



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 ดาวน์โฮลด์คู่มือการใช้งาน	71
5.1. วิธีการดาวน์โฮลด์คู่มือการใช้งาน	71



บทที่ 1 การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีขั้นตอนดังนี้

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

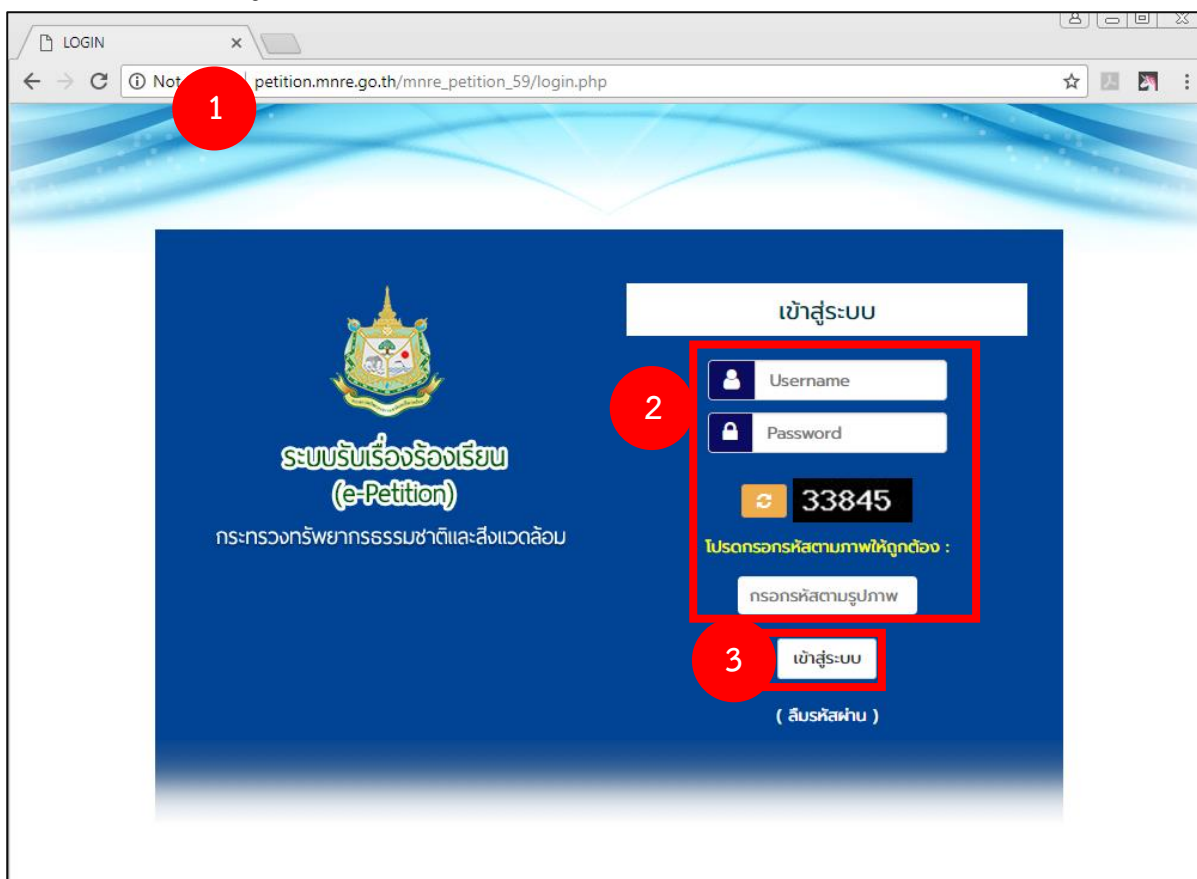
Internet Explorer  Version 8 ขึ้นไป

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”



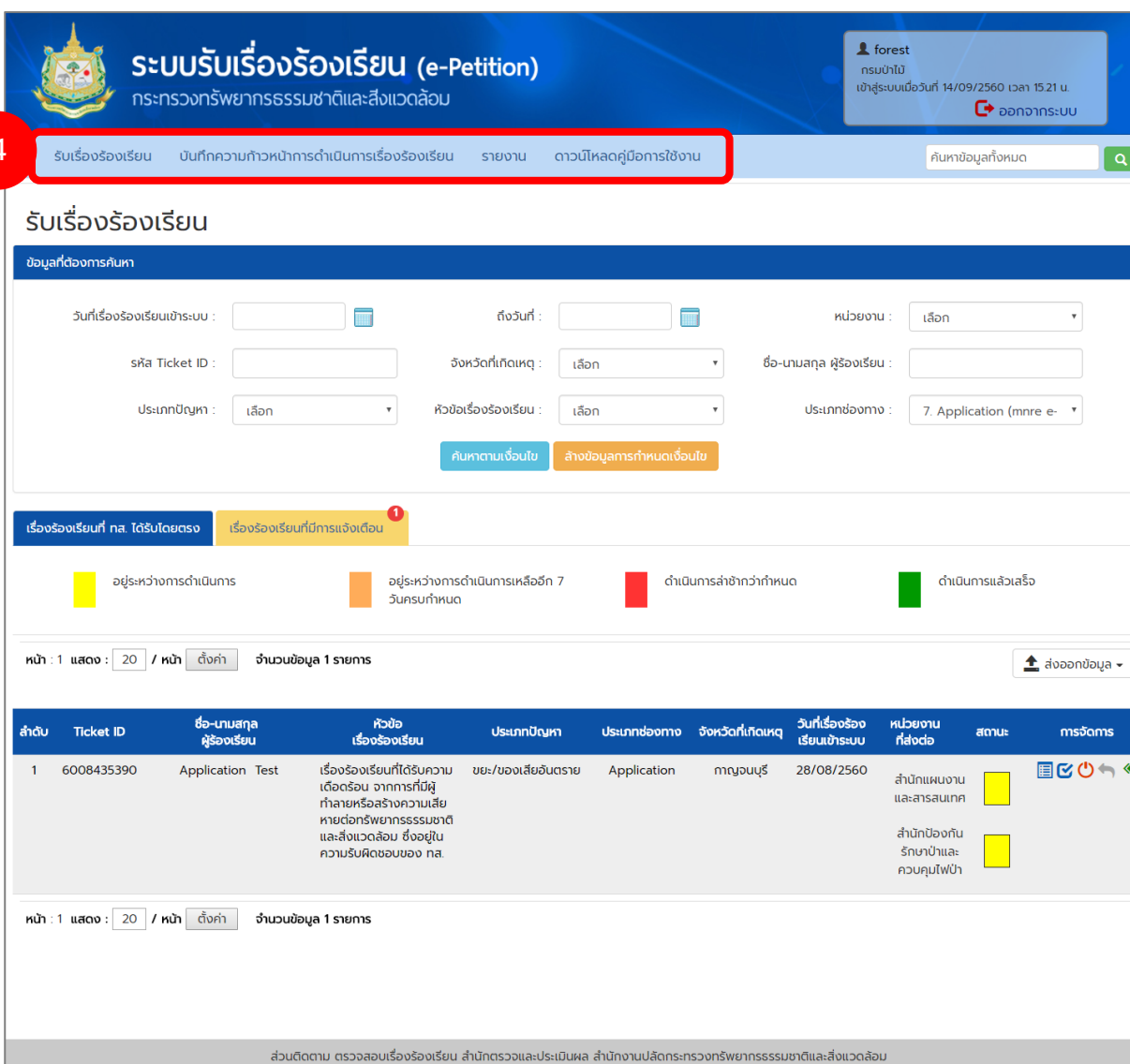
รูปที่ 1 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)



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. เมนูดาวนโหลดคู่มือการใช้งาน ใช้สำหรับดาวนโหลดไฟล์คู่มือการใช้งานระบบ
5. ออกจากระบบ คลิกที่  ออกจากระบบ กรณีเลิกใช้งานระบบ



ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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

รับเรื่องร้องเรียน บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายงาน ดาวนโหลดคู่มือการใช้งาน ค้นหาข้อมูลทั้งหมด

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : ถึงวันที่ : หมายเลข :

รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ : ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา : หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ประเภทช่องทาง : 7. Application (mnre e-)

เรื่องที่ร้องเรียนที่ กส. ได้รับโดยตรง เรื่องที่ร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

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 ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่ผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า		

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจสอบและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รูปที่ 2 แสดงหน้าจอหลักระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน



บทที่ 2 เมนูรับเรื่องร้องเรียน

เป็นการรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น 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 | รายงาน | ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน | ค้นหาข้อมูลทั้งหมด

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : ถึงวันที่ : หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ : ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา : หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ประเภทช่องทาง : 7. Application (mnre e-)

เรื่องร้องเรียนที่ กส. ได้รับโดยตรง | เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน ¹

☐ 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 ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่ผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	☐	☐

