

# คู่มือการใช้งานระบบเสนอแนะข้างทำเนียบ สำหรับประชาชน

สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ  
และการสร้างความสามัคคีปรองดอง  
(สำนักงาน ป.ย.ป.)

จัดทำโดย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ  
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

# คู่มือการใช้งานระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ”

## สำหรับประชาชน

สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (สำนักงาน ป.ย.ป.) ได้พัฒนาระบบเพื่อเปิดช่องทางการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อขับเคลื่อนการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดองให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่ผ่านมา สำนักงาน ป.ย.ป. ได้เปิดช่องทางการรับเรื่องราวร้องเรียนหรือการรับฟังความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ <https://petition.sto.go.th/> อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ป.ย.ป. เล็งเห็นว่า การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยเฉพาะระบบแชท (chat) จะเพิ่มความสะดวกและสอดคล้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนในปัจจุบันที่มีการใช้ระบบแชทในการติดต่อสื่อสารอย่างแพร่หลาย

ดังนั้น สำนักงาน ป.ย.ป. จึงได้มีการพัฒนาและให้บริการระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ” เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็น ตลอดจนปัญหาและข้อจำกัดต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดองผ่านทางระบบแชทไลน์ (Line Chat) โดยเป็นระบบพุดคุยอัตโนมัติ (Chatbot) ที่พัฒนาอยู่บนแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐต่างๆ ได้มีการนำระบบนี้มาให้บริการรับเรื่องราวร้องเรียนและรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน

สำนักงาน ป.ย.ป. จึงได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบเสนอแนะข้างทำเนียบขึ้นเพื่ออธิบายการใช้งานสำหรับประชาชนหรือผู้ที่สนใจที่ต้องการแจ้งข้อมูล ข้อคิดเห็นต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง ตลอดจนในอนาคตสำนักงาน ป.ย.ป. อาจมีการเปิดช่องทางการให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการแจ้งข้อมูลหรือข้อแนะนำต่างๆ ในการขับเคลื่อนประเทศในมิติอื่นๆ โดยเฉพาะประเด็นด้านกฎหมายที่อาจเป็นอุปสรรคหรือเห็นควรให้ภาครัฐปรับปรุงแก้ไข ยกเลิก เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมและการดำรงชีวิต การประกอบธุรกิจในปัจจุบันยิ่งขึ้น โดยข้อมูลต่างๆ ที่สำนักงาน ป.ย.ป. ได้รับจากประชาชนที่ให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นผ่านระบบนี้ จะมีการรวบรวมเพื่อนำไปวิเคราะห์ และวางแผนหรือดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงจุด เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อสาธารณะอย่างแท้จริง

## สารบัญ

1. การเพิ่มเพื่อนในไลน์ทางการระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ” .....	3
1. เพิ่มเพื่อนโดยใช้ไลน์ไอดี @thaivoice .....	3
2. เพิ่มเพื่อนด้วย QR Code .....	3
3. เพิ่มเพื่อนด้วยการกดลิงก์ .....	3
2. การให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ .....	4
2.1 เข้าสู่ระบบเสนอแนะข้างทำเนียบ .....	4
2.2 รับทราบประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล .....	4
2.3 เลือกเมนูเสนอแนะ .....	4
2.4 เลือกประเภทข้อเสนอแนะ .....	5
2.5 เลือกประเภทย่อย .....	5
2.6 ให้ข้อเสนอแนะ .....	6
2.7 แนบรูปถ่าย .....	6
2.8 แชร์พิกัด (Location) .....	7
2.9 ระบบแจ้งผลการรับเรื่อง .....	7
3. การติดตามข้อเสนอแนะ และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม .....	8
3.1 การติดตามข้อเสนอแนะ .....	8
3.2 การขอข้อมูลเพิ่มเติม .....	8
3.3 ให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้งาน .....	9
3.4 การเปิดเรื่องใหม่ (Re-Open) .....	9
ติดต่อสอบถาม .....	10

## คู่มือการใช้งานระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ” สำหรับประชาชน

ขั้นตอนการใช้งานระบบเสนอแนะข้างทำเนียบ แบ่งได้เป็น 3 ส่วน ได้แก่

- ส่วนที่ 1 การเพิ่มเพื่อนในไลน์ทางการระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ”
- ส่วนที่ 2 การให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
- ส่วนที่ 3 การติดตามข้อเสนอแนะ และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

