรื่องตามต้องการ และระบุรายละเอียดความประสงค์ในการดำเนินการที่ต้องการ หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม ถัดไป > ดังรูปที่ 16 หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอการระบุข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ ดังรูปที่ 17

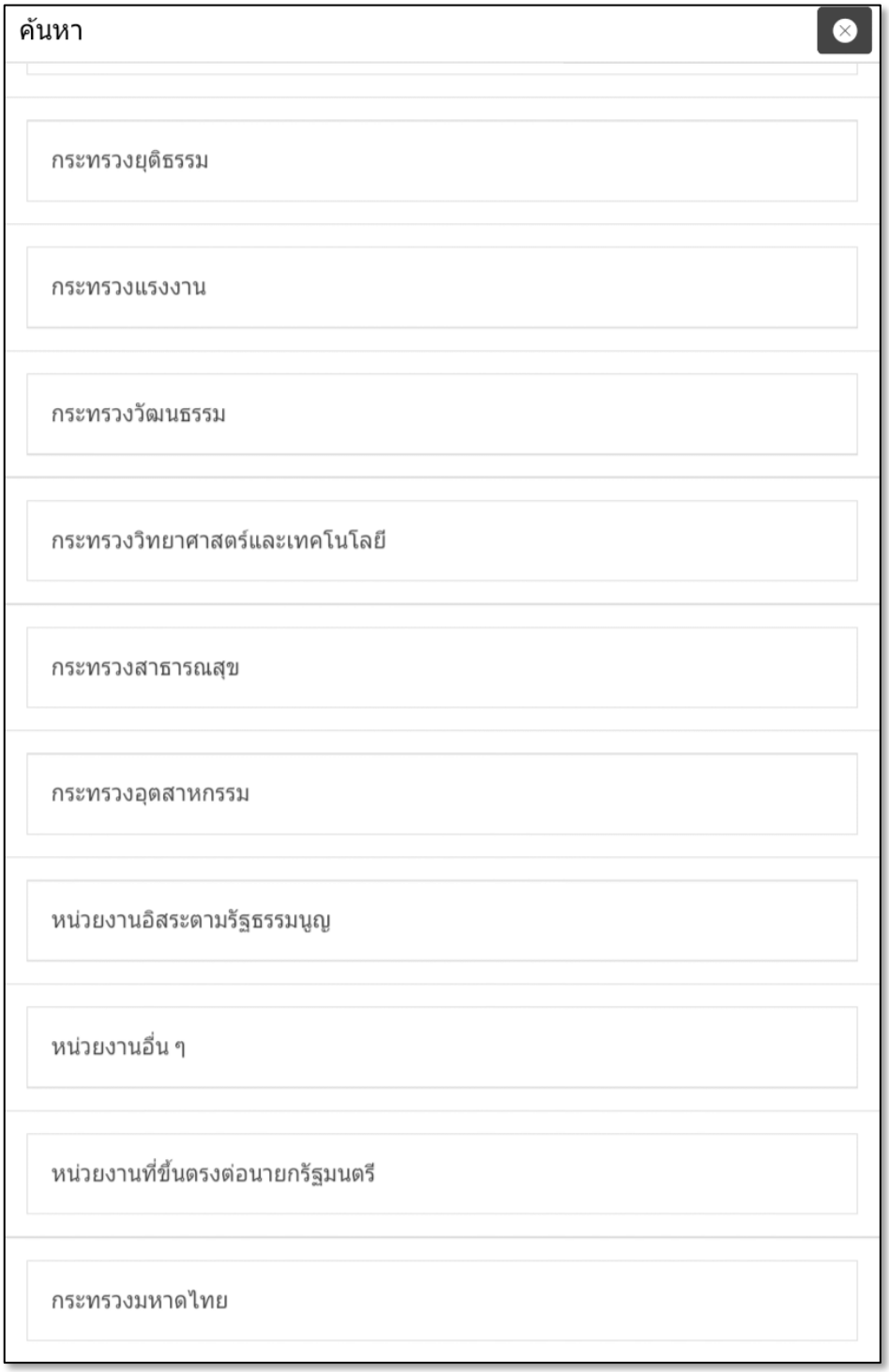


รูปที่ 16 หน้าจอการกำหนดชื่อเรื่องและรายละเอียดความประสงค์ในการดำเนินการ



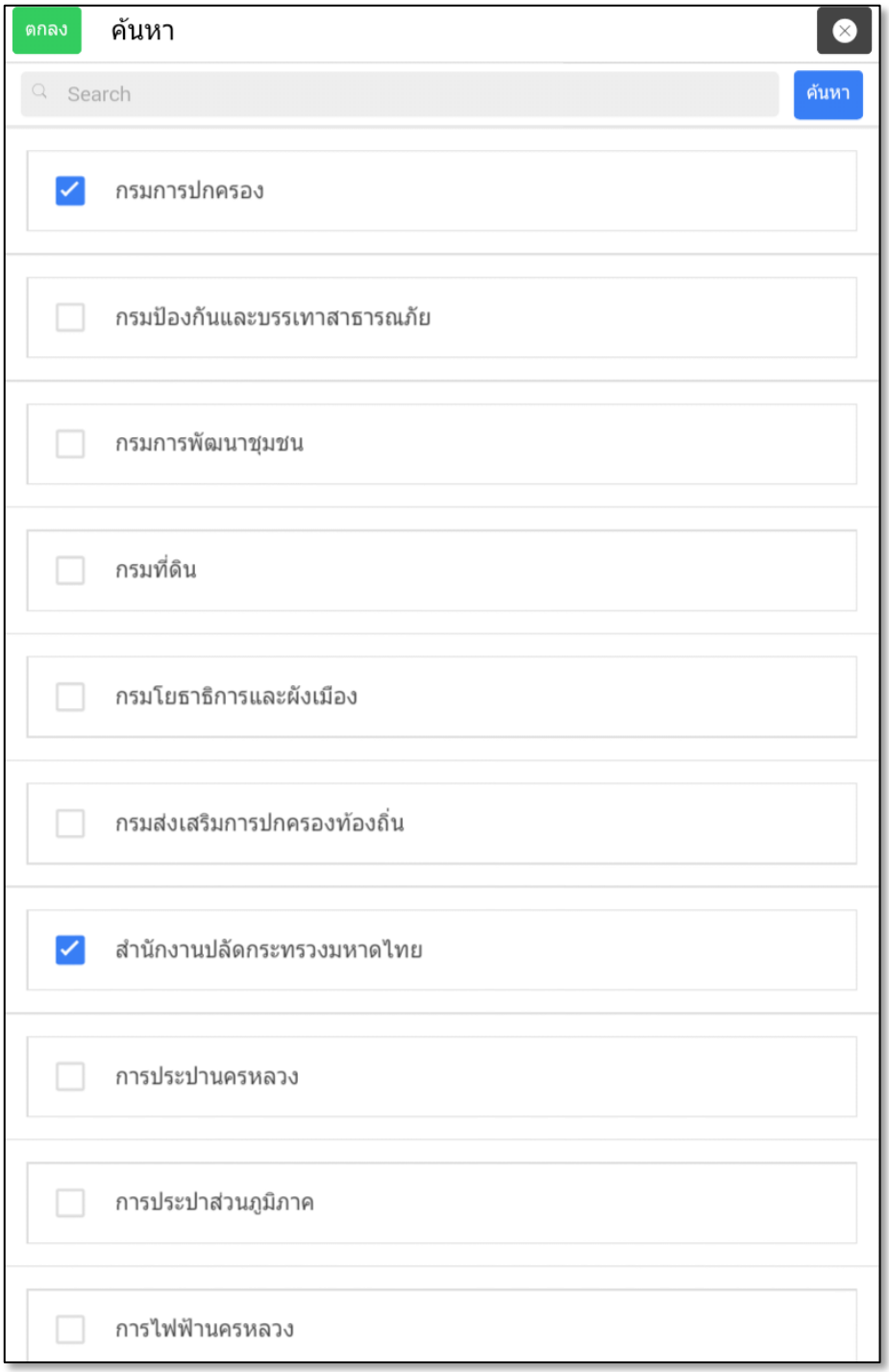
รูปที่ 17 หน้าจอการระบุข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 6 กด  ที่หัวข้อ “กระทรวง” เพื่อค้นหา “กระทรวง” ที่ต้องการระบุให้เป็นผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ ดังรูปที่ 17 หลังจากนั้นให้กดเลือก “กระทรวง” ที่ต้องการ ดังรูปที่ 18



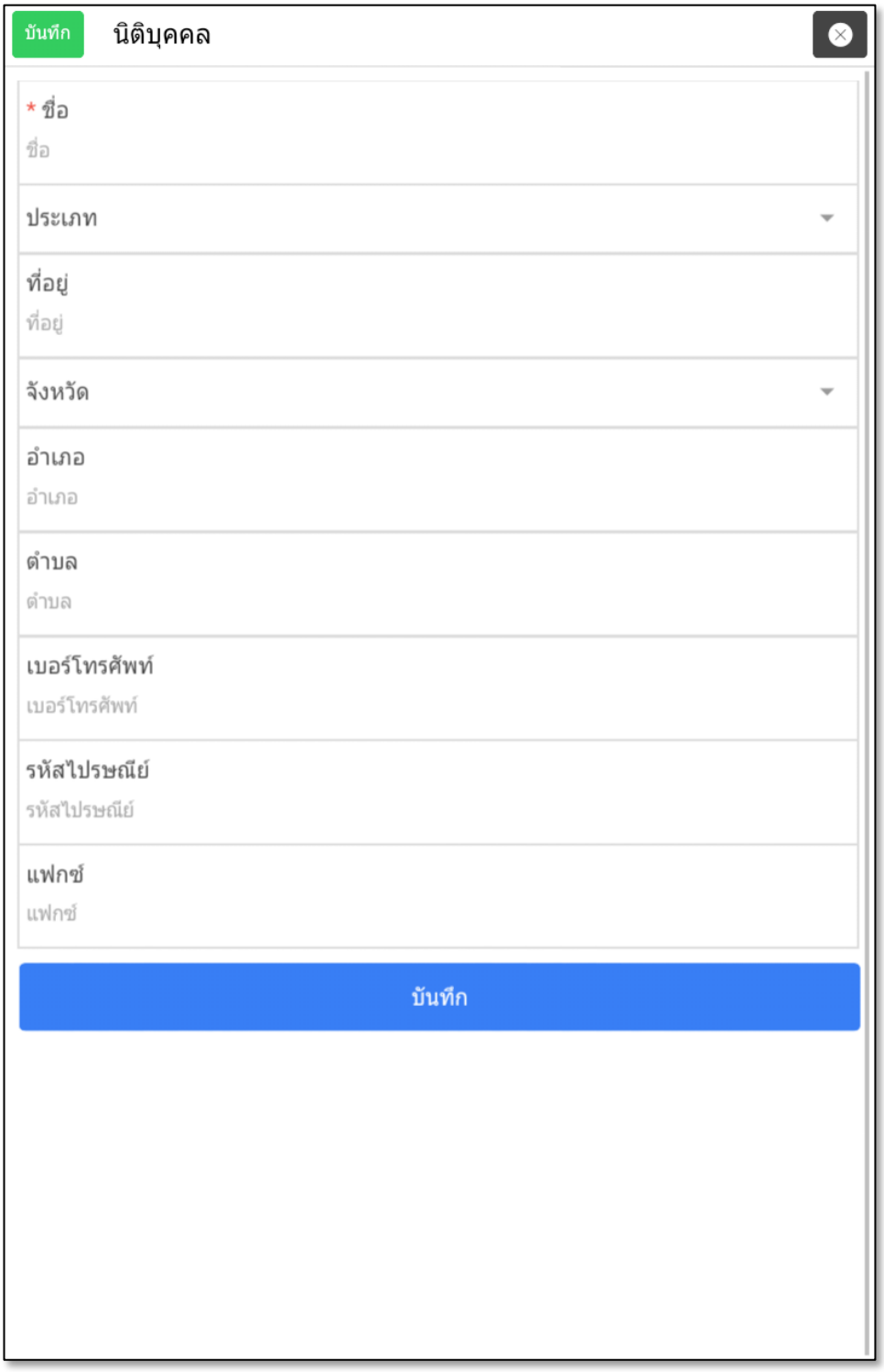
รูปที่ 18 หน้าจอการเลือกกระทรวงที่ถูกร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 6 กด  ที่หัวข้อ “กรม/กอง” เพื่อค้นหา “กรม/กอง” ที่อยู่ภายใต้กระทรวงที่ถูกร้อง ที่ต้องการระบุให้เป็นผู้ถูกร้องเรียนร้องทุกข์ หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม ตกลง ดังรูปที่ 19 **หมายเหตุ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 รายการ*