รูปที่ 3 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

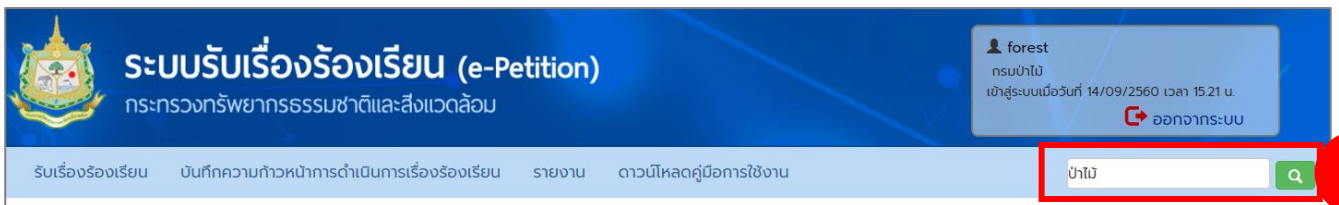


2.1 การค้นหาข้อมูล

A

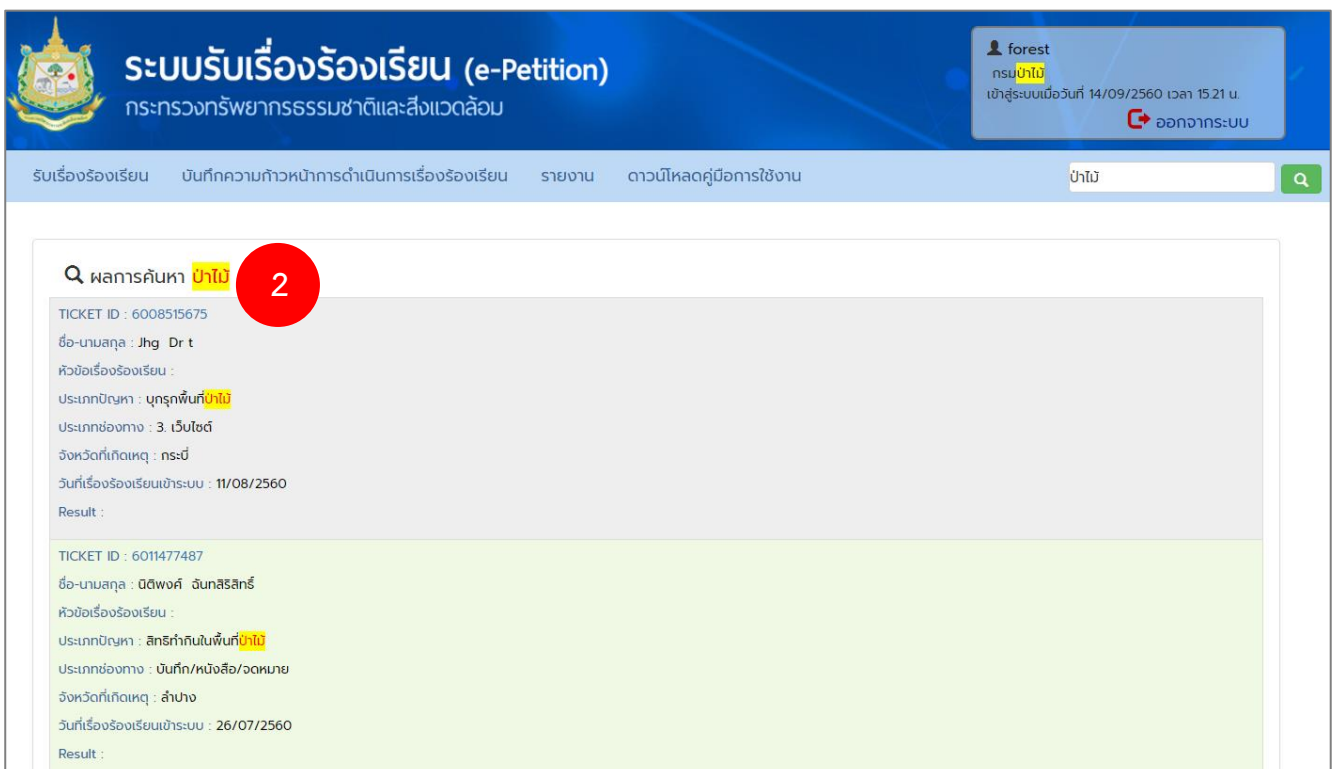
ส่วนที่ 1. การค้นหาข้อมูลในเมนูรับเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ช่องค้นหาเรื่องร้องเรียน และการค้นหาข้อมูลแบบมีเงื่อนไข

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 ระบบจะไฮไลท์ให้เห็นคำหรือข้อความนั้น



รูปที่ 5 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน



การค้นหาข้อมูล แบบมีเงื่อนไข

1. ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยระบุเงื่อนไข ดังนี้

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : ถึงวันที่ : หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ : ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา : หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ประเภทช่องทาง :

2 [ค้นหาตามเงื่อนไข](#) [ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข](#)

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน แบบมีเงื่อนไข

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



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

*ทั้งนี้ สามารถเลือกค้นหาด้วยเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง เพียงเงื่อนไขเดียวก็ได้

2. เมื่อระบุเงื่อนไขในการค้นหาเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ค้นหาตามเงื่อนไข”



3. ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของการค้นหาตามเงื่อนไขที่ระบุขึ้นมา 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 : 1. เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวน

ประเภทช่องทาง :

ค้นหาตามเงื่อนไข

ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข

เรื่องร้องเรียนที่ กล. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน ¹

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า 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	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนของเจ้าหน้าที่ กล.	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กระบี่	11/08/2560	สำนักบริหาร กลาง		☐ ☐ ☐ ☐ ☐
สิทธิ์กำกับในพื้นที่ป่าไม้										
2	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการรบกวนของเจ้าหน้าที่ กล.	ผู้และจอง/ควน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560	สำนักป้องกัน รักษาป่าและ ควบคุมไฟป่า		☐ ☐ ☐ ☐ ☐

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน

*** อธิบายเพิ่มเติม สีของสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้**

ช่องว่าง ยังไม่มีสีใดๆ ปรากฏขึ้นมา แสดงว่า ยังไม่ได้บันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

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

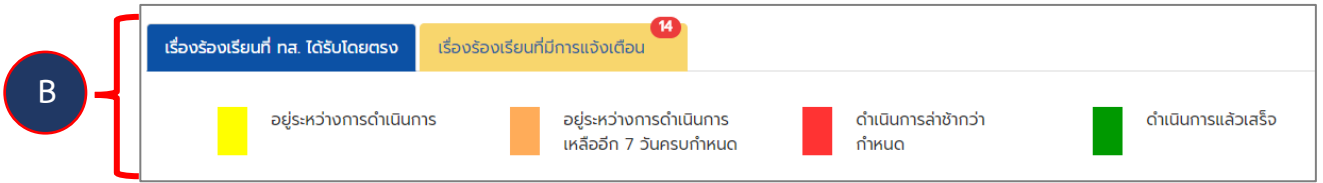
สีส้ม หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

สีแดง หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)

สีเขียว หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ



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



และแสดงคำอธิบายสี่ของเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

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

สี่สัปดาห์ หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

สีแดง หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)

สีเขียว หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

เรื่องร้องเรียนที่ กล. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

13

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 5 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006438785	ปัทมา เทียนหอม	3 แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อน 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** 35 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 กส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

19

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	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เกียนหอม		น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	สำนักจัดการน้ำชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ สำนักด่านป่าไม้		

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)

C	ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
	1	6008515675	Jhg Dr t	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กระบี่	11/08/2560	สำนักบริหาร กลาง		    
									สำนักป้องกัน รักษาป่าและ ควบคุมไฟฟ้า		
	2	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	ผู้ละออง/ควิน	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 กส. 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 เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008217163	บ ต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กาฬสินธุ์	10/08/2560			
2	6008418720	winn windy	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
3	6008419839	winn windy	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
4	6012920742	ประสม ประคุณสุขใจ		อื่นๆ	บันทึก/หนังสือ/จดหมาย 2 (ระบบเก่า)	เพชรบูรณ์	27/06/2560	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 4 สาขาพิษณุโลก		
								สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า		

รูปที่ 11 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ในหน้านี้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกความคิดเห็นได้

3

3.1

3.2

3.3

3.4

รับเรื่องร้องเรียน / รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6006438785

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : 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

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้ารับ : 30/06/2560วันที่คาดว่าจะประสาน
ดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : 3. เว็บไซต์

รหัสบัตรประชาชน : 3-3410-00157-73-5

ชื่อ : บัญชา เกษมหนอง

ที่อยู่ : 4/5 หมู่ 5 ถนนเทศบาล 5 เพชรเกษม อ้อมน้อย กรุงเทพมหานคร

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : 0869908623,

อายุ : 37 ปี

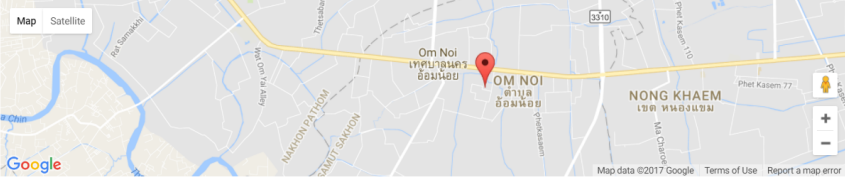
เบอร์โทรศัพท์ :

E-Mail : bancha862389@gmail.com

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : โรงงานผลิตอาหาร

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : อ้อมน้อย กรุงเทพมหานคร



หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ตนได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ :  ปลาตาย.jpg.png [279 MB]

ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา

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

รูปที่ 12 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



ข้อมูล/ความเห็นเจ้าภาพที่ ข้อมูล/ข้อสังเกต ปกทกล./รอง ปกทกล.

3.5

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

เอกสารแนบ : [เพิ่มเอกสารแนบ](#)

รองรับไฟล์การอัปโหลด 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	ปิดเรื่อง
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 ระบบจะเปิดหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่องขึ้นมามีรูปแบบ [2]
ข้อมูลประกอบด้วย เลขที่หนังสืออ้างอิง วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง ความคิดเห็น และเอกสารแนบ

- เมื่ออ่านรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม **“ปิดหน้าต่าง”** เพื่อปิดหน้าจอ [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	
ประเภทช่องทาง :	3. เว็บไซต์
รหัสบัตรประชาชน :	9-99999-99999-99-9
ชื่อ :	บัญชา เกียนหอม
อายุ :	37 ปี
ที่อยู่ :	4/5 พุทธรักษาซอย5 เพชรเกษม อ้อมน้อย กระทุ่มแบน สมุทรสาคร
เบอร์โทรศัพท์ :	
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 : อ่อนน้อย กระกุ่มแบน สมุทรสาคร

Map Satellite

Om Noi เทศบาลนคร อ่อนน้อย

NONG KHAEM เขตหนองแขม

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่กันได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้มีน้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ :  ปลาตาย.jpg.png [2.79 MB]

รูปที่ 17 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]



รูปที่ 18 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ



3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

1. เป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับกรอกความคิดเห็น และแนบไฟล์ประกอบได้ (ดูขั้นตอนในหน้าถัดไป)

3.5 ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

เอกสารแนบ : [เพิ่มเอกสารแนบ](#)

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

บันทึก ยกเลิก

1

รูปที่ 20 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น/ ข้อสั่งการของผู้บริหารได้ โดยคลิกที่แท็บ

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.

* หากไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงเป็นหน้าว่าง*

สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกข้อมูล/ข้อสั่งการปกท.ทส.ที่มุมขวาล่าง

ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.