### 1. การเพิ่มเพื่อนในไลน์ทางการระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ”

ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มเพื่อนในไลน์เพื่อเข้าใช้งานระบบ “เสนอแนะข้างทำเนียบ” ได้ 3 วิธี ได้แก่

#### 1. เพิ่มเพื่อนโดยใช้ไลน์ไอดี @thaivoice

1.1 คลิกที่ไอคอน "เพิ่มเพื่อน" (Add Friends)

ในแถบเมนูหลัก > "ค้นหาเพื่อน" (Friend Search)

1.2 คลิกเลือก "LINE ID"

1.3 กรอก LINE ID ว่า @thaivoice

1.4 คลิกที่ "เพิ่ม" (Add)

#### 2. เพิ่มเพื่อนด้วย QR Code

2.1 คลิกที่ไอคอน "เพิ่มเพื่อน" (Add Friends)

ในแถบเมนูหลัก > สแกนคิวอาร์โค้ด (QR Code)

2.2 คลิกที่ "สแกนคิวอาร์โค้ด" และสามารถถ่ายภาพ QR Code ด้านล่าง เพื่อเพิ่มเพื่อนได้



3.3 คลิกที่ "เพิ่ม" (Add)

#### 3. เพิ่มเพื่อนด้วยการกดลิงก์

3.1 คลิกที่ลิงก์ <https://line.me/R/ti/p/@607wngsj>

3.2 คลิกที่ “เพิ่ม” (Add)

ภาพที่ 1



## 2. การให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

### 2.1 เข้าสู่ระบบเสนอแนะข้างทำเนียบ

หลังจากเพิ่มเพื่อนเรียบร้อยแล้ว ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งาน

ระบบเสนอแนะข้างทำเนียบได้ โดยคลิก “แชท” (Chat)



ภาพที่ 2

### 2.2 รับทราบประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ในหน้าแรกของระบบ จะเป็นประกาศการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ซึ่งจะแจ้งรายละเอียดว่าข้อมูลที่ผู้ใช้งานให้ไว้

สำนักงาน ป.ย.ป. จะมีการเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผยอย่างไร

โดยผู้ใช้งานสามารถเข้าไปอ่านรายละเอียดได้ที่ลิงก์ที่ให้ไว้

และให้กด “รับทราบเพื่อเริ่มใช้งาน” เพื่อเริ่มการแจ้งข้อเสนอแนะ



ภาพที่ 3

### 2.3 เลือกเมนูเสนอแนะ

ผู้ใช้งานกดปุ่มเมนู “เสนอแนะ” เพื่อเริ่มแจ้งปัญหาหรือข้อเสนอแนะ

ที่อยู่ทางด้านล่างซ้าย

หมายเหตุ เมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียน” ที่อยู่ด้านขวามือล่าง หากผู้ใช้งาน

มีข้อร้องเรียนและเลือกกดปุ่มเมนูนี้ ระบบจะเชื่อมโยงไปยัง

ระบบรับเรื่องร้องเรียน 1111 ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

โดยผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง อนุกรมการร้องเรียนดังกล่าว

จะไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงาน ป.ย.ป แต่เป็นช่องทาง

ที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งาน



ภาพที่ 4

## 2.4 เลือกประเภทข้อเสนอแนะ

ระบบจะมีประเภทข้อเสนอแนะหลักให้ผู้ใช้งานเลือก 4 ประเภท ได้แก่

1. แผนยุทธศาสตร์
2. แผนแม่บท
3. แผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง
4. อื่นๆ/ไม่ทราบ

ผู้ใช้งานสามารถเลือกประเภทหัวข้อที่ต้องการเสนอแนะ ตามภาพที่ 5 โดยกดปุ่มที่กล่องนั้นๆ กรณีไม่ทราบว่าข้อเสนอแนะที่ต้องการเสนออยู่ในประเภทใด ให้เลือกประเภท อื่นๆ /ไม่ทราบ