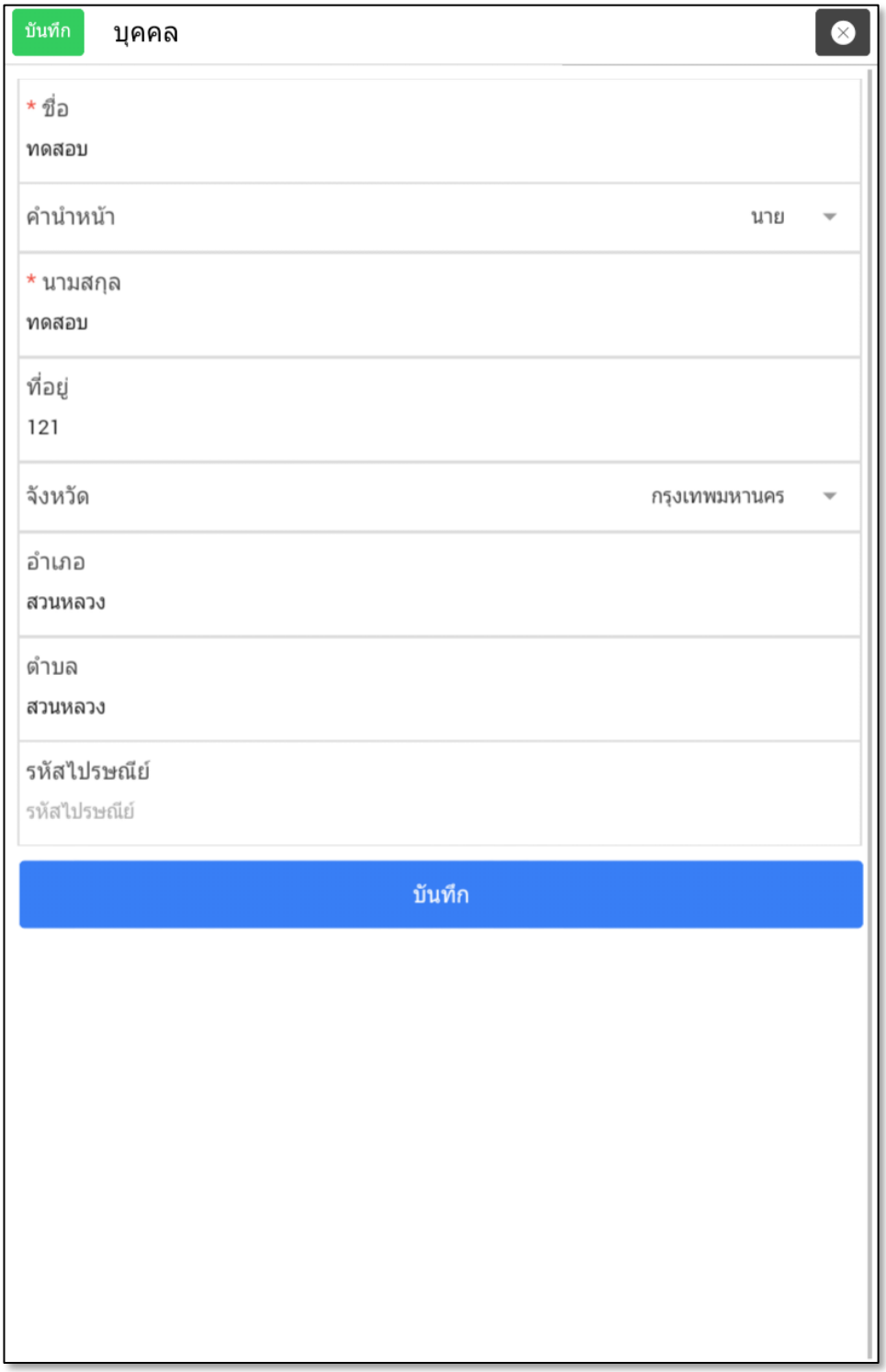
รูปที่ 19 หน้าจอการเลือกกรม/กอง ที่อยู่ภายใต้กระทรวงที่ถูกร้องเรียนร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 7 กด ⊕ เพื่อเพิ่ม “นิติบุคคล” ที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากนั้นให้ระบุข้อมูล “นิติบุคคล” ที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน ดังรูปที่ 20 เสร็จแล้วให้กดที่ปุ่ม บันทึก



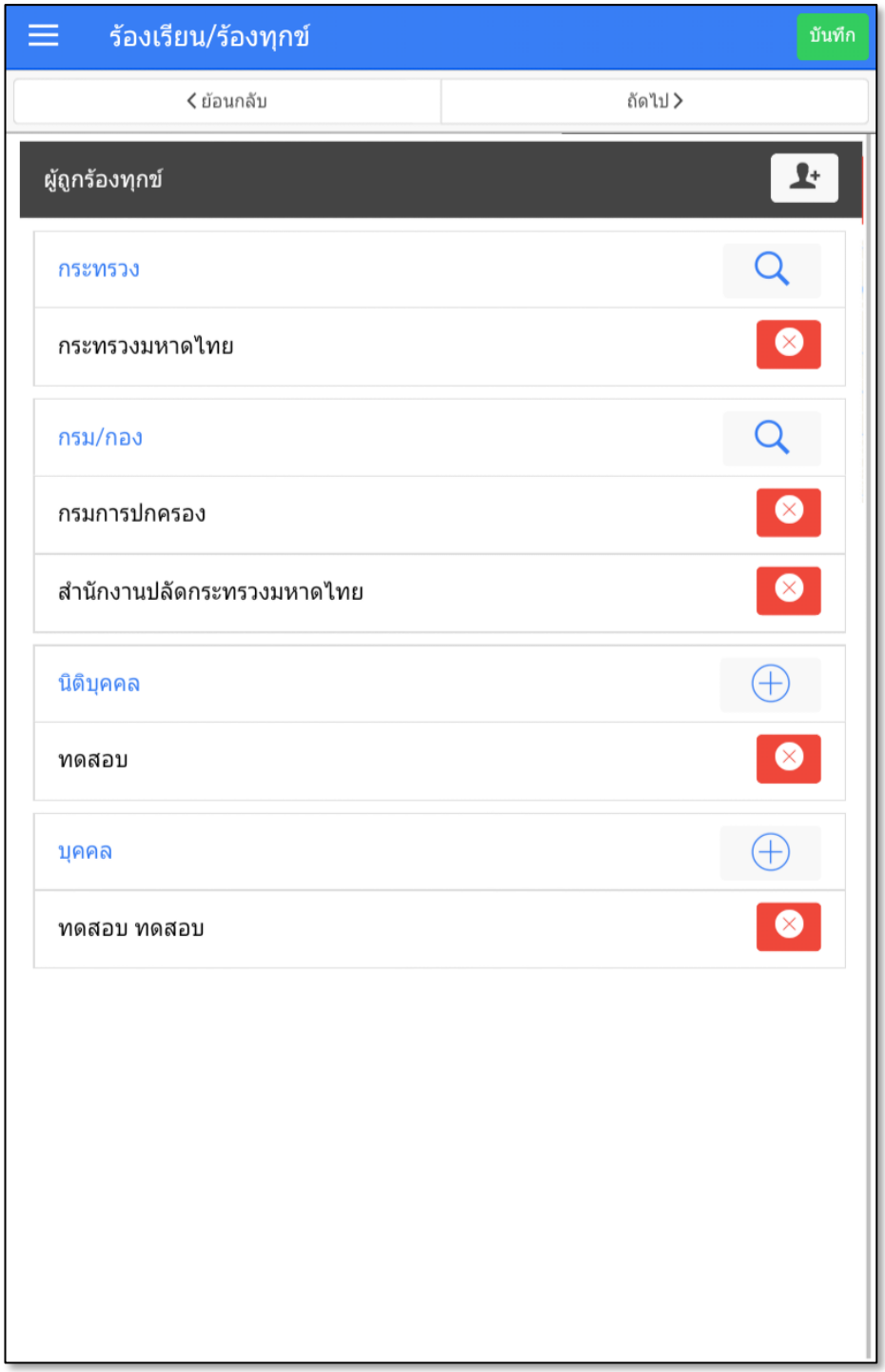
รูปที่ 20 หน้าจอการระบุข้อมูลนิติบุคคลที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 7 กด ⊕ เพื่อเพิ่ม “บุคคล” ที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ หลังจากนั้นให้ระบุข้อมูล “บุคคล” ที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ถูกต้องครบถ้วน เสร็จแล้วให้กด **บันทึก** ดังรูปที่ 21

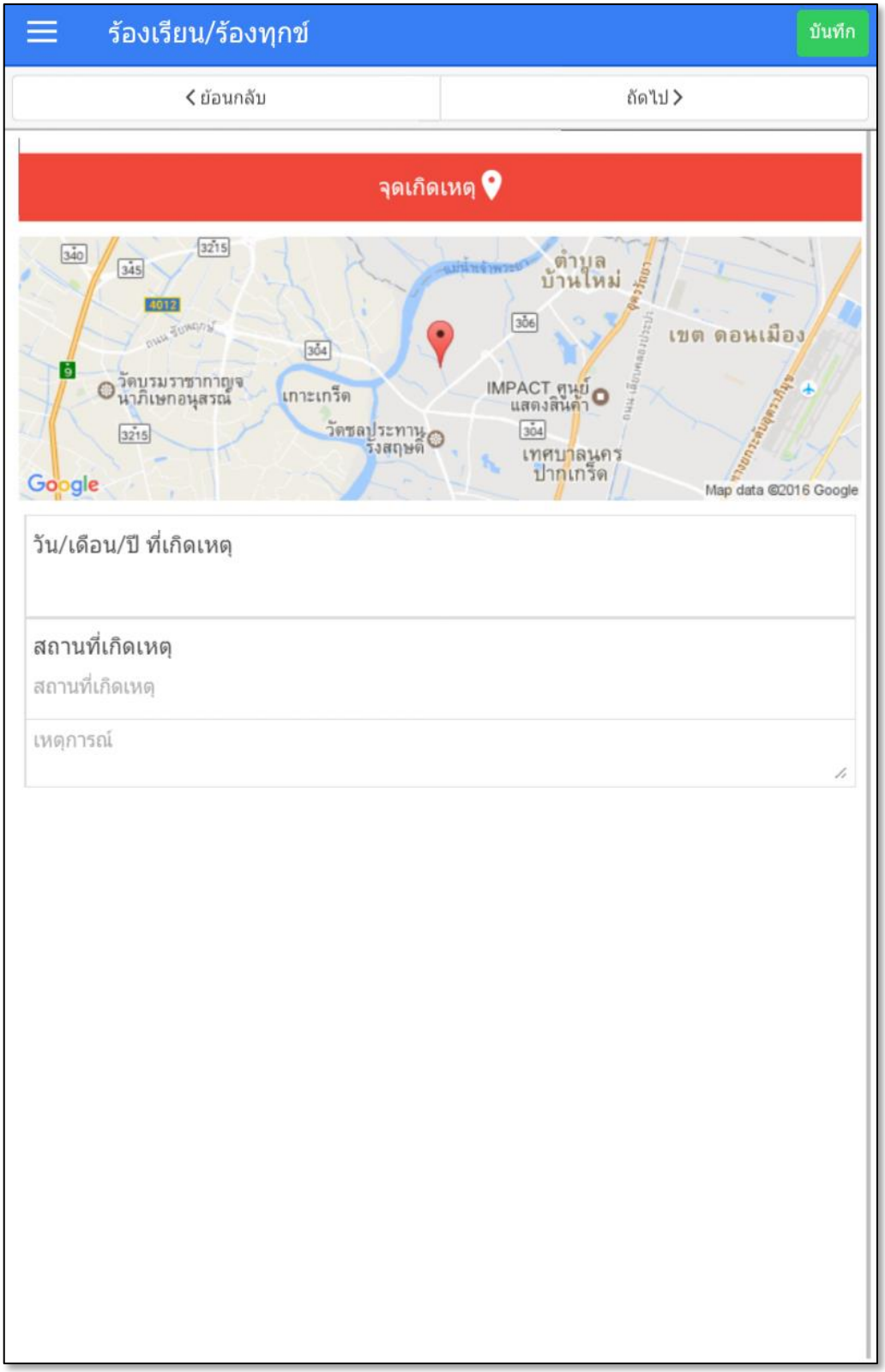


รูปที่ 21 หน้าจอการระบุข้อมูลบุคคลที่ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 8 หากไม่ต้องการข้อมูลใด ให้กดที่ปุ่ม  เพื่อลบข้อมูลที่ไม่ต้องการ เสร็จแล้วให้กดที่ปุ่ม ถัดไป > ดังรูปที่ 22 หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอการระบุจุดเกิดเหตุ ดังรูปที่ 23