2

รอง ปกท.ทส. (นายเสริมยศ สมบัน)

ให้ ปม. ประสาน ทสจ.กาญจนบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ : 31/08/2560 11:11

ปกท.ทส. (นายวีจรรย์ สิมฉายา)

ให้ ปม. เร่งรัดดำเนินการ และให้ สตป. ประสานติดตามอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ด้วย

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. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนำไปพิจารณาปฏิบัติ	การบริหารจัดการน้ำ	3. เว็บไซต์	ราชบุรี	30/06/2560	สำนักงานอนุเขต		
									สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	



รูปที่ 22 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

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

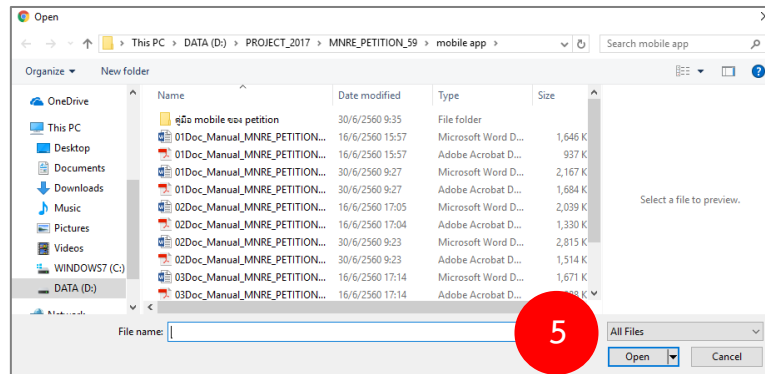
รูปที่ 23 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

4. ระบบจะแสดงปุ่มเพื่อให้เลือกไฟล์อัปโหลดขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **เลือกไฟล์**

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



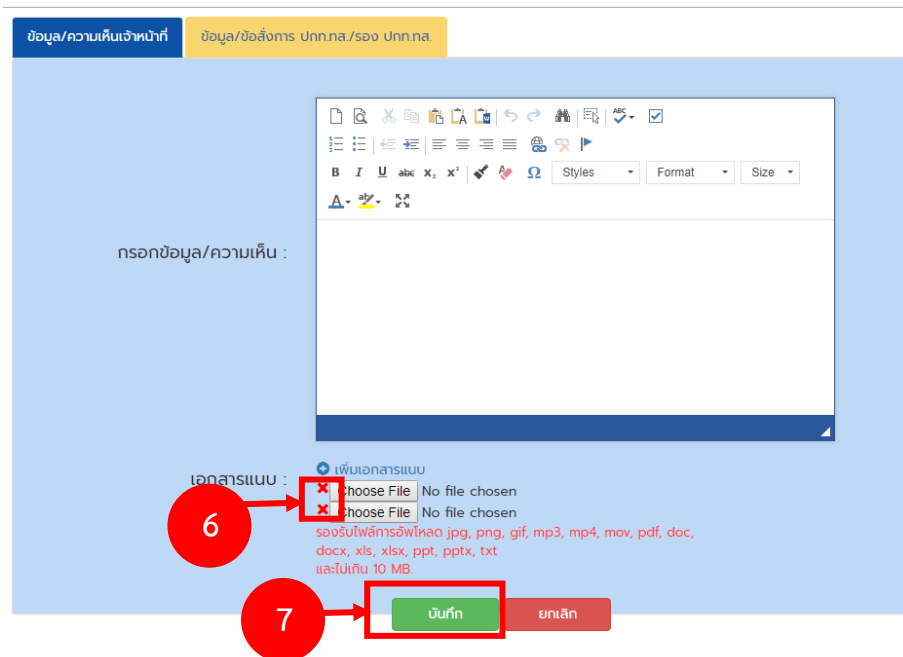
5. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 24 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

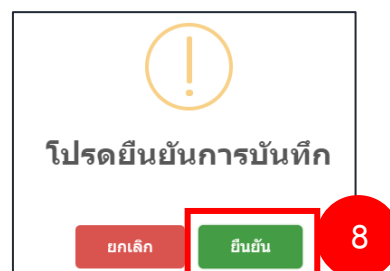
6. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม **ลบ**

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.ท. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล)

ขอให้ ปม. เร่งรัดดำเนินการ เนื่องจากผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาติดตามบ่อยครั้ง

วันที่ : 30/08/2560 14:34

 Admin ปจ.

ปม. ขอเรียนว่า ผู้ร้องเรียนมาแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้ที่ ปม. ด้วยแล้วเมื่อวันที่ 25 ส.ค. 2560

วันที่ : 30/08/2560 14:28

รูปที่ 27 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

10. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น หรือข้อสั่งการของผู้บริหาร

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

สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกข้อมูล/ข้อสั่งการปกท.ทส.ที่มุมขวาล่าง

ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.

10

 รอง ปกท.ทส. (นายเสริมยศ สมบัน)

ให้ ปม. ประสาน ทสจ.กาญจนบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ : 31/08/2560 11:11

 ปกท.ทส. (นายวิจารณ์ 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

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่อง ร้องเรียนเข้าสู่ ระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	จัดการ
1	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ผู้ละเออง/คว้น	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560			

2

รูปที่ 29 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบจะแสดงจะหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียนขึ้นมา

รับเรื่องร้องเรียน / บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

บันทึกรับเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008414589

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ยังไม่รับเรื่อง

ลำดับ	หน่วยงาน	สถานะ	สถานะเองเรื่องร้องเรียน
1	กรมป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 24 วันครบกำหนด

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : 11/08/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 08/10/2560

วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน : 24/08/2560

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : 3. เว็บไซต์

รหัสบัตรประชาชน : -

ชื่อ : - -

อายุ : -

ที่อยู่ : - - - - -

เบอร์โทรศัพท์ : -

เบอร์มือถือ : -

E-Mail : -

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่
ต้องการร้องเรียน : -

สถานที่ที่เกิดการร้องเรียน : กรุงเทพมหานคร

Map Satellite

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.

รูปที่ 30 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน



4. ให้เลือกชื่อหน่วยงานภายใต้สังกัดของหน่วยงานท่าน ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน

โดยคลิกปุ่ม เลือกหน่วยงาน

เลือกหน่วยงาน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่
ต้องการร้องเรียน :

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : กรุงเทพมหานคร

MapSatellite

Google

Map data ©2017 Terms of Use

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.

รายละเอียดปัญหา :

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวง
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ :

เอกสารแนบ :

ประเภทปัญหา

ประเภทปัญหา * : 2. ผู้ละออง/คว้น

4

เลือกหน่วยงาน

ลำดับ

หน่วยงาน

จัดการ

รูปที่ 31 แสดงหน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน



5. เมื่อคลิกปุ่ม **เลือกหน่วยงาน** แล้ว ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานในสังกัดของหน่วยงานท่านขึ้นมา จากนั้นคลิกเลือกชื่อหน่วยงาน (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

6. เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่ม **บันทึก**

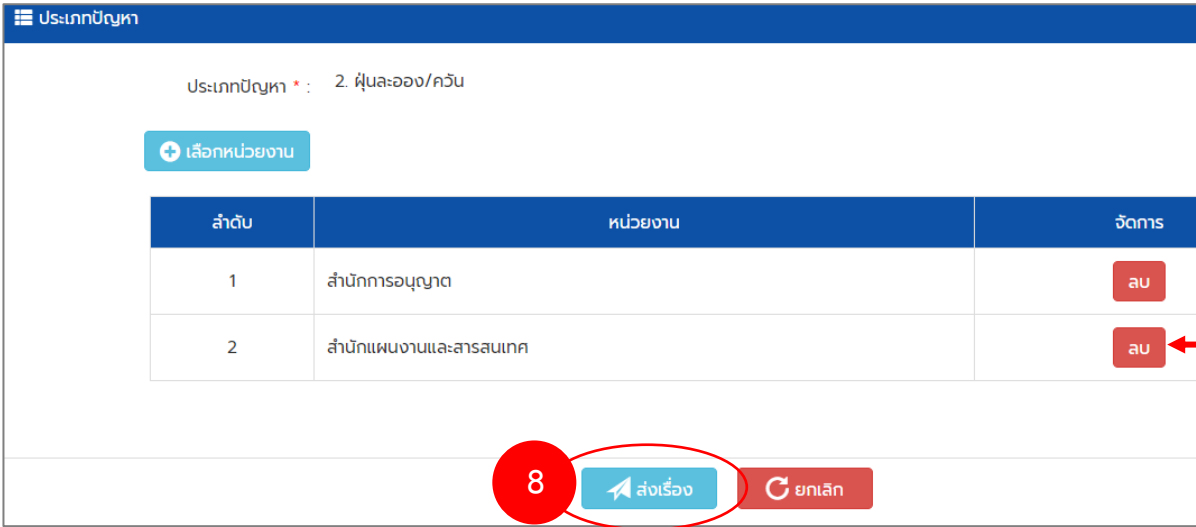
เลือก	หน่วยงาน
☐	1. สำนักบริหารกลาง
☐	2. สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
☐	3. สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
☐	4. สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
☐	5. สำนักส่งเสริมการปลูกป่า
☐	6. สำนักจัดการป่าชุมชน
☐	7. สำนักการอนุญาต
☐	8. สำนักแผนงานและสารสนเทศ

รูปที่ 32 แสดงหน้าจอเลือกหน่วยงาน



7. ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานที่เลือกขึ้นมา หากเลือกหน่วยงานผิด สามารถลบรายชื่อหน่วยงานออกได้ โดยคลิกปุ่ม “ลบ” 

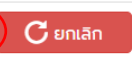
8. เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ส่งเรื่อง” 



ประเภทปัญหา : 2. ผู้ละออง/ควัน

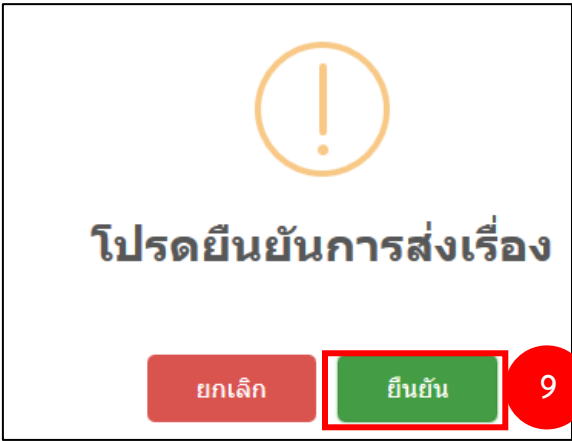


ลำดับ	หน่วยงาน	จัดการ
1	สำนักการอนุญาต	
2	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	

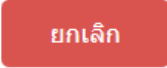
รูปที่ 33 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

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	บัญชา เกียน หอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือ สร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของ กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	ปม. สำนักจัดการป่าชุมชน - 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	บัญชา เกียน หอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือ สร้างความเสียหายต่อ ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ใน ความรับผิดชอบของ กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	ปม. สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและ โครงการพิเศษ		    

รูปที่ 36 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน



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

จากนั้นทำการรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน และเมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้ปิดเรื่องร้องเรียนเองได้

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน			
Ticket ID : 6006438785			
สถานะรับเรื่องร้องเรียน : 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
วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : 30/06/2560		วันที่คาดว่าจะประสาน ดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560	

รูปที่ 37 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



2.5 การส่งเรื่องคืน

การส่งเรื่องคืน ทำได้ในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน จึงคลิกส่งคืน พร้อมกับกรอกรายละเอียดส่งคืน (การส่งเรื่องคืนจะต้องดำเนินการก่อนที่จะกดบันทึกที่รับเรื่องร้องเรียน) มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกแท็บ เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

2. จากนั้นคลิกปุ่ม  ส่งเรื่องคืน (ลูกศรสีน้ำเงิน) ในคอลัมน์ การจัดการ

1

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

0

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 8 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนในระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	การจัดการ
1	6006411343	เมสัน เปาบุณตรี	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		

2

รูปที่ 38 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. ระบบจะแสดงกล่องการส่งคืนเรื่องร้องเรียนขึ้นมา โดยแสดง Ticket Id ที่จะส่งคืน และมีช่องให้กรอกรายละเอียดการส่งคืน

4. จากนั้นคลิกปุ่ม  ส่งคืน

ส่งคืนเรื่องร้องเรียน

ส่งคืน TICKET ID : 6008419839

รายละเอียดส่งคืน * :