ภาพที่ 5

## 2.5 เลือกประเภทย่อย

เมื่อเลือกประเภทหลักแล้ว กรณีที่ผู้ใช้งานเลือกประเภทยุทธศาสตร์ชาติ หรือแผนแม่บท ระบบจะแสดงประเภทหรือด้านย่อยให้ผู้ใช้งานเลือกเพิ่มตามภาพที่ 6 และ 7 โดยยุทธศาสตร์ชาติจะมี 6 ด้านย่อย ส่วนแผนแม่บทจะมี 23 ด้านย่อย หากผู้ใช้งานไม่ทราบด้านย่อย ให้เลือก “ไม่ทราบ”

สำหรับแผนการสร้างความสามัคคีปรองดอง จะไม่มีด้านย่อย

และกรณีที่ผู้ใช้งานพบว่าเลือกประเภทหลักไม่ถูกต้อง สามารถกดปุ่ม “ยกเลิก” ด้านล่าง เพื่อเลือกประเภทใหม่ได้

ภาพที่ 6



ภาพที่ 7



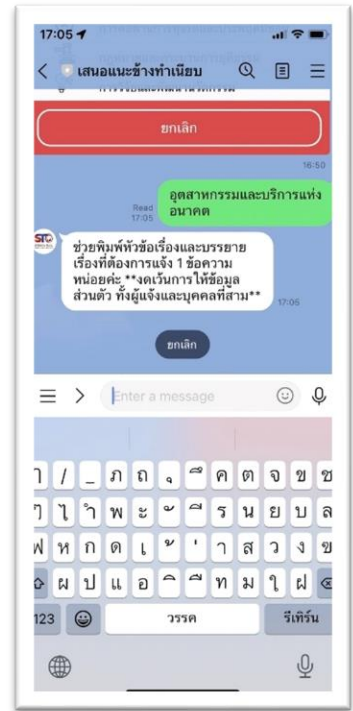
## 2.6 ให้ข้อเสนอแนะ

เมื่อผู้ใช้งานเลือกประเภทแล้ว

ระบบจะส่งข้อความสนทนาแจ้งผู้ใช้งานช่วยพิมพ์ข้อมูลบรรยาย

หรือข้อเสนอแนะที่ต้องการนำเสนอ ตามภาพที่ 8

โดยเมื่อผู้ใช้งานพิมพ์เสร็จแล้ว ให้ส่งข้อความดังกล่าวเข้าสู่ระบบ



ภาพที่ 8

## 2.7 แบนรูปถ่าย

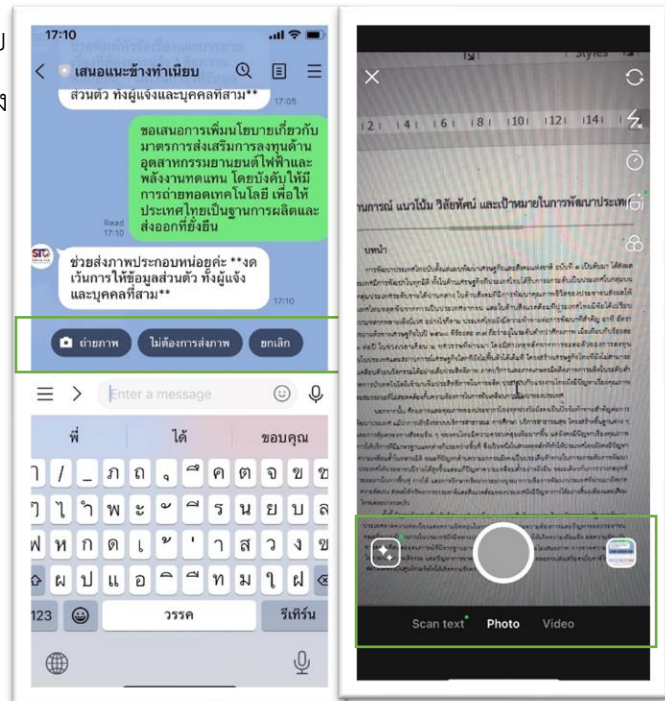
กรณีที่ผู้ใช้งานมีรูปถ่ายหรือรูปภาพที่เป็นเอกสารประกอบการนำเสนอข้อเสนอแนะ ให้กดเมนู “ถ่ายภาพ” ด้านล่างซ้ายมือ ตามภาพที่ 9 ระบบจะให้ผู้ใช้งานถ่ายรูปหรือค้นในคลังรูปภาพ เพื่อส่งมาในระบบได้ ตามภาพที่ 10