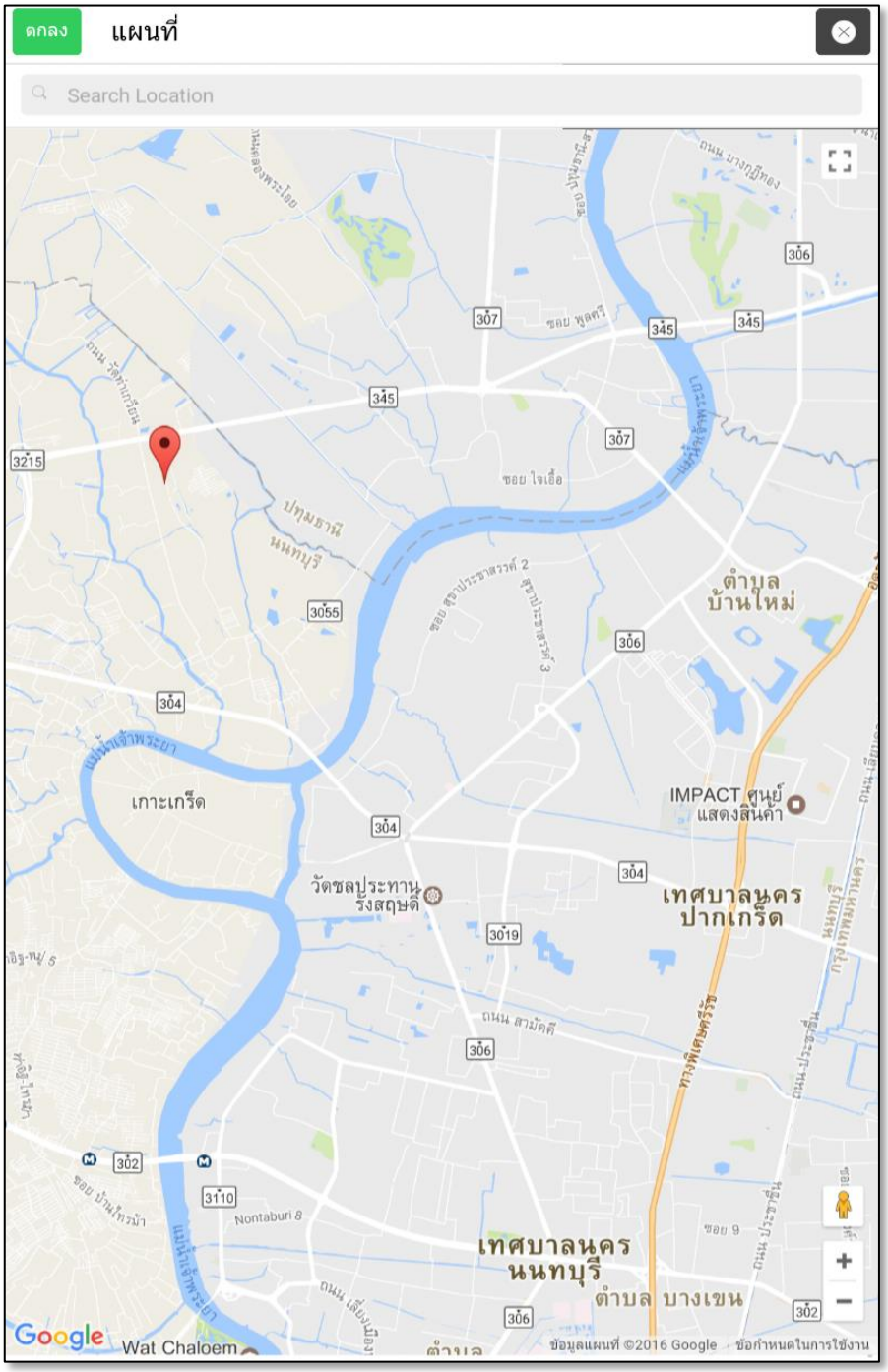
รูปที่ 22 หน้าจอสรุปรายการผู้ถูกร้องเรียน/ร้องทุกข์



รูปที่ 23 หน้าจอการระบุจุดเกิดเหตุ

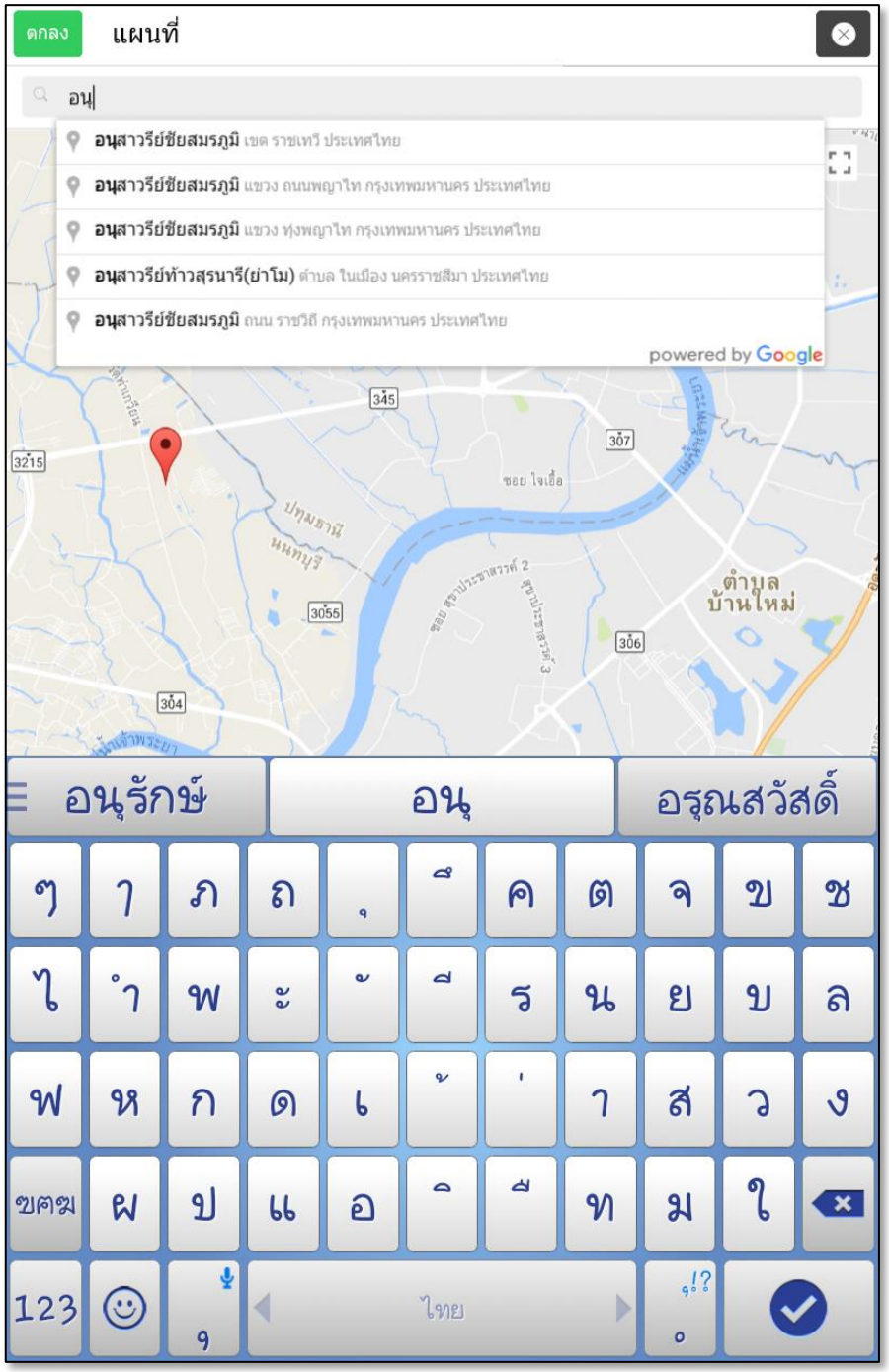
ขั้นตอนที่ 9 กดที่ปุ่ม 

เพื่อระบุจุดเกิดเหตุ ดังรูปที่ 23 หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอแผนที่ขึ้นมา ดังรูปที่ 24