3

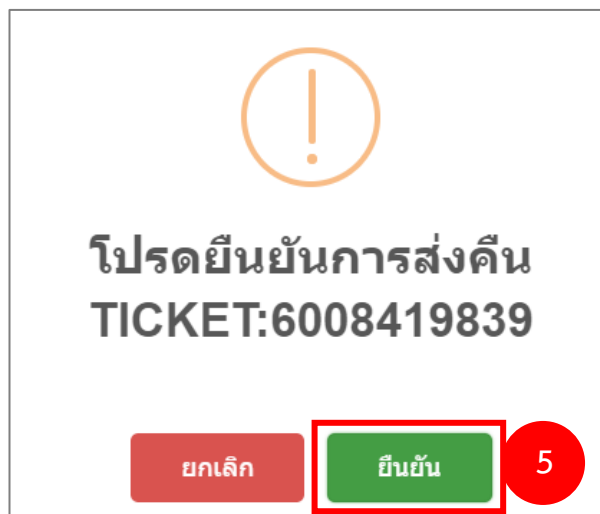
ยกเลิก

ส่งคืน 4

รูปที่ 39 แสดงหน้าจอตั้งเรื่องร้องเรียนคืน

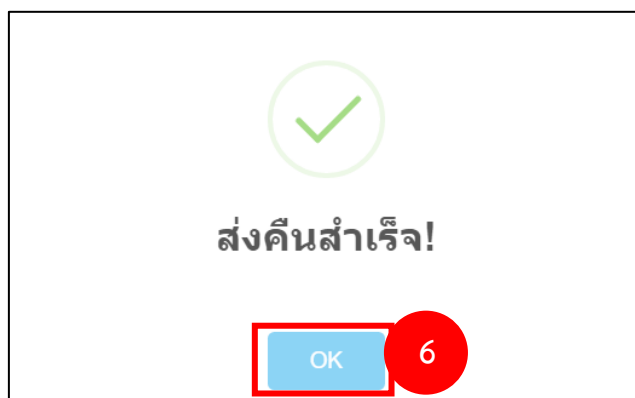


5. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา โปรดยืนยันการส่งคืนพร้อมแสดง TICKET ที่จะส่งคืน จากนั้นคลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อยืนยันการส่งเรื่องคืน



รูปที่ 40 แสดงหน้าจอยืนยันการส่งคืนเรื่องร้องเรียน

6. เมื่อคลิกปุ่ม **ยืนยัน** แล้ว ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมาว่า 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

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนในระบบ	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	สิทธิทำกินในพื้นป่าไม้	3. เว็บไซต์	กรุงเทพมหานคร	29/06/2560	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ		
								สำนักด่านป่าไม้		

2

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

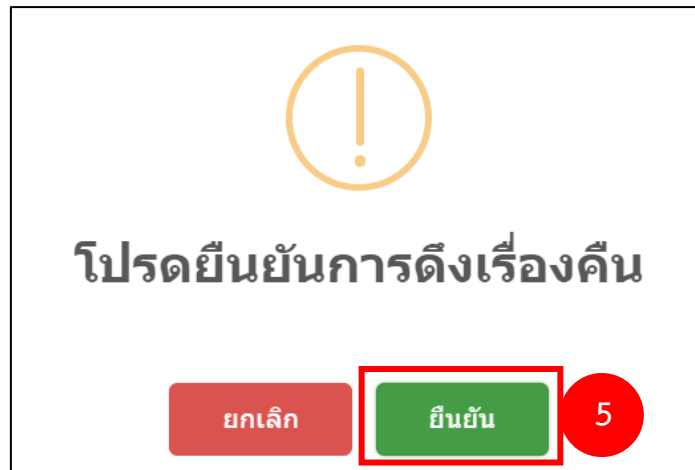
3

4

ดึงเรื่องคืน

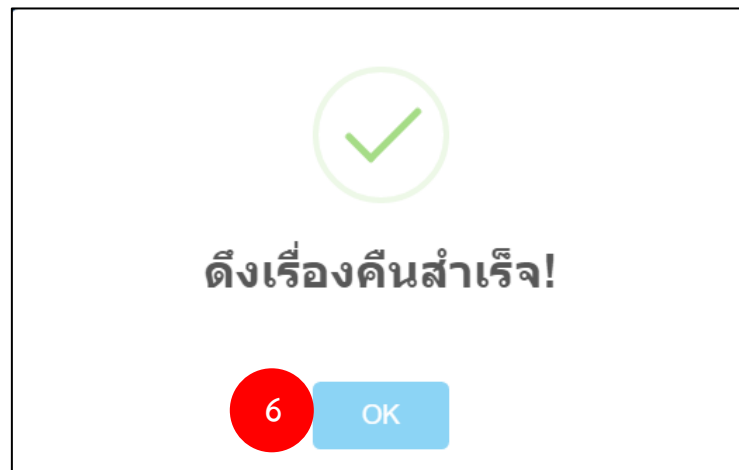
รูปที่ 43 แสดงหน้าจอดึงเรื่องร้องเรียนคืน

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

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน0

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
1	6006258385	Bancha Tienhom	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3. เว็บไซต์	อุบลราชธานี	29/06/2560	สำนักด่านป่าไม้		

รูปที่ 46 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน



3. ระบบแสดงหน้าจอบันทึกการปิดเรื่องขึ้นมา

ปิดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6047659729

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ดำเนินการ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน : 27/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 18/06/2560

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทร้องถาม : กองอำนวยการร่วม ศูนย์บริการประชาชน สป.บ.

รหัสบัตรประชาชน : 1-0000-00000-00-9

ชื่อ : มณี แสงอิน อายุ : 35 ปี

ที่อยู่ : 1 2 3 4 ในสวน ย่านตาขาว ตรัง เบอร์โทรศัพท์ : 0875468542

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : 025458746, E-Mail : manee@mail.com

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดกำแพงเพชร

การร้องเรียน : กำแพงเพชร

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : 3 2 1 00 โกลด์เพลต เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

Map Satellite

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.

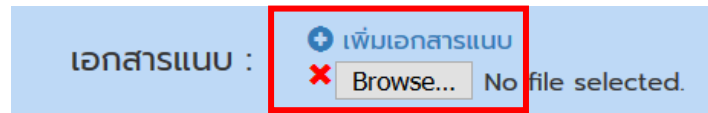
ปิดเรื่อง ยกเลิก

รูปที่ 48 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

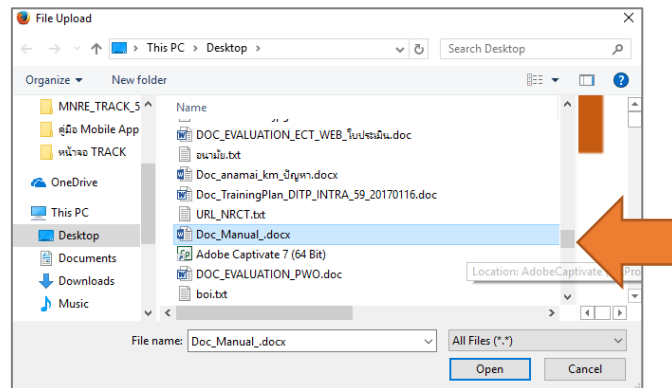


- เอกสารแนบ ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ** จากนั้นคลิกปุ่ม **Browse** เพื่อแนบไฟล์

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



- จากนั้นคลิกเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



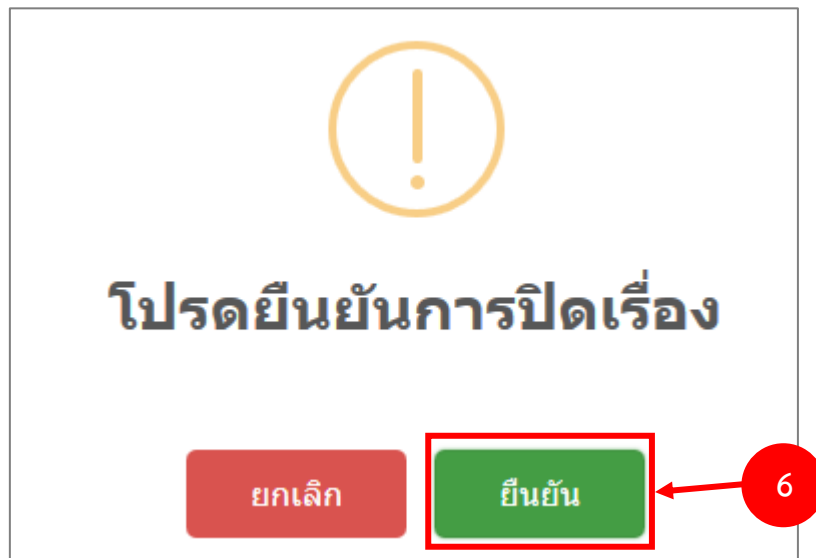
รูปที่ 49 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์แนบ

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 navigation bar with a tab labeled 'เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน' (Petitions with Alerts) highlighted in blue. Below the navigation bar, there is a status bar with four colored squares and their corresponding labels: yellow for 'อยู่ระหว่างการดำเนินการ' (In progress), orange for 'อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด' (In progress, 7 days left), red for 'ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด' (Delayed), and green for 'ดำเนินการแล้วเสร็จ' (Completed). Below the status bar, there is a table with the following columns: ลำดับ (Serial), Ticket ID, ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน (Petitioner's Name and Surname), หัวข้อเรื่องร้องเรียน (Subject), ประเภทปัญหา (Problem Type), ประเภทช่องทาง (Channel Type), จังหวัดที่เกิดเหตุ (Province), วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ (Date of Report), หน่วยงาน (Agency), เรื่องร้องเรียน (Petition), and การจัดการ (Management). The table contains one row of data. In the 'การจัดการ' column, there is a button labeled 'แสดงรายละเอียด' (Show Details) which is highlighted with a red circle and the number 2. Above the table, there is a filter bar with a dropdown menu labeled 'เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน' (Petitions with Alerts) and a red circle with the number 1 pointing to it.