กรณีที่ไม่มีรูปถ่ายหรือรูปภาพ สามารถกดเมนู

“ไม่ต้องการส่งภาพ” ด้านล่างตรงกลางตามภาพที่ 9

ภาพที่ 9

ภาพที่ 10



## 2.8 แชรฟ์พิกัด (Location)

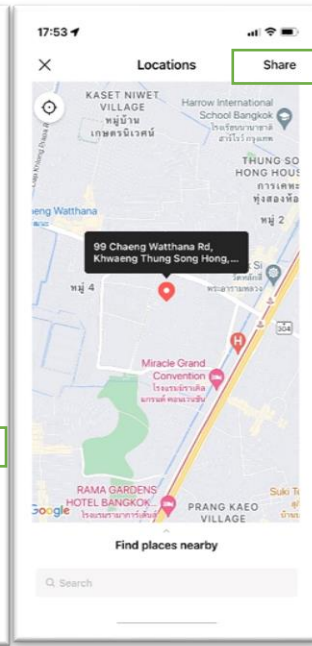
หลังจากนั้นระบบจะสอบถามพิกัดเรื่องที่แจ้งหรือที่มี  
ข้อเสนอแนะ กรณีเรื่องดังกล่าวมีข้อมูลพิกัด สามารถกดเมนู  
“แชร์ตำแหน่ง” ด้านล่างขวามือ ตามภาพที่ 11 ระบบจะ  
ไปยังหน้าแผนที่เพื่อให้ท่านเลือกแชร์พิกัดตามภาพที่ 12  
โดยท่านสามารถกดแชร์ตำแหน่งได้

แต่กรณีเรื่องที่มีการเสนอแนะไม่ได้มีพิกัดตำแหน่งเกี่ยวข้อง  
ผู้ใช้งานสามารถกดเมนู “ไม่ต้องการส่งตำแหน่ง” ตรงกลาง  
ด้านล่างได้

ภาพที่ 11



ภาพที่ 12



## 2.9 ระบบแจ้งผลการรับเรื่อง

เมื่อผู้ใช้งานให้ข้อมูลทั้งข้อความบรรยาย รูปภาพ (ถ้ามี)  
และพิกัดตำแหน่ง (ถ้ามี) ของเรื่องที่เสนอแนะแล้ว  
ระบบจะส่งข้อความกลับมายังแชทไลน์ของผู้ใช้งาน  
โดยแจ้งสถานะเรื่องหรือข้อเสนอแนะที่แจ้งเป็น  
“รอรับเรื่อง”  
โดยระบบจะส่งข้อเสนอแนะของผู้ใช้งานเข้าสู่ระบบ  
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ป.ย.ป. เข้ามา  
ดำเนินการต่อ

ภาพที่ 13





### 3. การติดตามข้อเสนอแนะ และการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

#### 3.1 การติดตามข้อเสนอแนะ

เมื่อเจ้าหน้าที่สำนักงาน ป.ย.ป. มีการรับเรื่อง และดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้งานแจ้งมา ทางเจ้าหน้าที่จะมีแจ้งข้อมูลความคืบหน้าและปรับสถานะ ของข้อเสนอแนะดังกล่าวให้เป็นปัจจุบัน โดยเมื่อสถานะของข้อเสนอแนะมีการปรับหรืออัปเดต ระบบจะส่งข้อความแจ้งเตือนมายังไลน์ของผู้ใช้งานเพื่อ ทราบทุกครั้ง

ภาพที่ 14



#### 3.2 การขอข้อมูลเพิ่มเติม

ในบางกรณี เจ้าหน้าที่รับข้อเสนอแนะอาจมีข้อสงสัยหรือ ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม เจ้าหน้าที่จะมีการส่งข้อความมาในแชทตาม ภาพที่ 15 เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ใช้งาน เมื่อผู้ใช้งานได้รับ ข้อความดังกล่าว ให้กดปุ่ม “ตอบกลับ” และพิมพ์แจ้งข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมกับเจ้าหน้าที่ได้