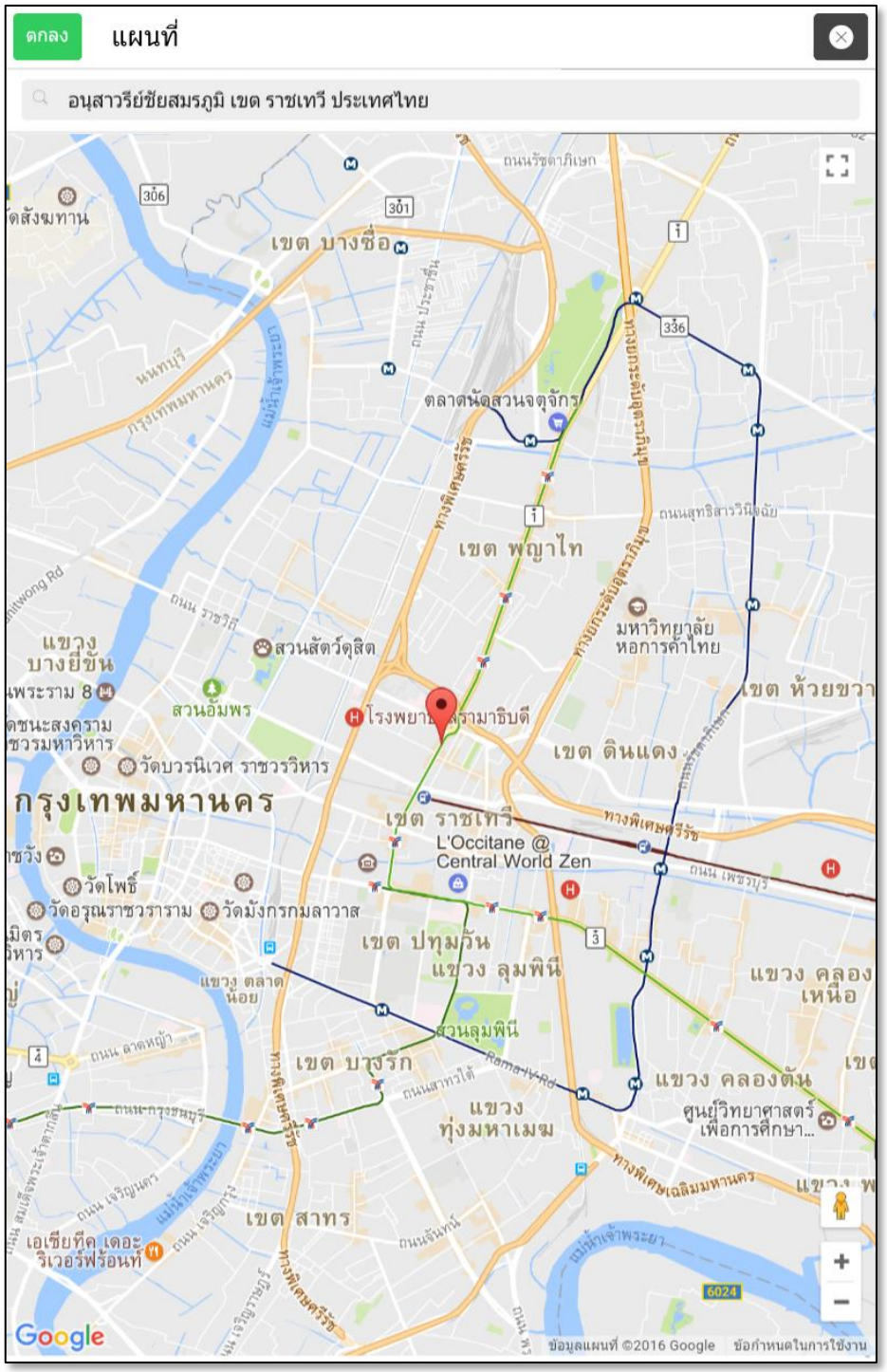
รูปที่ 24 หน้าจอแผนที่

ขั้นตอนที่ 10 พิมพ์ชื่อจุดเกิดเหตุที่ต้องการค้นหา หลังจากนั้นจะปรากฏข้อมูลสถานที่ขึ้นมา ให้กดเลือกชื่อสถานที่ที่ต้องการ ดังรูปที่ 25



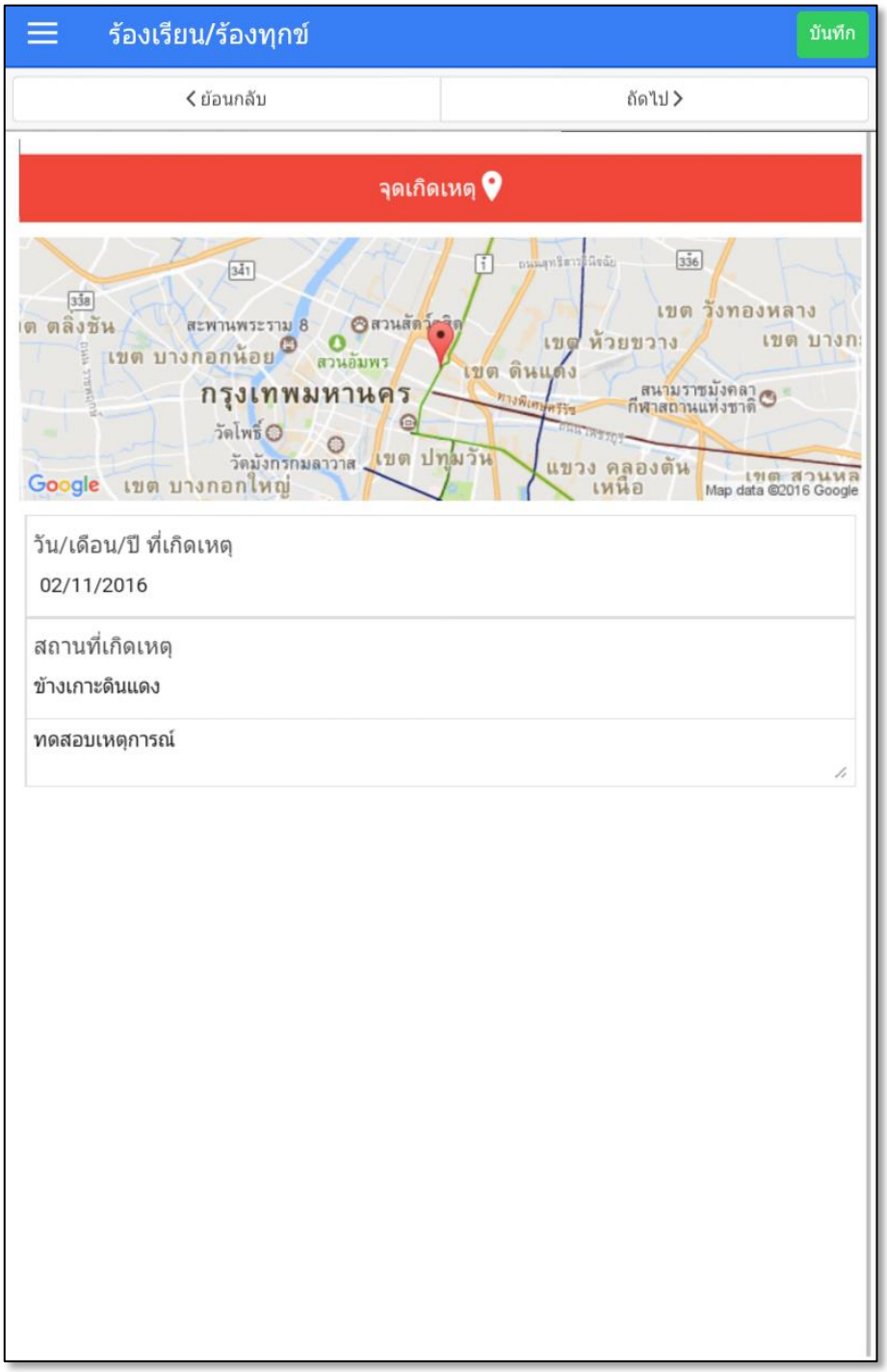
รูปที่ 25 หน้าจอการระบุจุดเกิดเหตุด้วย Google Map

ขั้นตอนที่ 11 หลังจากนั้นให้กดลงไปให้ตรงจุดเกิดเหตุมากที่สุด เสร็จแล้วให้กด ตกลง ดังรูปที่ 26



รูปที่ 26 หน้าจอการปักหมุดจุดเกิดเหตุ

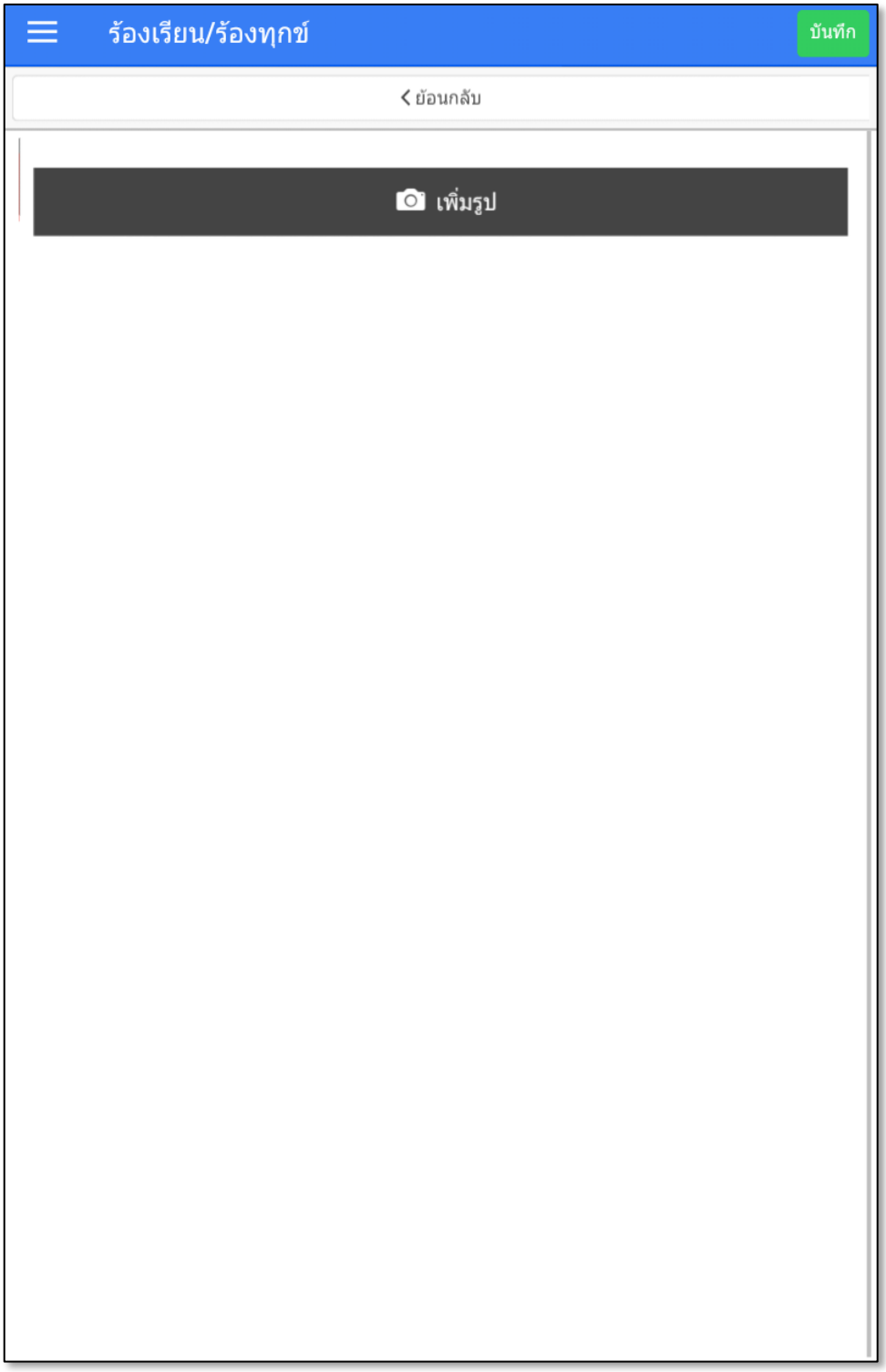
ขั้นตอนที่ 12 ระบุ “วัน/เดือน/ปี” ที่เกิดเหตุ หลังจากนั้นให้ระบุรายละเอียดเหตุการณ์ หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม ถัดไป > ดังรูปที่ 27



