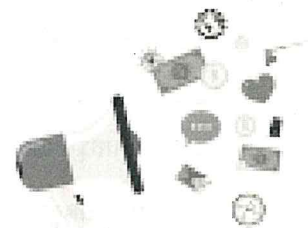




คู่มือการใช้งาน ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) สำหรับ ผู้ใช้งานระบบ ระดับกรม



สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



สารบัญ

บทที่ 1 การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition).....	1
บทที่ 2 เมนูรับเรื่องร้องเรียน.....	3
2.1 การค้นหาข้อมูล.....	4
2.2 การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน.....	10
2.3 การบันทึกข้อมูล/ ความคิดเห็น.....	18
2.4 การบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน.....	21
2.5 การส่งเรื่องคืน.....	27
2.6 การดึงเรื่องคืน.....	29
2.7 การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียน.....	31
2.8 เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน.....	35
2.9 การส่งพิมพ์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน.....	45
บทที่ 3 เมนูบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน.....	47
3.1 การบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน.....	47
3.2 การแก้ไขการบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน.....	54
3.3 การพิมพ์รายงาน Excel.....	56
บทที่ 4 เมนูรายงาน.....	60
4.1 รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด.....	61
4.2 รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย.....	66
4.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน.....	69
บทที่ 5 ดาวนโหลดคู่มือการใช้งาน.....	71
5.1. วิธีการดาวนโหลดคู่มือการใช้งาน.....	71



บทที่ 1 การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ผ่านเว็บไซต์ Web Browser ได้ โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยโปรแกรมอื่น ได้แก่

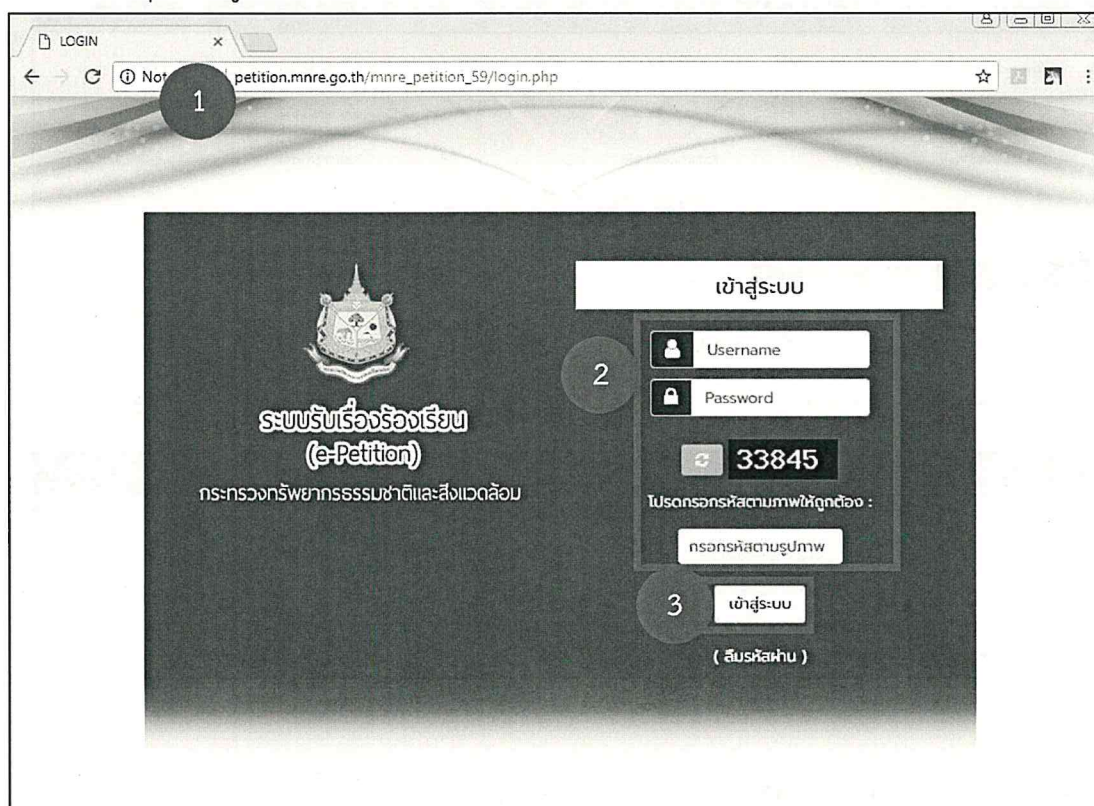
Internet Explorer  Version 8 ขึ้นไป

Mozilla Firefox  Version 31 ขึ้นไป

Google Chrome  Version 35 ขึ้นไป

Safari  Version 5 ขึ้นไป เป็นอย่างน้อย และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. จากนั้นเข้าสู่ระบบ โดยระบุชื่อผู้ใช้งาน (Username) รหัสผ่าน (Password) และกรอกรหัสตามรูปภาพที่เห็น (เป็นรหัสความปลอดภัยของระบบ ตัวเลขนี้จะเปลี่ยนทุกครั้งที่เข้าใช้งานระบบ)
3. คลิกปุ่ม “เข้าสู่ระบบ”



รูปที่ 1 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)



4. ระบบแสดงหน้าจอหลักของระบบรับเรื่องร้องเรียนหลังจาก Log in ขึ้นมา ดังรูปที่ 2

เมนูการใช้งานหลักของผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย

1. เมนูรับเรื่องร้องเรียน ใช้สำหรับรับเรื่องร้องเรียน, ดูรายละเอียด, ส่งเรื่อง, ปิดเรื่อง, ส่งคืน และดึงเรื่องคืน
2. เมนูบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ใช้สำหรับบันทึกความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมาย
3. เมนูรายงาน ใช้สำหรับเรียกดูรายงานสรุปผลการดำเนินงาน, รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมอบหมาย
4. เมนูดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน ใช้สำหรับดาวน์โหลดไฟล์คู่มือการใช้งานระบบ
5. ออกจากระบบ คลิกที่  ออกจากระบบ

กรณีเลิกใช้งานระบบ



ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)
กระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

forest กรมอนามัย
เข้าสู่ระบบเมื่อวันที่ 14/09/2560 เวลา 15:21 น.
 ออกจากระบบ

รับเรื่องร้องเรียน บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายงาน ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลเบื้องต้น

รับเรื่องร้องเรียนในระบบ:
Ticket ID:
ประเภทปัญหา:

ส่งวันที่:
จังหวัดที่เกิดเหตุ:
หัวข้อเรื่องร้องเรียน:

หน่วยงาน:
ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน:
ประเภทช่องทาง: 7 Application (mnrre e-)

เรื่องร้องเรียนที่ กส. ได้รับโดยตรง เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่ผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนงานและสารสนเทศ		  

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

รูปที่ 2 แสดงหน้าจอหลักระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน



บทที่ 2 เมนูรับเรื่องร้องเรียน

เป็นการรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผ่าน ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ผ่าน Application, ผ่านบริการโทรศัพท์, โทรสาร, ศูนย์บริการร่วมของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, ศูนย์บริการประชาชนจากสำนักนายกรัฐมนตรี, จดหมายจากประชาชน, จดหมายจากผู้ร้องเรียน, จดหมายจากหน่วยงาน หรือผู้ร้องเรียนมาร้องเรียนด้วยตนเอง

หากต้องการเรียกดูเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้โดย คลิกที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” จากนั้นระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้รับมอบหมายขึ้นมา

การใช้งานเมนูรับเรื่องร้องเรียน มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน”
2. ระบบแสดงหน้าจอรายการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังหน่วยงานท่านขึ้นมา ผู้ใช้งานสามารถบริหารข้อมูลต่างๆ ดังนี้

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

forest
กรมป่าไม้
เข้าสู่ระบบเมื่อวันที่ 14/09/2560 เวลา 15:21 น.
ออกจากระบบ

รับเรื่องร้องเรียน | บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน | รายการ | ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงาน

ค้นหาข้อมูลทั้งหมด

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : ถึงวันที่ : หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ : ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา : หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ประเภทช่องทาง :

เรื่องร้องเรียนที่ กส. ได้รับโดยตรง | เรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแจ้งเตือน

☐ อยู่ระหว่างการดำเนินการ | ☐ อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด | ☐ ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด | ☐ ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า | จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงาน ที่ติดต่อ	สถานะ	การวัดผล
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่ผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	☐	☐
								สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	☐	☐

รูปที่ 3 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

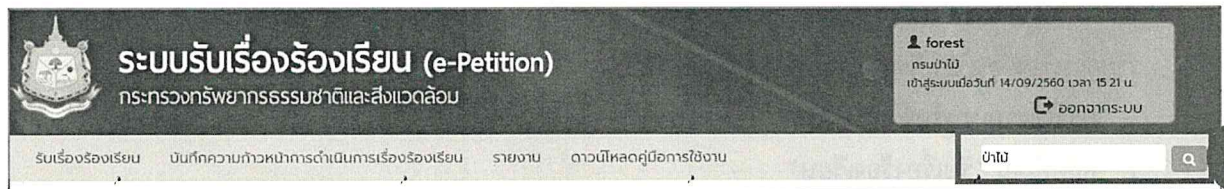


2.1 การค้นหาข้อมูล

A

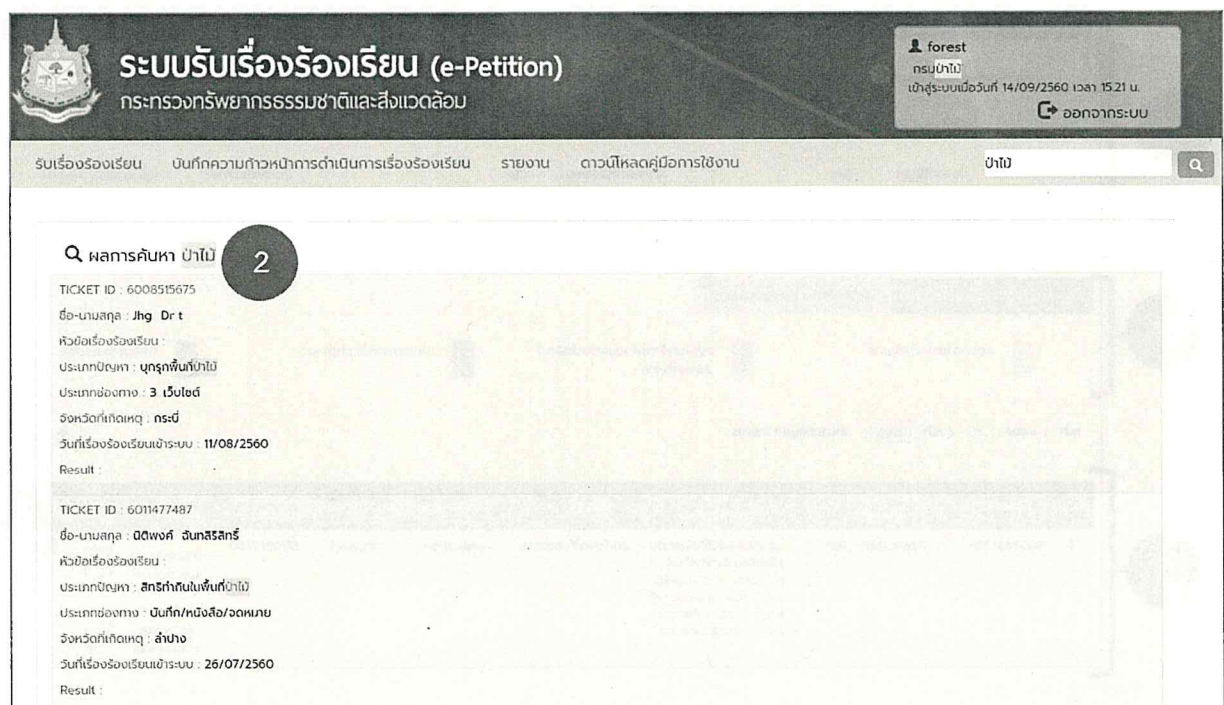
ส่วนที่ 1. การค้นหาข้อมูลในเมนูรับเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ช่องค้นหาเรื่องร้องเรียน และการค้นหาข้อมูลแบบมีเงื่อนไข

1. ค้นหาเรื่องร้องเรียน ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลการร้องเรียนได้ทุกหัวข้อ รวมถึงรายละเอียดย่อย โดยกรอก คำหรือข้อความที่ต้องการค้นหาลงในช่องมุมบนขวาตัวอย่างเช่น กรอกคำว่า “ป่าไม้” แล้วคลิกที่ปุ่ม “ค้นหา” 



รูปที่ 4 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของการค้นหา “ป่าไม้” ตามที่ระบุขึ้นมามีดังรูปที่ 5 ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังนี้ Ticket ID, ชื่อ-นามสกุล, หัวข้อเรื่องร้องเรียน, ประเภทปัญหา, ประเภทช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน, จังหวัดที่เกิดเหตุ, วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ และผลลัพธ์ (Result) โดยเมื่อค้นหาคำหรือข้อความที่ต้องการแล้ว ระบบจะไฮไลต์ให้เห็นคำหรือข้อความนั้น



รูปที่ 5 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน



การค้นหาข้อมูล แบบมีเงื่อนไข

1. ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยระบุเงื่อนไข ดังนี้

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน แบบมีเงื่อนไข

- กรอกรวันที่ร้องเรียนเข้าระบบ (วันที่เริ่มต้น-ถึงวันที่) รูปแบบการกรอก (วว/ดด/ปป พ.ศ.) หรือคลิกเลือกวันที่จากปฎิทิน  ระบบจะแสดงหน้าจอปฏิทินขึ้นมา คลิกเลือกวันที่ตามต้องการ

- เลือกหน่วยงานจากช่อง List box (สามารถพิมพ์ตัวอักษรตัวแรกเพื่อกรองข้อมูลได้)
- กรอกรหัส Ticket ID
- เลือกจังหวัดที่เกิดเหตุ
- กรอกชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน
- เลือกประเภทปัญหา
- เลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียน
- เลือกประเภทช่องทาง

*ทั้งนี้ สามารถเลือกค้นหาด้วยเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง เพียงเงื่อนไขเดียวก็ได้

2. เมื่อระบุเงื่อนไขในการค้นหาเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ค้นหาตามเงื่อนไข”



3. ระบบจะแสดงผลของการค้นหาตามเงื่อนไขที่ระบุขึ้นมา ซึ่งแสดงรายละเอียดในคอลัมน์ ดังนี้ ลำดับ, Ticket ID, ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน, หัวข้อเรื่องร้องเรียน, ประเภทปัญหา, ประเภทช่องทาง, จังหวัดที่เกิดเหตุ, วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ, หน่วยงาน, สถานะของเรื่องร้องเรียน (แสดงสีตามสถานะ*) และปุ่มการจัดการ

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ :

ถึงวันที่ :

หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID :

จังหวัดที่เกิดเหตุ :

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา :

หัวข้อเรื่องร้องเรียน :

ประเภทช่องทาง :

ค้นหาตามเงื่อนไข

ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข

เรื่องร้องเรียนที่ กส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่ไม่การแจ้งเดือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า 1 แสดง : 20 / หน้า ถึงค่า จำนวนข้อมูล 6 รายการ

ส่งออกข้อมูล

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008515675	Jhg Dr t	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กระบี่	11/08/2560	สำนักบริหารกลาง		
สกรีนกำกับพื้นที่ป่าไม้										
2	6008414589	Jhghji Hfdgjn	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	ผู้ละเลย/ควิน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า		

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน

*** อธิบายเพิ่มเติม สีของสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้**

- ช่องว่าง ยังไม่มีสีใดๆ ปรากฏขึ้นมา แสดงว่า ยังไม่ได้บันทึกรับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ
- สีเหลือง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)
- สีส้ม หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด
- สีแดง หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)
- สีเขียว หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ



ส่วน B แบ่งการจัดการข้อมูลออกเป็น 2 แท็บ คือ 1. เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง และ 2. เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

B

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน ¹⁴

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

และแสดงคำอธิบายสีของเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

สีเหลือง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)

สีส้ม หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

สีแดง หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)

สีเขียว หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

1. ผู้ใช้งานสามารถบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องเรียนในแท็บ “เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง” ดังนี้ บันทึกเรื่อง ร้องเรียนดูรายละเอียด ส่งเรื่อง ดึงเรื่องคืน ปิดเรื่องร้องเรียน ซึ่งสามารถศึกษาขั้นตอนต่างๆ ในคู่มือหัวข้อที่ 2.2 – 2.6

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน ¹³

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า 1 แสดง : 20 / หน้า คำ จำนวนข้อมูล 5 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง กรร	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006438785	บุญชา เกียรติทอง	3 แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ทำปดได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือ สร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและ	น้ำเสีย	3 เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	สำนักอนุรักษ์ทรัพยากร ป่าชายเลน	☐	

รูปที่ 8 แสดงหน้าจอเมนูเรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง



ส่วน B แท็บที่ 2 “เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน” แสดงรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ท่านดำเนินการ

ตัวเลขที่แสดงขึ้นมา **เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน** หมายถึง จำนวนความคิดเห็น (comments) ที่ท่านยังไม่ได้เปิดอ่าน ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ท่านบันทึกเอง, เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือผู้บริหารบันทึกความคิดเห็นเข้ามา

ในหน้านี้ประกอบด้วย คำอธิบายสีของเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

- สีเหลือง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)
- สีส้ม** หมายถึง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด
- สีแดง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)
- สีเขียว** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

1. ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูรายการข้อมูล/ ข้อคิดเห็น ที่มีการเพิ่มมาใหม่ (เป็นรายการที่ท่านยังไม่ได้เปิดดูความคิดเห็นนั้น) จากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือจากผู้บริหาร สามารถศึกษาขั้นตอนในคู่มือหัวข้อที่ 2.7

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

1

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 4 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทเรื่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เกียรติหอม		น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและ โครงการพิเศษ		
								สำนักดับป่าไฟ		

รูปที่ 9 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน



ส่วน C เป็นเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

1. ปุ่มการใช้งาน ใช้สำหรับจัดการข้อมูล มีดังนี้

- การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยคลิกปุ่ม แสดงรายละเอียด
- กรณียังไม่รับเรื่อง สามารถบันทึกรับเรื่องร้องเรียนและส่งเรื่อง โดยคลิกปุ่ม รับเรื่องร้องเรียน
- การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียน โดยคลิกปุ่ม ปิดเรื่อง
- การส่งคืนเรื่องร้องเรียน โดยคลิกปุ่ม ลูกศร (สีน้ำเงิน)
- การดึงเรื่องคืน โดยคลิกปุ่ม ลูกศร (สีเขียว)

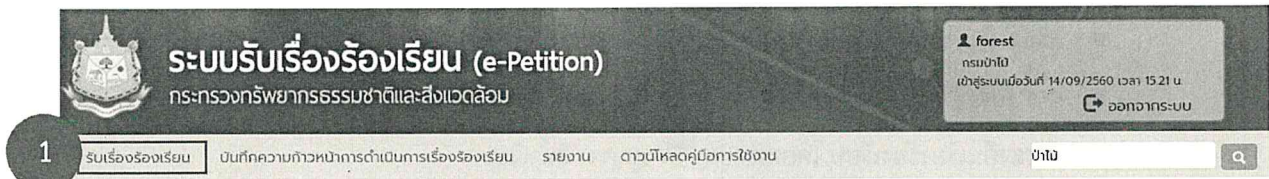
ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	ชื่อหน่วยงาน	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008515675	Jhg Dr t	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กระดัง	11/08/2560	สำนักบริหาร กลาง	☐	
2	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส	ฝุ่นละออง/ควัน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560			
3	6008217163	บ ต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กาฬสินธุ์	10/08/2560			
4	6008418720	winn windu	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
5	6008419839	winn windu	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
6	6008117273	efefe efef	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กำแพงเพชร	10/08/2560	สำนักบริหาร กลาง	☐	

รูปที่ 10 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน



2.2 การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

1. คลิกเมนู รับเรื่องร้องเรียน



2. การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ให้คลิกปุ่ม รายละเอียด ในคอลัมน์ การจัดการ

เรื่องร้องเรียนที่ กล ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : << 1 2 3 4 5 >> | แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 99 รายการ

ส่งออกข้อมูล

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008217163	ข ต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กล.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กาฬสินธุ์	10/08/2560			
2	6008418720	winn windu	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กล.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
3	6008419839	winn windu	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กล.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
4	6012920742	ประสณ ประคุณสูงใจ		อื่นๆ	บันทึก/หนังสือ/จดหมาย 2 (ระบบเก่า)	เพชรบูรณ์	27/06/2560	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 4 ลพบุรีพิบูลย์โลก		
								สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า		

รูปที่ 11 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ในหน้านี้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกความคิดเห็นได้

3

รับเรื่องร้องเรียน / รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6006438765

สถานะ: รับเรื่องร้องเรียน / ส่งเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะของเรื่องร้องเรียน
1	สำนักจัดการปัญาชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ	ปิดเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ ก่อนกำหนด 45 วัน
2	สำนักด่านภาษี	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด
3	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	ดำเนินการ	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 30/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : 3 เว็บไซต์

รหัสบัตรประชาชน : 3-3410-00157-73-5

ชื่อ : บัญชา ภิรมย์หอม

อายุ : 37 ปี

ที่อยู่ : 4/5 หมู่ 5 ถนนเทศบาลบุรี เพชรเกษม อ่อนน้อม ศรีสุพรรณบุรี

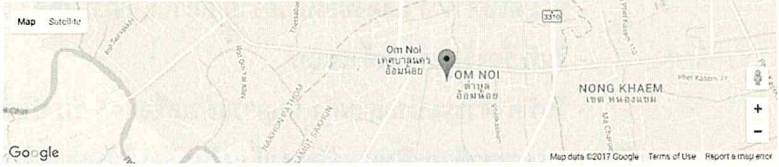
เบอร์โทรศัพท์ : 0869908623

E-Mail : bancha862389@gmail.com

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : โรงงานผลิตอาหาร

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : อ่อนน้อม ศรีสุพรรณบุรี



หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ผ่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือลักลอบวางเพลิงเผาทำลายสวนยางพาราของเกษตรกรรายหนึ่งซึ่งมีพื้นที่อยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ :  ปลาตาย.jpg.png [2.79 MB]

ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา

ลำดับ	วันที่รายงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับสำนัก	รายละเอียดความก้าวหน้า	ไฟล์แนบ
1	30/06/2560 13:55	กรมทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง	สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรทางทะเล	0000	
2	30/06/2560 11:49	กรมทรัพยากรน้ำบาดาล	สำนักทรัพยากรน้ำบาดาลเขต 1 (ลำปาง)		

รูปที่ 12 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่ ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกปกส./รอง ปกปกส.

3.5

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

เอกสารแนบ : ☐ เพิ่มเอกสารแนบ

รองรับไฟล์กราฟิกไฟล์ doc, jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.

บันทึก ยกเลิก

รูปที่ 13 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลของหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้

3.1 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- รหัส Ticket ID
- สถานะรับเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลในตาราง แสดงชื่อหน่วยงาน สถานะ สถานะของเรื่องร้องเรียน แต่ละหน่วยงาน
- วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ
- วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ (45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวง

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส.ไปพิจารณาดำเนินการ)

- กรณีหน่วยงานใดที่ปิดเรื่องแล้ว ท่านสามารถคลิกที่ “ปิดเรื่อง” เพื่อดูรายละเอียดได้ [1]

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6006438785

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ส่งเรื่อง

3.1

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะของเรื่องร้องเรียน
1	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิ	1	ดำเนินการแล้วเสร็จ ก่อนกำหนด 45 วัน
2	สำนักด่านป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด
3	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	ดำเนินการ	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 30/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560

รูปที่ 14 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



- เมื่อคลิกที่ ปิดเรื่อง แล้ว ระบบจะเปิดหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่องขึ้นมาดังรูป [2]
ข้อมูลประกอบด้วย เลขที่หนังสืออ้างอิง วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง ความคิดเห็น และเอกสารแนบ

- เมื่ออ่านรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม “ปิดหน้าต่าง” เพื่อปิดหน้าจอนี้ [3]

รายละเอียดการปิดเรื่อง

2

เลขที่หนังสืออ้างอิง :

วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง :

ดำเนินการแล้วเสร็จตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดแล้ว

ความคิดเห็น :

ดำเนินการแล้วเสร็จ

เอกสารแนบ :

(ไม่ปรากฏเอกสารแนบ)

3

ปิดหน้าต่าง

รูปที่ 15 แสดงหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่อง



3.2 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ประเภทช่องทาง
- รหัสบัตรประชาชน
- ชื่อ-สกุล
- อายุ
- ที่อยู่
- เบอร์โทรศัพท์
- เบอร์โทรศัพท์มือถือ
- E-Mail

ข้อมูลผู้ร้องเรียน		3.2
ประเภทช่องทาง :	3. เว็บไซต์	
รหัสบัตรประชาชน :	[REDACTED]	
ชื่อ :	บัญชา เกียนหอม	อายุ : 37 ปี
ที่อยู่ :	4/5 หมู่ 5 ถนนสาย 5 เพชรเกษม อ้อมน้อย กระทุ่มแบน สมุทรสาคร	
เบอร์โทรศัพท์มือถือ :	0869908623,	E-Mail : bancha862389@gmail.com

รูปที่ 16 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน



3.3 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อบุคคล/ หน่วยงาน/ สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน พร้อมแสดงตำแหน่งของสถานที่บน Google Map
- หัวข้อเรื่องร้องเรียน
- รายละเอียดปัญหา
- สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ
- เอกสารแนบ ถ้ามีเอกสารแนบ สามารถคลิกเพื่อดูดาวน์โหลดมาตรวจสอบได้ [1]

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : โรงงานผลิตอาหาร

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : ออมน้อย กระเทียมแบน สุนทรสาร

3.3

Map Satellite

Google

Om Noi เทศบาลนคร ออมน้อย

NONG KHAEM เขตหนองแขม

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3 แรงเรื่องร้องเรียนที่ผ่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่ผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

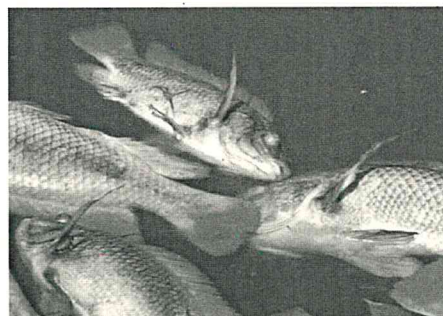
รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ : ปลาตาย.jpg.png [2.79 MB] 1

รูปที่ 17 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]



2

รูปที่ 18 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ



3.4 ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเข้ามา โดยแสดงข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบด้วย

- ลำดับ
- วันที่รายงาน
- หน่วยงานระดับกรม
- หน่วยงานระดับสำนัก
- รายละเอียดความก้าวหน้า
- ไฟล์แนบ หากมีข้อมูลไฟล์แนบ สามารถคลิกดูไฟล์แนบได้

๓.4 ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา					
ลำดับ	วันที่รายงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับสำนัก	รายละเอียดความก้าวหน้า	ไฟล์แนบ
1	01/07/2560 12:00	กรมป่าไม้	สำนักด่านป่าไม้	ผลการดำเนินงานเรียบร้อย	
2	01/07/2560 11:46	กรมป่าไม้		จากการดำเนินการตรวจสอบพื้นที่พบว่าไม่มีการกระทำผิดใด	

รูปที่ 19 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา



3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

1. เป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับกรอกความคิดเห็น และแนบไฟล์ประกอบได้ (ดูขั้นตอนในหน้าถัดไป)

3.5 ข้อมูล/ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ท./รอง ปกท.ท.

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

เอกสารแนบ :

รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.

1

รูปที่ 20 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น/ ข้อสั่งการของผู้บริหารได้ โดยคลิกที่แท็บ

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ท./รอง ปกท.ท.

* หากไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงเป็นหน้าว่าง*

สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกข้อมูล/ข้อสั่งการปกท.ท.ที่มุมขวาล่าง

ข้อมูล/ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่ ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ท./รอง ปกท.ท.

2

รอง ปกท.ท. (นายเสริมยศ สบั่น)

ให้ ป.ม. ประธาน กลอ.กาญจนาบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ 31/08/2560 11:11

ปกท.ท. (นายวีจรรย์ สิมายา)

ให้ ป.ม. เร่งรัดดำเนินการ และให้ สดป. ประธานติดตามอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ด้วย

วันที่ 30/08/2560 17:33

รูปที่ 21 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ผู้บริหาร



2.3 การบันทึกข้อมูล/ ความคิดเห็น

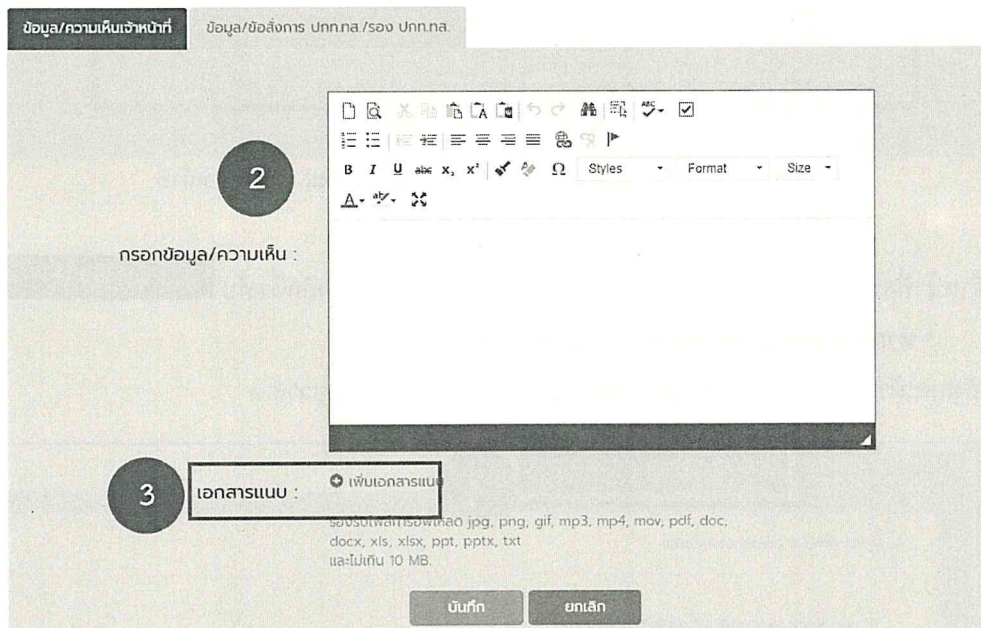
เป็นการบันทึกความคิดเห็น/ ข้อมูล/ ข้อเสนอแนะต่างๆ ของเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้ดังนี้

1. คลิกปุ่ม รายละเอียด  ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ

3	6006477411	Tawatchai sukloy	7. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานในสังกัด กระทรวง กสพช. ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปพิจารณาปฏิบัติ	การบริหารจัดการน้ำ	3. เว็บไซต์	รายบุรี	30/06/2560	สำนักงานอนุภาค		1
								สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้		

รูปที่ 22 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ซึ่งเป็นข้อมูล/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ท่านสามารถกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ลงไปในช่วง กรอกข้อมูล/ ความคิดเห็น
3. หากต้องการแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ**