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน	หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงาน	เรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006477411	Tawatchai sukloy	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3. เว็บไซต์	ราชบุรี	30/06/2560	สำนักงานอนุญาต สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้ สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 (ราชบุรี)	เรื่องร้องเรียน	แสดงรายละเอียด

รูปที่ 52 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน



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	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 54 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

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

รายละเอียดการปิดเรื่อง

เลขที่หนังสืออ้างอิง :

วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง :

ดำเนินการแล้วเสร็จตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดแล้ว

ความคิดเห็น :

ดำเนินการแล้วเสร็จ

เอกสารแนบ :

(ไม่ปรากฏเอกสารแนบ)

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 34567 89012 3456
ชื่อ :	บัญชา เกียนหอม
อายุ :	37 ปี
ที่อยู่ :	4/5 หมู่ 5 ถนนสาย 5 เพชรเกษม อ้อมน้อย กระทุ่มแบน สมุทรสาคร
เบอร์โทรศัพท์ :	
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 : อ้อมน้อย กระทุ่มแบน สมุทรสาคร



หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ :  ปลาตาย.jpg.png [2.79 MB]

รูปที่ 57 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]



รูปที่ 58 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ



3.4 ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน เข้ามา (ข้อมูลในตารางนั้นมาจากการบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ในเมนู บันทึกความก้าวหน้าเรื่อง ร้องเรียน) โดยแสดงข้อมูล ดังนี้

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

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 59 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา



3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

1. เป็นส่วนแสดงรายการความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน ที่เจ้าหน้าที่หรือผู้บริหารแสดงความคิดเห็นเข้ามา เมื่อได้เลื่อนอ่านความคิดเห็นแล้ว ระบบจะลบจำนวนตัวเลขที่แจ้งเตือนในแท็บ **เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน** ออกไปด้วย

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่
ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.



Admin ปกท.ทส. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจสอบและประเมินผล)

Admin ปกท.ทส. ส่งเรื่องให้ กรมป่าไม้ ดำเนินการแล้ว
ขอบคุณครับ .

วันที่ : 22/09/2560 10:43



Admin ปกท.ทส. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจสอบและประเมินผล)

ทดลอง

วันที่ : 22/09/2560 10:40

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

B I U abc X² Ω Styles Format Size

A- A+ Text Color Background Color Link Color

1

เอกสารแนบ :

เพิ่มเอกสารแนบ

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

2

บันทึก

ยกเลิก

รูปที่ 60 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่สามารถกรอกความคิดเห็น และแนบไฟล์ประกอบได้ (ดูขั้นตอนในหน้าถัดไป)
3. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น/ ข้อสั่งการของผู้บริหารได้ โดยคลิกที่แท็บ “ข้อมูล/ ข้อสั่งการ ปกท.ทส./ รอง ปกท. ทส”

* หากไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงเป็นหน้าว่าง*

ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่
ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.



รอง ปกท.ทส. (นายเสริมยศ สมบัน)

ให้ ปม. ประสาน ทสอ.กาญจนบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ : 31/08/2560 11:11

รูปที่ 61 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ปกท.ทส./ รอง ปกท. ทส

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



การกรอกความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

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

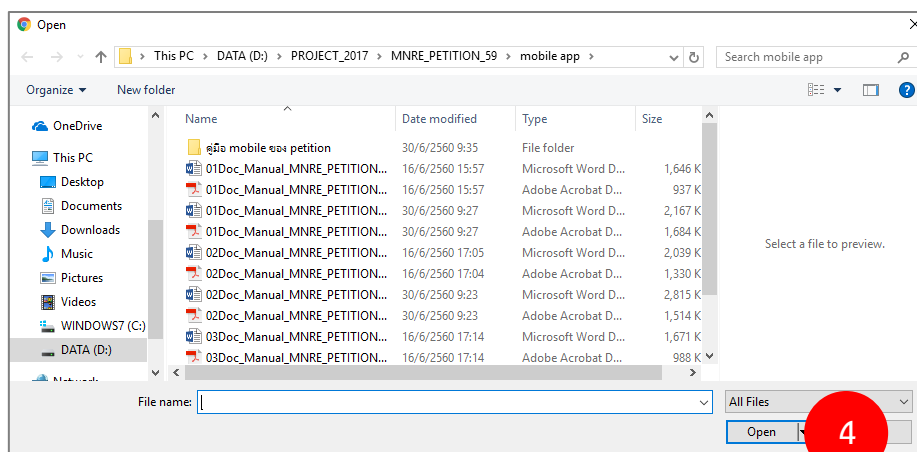
รูปที่ 62 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

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



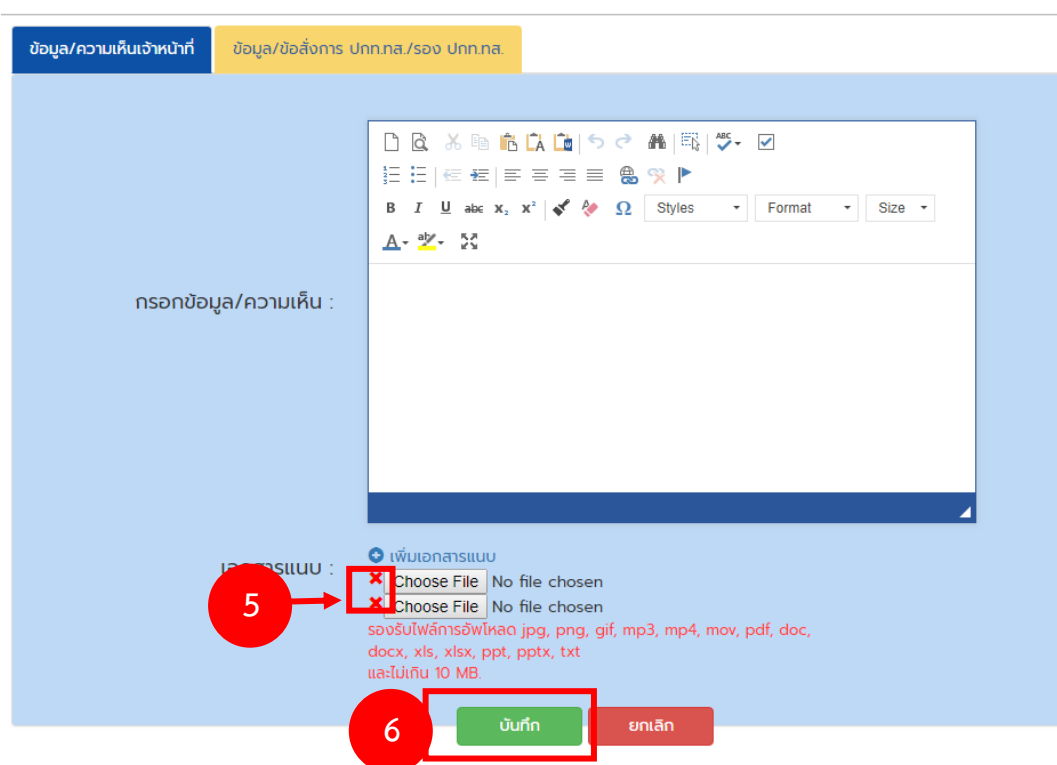
4. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 63 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

5. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม ลบ

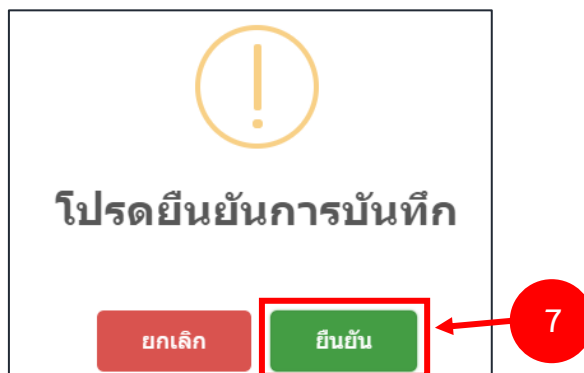
6. เมื่อกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม บันทึก และยืนยันการบันทึก



รูปที่ 64 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

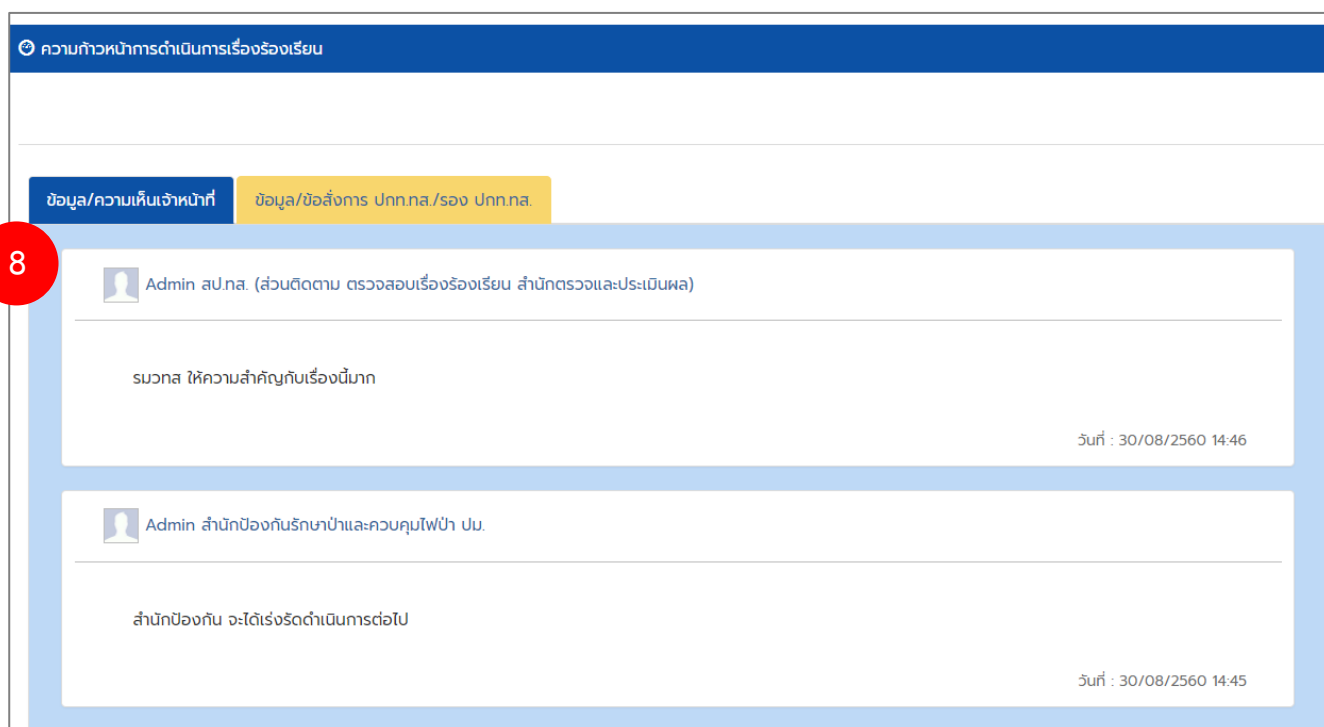


7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา เพื่อให้ยืนยันการบันทึก ให้คลิกปุ่ม ยืนยัน



รูปที่ 65 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

8. ระบบจะแสดงรายการความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่บันทึกขึ้นมา สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกได้จากมุมขวาล่างของแต่ละความคิดเห็นแสดงขึ้นมาด้วย



รูปที่ 66 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่



2.9 การสืบค้นข้อมูลเรื่องร้องเรียน

การพิมพ์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบหรือเสนอผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถพิมพ์ได้จากหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน และหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. คลิกที่ปุ่ม  รับเรื่อง หรือคลิกปุ่ม  รายละเอียด ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ

เรื่องร้องเรียนที่ กส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน 2

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : << 1 2 3 4 5 >> > | แสดง : 20 / หน้า