รูปที่ 27 หน้าจอการระบุ “วัน/เดือน/ปี” ที่เกิดเหตุ และรายละเอียดเหตุการณ์

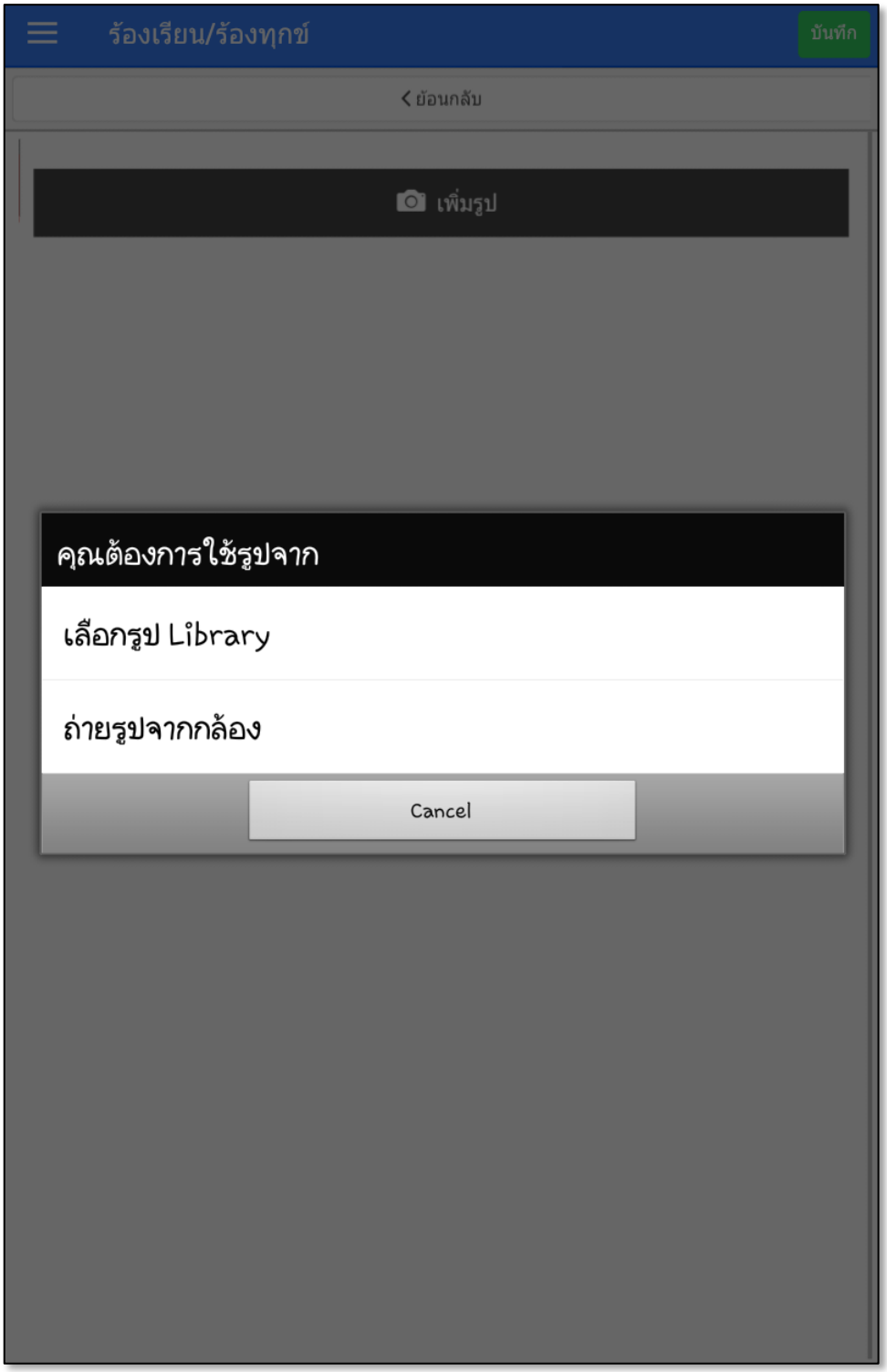
ขั้นตอนที่ 13 กดที่ 

เพื่อเพิ่มหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังรูปที่ 28



รูปที่ 28 หน้าจอการเพิ่มรูปประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 14 กดที่ “เลือกรูป Library” เพื่อเลือกภาพหลักฐานที่จัดเก็บภายในเครื่อง หรือกดที่ “ถ่ายรูปจากกล้อง” เพื่อถ่ายภาพหลักฐานจากกล้อง ดังรูปที่ 29 เสร็จแล้วให้กด **บันทึก**

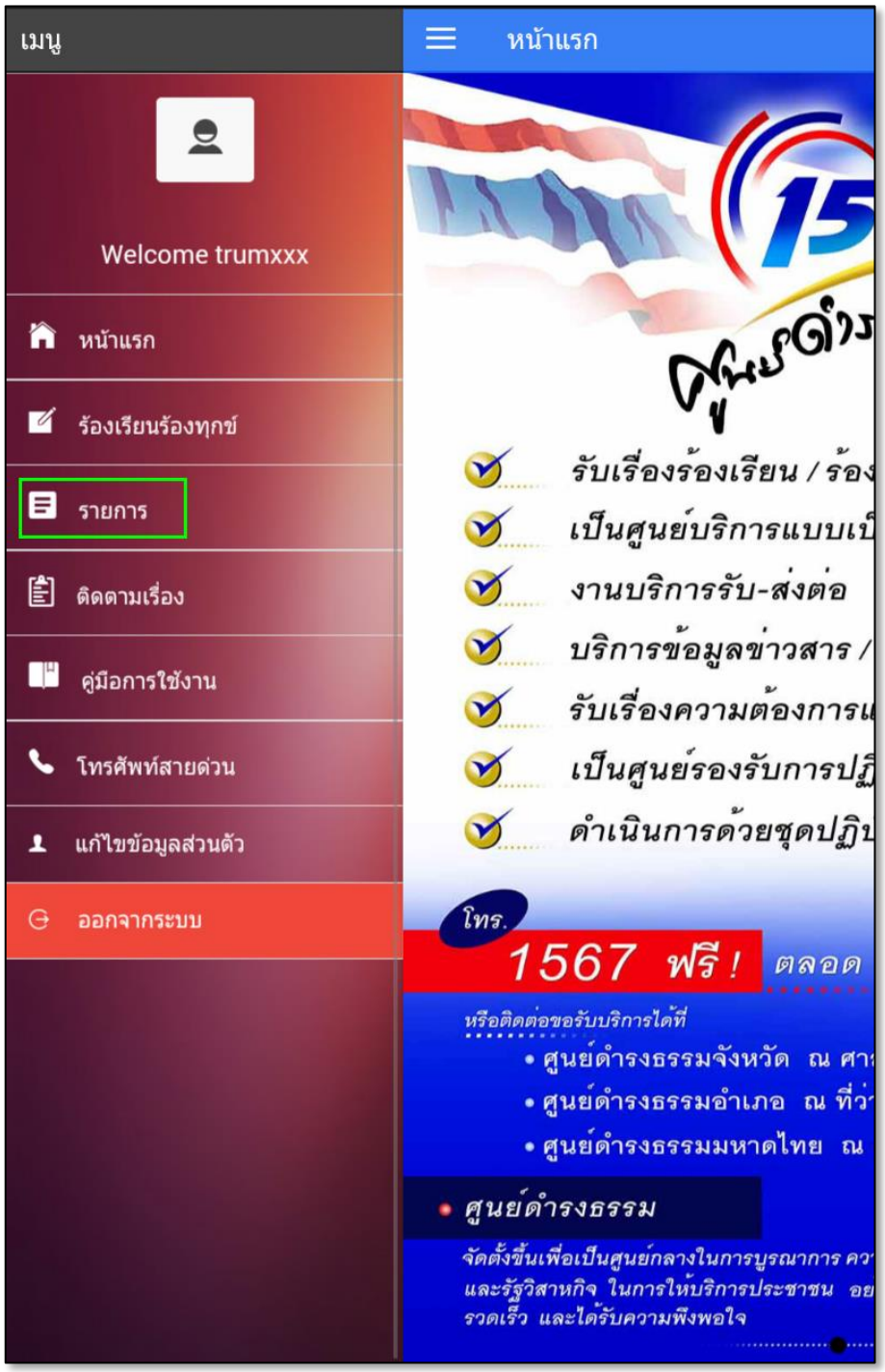


รูปที่ 29 หน้าจอการเลือกวิธีแนบหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์

การตรวจสอบสถานะเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

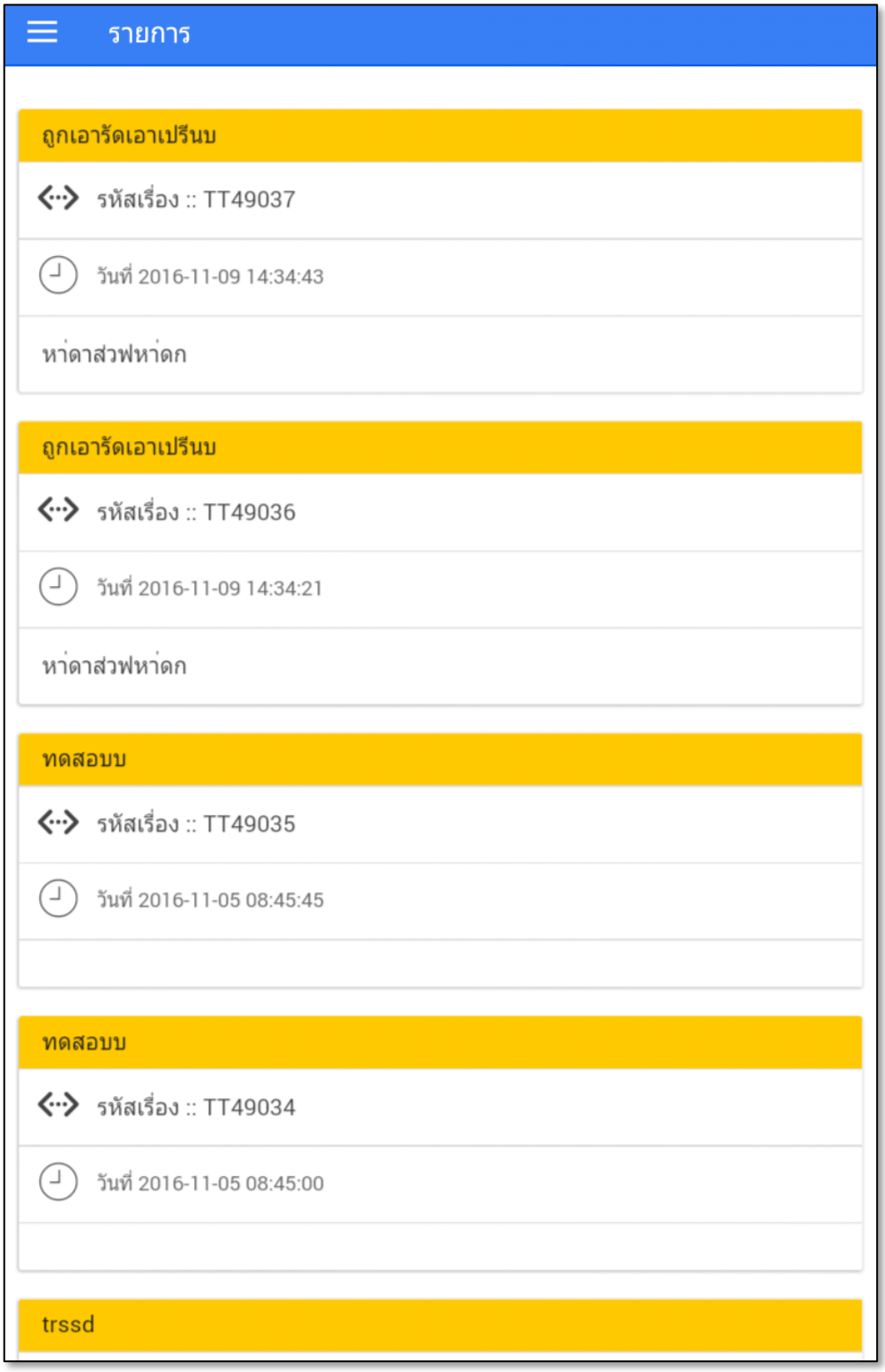
ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ 