รูปที่ 23 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

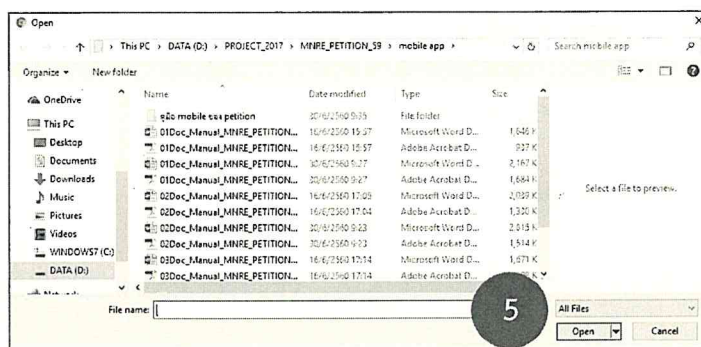
4. ระบบจะแสดงปุ่มเพื่อให้เลือกไฟล์อัปโหลดขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **เลือกไฟล์**



* หมายเหตุ ไฟล์ที่รองรับการอัปโหลด ได้แก่ jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt และขนาดของไฟล์ไม่เกิน 10 MB



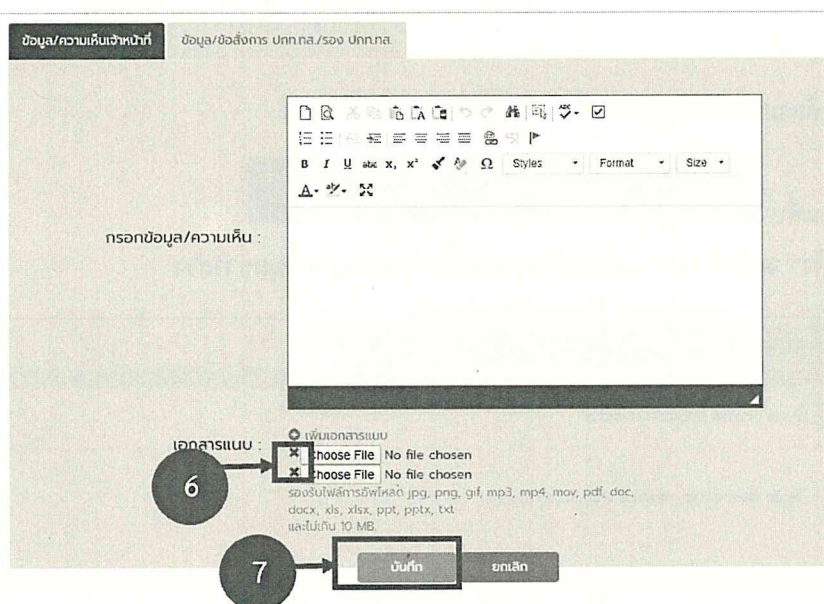
5. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 24 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

6. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม ลบ

7. เมื่อกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม บันทึก และยืนยันการบันทึก



รูปที่ 25 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

8. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม ยืนยัน



รูปที่ 26 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก



9. ระบบจะแสดงรายการความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่บันทึกขึ้นมา สังเกตได้ว่า จะมีวันที่ เวลา ที่บันทึกได้จากมุมขวาล่างของแต่ละความคิดเห็นแสดงขึ้นมาด้วย

9

Admin สป.กส. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล)

ขอใหั ปม. เร่งรัดดำเนินการ เนื่องจากผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาติดตามบ่อยครั้ง

วันที่ : 30/08/2560 14:34

Admin ปม.

ปม. ขอเรียนว่า ผู้ร้องเรียนเขาแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้ที่ ปม. ด่วนแล้วเมื่อวันที่ 25 ส.ค. 2560

วันที่ : 30/08/2560 14:28

รูปที่ 27 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

10. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น หรือข้อสั่งการของผู้บริหาร

โดยคลิกแท็บ **ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.กส./รอง ปกท.กส.**

สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกข้อมูล/ข้อสั่งการปกท.ทส.ที่มุมขวาล่าง

ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.กส./รอง ปกท.กส.

10

รอง ปกท.กส. (นายเสริมยศ สมบูรณ์)

ให้ ปม. ประสาน กลอ.กาญจนบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ : 31/08/2560 11:11

ปกท.กส. (นายวีรารักษ์ สิมายา)

ให้ ปม. เร่งรัดดำเนินการ และให้ สตป. ประสานติดตามอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ด้วย

วันที่ : 30/08/2560 17:33

รูปที่ 28 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ผู้บริหาร



2.4 การบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน

1. คลิกแท็บ เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง
2. จากนั้นคลิกปุ่ม รับเรื่องร้องเรียน  ในคอลัมน์ การจัดการ

1

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า : 1 คำ

จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดเกิดเหตุ	วันที่เรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่ ระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	จัดการ
1	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ก.า.	ผู้ละเอ้อง/ควิน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560			

2

รูปที่ 29 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียนขึ้นมา

รับเรื่องร้องเรียน / บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

พิมพ์หน้านี้

บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008414589

สถานะ: รับเรื่องร้องเรียน : ส่งไม่รับเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะแสดงเรื่องร้องเรียน
1	กรมเจ้าท่า	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 24 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : 11/08/2560

วันที่ปิดเรื่องร้องเรียน : 24/09/2560

วันที่คาดว่าจะประมวล
ดำเนินการแล้วเสร็จ : 08/10/2560

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : 3 เว็บไซต์

ชื่อผู้ร้องเรียน : -

ชื่อ : -

นามสกุล : -

ที่อยู่ : -

เบอร์โทรศัพท์ : -

E-Mail : -

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่
ที่เกี่ยวข้อง : -

สถานที่เกิดเหตุการณ์ : กรุงเทพมหานคร

Map

Google

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ก.า.

รูปที่ 30 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน



4. ให้เลือกชื่อหน่วยงานภายใต้สังกัดของหน่วยงานท่าน ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน

โดยคลิกปุ่ม เลือกหน่วยงาน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่
ที่ต้องการร้องเรียน :

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : กรุงเทพมหานคร

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส

รายละเอียดปัญหา :

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ดำเนินการ :

เอกสารแนบ :

ประเภทปัญหา

ประเภทปัญหา : 2. ผู้ไม่พอใจ/ควีน

4

เลือกหน่วยงาน

ลำดับ	หน่วยงาน	จัดการ
-------	----------	--------

รูปที่ 31 แสดงหน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน



5. เมื่อคลิกปุ่ม **+ เลือกหน่วยงาน** แล้ว ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานในสังกัดของหน่วยงานท่านขึ้นมา จากนั้นคลิกเลือกชื่อหน่วยงาน (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)
6. เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่ม **บันทึก**

เลือก	หน่วยงาน
☐	1. สำนักบริหารกลาง
☐	2. สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
☐	3. สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
☐	4. สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
☐	5. สำนักส่งเสริมการปลูกป่า
☐	6. สำนักจัดการป่าชุมชน
☐	7. สำนักการอนุญาต
☐	8. สำนักแผนงานและสารสนเทศ

รูปที่ 32 แสดงหน้าจอเลือกหน่วยงาน



7. ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานที่เลือกขึ้นมา หากเลือกหน่วยงานผิด สามารถลบรายชื่อหน่วยงานออกได้ โดยคลิกปุ่ม “ลบ” 

8. เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ส่งเรื่อง” 



ประเภทปัญหา : 2 ผู้ละเออง/ควิน



ลำดับ	หน่วยงาน	จัดการ
1	สำนักงานกฤษฎา	
2	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	



รูปที่ 33 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

9. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา จากนั้นยืนยันการส่งเรื่อง ให้คลิกปุ่ม ยืนยัน





โปรดยืนยันการส่งเรื่อง



รูปที่ 34 แสดงหน้าจอยืนยันการส่งเรื่อง

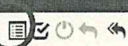
****หมายเหตุ**

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนไปแล้ว ท่านสามารถส่งเรื่องร้องเรียนเพิ่มให้หน่วยงานภายใต้สังกัดได้ โดยคลิกปุ่ม 
จากหน้าจอหลัก (สามารถดูขั้นตอนการทำงานได้ตามข้อ 2.4 การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน)

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิด เหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006438785	ปัญญา เกียน หอม	3 แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือ สร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของ กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	น้ำเสีย	3 เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	ปม. สำนักจัดการปัญามลพิษ - ส่วนประสานงานและ โครงการพิเศษ	 	

รูปที่ 35 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

สามารถตรวจสอบสถานะการรับเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดได้ โดยคลิกปุ่ม 
จากหน้าจอหลัก

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิด เหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006438785	ปัญญา เกียน หอม	3 แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือ สร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของ กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	น้ำเสีย	3 เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	ปม. สำนักจัดการปัญามลพิษ - ส่วนประสานงานและ โครงการพิเศษ	 	

รูปที่ 36 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน



ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา สังเกต ในช่องสถานะจะแสดงสถานะของเรื่องร้องเรียนที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และในช่องสถานะของเรื่องร้องเรียนจะแสดงแถบสีและระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนนั้นๆ (45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)

จากนั้นทำการรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน และเมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้ปิดเรื่องร้องเรียนเองได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6006438785

สถานะ:รับเรื่องร้องเรียน : ส่งเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะของเรื่องร้องเรียน
1	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ	ปิดเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ ก่อนกำหนด 45 วัน
2	สำนักด่านป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด
3	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	ดำเนินการ	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 30/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560

รูปที่ 37 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



2.5 การส่งเรื่องคืน

การส่งเรื่องคืน ทำได้ในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน จึงคลิกส่งคืน พร้อมกับกรอกรายละเอียดส่งคืน (การส่งเรื่องคืนจะต้องดำเนินการก่อนที่จะกดบันทึกเรื่องร้องเรียน) มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกแท็บ เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

2. จากนั้นคลิกปุ่ม ส่งเรื่องคืน (ลูกศรสีน้ำเงิน) ในคอลัมน์ การจัดการ

1

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

2

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006411343	เมสดี เปาบุญตรี	1 แจ้งเรื่องร้องเรียน เกี่ยวกับการทุจริตของ เจ้าหน้าที่กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ขยะ/ของเสีย อันตราย	3 เว็บไซต์	กาญจนบุรี	26/06/2560			
2	6006258385	Bancha Tienhom	5 แจ้งเบาะแสกรณี พบเห็นว่ามีผู้ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3 เว็บไซต์	อุบลราชธานี	29/06/2560	สำนักด่านป่าไม้		

รูปที่ 38 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. ระบบจะแสดงกล่องการส่งคืนเรื่องร้องเรียนขึ้นมา โดยแสดง Ticket Id ที่จะส่งคืน และมีช่องให้กรอกรายละเอียดการส่งคืน

4. จากนั้นคลิกปุ่ม ส่งคืน

ส่งคืนเรื่องร้องเรียน

ส่งคืน TICKET ID : 6008419839

รายละเอียดส่งคืน * :

3

ยกเลิก

ส่งคืน

4

รูปที่ 39 แสดงหน้าจอแจ้งเรื่องร้องเรียนคืน

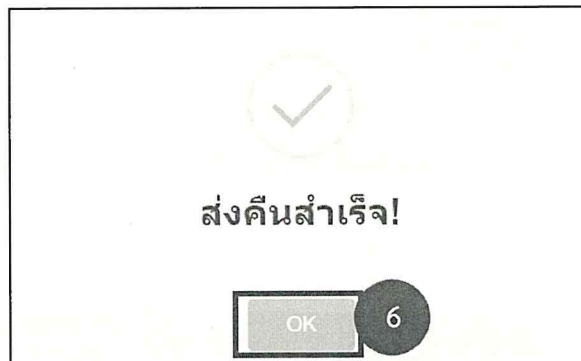


5. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา โปรดยืนยันการส่งคืนพร้อมแสดง TICKET ที่จะส่งคืน จากนั้นคลิกปุ่ม ยืนยัน เพื่อยืนยันการส่งเรื่องคืน



รูปที่ 40 แสดงหน้าจอยืนยันการส่งคืนเรื่องร้องเรียน

6. เมื่อคลิกปุ่ม ยืนยัน แล้ว ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นม่ว่า ส่งคืนสำเร็จ จากนั้นคลิกปุ่ม OK



รูปที่ 41 แสดงหน้าจอแจ้งส่งคืนสำเร็จ



2.6 การดึงเรื่องคืน

การดึงเรื่องคืน กรณีส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปผิดหน่วยงาน มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกแท็บ เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง
2. จากนั้นคลิกปุ่ม ดึงเรื่องคืน (ลูกศรสีเขียว) ในคอลัมน์ การจัดการ

1

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 7 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006258385	Bancha Tienhom	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3. เว็บไซต์	อุบลราชธานี	29/06/2560			
2	6006459208	bancha tienhom	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ลักลอบทำไม้ในพื้นที่ป่าไม้	3. เว็บไซต์	กรุงเทพมหานคร	29/06/2560	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ		
								สำนักด่านป่าไม้		

รูปที่ 42 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. ระบบแสดงหน้าจอดึงเรื่องคืนขึ้นมา คลิกเลือกข้างหน้าชื่อหน่วยงานที่ต้องการดึงเรื่องคืน
4. จากนั้นคลิกปุ่ม ดึงเรื่องคืน
(ทั้งนี้ ระบบจะแสดงสถานะให้ทราบว่าหน่วยงานที่ต้องการดึงเรื่องคืนกำลังดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนใด)

ดึงเรื่องคืน

TICKET ID : 6006438785

เลือก	หน่วยงานที่ต้องการดึงเรื่องคืน	สถานะ
☐	กรมป่าไม้	ดำเนินการ
☒	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ	ปิดเรื่อง
☐	สำนักด่านป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง

3

4

ดึงเรื่องคืน

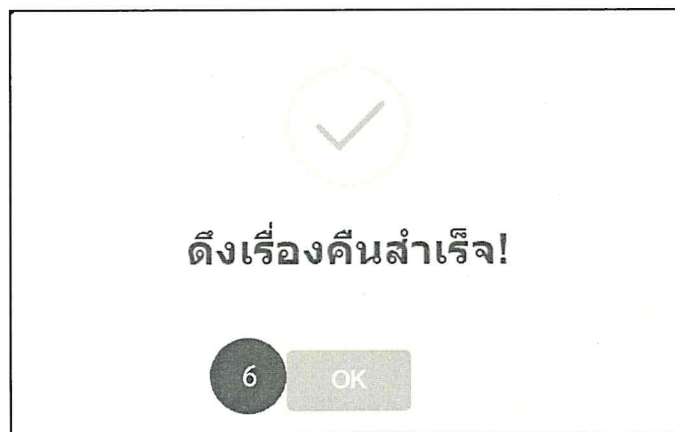
รูปที่ 43 แสดงหน้าจอดึงเรื่องร้องเรียนคืน

5. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา คลิกปุ่ม ยืนยัน เพื่อยืนยันการดึงเรื่องคืน



รูปที่ 44 แสดงหน้าจอยืนยันการตั้งเรื่องร้องเรียนคืน

6. เมื่อคลิกปุ่ม ยืนยัน แล้ว ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมาว่า ตั้งเรื่องคืนสำเร็จ จากนั้นคลิกปุ่ม OK



รูปที่ 45 แสดงหน้าจอตั้งเรื่องคืนสำเร็จ



2.7 การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียน

การปิดเรื่อง จะสามารถดำเนินการได้หลังจากบันทึกรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

1. คลิกแท็บ เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง
2. จากนั้นคลิกปุ่ม ปิดเรื่อง  ในคอลัมน์ การจัดการ

1

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 7 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การ จัดการ
1	6006258385	Bancha Tienhom	5 แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็น ว่ามีผู้ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่ง แวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3 เว็บไซต์	อุบลราชธานี	29/06/2560	สำนักด่านป่าไม้		
2	6006459208	bancha tienhom	5 แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็น ว่ามีผู้ทำลาย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่ง แวดล้อม	สิทธิทำกินในเขตพื้นที่ป่า ไม้	3 เว็บไซต์	กรุงเทพมหานคร	29/06/2560	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและ โครงการพิเศษ		
								สำนักด่านป่าไม้		