ตั้งค่า

 จำนวนข้อมูล 1650 รายการ

ส่งออกข้อมูล

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน	หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ กส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนและสารสนเทศ	1	
								สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า		

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

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : 28/08/2560

วันที่คาดว่าจะประสาน : 14/10/2560

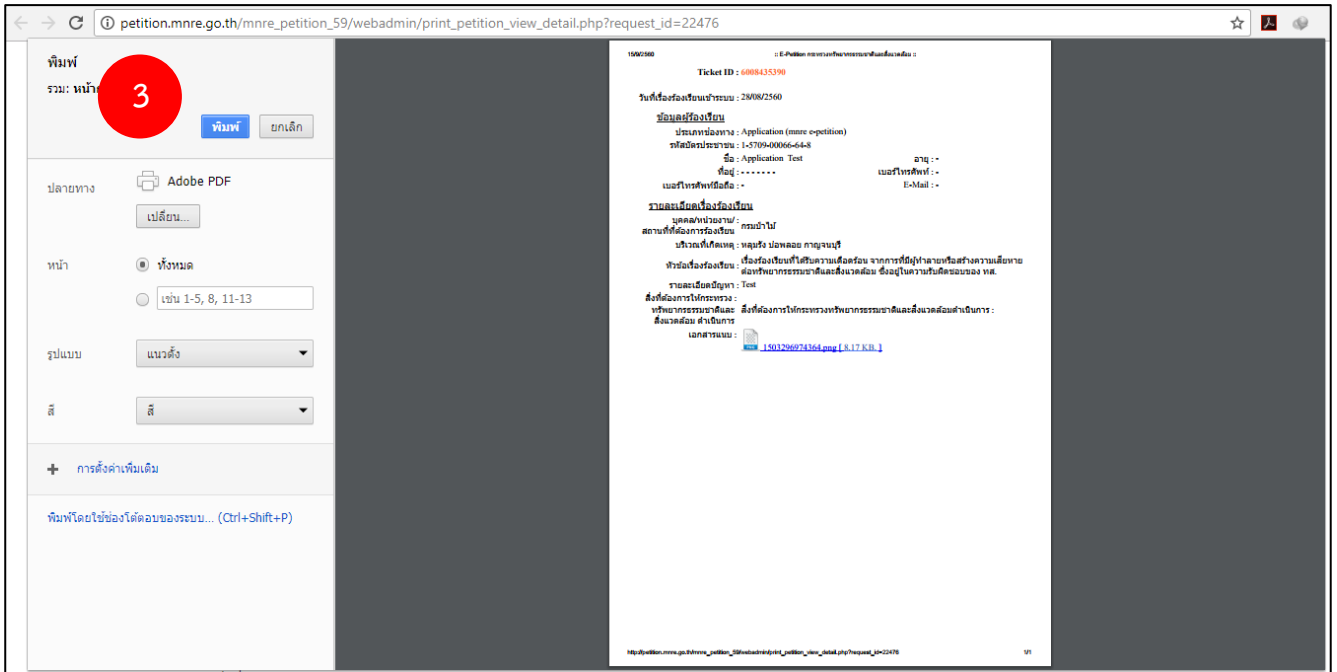
วันที่ สป.กส. ส่งเรื่องให้ ป.ม. : 30/08/2560

ดำเนินการแล้วเสร็จ

รูปที่ 68 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกที่ **พิมพ์หน้า** 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

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	
สิงหาคม	5	
กันยายน	298	
ตุลาคม		
พฤศจิกายน		
ธันวาคม		

รูปที่ 70 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



3. เมื่อคลิกปุ่ม **รายงานผล** แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าขึ้นมา ท่านสามารถรายงานความก้าวหน้า

ได้โดยคลิกที่ปุ่ม  **เพิ่มข้อมูล** ในคอลัมน์ การจัดการ

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หน่วยงานรับผิดชอบ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	รหัา Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญขอแจ้ง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนักกอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การดำเนินการ
1	6008435390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรังษิยา 086-7859800	นายวัน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรังษิยา 086-7859800	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการยื่นเรื่องร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่ประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	 update_log.txt [2.24 KB]	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	รวิชัย	086-7859800	ตรวจสอบล่าสุด พบหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตามกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		 Chrysanthemum [858.78 KB]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายจตุร	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี		
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วัน	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่าส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ได้แล้ว ผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	ฮิลบาแอนด์ รานเท	สุราษฎร์ธานี		ป.น.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-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 :
ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม :
ที่ได้รับมอบหมาย

กรอกหน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย 4.1

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม :
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)

กรอกเจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน) 4.2

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 : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ที่ได้รับมอบหมาย

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

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

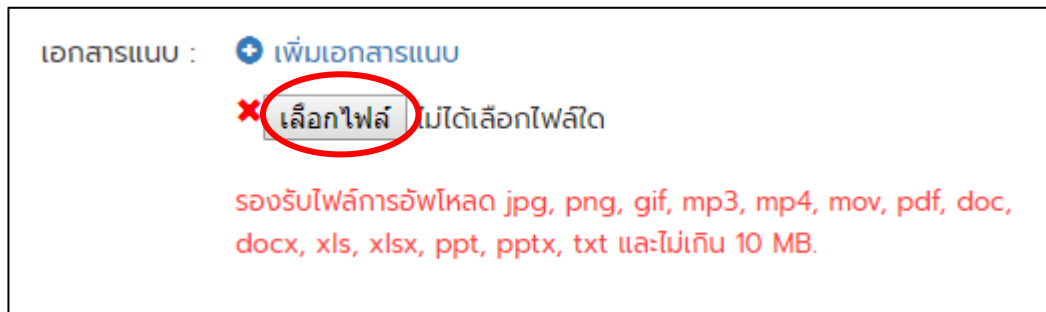
รูปที่ 73 แสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนหน้าจอบันทึก



- จากนั้นคลิกปุ่ม เลือกไฟล์

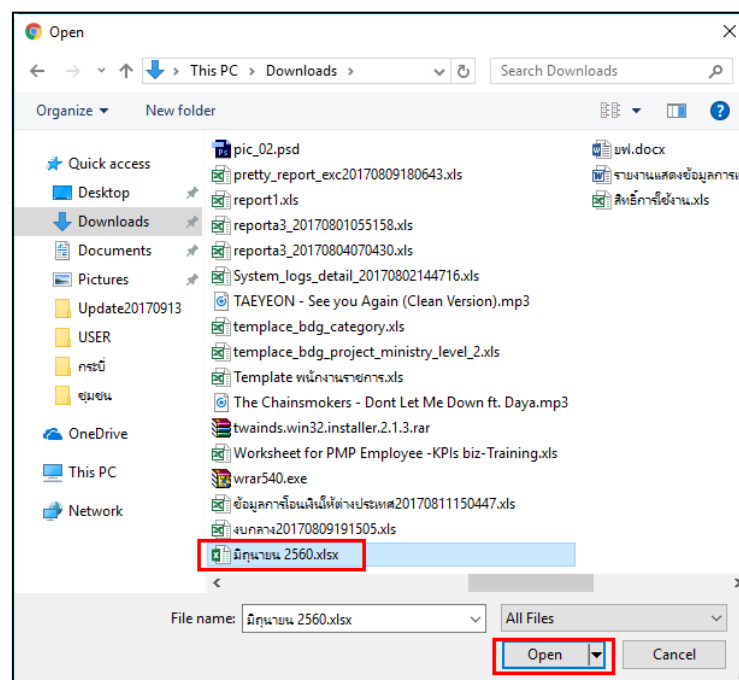
สามารถเพิ่มไฟล์แนบได้หลายรายการต่อการรายงาน 1 ครั้ง หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม ลบ ✕

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



รูปที่ 74 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ

- แล้วเลือกไฟล์รายงานความก้าวหน้าที่ยื่นทักข้อมูลไว้ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 75 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ



6. เมื่อนำเข้าไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม บันทึก

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง :

Application Test
Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์
ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม
ที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)

คุณแก้วตา ดวงใจ
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.

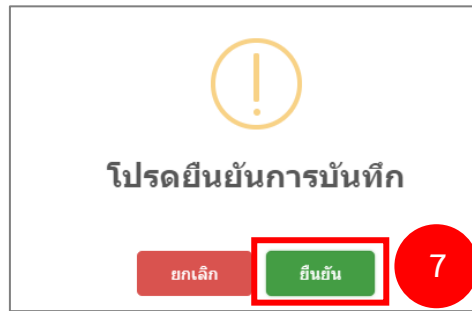
ยกเลิก

บันทึก

รูปที่ 76 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนเพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม ยืนยัน



รูปที่ 77 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

**** หมายเหตุ** เมื่อรายงานความก้าวหน้าไปแล้ว จะไม่สามารถลบข้อมูลได้ แต่สามารถแก้ไขข้อมูล และแนบไฟล์ที่อัปเดตข้อมูลได้

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การวัด
1	6008435390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายระวีชัย 086-7859800	นายวัน 089-7895243	ได้รับการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายระวีชัย 086-7859800		จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการแจ้งข้อร้องเรียน หรือเตือน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่ส่วนป้องกันประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24 KB]	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	ระวีชัย 086-7859800		ตรวจสอบล่าสุดแล้ว พบว่าดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		Chrysanthemum.jpg [858.78 KB]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายโจดี้ 092-2222822		ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วัน 085-9867132		ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่า ส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ให้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่มีการแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	อีเมลแอม รานาน	สุลา		ป.น.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-ยังไม่มีการแนบ-	

รูปที่ 78 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



3.2 การแก้ไขการบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. คลิกที่ปุ่ม แก้ไขข้อมูล ในคอลัมน์การจัดการ

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หมายเลขที่รับคดีขอ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การจัดการ
1	6008433390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859800	นายวัน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859800	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการยื่นเรื่องร้องเรียนที่ร้องเรียน ขณะนี้ผู้ประสานงานกำลังหาเจ้าหน้าที่ส่วนป้องกันประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24 K]	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	ธวัชชัย 086-7859800	086-7859800	ตรวจสอบแล้ว พบว่าหน่วยงานในพื้นที่ได้ดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		Chrysanthemum.jpg [2.24 K]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายโฉวดี 092-2222822	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วัน 085-9867132	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่าส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกันแล้ว ส่วนป้องกัน 1 ได้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	อัสมาแอ รานน	สุลา		ป.น.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	

รูปที่ 79 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



2. ระบบจะแสดงหน้าจอแก้ไขบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นมา หลังจากท่านทำการแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ปุ่ม บันทึก

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง :

Application Test
Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์
ที่ได้รับมอบหมาย :

สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม
ที่ได้รับมอบหมาย :

สำนักงานป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน) :

คุณแก้วตา ดวงใจ
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

รูปที่ 80 แสดงหน้าจอแก้ไขความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



3.3 การพิมพ์รายงาน Excel

ปุ่ม “ส่งออกรายงาน” ใช้สำหรับส่งออกไฟล์รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รูปแบบไฟล์รายงานที่ส่งออกนั้นเป็นไฟล์ Microsoft Excel

การพิมพ์รายงาน Excel มีขั้นตอนดังนี้

พิมพ์รายงาน Excel

1. คลิกปุ่ม “พิมพ์รายงาน Excel” ในหน้ารายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

รายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ													
ในเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	รหัส Ticket ID/วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การติดตาม
1	6008351188 13 ก.ย. 2560 :	worawut test test	ฉะเชิงเทรา		ป.บ.	สำนักบริหารกลาง						-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	
					ทอ.							-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	
					ทร.	สำนักทรัพยากรแร่						-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	
					ทธ.	สำนักธรณีวิทยา						-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	
					ทน.							-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	
					ทบ.							-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	

พิมพ์รายงาน Excel

1

พิมพ์รายงาน Excel

รูปที่ 81 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะส่งออกไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน สามารถจัดเก็บไฟล์ หรือคลิกชื่อไฟล์นั้น เพื่อเปิดดูไฟล์ได้

ลำดับ	รหัส Ticket ID/วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน
1	6008351188 13 ก.ย. 2560 :	worawut test test	ฉะเชิงเทรา		ป.บ.	สำนักบริหารกลาง				
					น.บ.					
					น.ร.	สำนักทรัพยากรแร่				
					น.ร.	สำนักธรณีวิทยา				
					น.น.					
					น.บ.					