ดังรูปที่ 30



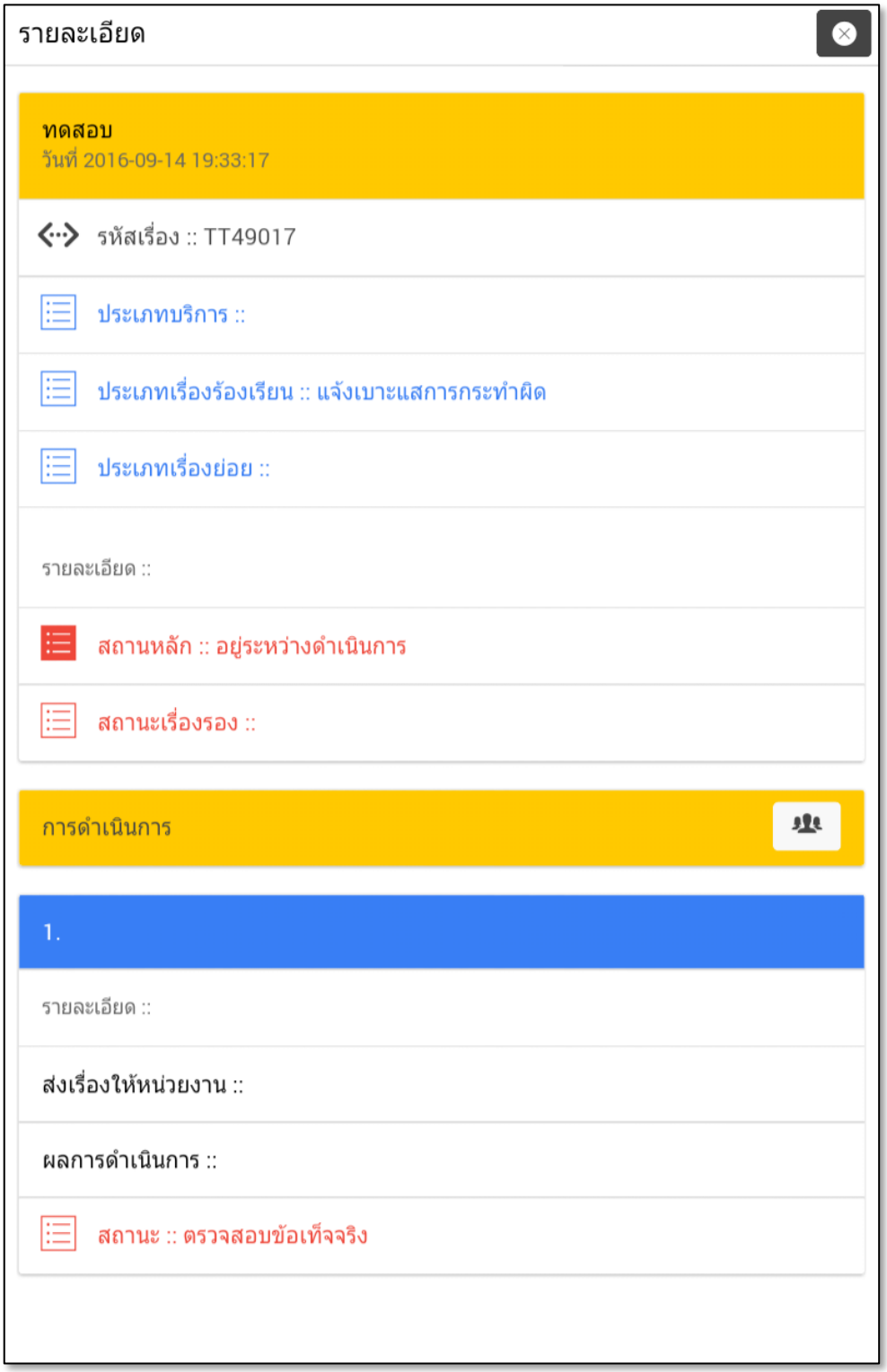
รูปที่ 30 หน้าจอแสดงเมนูการใช้งาน

ขั้นตอนที่ 2 เลือกเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ต้องการ ดังรูปที่ 31



รูปที่ 31 หน้าจอรายการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ขั้นตอนที่ 3 ดูรายละเอียดและสถานะปัจจุบันของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังรูปที่ 32



รูปที่ 32 หน้าจอรายละเอียดและสถานะปัจจุบันของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

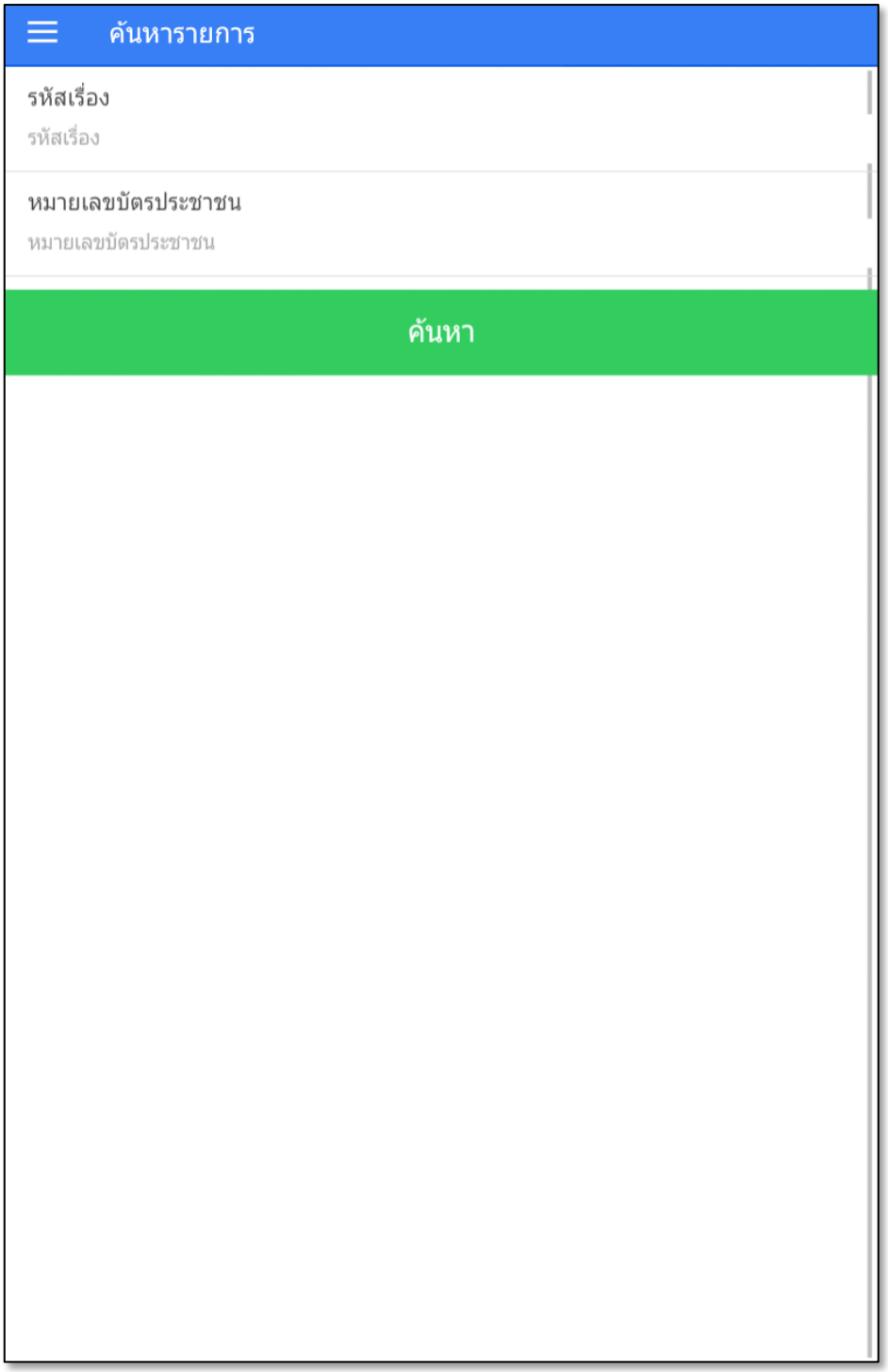
การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ ติดตามเรื่อง ดังรูปที่ 33



รูปที่ 33 หน้าจอการเข้าระบบติดตามเรื่อง

ขั้นตอนที่ 2 ระบุรหัสเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ต้องการติดตาม และหมายเลขบัตรประชาชนของตนเองให้ถูกต้องครบถ้วน ดังรูปที่ 34 หลังจากนั้นให้กด ค้นหา

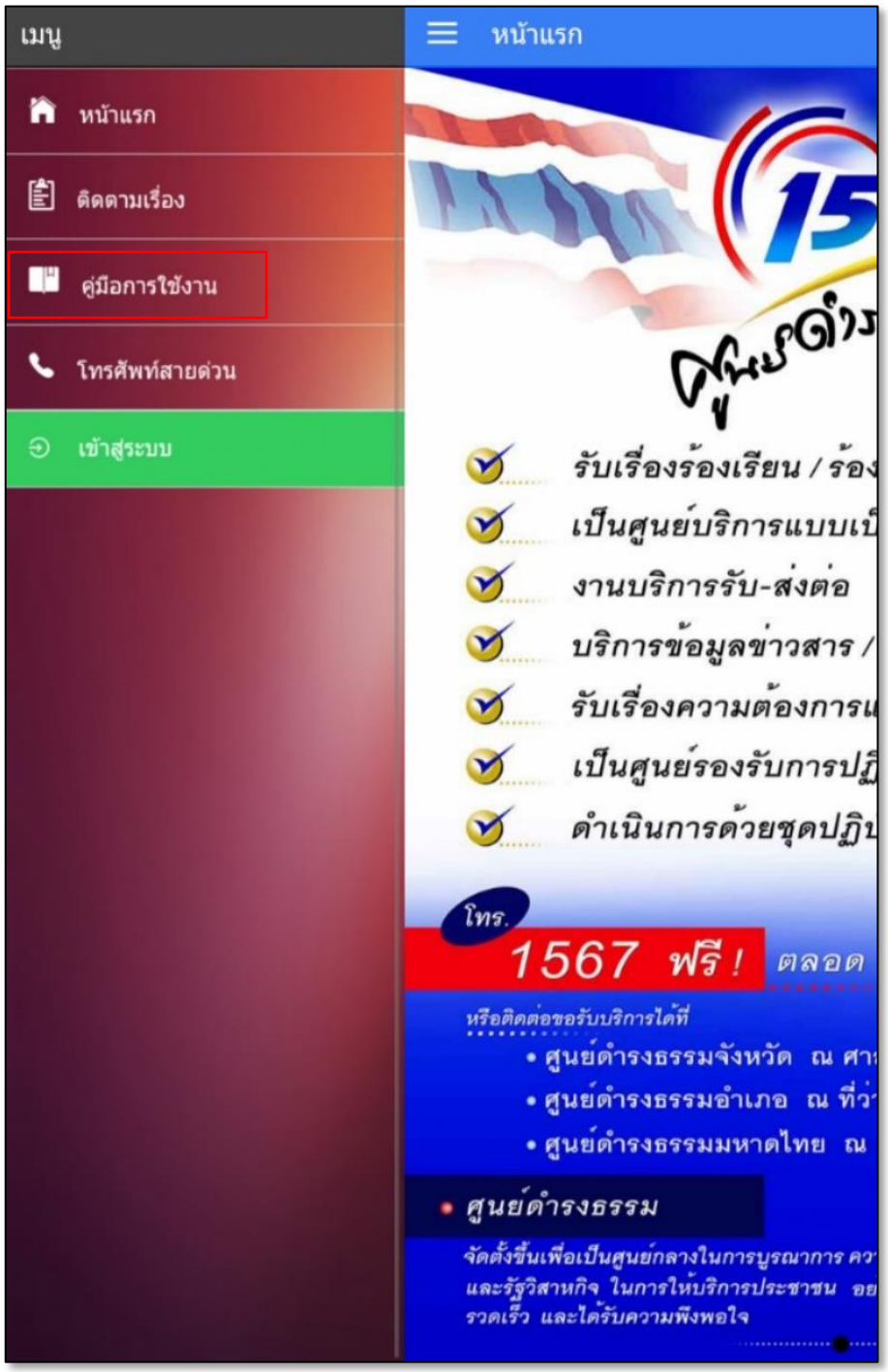


รูปที่ 34 หน้าจอการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การใช้งานคู่มือการใช้งาน สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ 