2

รูปที่ 46 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน



3. ระบบแสดงหน้าจอบันทึกการปิดเรื่องขึ้นมา

ปิดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6047659729

สถานะ-วันเรื่องร้องเรียน : ดำเนินการ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน : 27/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 18/06/2560

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : กองอำนาจการรับ ศูนย์บริการประชาชน สปม

รหัสบัตรประชาชน : 1-0000-00000-00-9

ชื่อ : มณี แสงอิน

อายุ : 35 ปี

ที่อยู่ : 1 2 3 4 บ้านเลขที่ 123 ถนน

เบอร์โทรศัพท์ : 0875468542

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : 025458746,

E-Mail : manee@mail.com

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ร้องเรียน : สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด

การร้องเรียน : ถนนพหลโยธิน

สถานที่ที่เกิดการร้องเรียน : 3 2 1 00 โขกเหล็ก นครขอนแก่น กรุงเทพมหานคร

Map

รูปที่ 47 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

4. กรอกรายละเอียดการปิดเรื่องร้องเรียนลงไป ดังนี้

- กรอกเลขที่หนังสืออ้างอิง
- เลือกวัตถุประสงค์การปิดเรื่อง จาก List box
- กรอกความคิดเห็น

ปิดเรื่องร้องเรียน

เลขที่หนังสืออ้างอิง * :

วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง * : เลือก

ความคิดเห็น :

เอกสารแนบ * :

เพิ่มเอกสารแนบ

รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB

ปิดเรื่อง ยกเลิก

รูปที่ 48 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

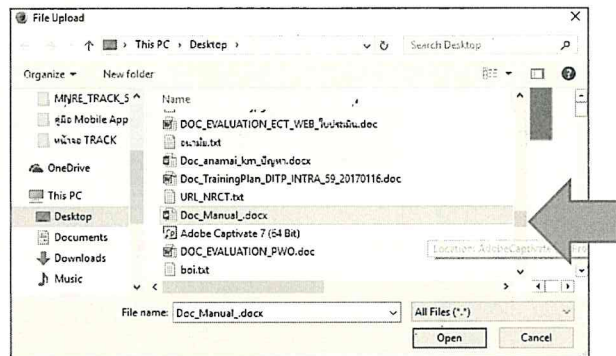


- เอกสารแนบ ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ** จากนั้นคลิกปุ่ม **Browse** เพื่อแนบไฟล์

* หมายเหตุ ไฟล์ที่รองรับการอัปโหลด ได้แก่ jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt และขนาดไฟล์ไม่เกิน 10 MB



- จากนั้นคลิกเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 49 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์แนบ

5. เมื่อกรอกข้อมูลการปิดเรื่องเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **ปิดเรื่อง**

รูปที่ 50 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน



6. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา เพื่อให้ยืนยันการปิดเรื่อง คลิกปุ่ม ยืนยัน เพื่อปิดเรื่องร้องเรียน



รูปที่ 51 แสดงหน้าจอแจ้งเตือนการปิดเรื่องร้องเรียน



2.8 เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

ตัวเลขที่แสดงขึ้นมา **เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน** หมายถึง จำนวนความคิดเห็น (comments) ที่ท่านยังไม่ได้เปิดอ่าน ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ท่านบันทึกเอง, เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือผู้บริหารบันทึกความคิดเห็นเข้ามา

1. คลิกแท็บ **เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน**
2. จากนั้นคลิกปุ่ม **แสดงรายละเอียด** ในคอลัมน์ การจัดการ

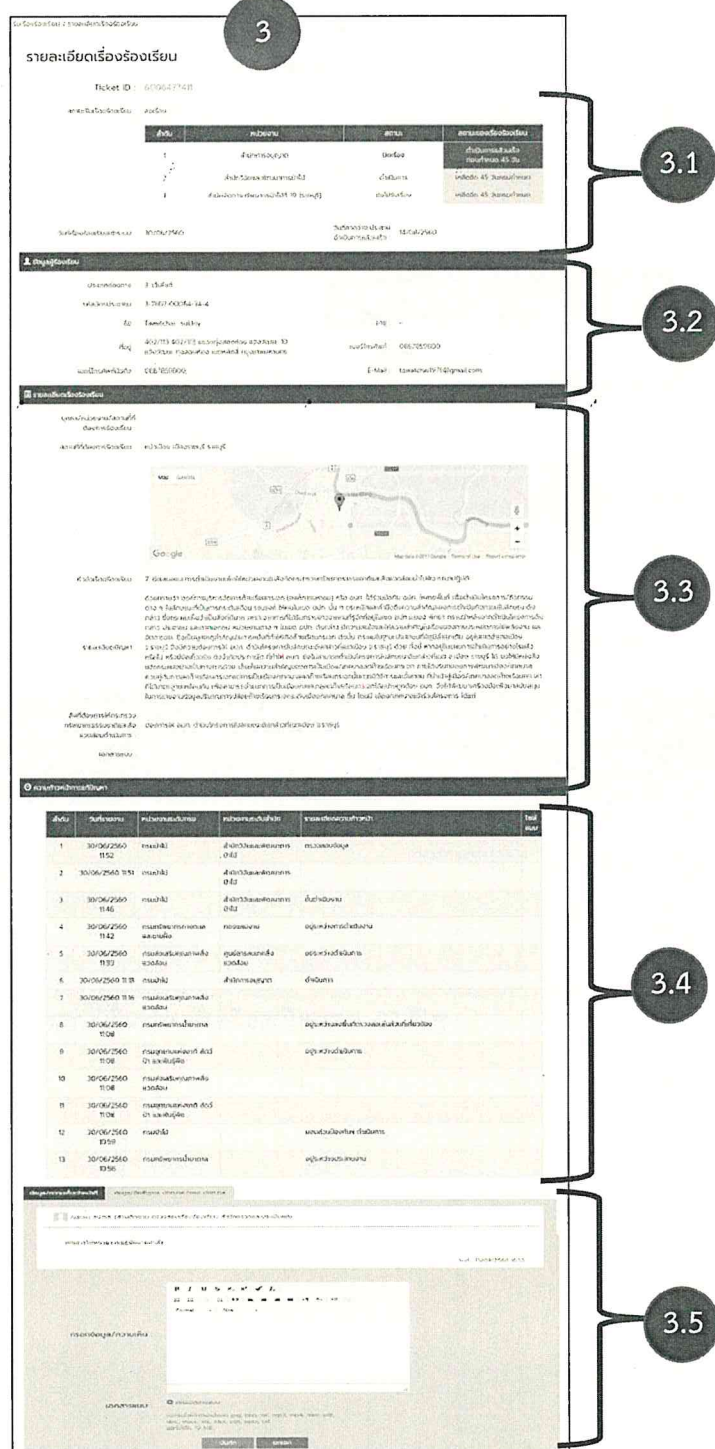
The screenshot shows the e-Petition system interface. At the top, there is a tab labeled 'เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน' (Petitions with Alerts) with a count of 12. Below the tab, there are four status filters: 'อยู่ระหว่างการดำเนินการ' (In Progress), 'อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด' (In Progress, 7 days left), 'ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด' (Delayed), and 'ดำเนินการแล้วเสร็จ' (Completed). The main table displays a list of petitions with columns: ลำดับ (Order), Ticket ID, ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน (Name-Surname of Petitioner), หัวข้อ เรื่องร้องเรียน (Subject), ประเภทปัญหา (Problem Type), ประเภทช่องทาง (Channel Type), จังหวัดที่เกิดเหตุ (Province), วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ (Date Received), หน่วยงาน (Unit), เรื่องร้องเรียน (Petition Details), and การจัดการ (Management). The first row shows a petition with Ticket ID 6006477411, petitioner Tawatchai sukloy, subject '5. แจ้งเบาะแสการฉ้อโกงเห็นว่ามีผู้ทำสายกรพพยากรณ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม' (5. Report of fraud seen as there are people making weather and environment prediction lines), problem type 'บุกรุกพื้นที่ป่าไม้' (Encroachment of forest land), channel type '3 เว็บบอร์ด' (3 Webboard), province 'ราชบุรี' (Ratchaburi), date '30/06/2560', unit 'สำนักการอนุญาต' (Permit Office), and management actions 'สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้' (Forest Research and Development Office) and 'สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 (ราชบุรี)' (Forest Resource Management Office 10 (Ratchaburi)). A callout box highlights the 'แสดงรายละเอียด' (Show Details) button in the Management column.

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงาน	เรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006477411	Tawatchai sukloy	5. แจ้งเบาะแสการฉ้อโกงเห็นว่ามีผู้ทำสายกรพพยากรณ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3 เว็บบอร์ด	ราชบุรี	30/06/2560	สำนักการอนุญาต	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 (ราชบุรี)

รูปที่ 52 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน



3. เมื่อคลิกปุ่ม แล้ว ระบบแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา



รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID: 0000000000

สถานะเรื่องร้องเรียน: **เปิด**

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะของเรื่องร้องเรียน
1	สำนักงาน ก.ค.ศ.	เปิด	ดำเนินการแล้ว
2	สำนักงาน ก.ค.ศ.	เปิด	ดำเนินการแล้ว

3.1

3.2

3.3

3.4

3.5

รูปที่ 53 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



หน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้

3.1 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- รหัส Ticket ID
- สถานะรับเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลในตาราง แสดงชื่อหน่วยงาน สถานะ สถานะของเรื่องร้องเรียน แต่ละหน่วยงาน
- วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ
- วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ (45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวง

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส.ไปพิจารณาดำเนินการ)

- กรณีหน่วยงานใดที่ปิดเรื่องแล้ว ท่านสามารถคลิกที่ “ปิดเรื่อง” เพื่อดูรายละเอียดได้ [1]

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6006438785

3.1 สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ส่งเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะของเรื่องร้องเรียน
1	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ	1	ดำเนินการแล้วเสร็จ ก่อนกำหนด 45 วัน
2	สำนักจัดการป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด
3	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	ดำเนินการ	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 30/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560

รูปที่ 54 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- เมื่อคลิกที่ ปิดเรื่อง แล้ว ระบบจะเปิดหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่องขึ้นมาดังรูป [2] ข้อมูลประกอบด้วย เลขที่หนังสืออ้างอิง วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง ความคิดเห็น และเอกสารแนบ เมื่ออ่านรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม “ปิดหน้าต่าง” เพื่อปิดหน้าจอนี้ [3]

รายละเอียดการปิดเรื่อง

2

เลขที่หนังสืออ้างอิง :

วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง :

ดำเนินการแล้วเสร็จตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดแล้ว

ความคิดเห็น :

ดำเนินการแล้วเสร็จ

เอกสารแนบ :

(ไม่ปรากฏเอกสารแนบ)

3

ปิดหน้าต่าง

รูปที่ 55 แสดงหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่อง



3.2 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ประเภทช่องทาง
- รหัสบัตรประชาชน
- ชื่อ-สกุล
- อายุ
- ที่อยู่
- เบอร์โทรศัพท์
- เบอร์โทรศัพท์มือถือ
- E-Mail

ข้อมูลผู้ร้องเรียน		3.2
ประเภทช่องทาง :	3. เว็บไซต์	
รหัสบัตรประชาชน :	9 9999-99999-9	
ชื่อ :	บัญชา เกียนหอม	อายุ : 37 ปี
ที่อยู่ :	4/5 หมู่ 5 ถนนสาย 5 เพชรเกษม อ้อมน้อย กระทุ่มแบน สมุทรสาคร	
เบอร์โทรศัพท์มือถือ :	0869908623,	E-Mail : bancha862389@gmail.com

รูปที่ 56 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน



3.3 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อบุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน
- สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน พร้อมแสดงตำแหน่งของสถานที่บน Google Map
- หัวข้อเรื่องร้องเรียน
- รายละเอียดปัญหา
- สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ
- เอกสารแนบ ถ้ามีเอกสารแนบ สามารถคลิกเพื่อดูดาวน์โหลดมาตรวจสอบได้ [1]

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

3.3 บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : โรงงานผลิตอาหาร

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : ออมน้อย ทรูกรุ๊ปแบบ สุมกรสาร

Map Satellite

Google

Om Noi ทรูกรุ๊ปแบบ สุมกรสาร

OM NOI ทรูกรุ๊ปแบบ สุมกรสาร

NONG KHAEM เขตหนองแขม

Map data ©2017 Google Terms of Use Report a map error

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3 แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ก่อกวนได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

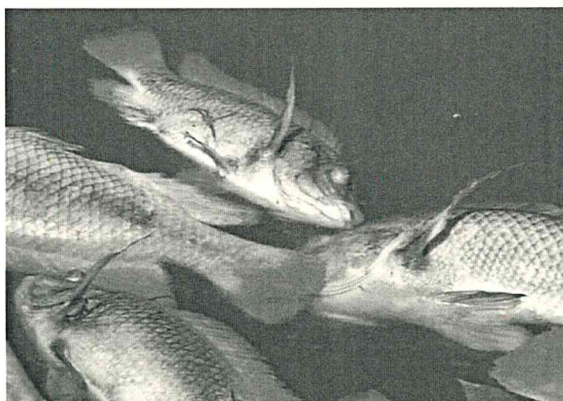
รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ : ปลาตาย.jpg png [2.79 MB] [1]

รูปที่ 57 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]



รูปที่ 58 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ



3.4 ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเข้ามา (ข้อมูลในตารางนั้นมาจากการบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในเมนู บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน) โดยแสดงข้อมูล ดังนี้

- ลำดับ
- วันที่รายงาน
- หน่วยงานระดับกรม
- หน่วยงานระดับสำนัก
- รายละเอียดความก้าวหน้า
- ไฟล์แนบ หากมีข้อมูลไฟล์แนบ สามารถคลิกดูไฟล์แนบได้

ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา					
ลำดับ	วันที่รายงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับสำนัก	รายละเอียดความก้าวหน้า	ไฟล์แนบ
3.4 1	01/07/2560 12:00	กรมป่าไม้	สำนักด่านป่าไม้	ผลการดำเนินงานเรียบร้อย	
2	01/07/2560 11:46	กรมป่าไม้		จากการดำเนินการตรวจสอบพื้นที่พบว่าไม่มีการกระทำผิดใด	

รูปที่ 59 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา



การกรอกความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

1. ท่านสามารถกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ลงไปในช่วง กรอกข้อมูล/ ความคิดเห็น
2. การแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกที่ เพิ่มเอกสารแนบ

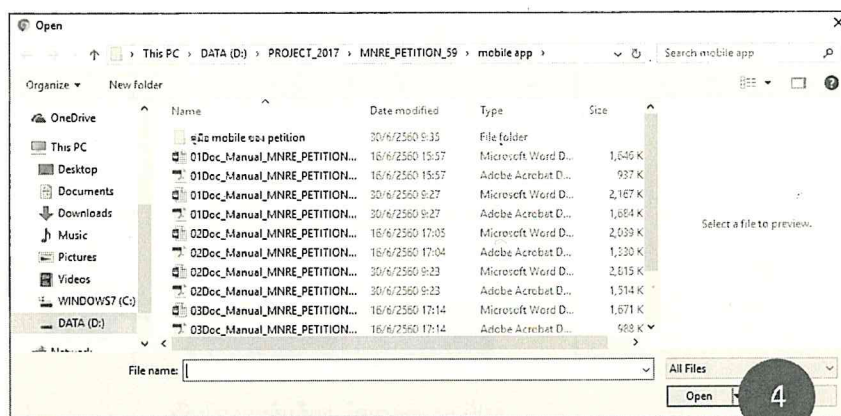
รูปที่ 62 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

3. ระบบจะแสดงปุ่มให้เลือกไฟล์ขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม Choose File

* หมายเหตุ ไฟล์ที่รองรับการอัปโหลด ได้แก่ jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt และขนาดของไฟล์ไม่เกิน 10 MB