พิมพ์รายงาน Excel

ส่วนติดต่อตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



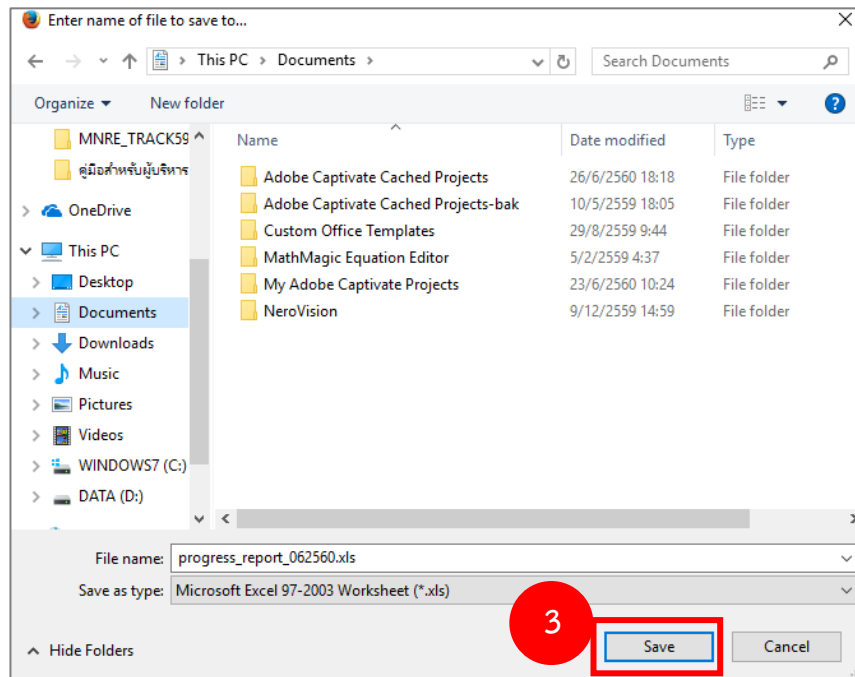
รายงานความก้าวหน้า...xlsx

แสดงทั้งหมด

รูปที่ 82 แสดงหน้าจอการส่งออกไฟล์

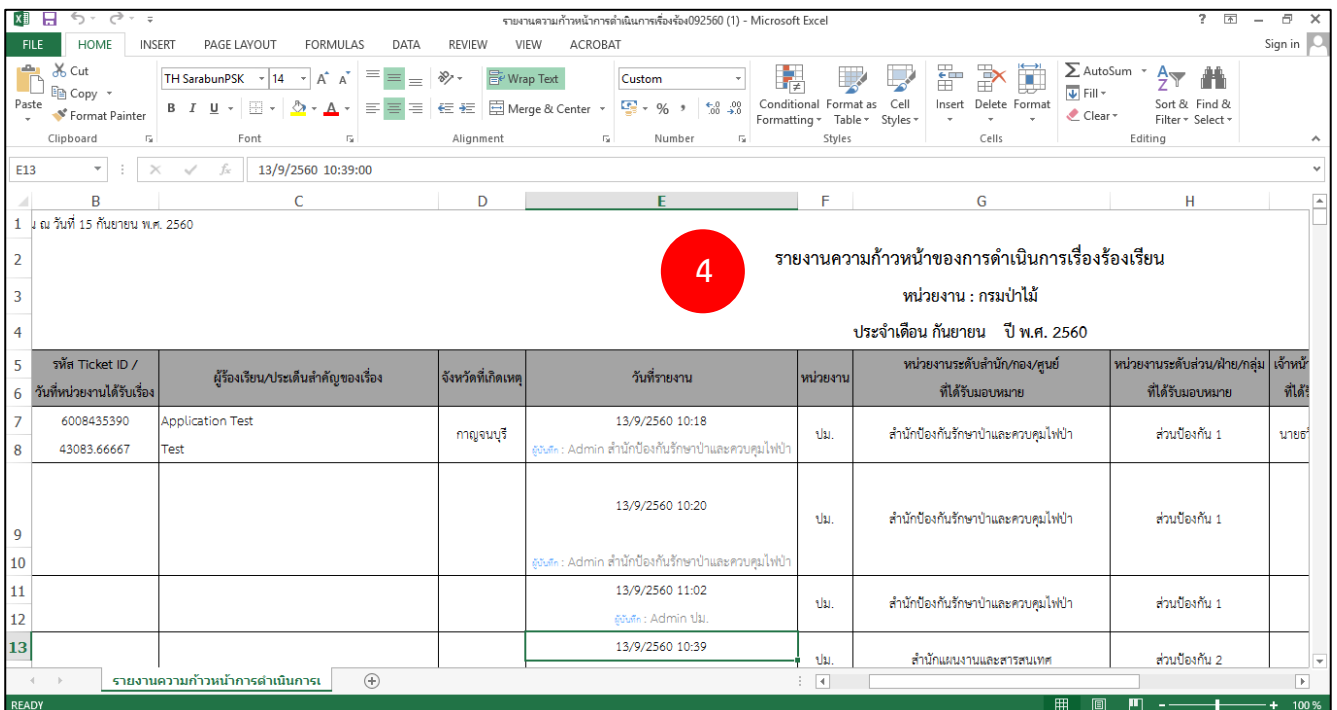


3. กรณีเลือกจัดเก็บไฟล์ด้วยตนเอง ให้เลือกพื้นที่ในการจัดเก็บไฟล์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วคลิกปุ่ม Save



รูปที่ 83 แสดงหน้าจอ save as

4. เมื่อส่งออกไฟล์แล้ว สามารถเปิดดูข้อมูลได้ทันที



รูปที่ 84 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไฟล์ Excel



การเรียกดูความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน (ย้อนหลัง) ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้

1. คลิกที่เมนู “บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน”
2. จากนั้นคลิกปุ่ม  ในเดือนที่ต้องการ

1

รับเรื่องร้องเรียน

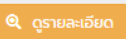
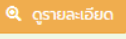
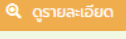
บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รายงาน

ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. : 2560

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

2

รูปที่ 85 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม **ดูรายละเอียด** แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของเดือนที่เลือกขึ้นมา

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
1	6010910656 06 ก.ค. 2560 :	มสดา ร้อยกรอง กรมป่าไม้ สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่ สถานที่ลอบ รรสุพรรณ วิทยาสัย			ปณ.	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่แนกสารแนบ-
2	6012671063 05 ก.ค. 2560 :	มสดา ร้อยกรอง สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่			ปณ.	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่แนกสารแนบ-
3	us01600006689 17 ก.ค. 2560 :	นายสุธรรมพงษ์ สมบุรณบุตร ขอเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการ อนุรักษ์ป่าและการสร้างวงแหวน รถไฟรอบกรุงเทพมหานคร			ปณ.	สำนักส่งเสริมการ ปลูกป่า						-ยังไม่แนกสารแนบ-
4	us02600044652 11 ก.ค. 2560 :	ขอแจ้งตรวจสอบการส่งคืนเอกสาร ของกรมป่าไม้ ที่สำนัก ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 จังหวัด เชียงใหม่			ปณ.	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่แนกสารแนบ-
5	us02590049648 15 พ.ย. 2559 :	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบ บุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่า คลองลัดโนน อ.บึงฉลือ จ.อุบลราชธานี ทุ่งกลาง หมู่ที่ 6 ,หมู่บ้านข้าว ทองกลาง หมู่ที่ 7 และบางส่วนของ หมู่บ้านท่าคลอง หมู่ที่ 9 ตำบล เกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่			ปณ.	สำนักจัดการ ทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 สาขากระบี่						-ยังไม่แนกสารแนบ-

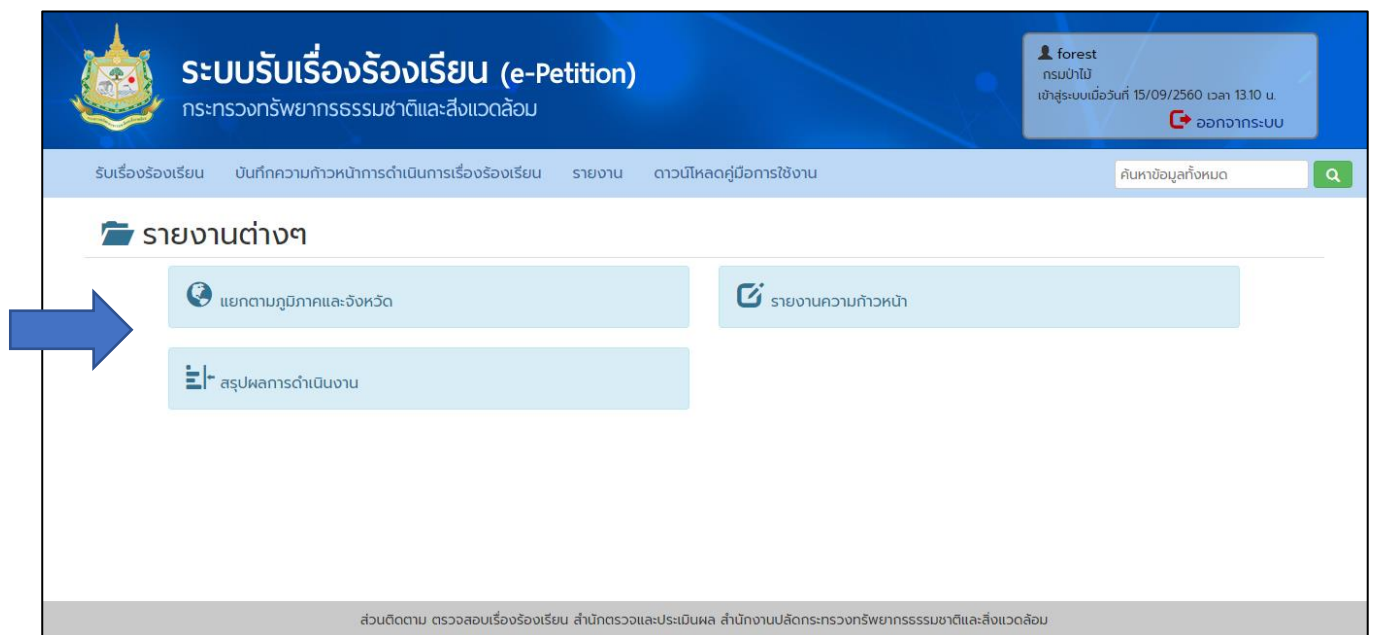
รูปที่ 86 แสดงหน้าจอรายละเอียดรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในเดือนที่ผ่านมา