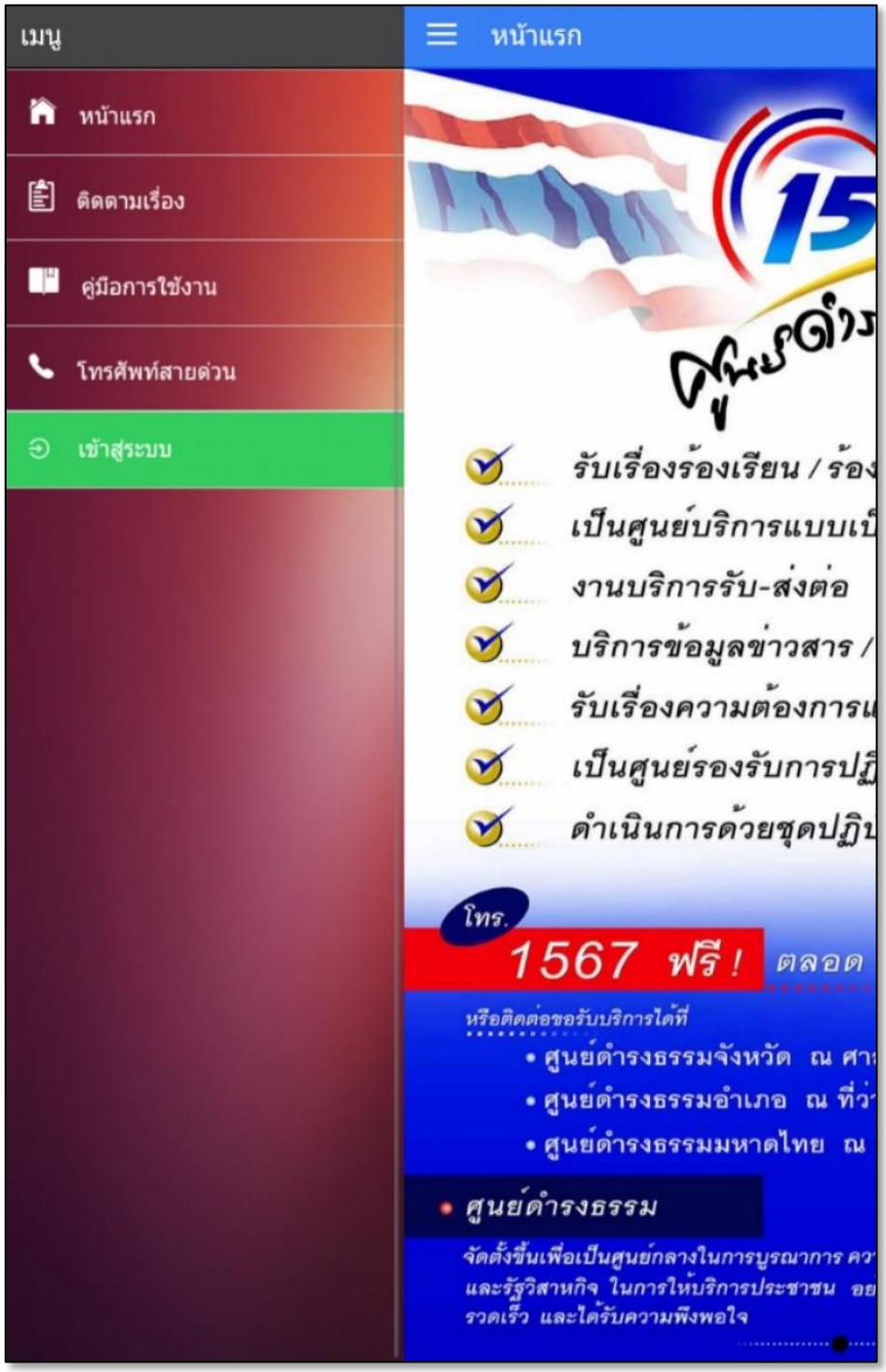
ดังรูปที่ 35



รูปที่ 35 หน้าจอการใช้งานคู่มือการใช้งาน

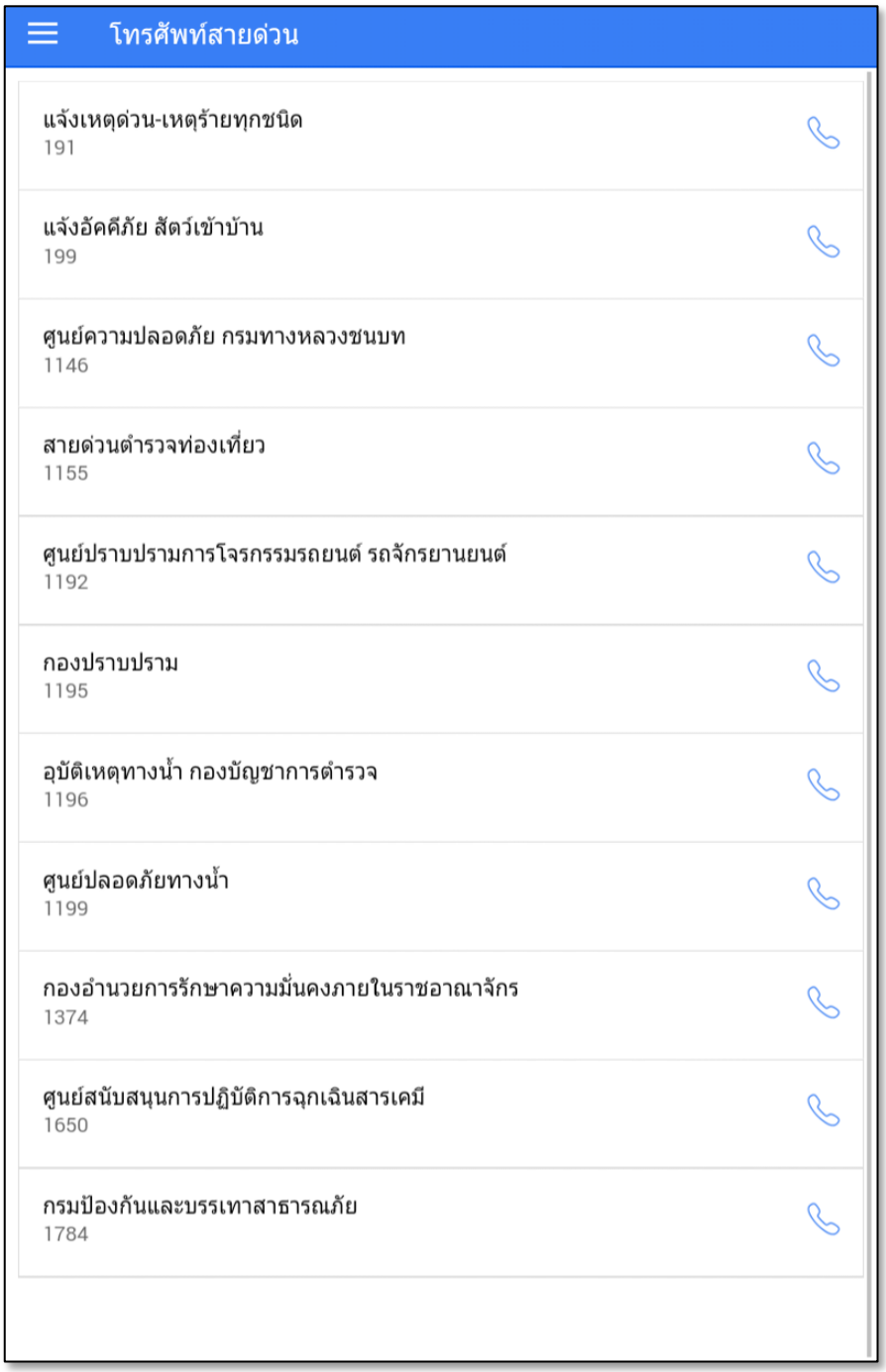
การใช้งานโทรศัพท์สายด่วนสำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ โทรศัพท์สายด่วน ดังรูปที่ 36