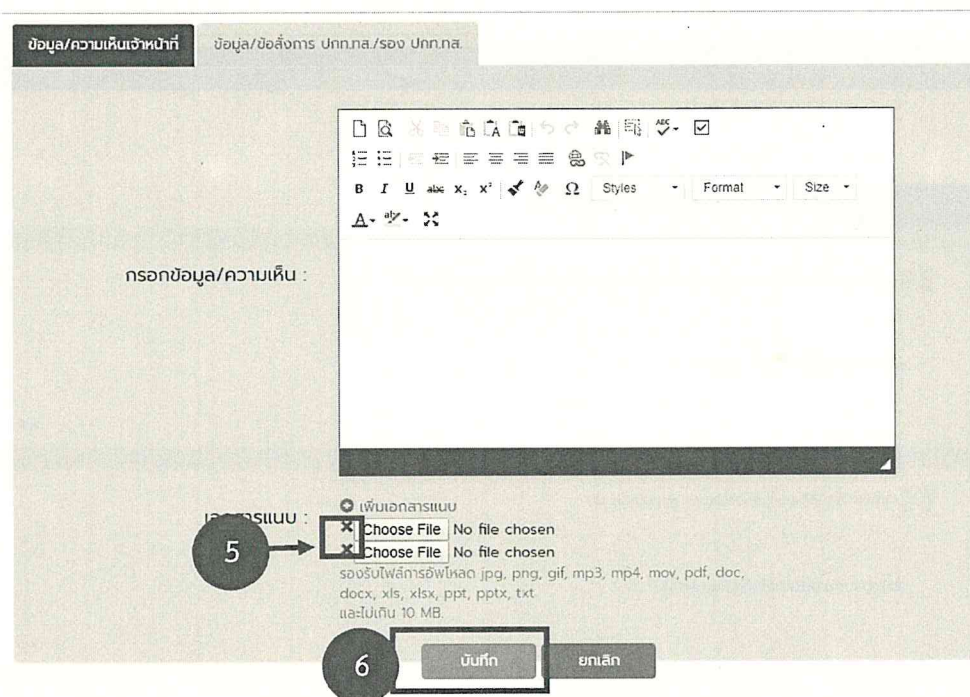
4. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 63 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

5. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม ลบ X

6. เมื่อกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม บันทึก และยืนยันการบันทึก



รูปที่ 64 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

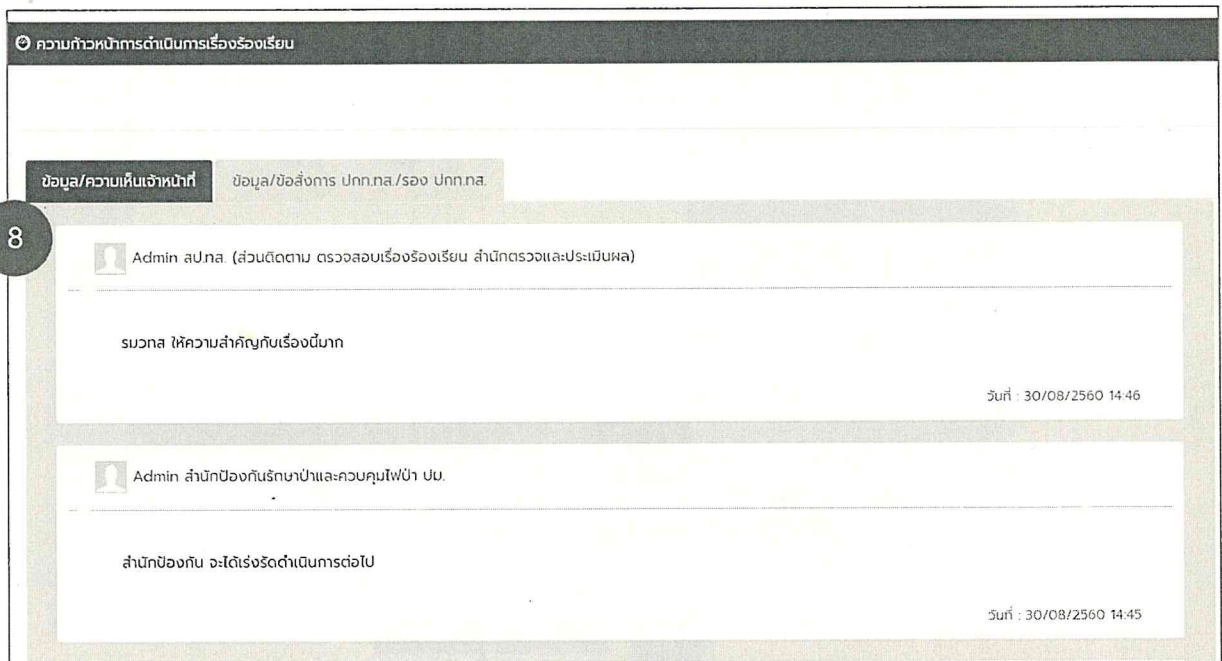


7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา เพื่อให้ยืนยันการบันทึก ให้คลิกปุ่ม ยืนยัน



รูปที่ 65 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

8. ระบบจะแสดงรายการความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่บันทึกขึ้นมา สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกได้จากมุมขวาล่างของแต่ละความคิดเห็นแสดงขึ้นมาด้วย



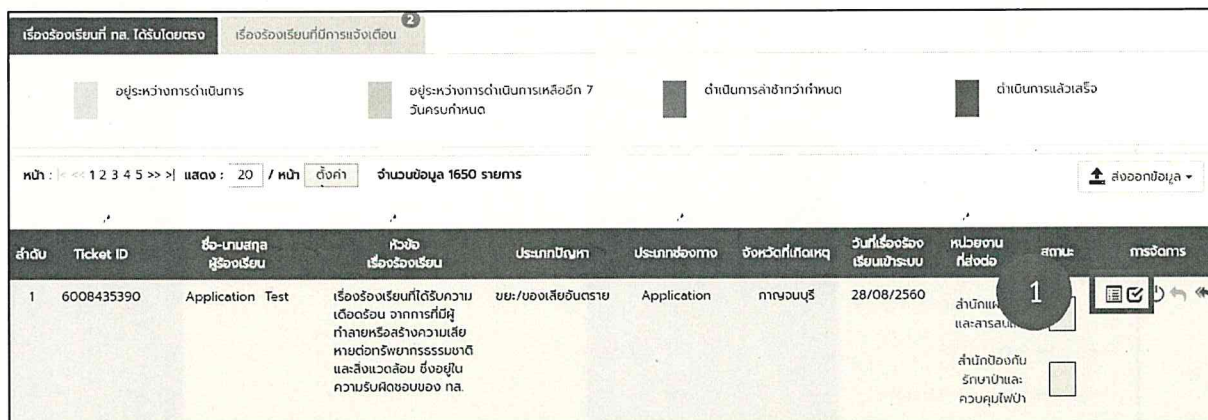
รูปที่ 66 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่



2.9 การส่งพิมพ์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

การพิมพ์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบหรือเสนอผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถพิมพ์ได้จากหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน และหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. คลิกที่ปุ่ม  รับเรื่อง หรือคลิกปุ่ม  รายละเอียด ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



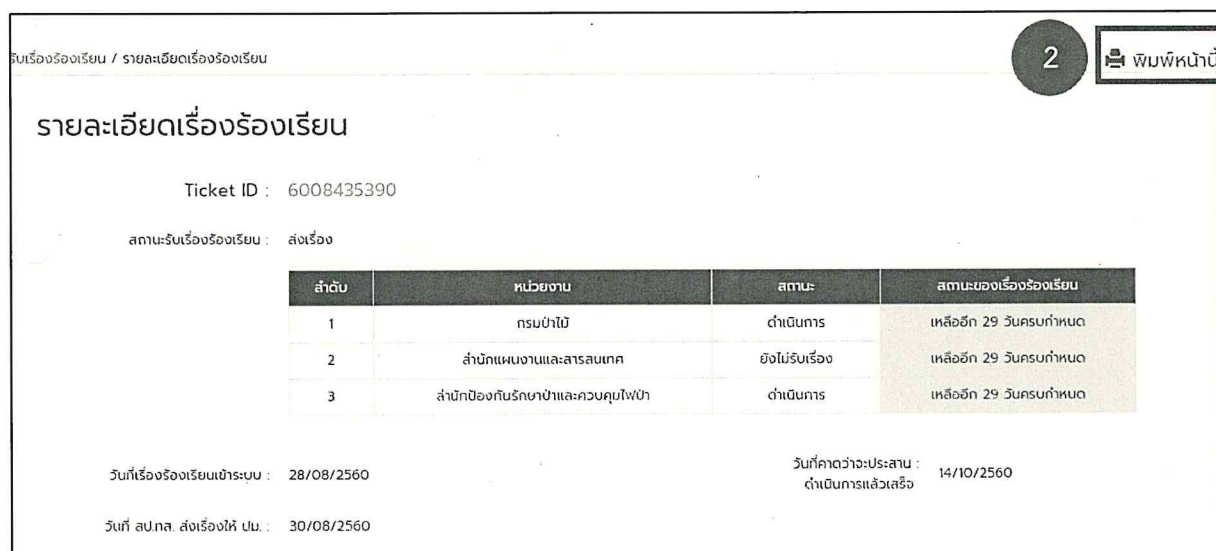
หน้าจอแสดงรายการเรื่องร้องเรียนที่กรมได้รับโดยตรง

ปุ่ม:  รับเรื่อง หรือคลิกปุ่ม  รายละเอียด ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทส่งมา	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับทราบ เดือดร้อน จากการที่มีผู้ ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และสิ่งแวดลอม ซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของ กรม	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผน และสารสนเทศ	1	

รูปที่ 67 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ให้คลิกที่ พิมพ์หน้านี้ ดังรูป



รับเรื่องร้องเรียน / รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

2  พิมพ์หน้านี้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ส่งเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะของเรื่องร้องเรียน
1	กรมป่าไม้	ดำเนินการ	เหลืออีก 29 วันครบกำหนด
2	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 29 วันครบกำหนด
3	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ดำเนินการ	เหลืออีก 29 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 28/08/2560

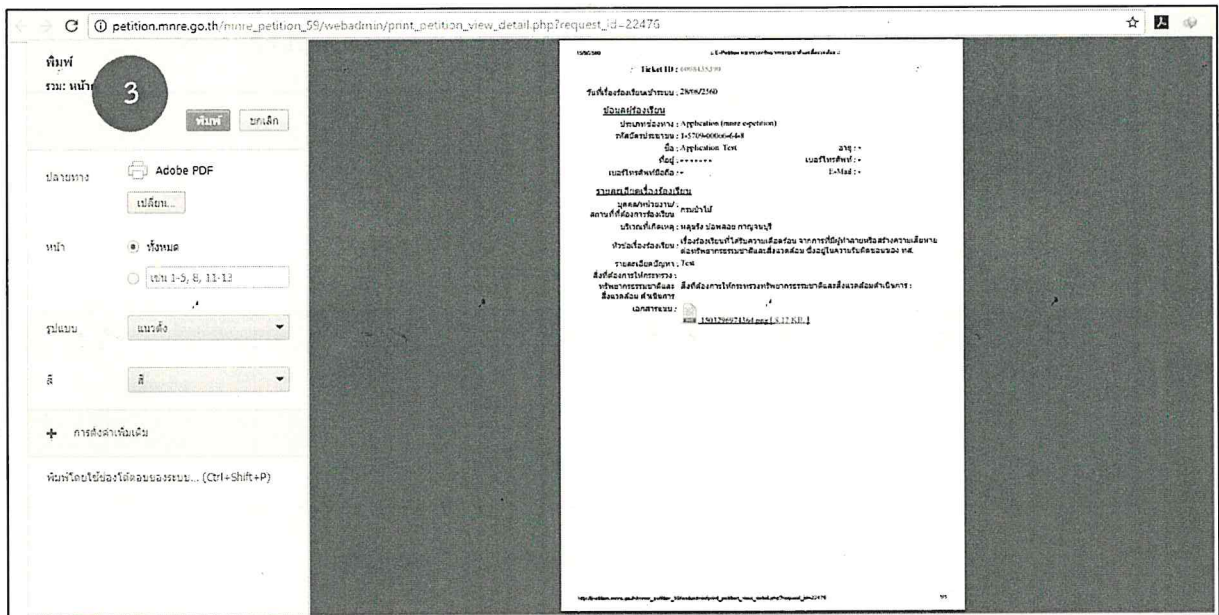
วันที่คาดว่าจะประสาน : 14/10/2560

วันที่ สป.กรม ส่งเรื่องให้ ป.น. : 30/08/2560

รูปที่ 68 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกที่ **พิมพ์หน้านี้** แล้ว จะแสดงหน้าจอสำหรับสั่งพิมพ์เรื่องร้องเรียนขึ้นมา ทำการตั้งค่าการพิมพ์ตามต้องการ จากนั้นคลิกปุ่ม Print เพื่อพิมพ์



รูปที่ 69 แสดงหน้าจอสั่งพิมพ์รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน



บทที่ 3 เมนูบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

เป็นการบันทึกข้อมูลความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานท่านในแต่ละเดือน ว่ามีความคืบหน้าอย่างไร หรือพบปัญหา/อุปสรรคในดำเนินการอย่างไรบ้าง ท่านสามารถบันทึกข้อมูลได้ในเมนู “บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน”

ทั้งนี้ สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้ โดยคลิกปุ่ม

ดูรายละเอียด

3.1 การบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

- คลิกที่เมนู “บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน”
- คลิกปุ่ม “รายงานผล”  ในชื่อเดือนปัจจุบันเพื่อกรอกรายงานความก้าวหน้า

รับเรื่องร้องเรียน 1 บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายงาน ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. : 2560

เดือน	จำนวนเรื่อง	รายงาน
มกราคม	43	 ดูรายละเอียด
กุมภาพันธ์	27	 ดูรายละเอียด
มีนาคม	45	 ดูรายละเอียด
เมษายน	14	 ดูรายละเอียด
พฤษภาคม	20	 ดูรายละเอียด
มิถุนายน	13	 ดูรายละเอียด
กรกฎาคม	18	 ดูรายละเอียด
สิงหาคม	5	 ดูรายละเอียด
กันยายน	298	 รายงานผล
ตุลาคม		
พฤศจิกายน		
ธันวาคม		

2

รูปที่ 70 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกปุ่ม รายงานผล แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าขึ้นมา ท่านสามารถรายงานความก้าวหน้าได้โดยคลิกที่ปุ่ม  เพิ่มข้อมูล ในคอลัมน์ การจัดการ

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หน่วยงานรับผิดชอบ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	Serial Ticket ID / วันที่มอบหมาย/รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเภทของเรื่อง	จังหวัด/ภาค	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนักงาน/กอง/ศูนย์/ที่อื่นนอกหน่วยงาน	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม/ที่อื่นนอกหน่วยงาน	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม/ที่อื่นนอกหน่วยงาน(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การติดตาม
1	6008435390 30 ส.ค. 2560	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 กย. 2560 10:18 ผู้บังคับ : Admin สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยากัญญา	ปม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปมและศูนย์วิทยุกัญญา	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859300	นายวีร 089-7859243	ได้รับการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
				13 กย. 2560 10:20 ผู้บังคับ : Admin สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยากัญญา	ปม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปมและศูนย์วิทยุกัญญา	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859300	086-7859900	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีกรณีข้อเท็จจริงตามข้อร้องเรียน ของ น.อ. ชัยพร ภาณุวงศ์ ราษฎรในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ของกรมป่าไม้ขอคืนที่ดินของราษฎรในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ กรมป่าไม้ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว	ไม่มี	update_log.txt	
				13 กย. 2560 11:02 ผู้บังคับ : Admin ปม	ปม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปมและศูนย์วิทยุกัญญา	ส่วนป้องกัน 1	ธวัชชัย 086-7859900	086-7859900	ตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นพบว่า มีการยื่นเรื่องร้องเรียน เรื่องการขอคืนที่ดินของราษฎรในพื้นที่ป่าอนุรักษ์ กรมป่าไม้ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว	ไม่มี	Chrysanthemum.jpg 13 KB	
				13 กย. 2560 10:39 ผู้บังคับ : Admin ปม	ปม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปมและศูนย์วิทยุกัญญา	ส่วนป้องกัน 2	นายวีร 092-2222822	092-2222822	ได้รับการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว	ไม่มี	3	
				13 กย. 2560 11:05 ผู้บังคับ : Admin ปม	ปม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปมและศูนย์วิทยุกัญญา	ส่วนป้องกัน 2	วีร 085-9807132	085-9807132	ได้รับตรวจสอบเอกสารเบื้องต้นแล้ว และพบว่า ส่วนป้องกัน 1 ได้มีผลการดำเนินงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 ยังไม่รายงานผล เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนป้องกัน 1 ไม่ได้รับรายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560	อสม.แอม รามข	สุโขทัย		ปม	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปม						-ยังไม่มีการแนบ-	

รูปที่ 71 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



4. เมื่อคลิกปุ่ม  เพิ่มข้อมูล แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นมา กรอกข้อมูลความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ;
- 4.1. กรอกหน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย
 - 4.2. กรอกเจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย (2คน)
 - 4.3. กรอกเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ
 - 4.4. รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน
 - 4.5. กรอกปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง : Application Test
Test

4

วันที่รายงาน :
หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : กรอกหน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย 4.1
ที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : กรอกเจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน) 4.2
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ : กรอกเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ 4.3

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน : กรอกความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน 4.4

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน : กรอกปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน 4.5

เอกสารแนบ :  เพิ่มเอกสารแนบ

รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.