ภาพที่ 15



### 3.3 ให้คะแนนความพึงพอใจในการใช้งาน

เมื่อข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้งานได้แจ้งผ่านระบบ  
เจ้าหน้าที่ได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว  
และแจ้งสถานะข้อเสนอแนะเป็นเสร็จสิ้น  
ระบบจะมีการแจ้งในไลน์ของผู้ใช้งาน พร้อมทั้ง  
ให้ผู้ใช้งานให้ดาวตั้งแต่ 1 – 5 ดาวเพื่อให้คะแนน  
ความพึงพอใจการใช้งานระบบ

ภาพที่ 16



ภาพที่ 16

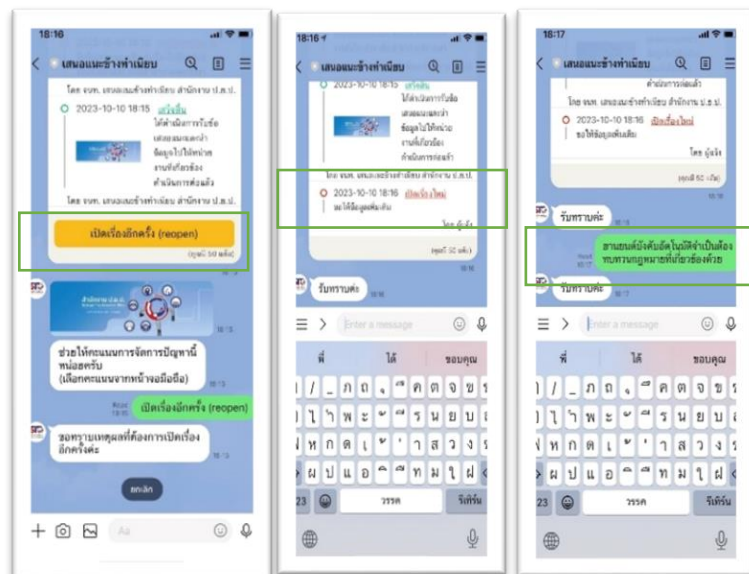
### 3.4 การเปิดเรื่องใหม่ (Re-Open)

กรณีที่ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้งานได้แจ้งผ่านระบบ  
เจ้าหน้าที่ได้มีการดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว  
และแจ้งสถานะเป็นเสร็จสิ้น หากผู้ใช้งานเห็นว่า  
เรื่องดังกล่าวยังมีบางประเด็นที่ต้องการให้  
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สามารถกดปุ่ม  
“เปิดเรื่องอีกครั้ง (Re-Open)” ตามภาพที่ 16

โดยระบบจะปรับสถานะเป็น “เปิดเรื่องใหม่”  
ตามภาพที่ 17 โดยผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อมูล  
หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมและกดส่งได้ ตามภาพที่ 18  
เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่รับข้อเสนอแนะไปดำเนินการต่อไป

ภาพที่ 17

ภาพที่ 18



หมายเหตุ กรณีเปิดเรื่องใหม่ ระบบจะปรับสถานะจากเดิมที่ “เสร็จสิ้น” ให้กลับมาเป็น “เปิดเรื่องใหม่” เพื่อให้  
เจ้าหน้าที่พิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะดังกล่าวอีกครั้ง และหากได้ทบทวนและดำเนินการจนเป็นที่เรียบร้อย  
เจ้าหน้าที่จะแจ้งผ่านระบบมายังผู้ใช้งานอีกครั้งว่าข้อเสนอแนะดังกล่าวได้ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยปรับสถานะ  
เป็น “เสร็จสิ้น” หากผู้ใช้งานยังคงเห็นว่าดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังกล่าวยังไม่สมบูรณ์ ก็สามารถเปิดเรื่อง  
ใหม่ได้อีก

ระยะเวลาการดำเนินการ

๑ ปีงบประมาณ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ไม่มี

ค่าธรรมเนียมการใช้บริการ

ไม่มีค่าธรรมเนียม

### ติดต่อสอบถาม

กรณีที่ใช้งานระบบเสนอแนะข้างทำเนียบมีข้อสงสัยหรือต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สามารถสอบถามได้ที่

**กองนวัตกรรม สำนักงาน ป.ย.ป.**

สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง

59 อาคารสำนักงาน ก.พ. (เดิม) ชั้น 4 ถนนพิษณุโลก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทร 0-2280-5700

อีเมล [saraban@sto.go.th](mailto:saraban@sto.go.th)