รูปที่ 36 หน้าจอการเข้าใช้งานโทรศัพท์สายด่วน

ขั้นตอนที่ 2 เลือกโทรศัพท์สายด่วนที่ต้องการดังรูปที่ 37

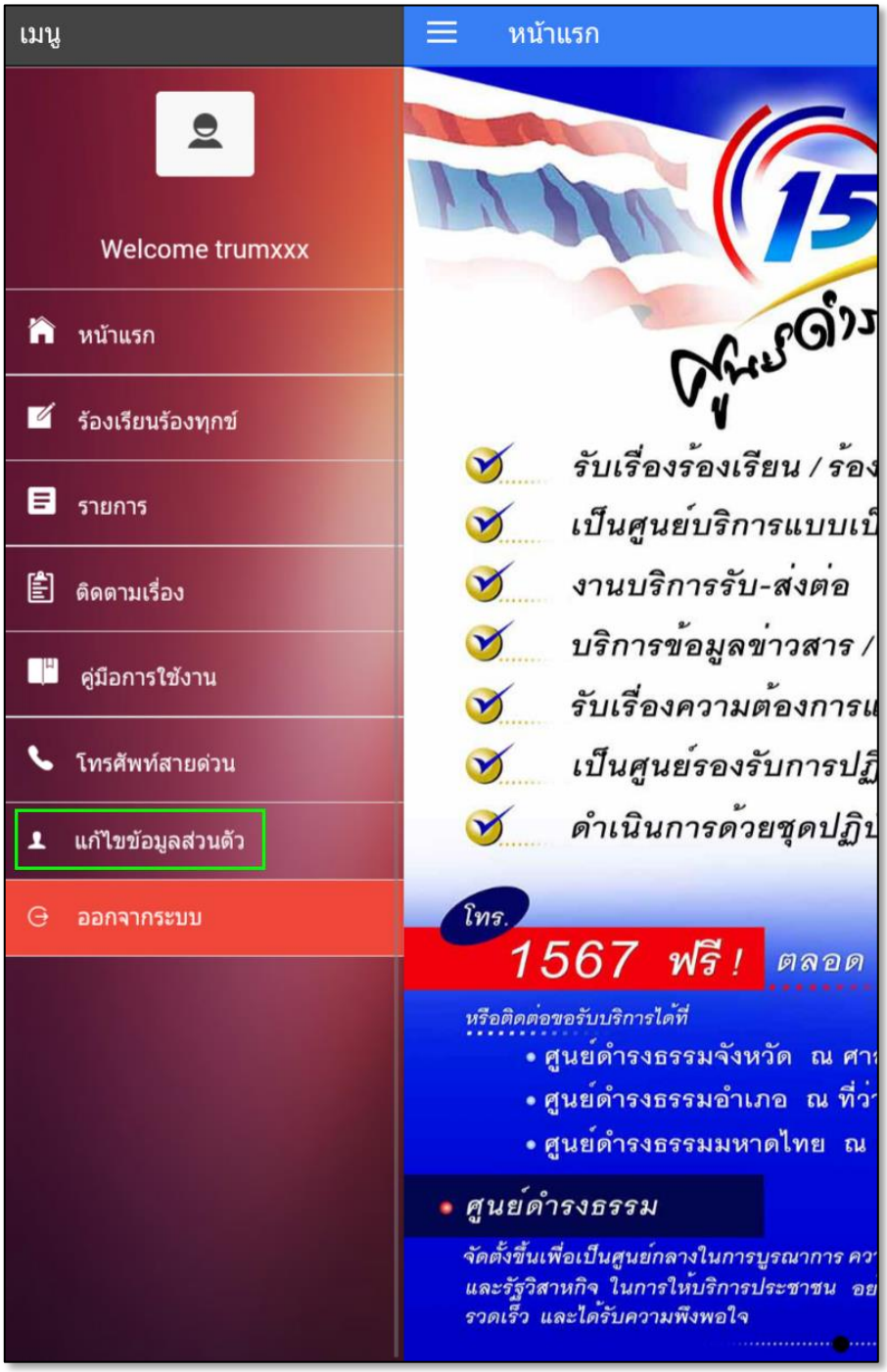


รูปที่ 37 หน้าจอรายการโทรศัพท์สายด่วน

การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

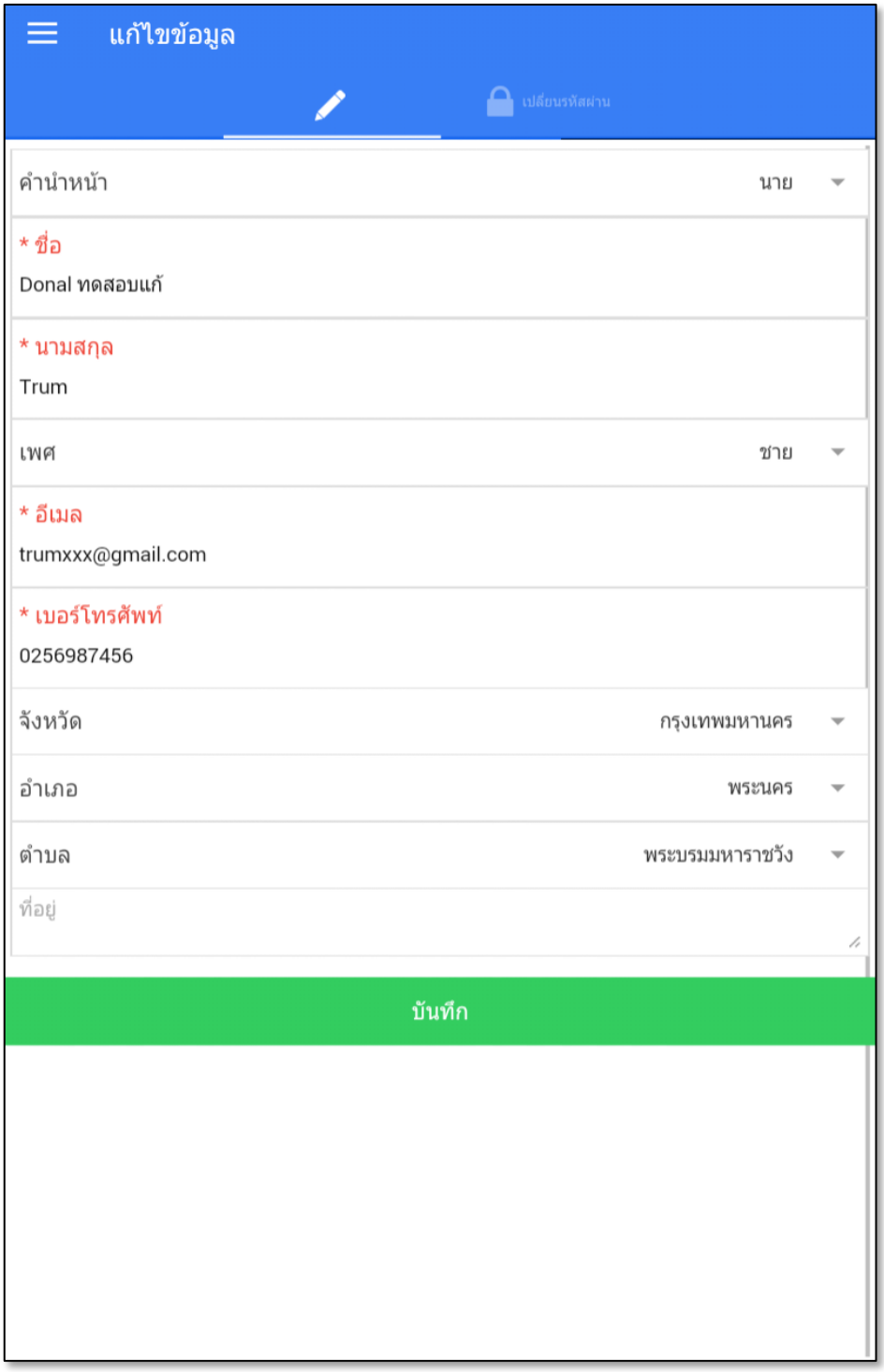
ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ 

ดังรูปที่ 38



รูปที่ 38 หน้าจอการใช้งานเมนูแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

ขั้นตอนที่ 2 กรอกรายละเอียดที่ต้องการแก้ไข หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม บันทึก ดังรูปที่ 39

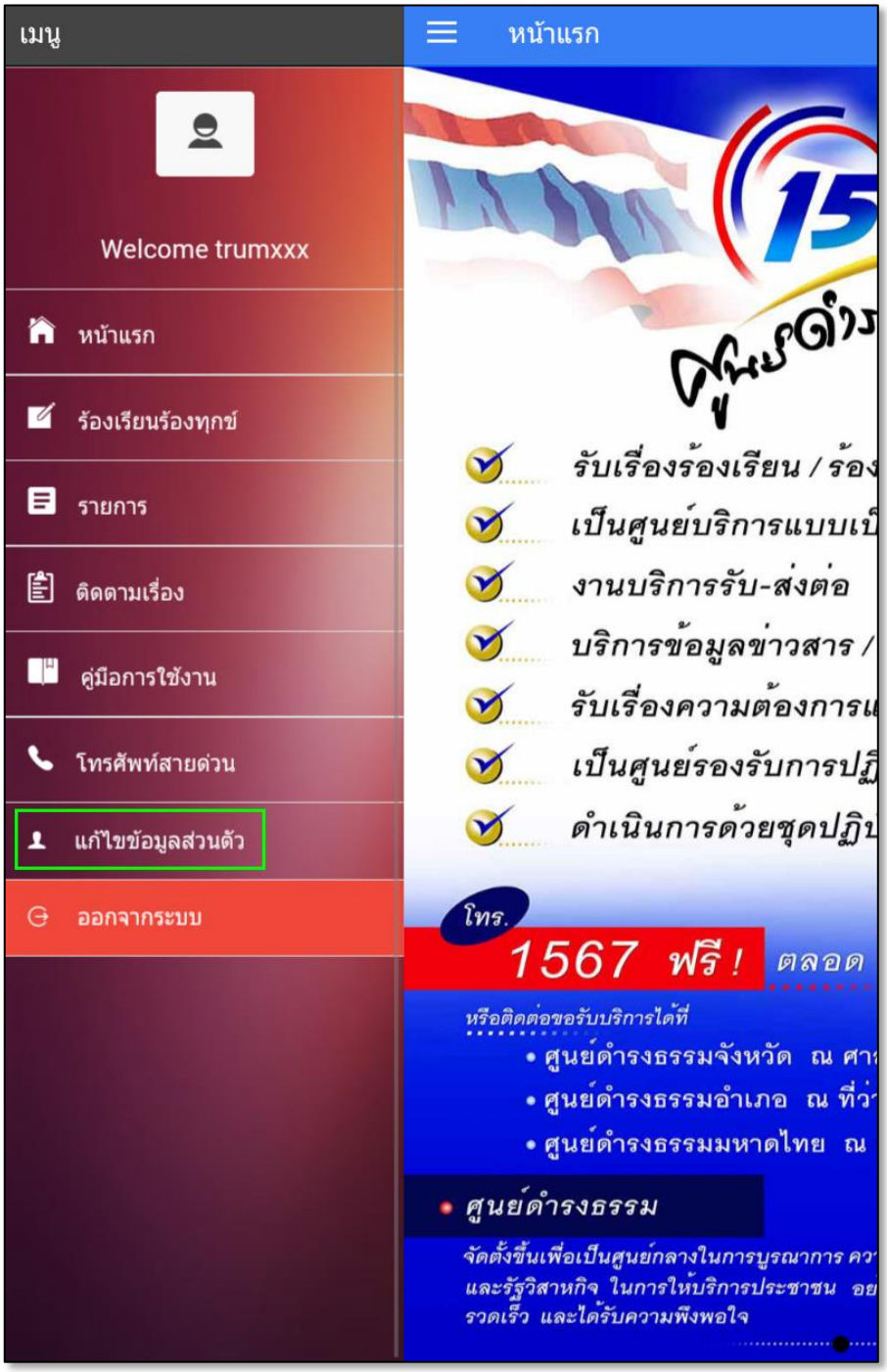


รูปที่ 39 หน้าจอการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

การเปลี่ยนพาสเวิร์ด สำหรับระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์และไอโอเอส

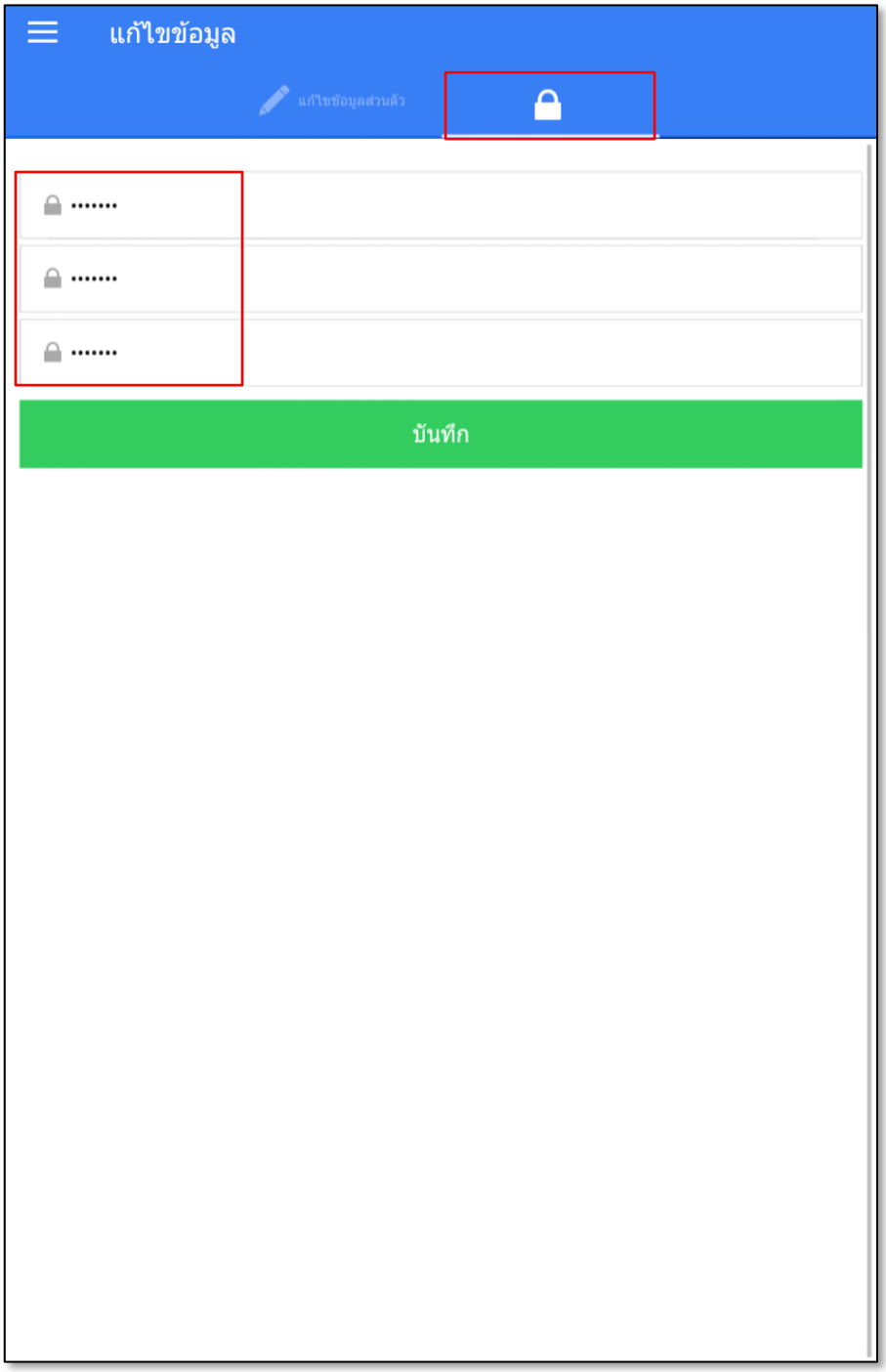
ขั้นตอนที่ 1 เลือกที่ 

ดังรูปที่ 40



รูปที่ 40 หน้าจอการใช้งานเมนูแก้ไขข้อมูลส่วนตัว

ขั้นตอนที่ 2 กดเลือกไปที่ “เปลี่ยนรหัสผ่าน” หลังจากนั้นให้ระบุรหัสผ่านเดิมให้ถูกต้อง หลังจากนั้นให้ระบุรหัสผ่านใหม่ที่ต้องการ หลังจากนั้นให้ระบุรหัสผ่านใหม่ซ้ำอีกครั้ง หลังจากนั้นให้กดที่ปุ่ม บันทึก ดังรูปที่ 41



รูปที่ 41 หน้าจอการเปลี่ยนรหัสผ่าน