ยกเลิก

บันทึก

รูปที่ 72 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



5. ท่านสามารถรายงานความก้าวหน้าโดยการแนบไฟล์ได้โดย คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ**

เพิ่มเอกสารแนบ

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง :

Application Test
Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์
ที่ได้รับมอบหมาย :

สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม
ที่ได้รับมอบหมาย :

กรอกหน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน) :

กรอกเจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ :

กรอกเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน :

กรอกความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน :

กรอกปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

5 เอกสารแนบ :

เพิ่มเอกสารแนบ

รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc,
docx, xls,xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.

ยกเลิก

บันทึก

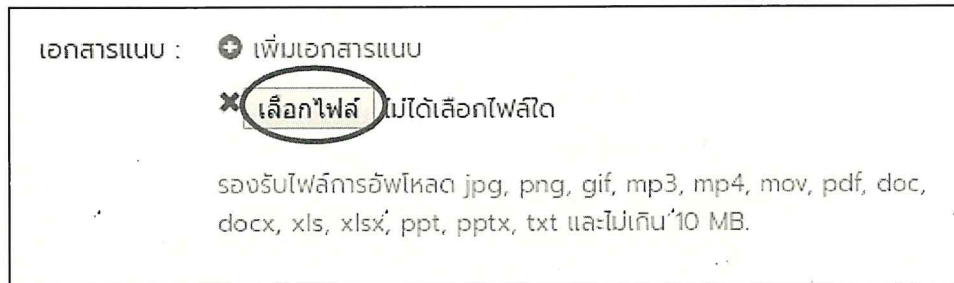
รูปที่ 73 แสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนหน้าจอบันทึก



- จากนั้นคลิกปุ่ม เลือกไฟล์

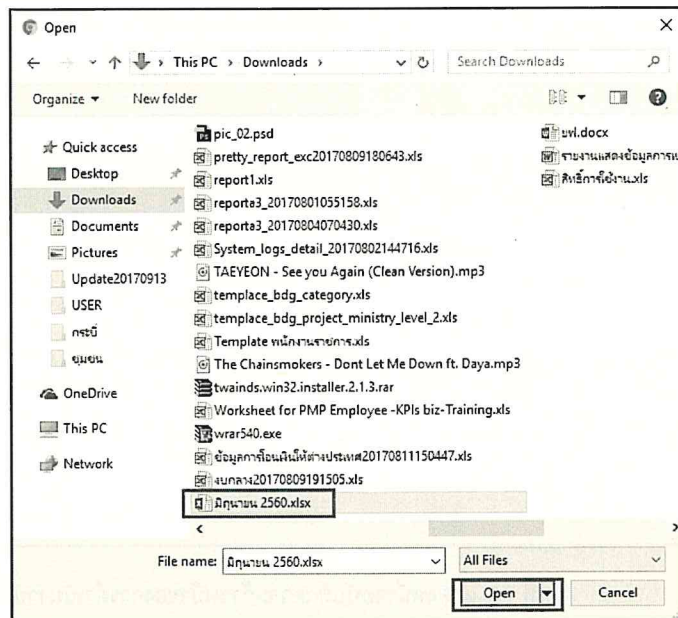
สามารถเพิ่มไฟล์แนบได้หลายรายการต่อการรายงาน 1 ครั้ง หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม ลบ ✕

* รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.



รูปที่ 74 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ

- แล้วเลือกไฟล์รายงานความก้าวหน้าที่ยืนยันข้อมูลไว้ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 75 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ



6. เมื่อนำเข้าไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม บันทึก

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

Application Test

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง : Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

ที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : สำนักงานป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

ที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : คุณแก้วตา ดวงใจ

ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน) : คุณจิตรดนัย พรหมชาติ

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ : 02-3456789

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน : รวบรวมเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน : ไม่มีพบ

เอกสารแนบ :

+

เพิ่มเอกสารแนบ

✕

เลือกไฟล์ รายงานความก้าวหน้า.docx

รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.

ยกเลิก

บันทึก

รูปที่ 76 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนเพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม ยืนยัน



รูปที่ 77 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

**** หมายเหตุ** เมื่อรายงานความก้าวหน้าไปแล้ว จะไม่สามารถลบข้อมูลได้ แต่สามารถแก้ไขข้อมูล และแนบไฟล์ที่อัปเดตข้อมูลได้

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หน่วยงานรับผิดชอบ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	สลิป Ticket ID / วันที่มอบหมาย/ได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเภทปัญหา/สถานะเรื่อง	จังหวัด/ภาค	วันรายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนักกอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน(เบอร์)	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปิดตามุขปรดในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การวัด
1	600643539030 ส.ก. 2560	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 กย 2560 10:13	ป.น	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	นายธวัชชัย 086-7859900	นายวัน 089-7859243	ได้ทำการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบพื้นที่เกิดเหตุแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	0/2
				13 กย 2560 10:20	ป.น	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	นายธวัชชัย	086-7859900	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการใช้ไม้เรียวแทงกิ่งไม้ในป่า และมีการใช้ไฟแช็กจุดไฟในป่า ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดไฟไหม้ป่าได้	ไม่มี	update_logist [2.24 KB]	0/2
				13 กย 2560 11:02	ป.น	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ธวัชชัย	086-7859900	ตรวจสอบแล้ว และพบว่ามีการใช้ไม้เรียวแทงกิ่งไม้ในป่า และมีการใช้ไฟแช็กจุดไฟในป่า ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะเกิดไฟไหม้ป่าได้	ไม่มี	Chrysanthemum.jpg [858 Fa x B]	0/2
				13 กย 2560 10:39	ป.น	สำนักนายช่างและสารสนเทศ	สำนักนายช่างและสารสนเทศ	นายไฉฉฉ	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	0/2
				13 กย 2560 11:05	ป.น	สำนักนายช่างและสารสนเทศ	สำนักนายช่างและสารสนเทศ	วัน	085-9867132	ได้ดำเนินการตรวจสอบเบื้องต้นแล้ว และพบว่า ส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 ยังไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ให้ได้ผู้รายงานแจ้งขอหมาย	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	0/2
2	6012948678 02 ส.ก. 2560	อีเมลแบบ รานน	สุราษฎร์		ป.น	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้						-ยังไม่มีการแนบ-	0/2

รูปที่ 78 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



3.2 การแก้ไขการบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. คลิกที่ปุ่ม แก้ไขข้อมูล ในคอลัมน์การจัดการ

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หน่วยงานต้นสังกัดของ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ๒๕๖๐													
ลำดับ	ใบ Ticket ID / วันที่มอบหมายเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นที่ถูกร้องเรียน	จังหวัดที่ร้องเรียน	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนักงาน/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วนกลาง/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วนกลาง/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย (2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	วันที่คาดว่าจะดำเนินการเสร็จ	เอกสารแนบ	การตรวจ
1	6006435390 30 ส.ก. 2560	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:19	ป.บ.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ส่วนป้องกัน 1	นายวีรชัย 086-7859800	นายวีร 089-7895243	ได้รับการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว	ไม่มี	ยังไม่มีการแนบ	
				13 ก.ย. 2560 10:20	ป.บ.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ส่วนป้องกัน 1	นายวีรชัย	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีข้อผิดพลาดในเรื่องข้อมูลเรื่องร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องรีบดำเนินการแก้ไขด่วนที่สุด	ไม่มี	 update.jpg [2.14]	
				13 ก.ย. 2560 11:02	ป.บ.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ส่วนป้องกัน 1	วีรชัย	086-7859800	ตรวจสอบแล้ว และพบว่า ข้อมูลที่ส่งมาไม่ถูกต้อง และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนตรวจสอบข้อมูล	ไม่มี	 CrystalImage.jpg [1.14]	
				13 ก.ย. 2560 10:39	ป.บ.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ส่วนป้องกัน 2	นายวีรชัย	090-2222822	ได้รับการดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี		
				13 ก.ย. 2560 11:05	ป.บ.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต	ส่วนป้องกัน 2	วีร	085-9867192	ได้รับตรวจสอบแล้ว และพบว่า ส่วนป้องกัน 1 ได้ดำเนินการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 ยังไม่รายงานอีก เพราะประสานงานเบื้องต้น 1 ได้เป็นผู้รายงานแล้ว	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ก. 2560	สิ้นแบบ ราม	สุพรรณบุรี		ป.บ.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริต						-ยังไม่มีการแนบ-	

รูปที่ 79 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



2. ระบบจะแสดงหน้าจอแก้ไขบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นมา หลังจากท่านทำการแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง : Application Test

Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

ที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : สำนักงานป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

ที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : คุณแก้วตา ดวงใจ

ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน) คุณฉัตรดนัย พรหมชาติ

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ : 02-3456789

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน : รวบรวมเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน : ไม่พบ

เอกสารแนบ :

+

 เพิ่มเอกสารแนบ

✕

 เลือกไฟล์ รายงานความก้าวหน้า.docx

รองรับไฟล์การอัปโหลด jpg, png, gif, mp3, mp4, mov, pdf, doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, txt และไม่เกิน 10 MB.

ยกเลิก

บันทึก

2

รูปที่ 80 แสดงหน้าจอแก้ไขความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



3.3 การพิมพ์รายงาน Excel

ปุ่ม “ส่งออกรายงาน” ใช้สำหรับส่งออกไฟล์รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รูปแบบไฟล์รายงานที่ส่งออกนั้นเป็นไฟล์ Microsoft Excel

การพิมพ์รายงาน Excel มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกปุ่ม “พิมพ์รายงาน Excel” ในหน้ารายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

รายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนดำเนินการแล้วเสร็จ
ใน เดือน กันยายน ปี พ.ศ. 2560

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่พบรายงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับ / ส่วน/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของ ส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย (2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	วันที่ส่งมอบงาน	เอกสารแนบ	การแจ้งการ
1	600835188 13 กย. 2560	worawut test test	จ.เชียงใหม่		ป.บ.	สำนักบริหารกลาง					-ยังไม่มีการดำเนินการ-	0
					ท.บ.						-ยังไม่มีการดำเนินการ-	0
					ท.บ.	สำนักบริหารการแพทย์					-ยังไม่มีการดำเนินการ-	0
					ท.บ.	สำนักการแพทย์					-ยังไม่มีการดำเนินการ-	0
					ท.บ.						-ยังไม่มีการดำเนินการ-	0
					ท.บ.						-ยังไม่มีการดำเนินการ-	0

1

พิมพ์รายงาน Excel

รูปที่ 81 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะส่งออกไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน สามารถจัดเก็บไฟล์ หรือคลิกชื่อไฟล์นั้น เพื่อเปิดดูไฟล์ได้

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่พบรายงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับ / ส่วน/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของ ส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย (2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการ
1	600835188 13 กย. 2560	worawut test test	จ.เชียงใหม่		ป.บ.	สำนักบริหารกลาง			
					ท.บ.				
					ท.บ.	สำนักบริหารการแพทย์			
					ท.บ.	สำนักการแพทย์			
					ท.บ.				

2

พิมพ์รายงาน Excel

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

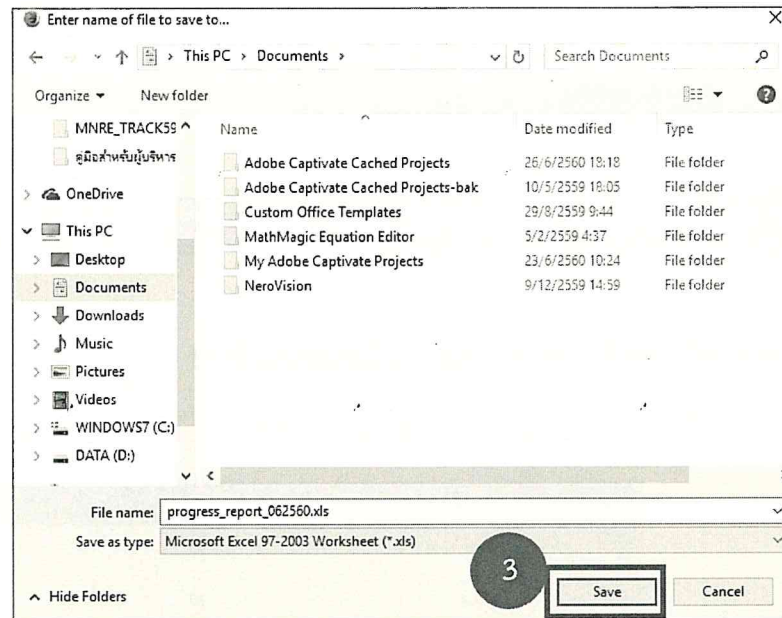
รายงานความก้าวหน้า...xls

แสดงไฟล์

รูปที่ 82 แสดงหน้าจอการส่งออกไฟล์



3. กรณีเลือกจัดเก็บไฟล์ด้วยตนเอง ให้เลือกพื้นที่ในการจัดเก็บไฟล์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วคลิกปุ่ม Save



รูปที่ 83 แสดงหน้าจอ save as

4. เมื่อส่งออกไฟล์แล้ว สามารถเปิดดูข้อมูลได้ทันที

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน : กรมป่าไม้

ประจำเดือน กันยายน ปี พ.ศ. 2560

รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนักกอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่
6008435590	Application Test	กาญจนบุรี	13/9/2560 10:18	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นาย
43083 66667	Test		13/9/2560 10:20	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	
			13/9/2560 11:02	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	
			13/9/2560 10:39	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	

รูปที่ 84 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไฟล์ Excel



การเรียกดูความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน (ย้อนหลัง) ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้

1. คลิกที่เมนู “บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน”
2. จากนั้นคลิกปุ่ม  ในเดือนที่ต้องการ

รับเรื่องร้อง

1

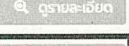
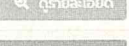
บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รายงาน

ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. : 2560

เดือน	จำนวนเรื่อง	รายงาน
มกราคม	43	
กุมภาพันธ์	27	
มีนาคม	45	
เมษายน	14	
พฤษภาคม	20	
มิถุนายน	13	
กรกฎาคม	18	 2
สิงหาคม	5	
กันยายน	298	
ตุลาคม		
พฤศจิกายน		
ธันวาคม		

รูปที่ 85 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกปุ่ม ดูรายละเอียด แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของเดือนที่เลือกขึ้นมา

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
หน่วยงาน : กรมป่าไม้
ประจำเดือน : สิงหาคม ปี พ.ศ. : 2560

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่พบเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่ภาค	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนักงาน/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่รับผิดชอบงาน(2 คน)	แผนก/กลุ่มงาน/ภารกิจ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ติดตามผลสรุปการดำเนินงาน	หมายเหตุ
1	6010990656 06 ก.ค. 2560	เบรดา ชัยกรทอง กรมป่าไม้ สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่ สถานีวิทยุ โทร. 08-555-1111			ปม	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่มีการตอบ-
2	6012671063 05 ก.ค. 2560	เบรดา ชัยกรทอง สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่			ปม	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่มีการตอบ-
3	6014000006489 17 ก.ค. 2560	นายสุธรรมพงษ์ สมบูรณ์ ขอเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการ อนุรักษ์ป่าและการสร้างวงเวียน รถไฟรอบกรุงเทพมหานคร			ปม	สำนักส่งเสริมการ ปลูกป่า						-ยังไม่มีการตอบ-
4	6026000044652 11 ก.ค. 2560	ขอให้องค์กรของกรมป่าไม้ ปลูกต้นไม้บริเวณป่าไม้ สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 จังหวัด เชียงใหม่			ปม	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่มีการตอบ-
5	6025900049648 15 พ.ย. 2559	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบ นำซากสัตว์ป่ามาขายในตลาด กลางเมืองเชียงใหม่ กึ่งกลาง หมู่ที่ 6 หมู่บ้าน กึ่งกลาง หมู่ที่ 7 และบางส่วนของ หมู่บ้านกึ่งกลาง หมู่ที่ 9 ตำบล กึ่งกลาง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่			ปม	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 สาขากระเป๋						-ยังไม่มีการตอบ-

รูปที่ 86 แสดงหน้าจอรายละเอียดรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในเดือนที่ผ่านมา



บทที่ 4 เมนูรายงาน

เมนูรายงาน ใช้สำหรับเรียกดูรายงานของระบบ ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้
การเรียกดูรายงานต่างๆ ของระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน มีดังนี้

1. รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด
2. รายงานความก้าวหน้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน



รูปที่ 87 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



4.1 รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

The screenshot shows the e-Petition system interface. At the top, there is a header with the system name 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)' and the ministry name 'กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม'. On the right, there is a user profile section for 'forest' with a login time of '15/09/2560 เวลา 13:10 น.' and a 'Logout' button. Below the header, there is a navigation bar with several menu items: 'รับเรื่องร้องเรียน', 'บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่อง', 'รายงาน' (highlighted with a red circle and the number 1), and 'ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน'. A search bar is also present on the right of the navigation bar. Below the navigation bar, there is a section titled 'รายงานต่างๆ' (Various Reports). Under this section, there are three options: 'แยกตามภูมิภาคและจังหวัด' (Separate by Region and Province, highlighted with a red circle and the number 2), 'รายงานความก้าวหน้า' (Progress Report), and 'สรุปผลการดำเนินงาน' (Summary of Work Results). At the bottom of the page, there is a footer with the text 'ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม'.

รูปที่ 88 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

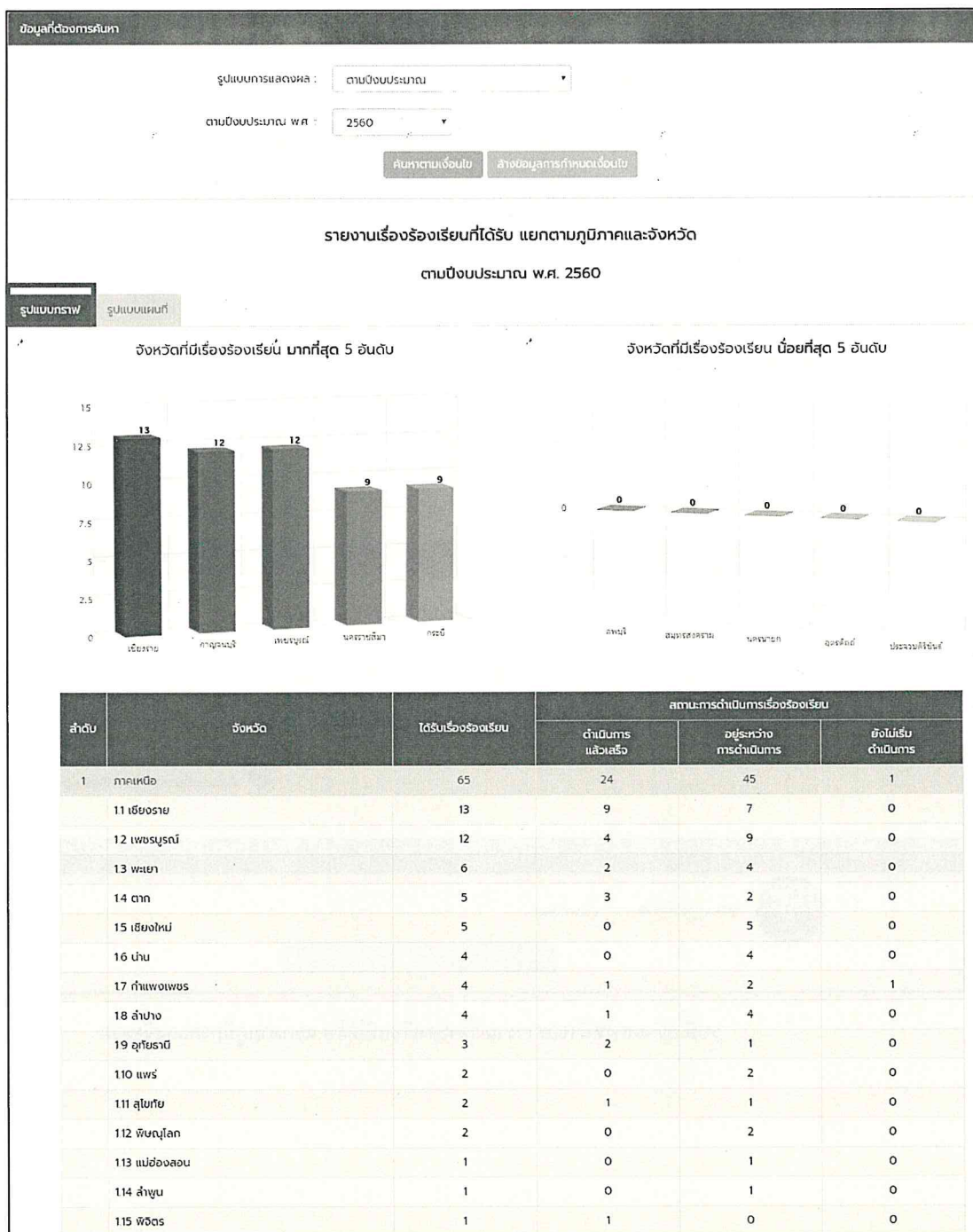
3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข

The screenshot shows the e-Petition system interface for the 'Separate by Region and Province' report. At the top, there is a header with the system name 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)' and the ministry name 'กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม'. On the right, there is a user profile section for 'forest' with a login time of '15/09/2560 เวลา 13:10 น.' and a 'Logout' button. Below the header, there is a navigation bar with several menu items: 'รับเรื่องร้องเรียน', 'บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่อง', 'รายงาน' (highlighted with a red circle and the number 1), and 'ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน'. A search bar is also present on the right of the navigation bar. Below the navigation bar, there is a section titled 'รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด' (Received Petition Report Separate by Region and Province). Under this section, there is a dropdown menu for 'รูปแบบการแสดงผล' (Display Format) with the value 'แสดงทั้งหมด' (Show All). Below the dropdown menu, there are two buttons: 'ค้นหาตามเงื่อนไข' (Search by Condition, highlighted with a red circle and the number 3) and 'ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข' (Reset Search Conditions).

รูปที่ 89 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



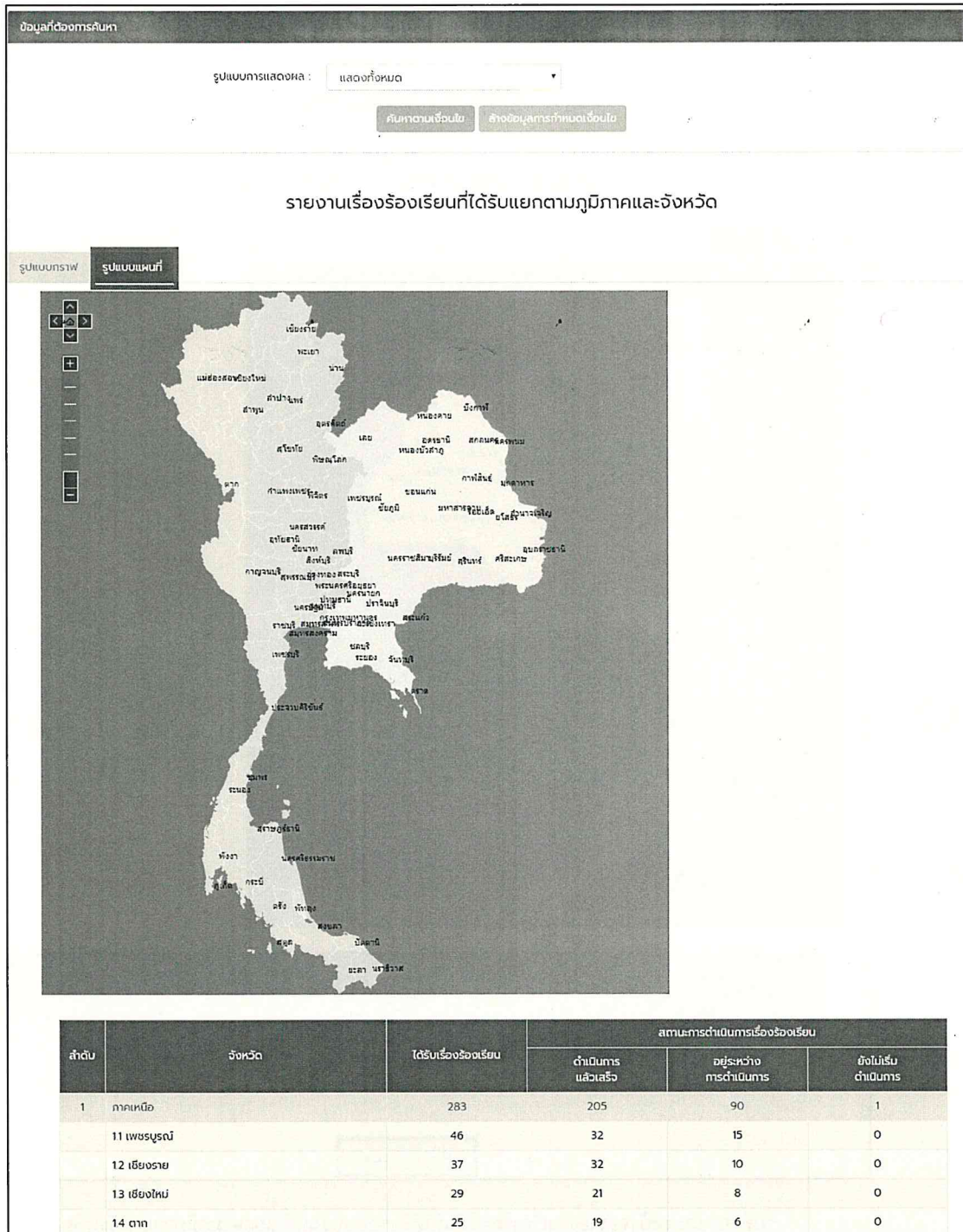
4. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา



รูปที่ 90 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



5. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา



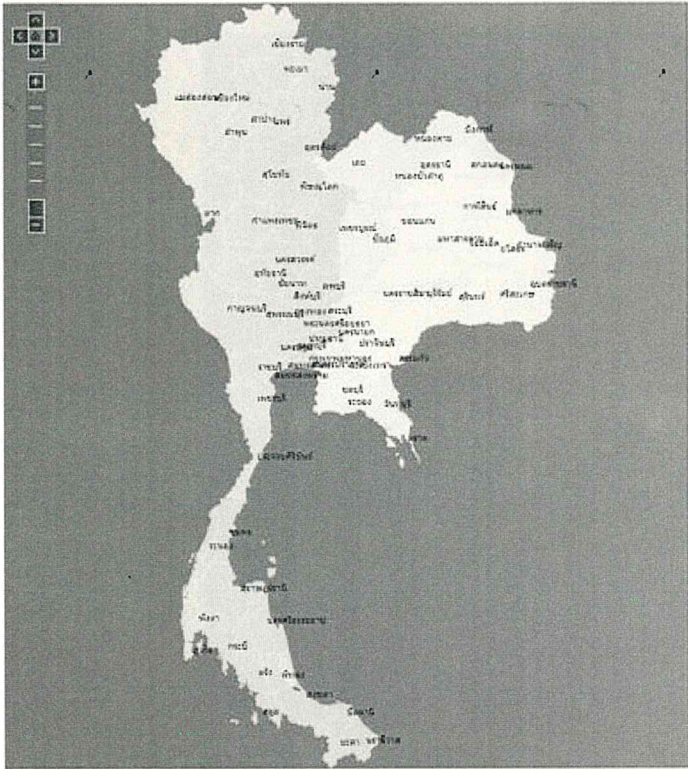
รูปที่ 91 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



6. สามารถส่งออกรายงานได้โดยการคลิกที่ปุ่ม **พิมพ์รายงาน Excel** ในหน้ารายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

รูปแบบกราฟ: **รูปแบบแผนที่**



ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ยังไม่ดำเนินการ
1	ภาคเหนือ	283	205	90	1
11	เพชรบูรณ์	46	32	15	0
12	เชียงใหม่	37	32	10	0

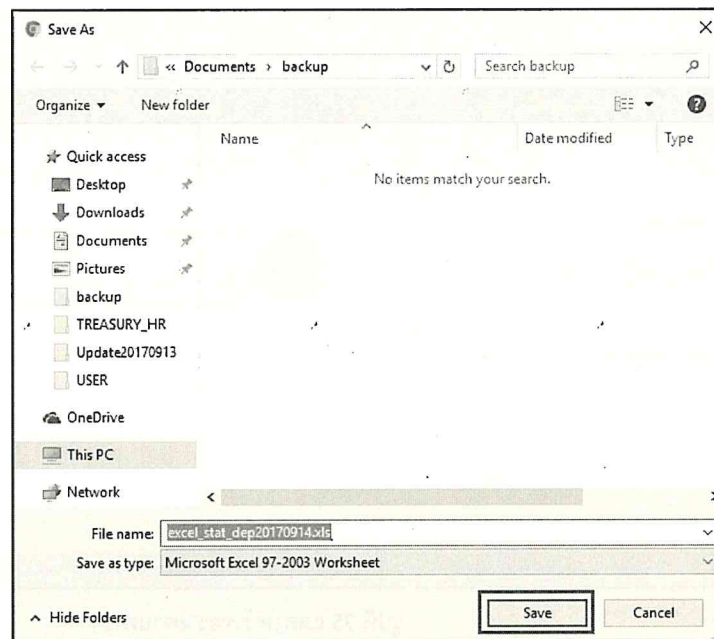
พิมพ์รายงาน Excel

รูปที่ 92 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



ตัวอย่างการพิมพ์รายงาน EXCEL แสดงหน้าจอดังนี้

1. คลิกปุ่ม พิมพ์รายงาน Excel
2. ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 93 แสดงหน้าจอส่งออกรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

3. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัดได้

ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ยังไม่เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1	ภาคเหนือ	637	459	133	48
2	1.1 เชียงใหม่	97	73	16	8
3	1.2 เชียงราย	72	44	19	9
4	1.3 เชียงตุง	69	55	16	0
5	1.4 ลำปาง	46	34	10	2
6	1.5 พะเยา	41	28	11	2
7	1.6 ลำพูน	39	26	8	5
8	1.7 น่าน	34	27	4	3
9	1.8 แม่ฮ่องสอน	28	18	6	4
10	1.9 แพร่	28	20	7	1
11	1.10 สันติสุข	28	21	5	2
12	1.11 พะเยา	27	18	9	0
13	1.12 ลำพูน	26	22	2	2
14	1.13 ข่าน	26	14	9	3
15	1.14 อุทัยธานี	23	17	2	4
16	1.15 อุดรธานี	19	13	5	1
17	1.16 พิษณุ	19	16	1	2
18	1.17 แม่ฮ่องสอน	15	13	3	0

รูปที่ 94 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด รูปแบบไฟล์ Excel



4.2 รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ รายงานความก้าวหน้า

The screenshot shows the e-Petition system interface. At the top, there is a header with the system name 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)' and the user's name 'forest'. Below the header, there is a navigation bar with the following items: 'รับเรื่องร้องเรียน', 'บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่อง', 'รายงาน', and 'ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน'. The 'รายงาน' item is highlighted with a red circle and the number 1. Below the navigation bar, there is a section titled 'รายงานต่างๆ' (Various Reports). Under this section, there are two options: 'แยกตามภูมิภาคและจังหวัด' (Separate by Region and Province) and 'รายงานความก้าวหน้า' (Report Progress). The 'รายงานความก้าวหน้า' option is highlighted with a red circle and the number 2. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม'.

รูปที่ 95 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าขึ้นมา จากนั้นระบุเงื่อนไขที่ต้องการดูรายงานที่ต้องการ เช่น เลือกวันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง, ระบุประเด็นสำคัญของเรื่อง, หน่วยงาน, รหัส Ticket ID หรือเลือกจังหวัดที่เกิดเหตุ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข

The screenshot shows the search criteria for the report progress. It includes the following fields: 'วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง' (Date received by agency), 'ถึงวันที่' (Up to date), 'ประเด็นสำคัญของเรื่อง' (Main issue of the case), 'หน่วยงาน' (Agency), 'รหัส Ticket ID' (Ticket ID), and 'จังหวัดที่เกิดเหตุ' (Province where the incident occurred). Each field has a dropdown menu. Below the fields, there are two buttons: 'ค้นหาตามเงื่อนไข' (Search by criteria) and 'ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข' (Clear search criteria).

รูปที่ 96 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย



- ระบบแสดงรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมายตามเงื่อนไขที่ค้นหาขึ้นมา
- หากต้องการส่งออกรายงานนี้ ท่านสามารถส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ Excel โดยคลิกที่ปุ่ม พิมพ์รายงาน Excel

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

ข้อมูลเบื้องต้น

วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง: ถึงวันที่:

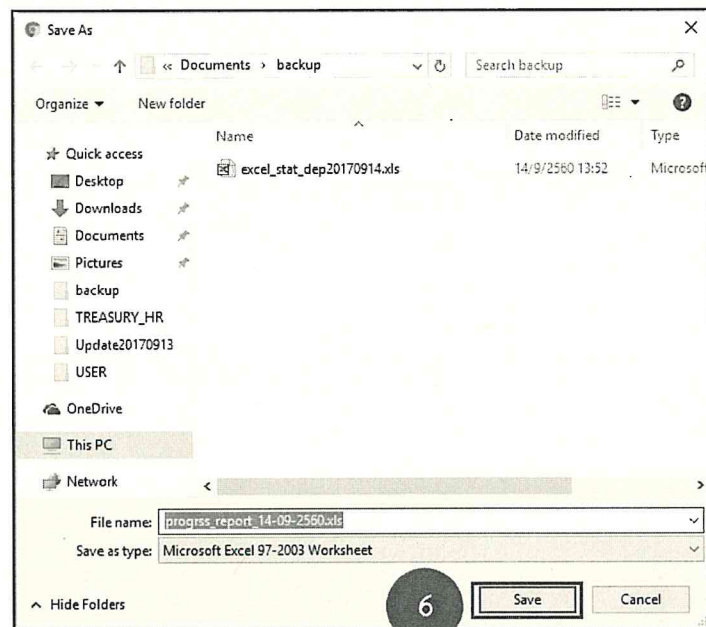
ประเด็นสำคัญของเรื่อง: หน่วยงาน:

รหัส Ticket ID: จังหวัดที่เกิดเหตุ:

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย (2 คน)	เบอร์โทรศัพท์ สำนักงาน/ติดต่อ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	บันทึกจุดสรุปผลการดำเนินงาน
1	6008466021 24 ส.ค. 2560	ubonrat Pho/ ต้องการให้ตรวจสอบกองกลาง ใจดีดี เพราะชอบก่อความวุ่นวาย	กรุงเทพมหานคร	กรมป่าไม้	สำนักบริการกลาง	บริหารกลาง	นายชัชชนะ สมาน	096-2894356	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ ตรวจสอบไม่พบ ปัญหาตามที่ร้องเรียน	ไม่มีปัญหา สรุปผลการดำเนินงาน

รูปที่ 97 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

- ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 98 แสดงหน้าจอส่งออกรายงาน



7. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมายได้ แสดงหน้าจอ ดังนี้

7

ลำดับ	รหัส Ticket ID / ในสำเนาฉบับใดฉบับหนึ่ง	ชื่อผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	กรณีที่เกิดเหตุ	หน่วยงาน	หน่วยงานรับผิดชอบ/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานรับผิดชอบ/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของสาย/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ตามกำหนดเวลา
1	6008166021 24 ต.ค. 60	สมชาย ใจดี ต้องการให้หน่วยงานมาแก้ไขข้อผิดพลาด	กรณีที่เกิดเหตุ	กรมเจ้าท่า	สำนักงานเจ้าท่า	เจ้าท่าภูมิภาค	นายสมชาย ใจดี นายสมชาย ใจดี	096-2894358	รอดำเนินการ

รูปที่ 99 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย



4.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน



รูปที่ 100 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



- ระบบแสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

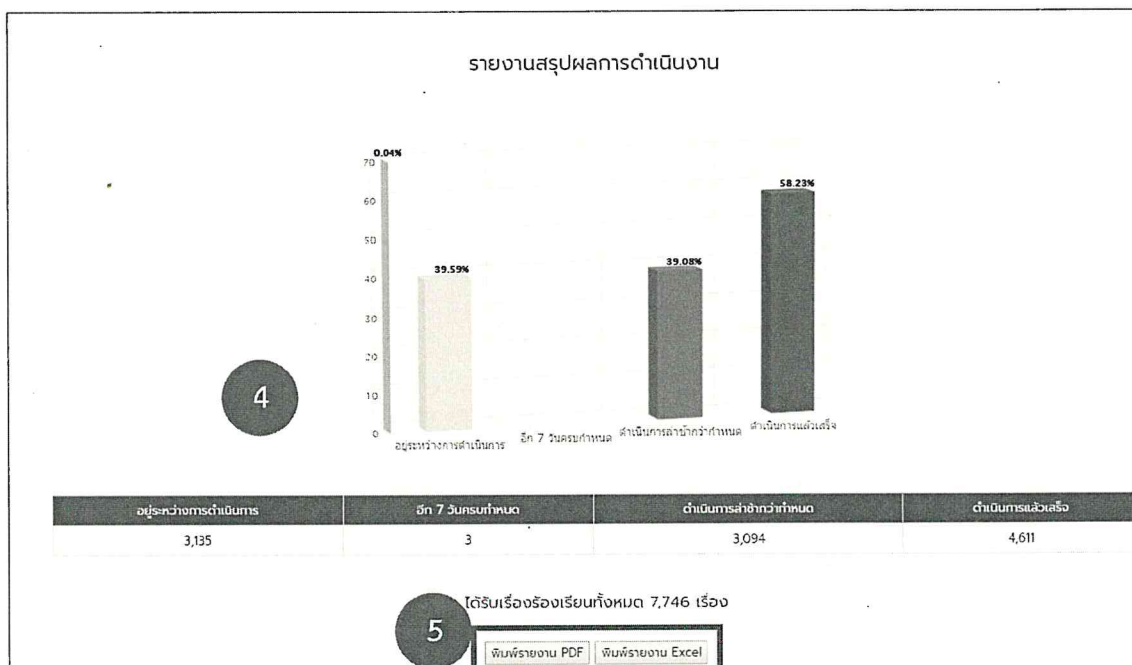
ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

รูปแบบการแสดงผล :

3 หน่วยงาน :

รูปที่ 101 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

- ระบบแสดงรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา
- หากต้องการส่งออกรายงาน สามารถเลือกพิมพ์รายงานได้ 2 รูปแบบ คือ พิมพ์รายงาน PDF และพิมพ์รายงาน Excel

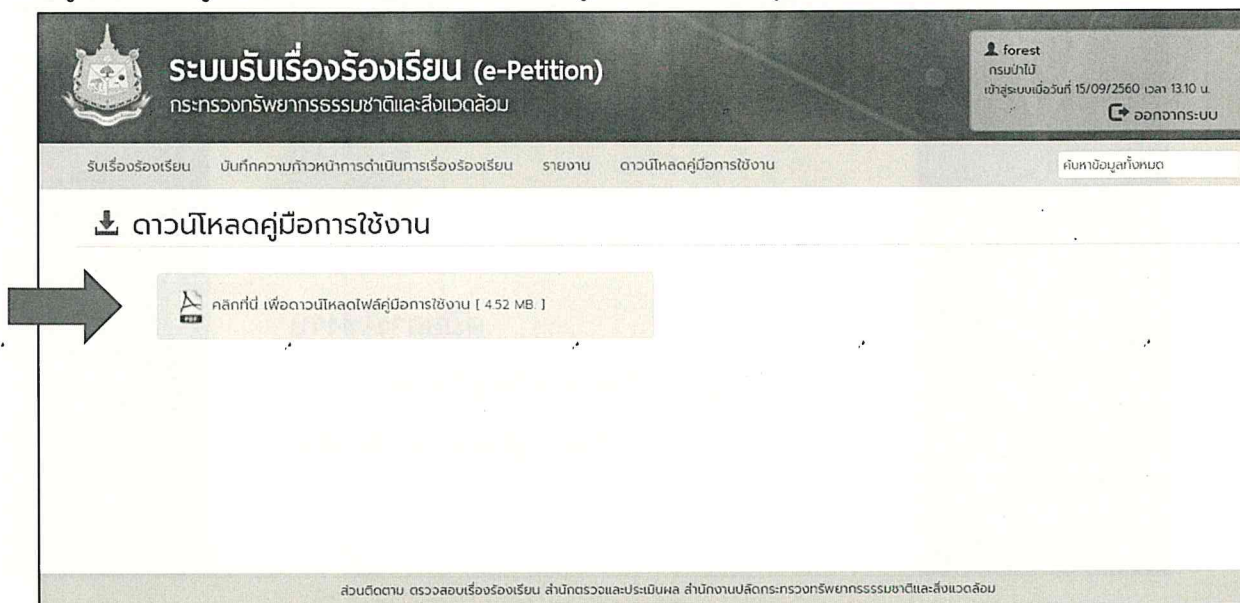


รูปที่ 102 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน



บทที่ 5 ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

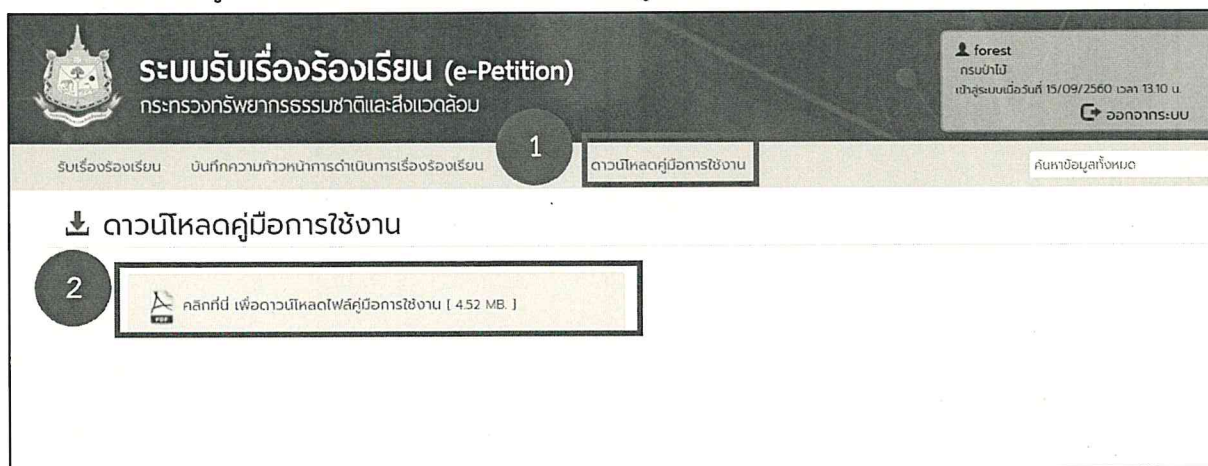
เมนูดาวโหลดคู่มือการใช้งาน ใช้สำหรับดาวโหลดคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 103 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

5.1. วิธีการดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

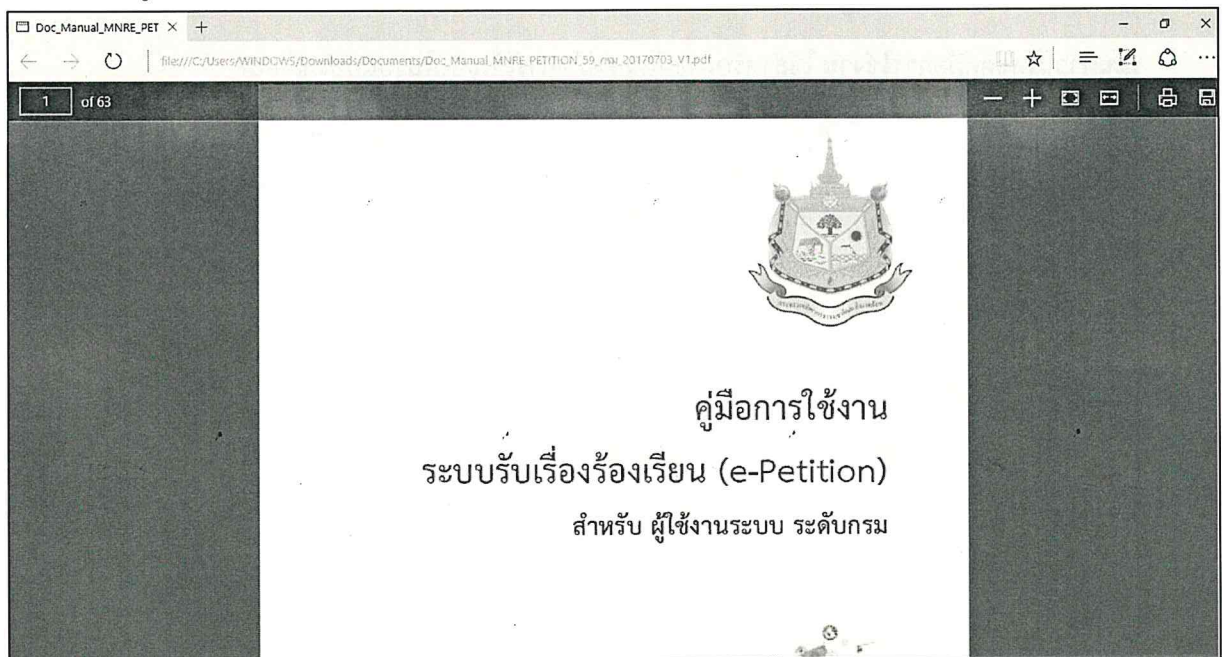
1. คลิกเมนู ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน
2. คลิกที่ ไฟล์คู่มือการใช้งาน ในระบบส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 104 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



ตัวอย่างไฟล์คู่มือการใช้งานระบบ



รูปที่ 105 แสดงหน้าจอกู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบไฟล์ PDF