บทที่ 4 เมนูรายงาน

เมนูรายงาน ใช้สำหรับเรียกดูรายงานของระบบ ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้
การเรียกดูรายงานต่างๆ ของระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน มีดังนี้

1. รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด
2. รายงานความก้าวหน้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

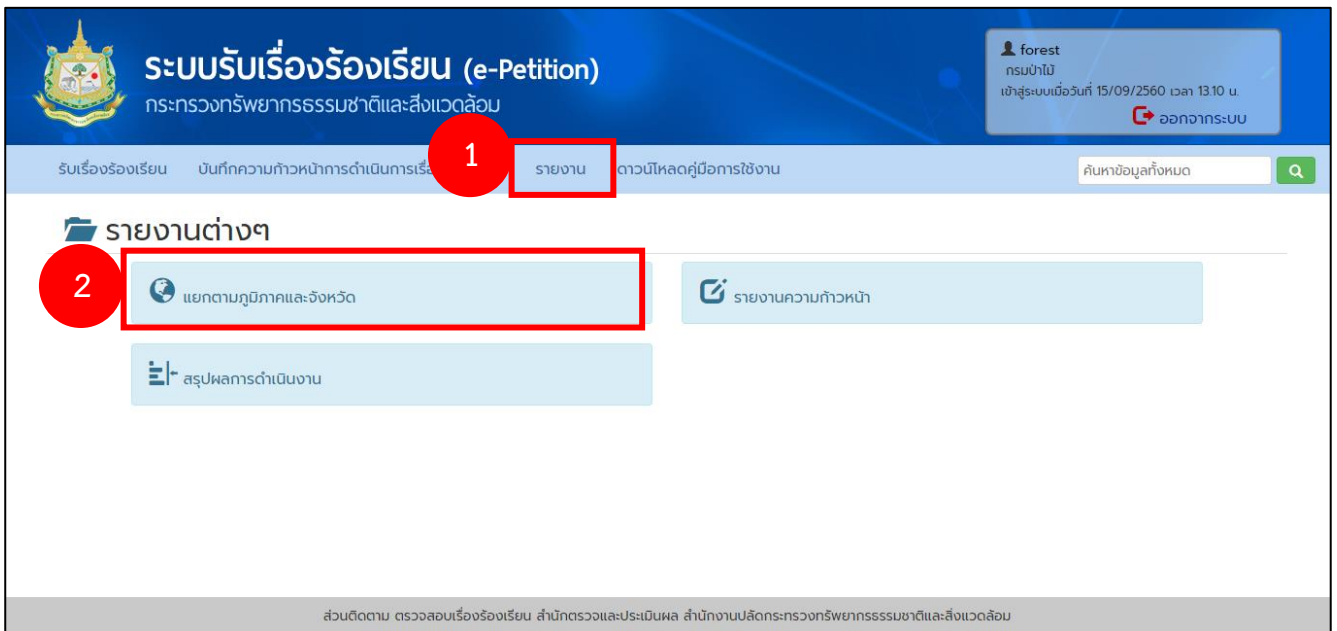


รูปที่ 87 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



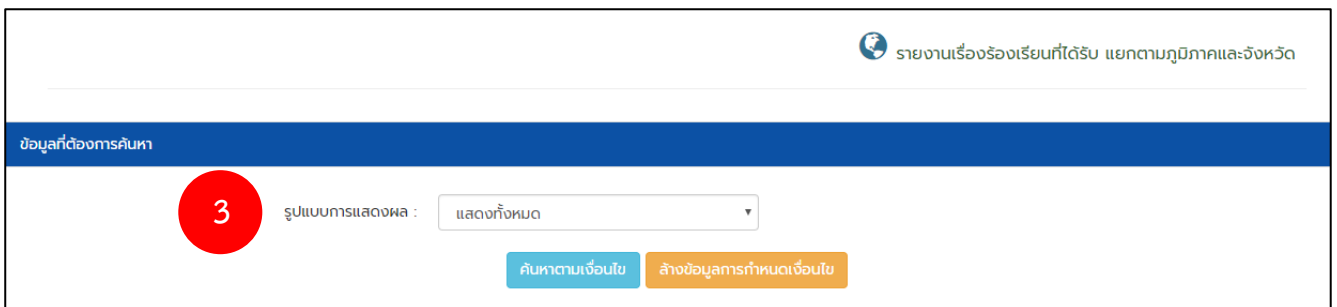
4.1 รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



รูปที่ 88 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข



รูปที่ 89 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



4. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา



รูปที่ 90 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



5. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา



รูปที่ 91 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



6. สามารถส่งออกรายงานได้โดยการคลิกที่ปุ่ม **พิมพ์รายงาน Excel** ในหน้ารายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

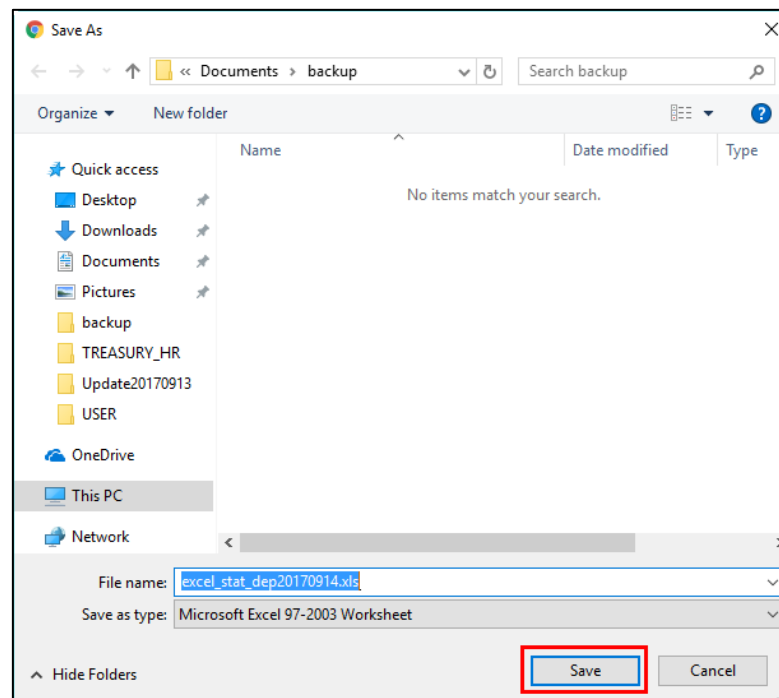


รูปที่ 92 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



ตัวอย่างการพิมพ์รายงาน EXCEL แสดงหน้าจอดังนี้

1. คลิกปุ่ม พิมพ์รายงาน Excel
2. ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 93 แสดงหน้าจอส่งออกรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

3. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัดได้

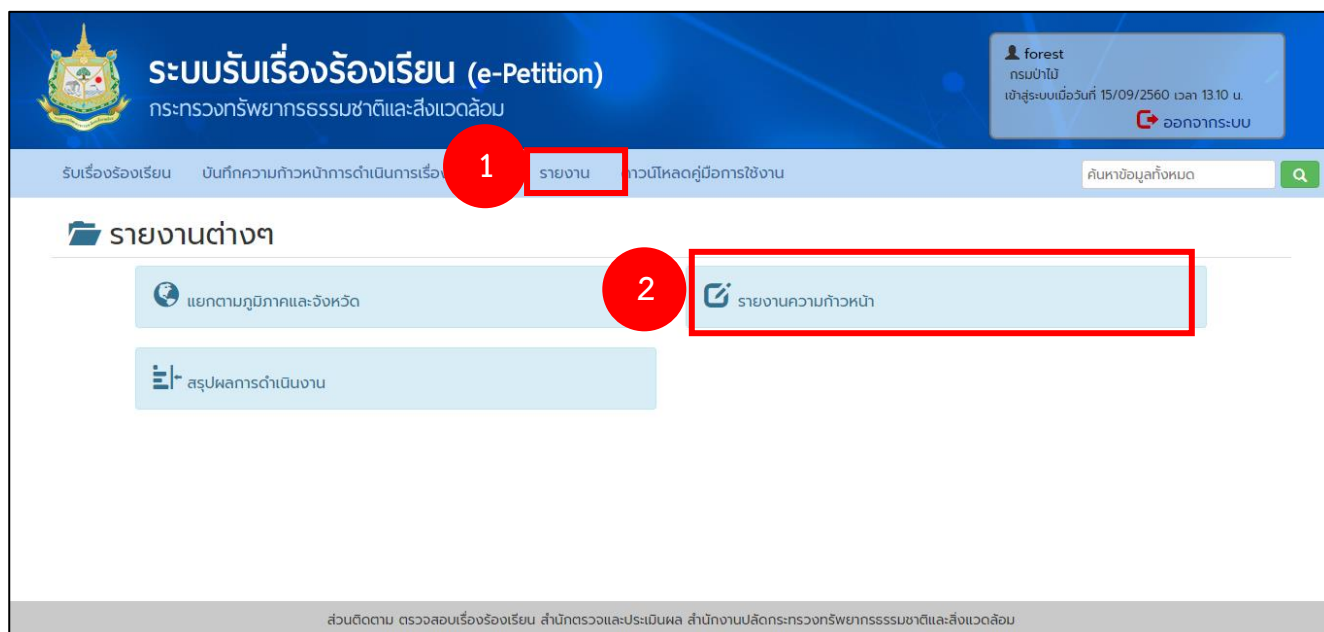
ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ยังไม่เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1	ภาคเหนือ	637	459	133	48
2	1.1 เชียงใหม่	97	73	16	8
3	1.2 เพชรบูรณ์	72	44	19	9
4	1.3 เชียงราย	69	55	16	0
5	1.4 ลำปาง	46	34	10	2
6	1.5 พะเยา	41	28	11	2
7	1.6 ตาก	39	26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



รูปที่ 95 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

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

รูปที่ 96 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย



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

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง : ถึงวันที่ :

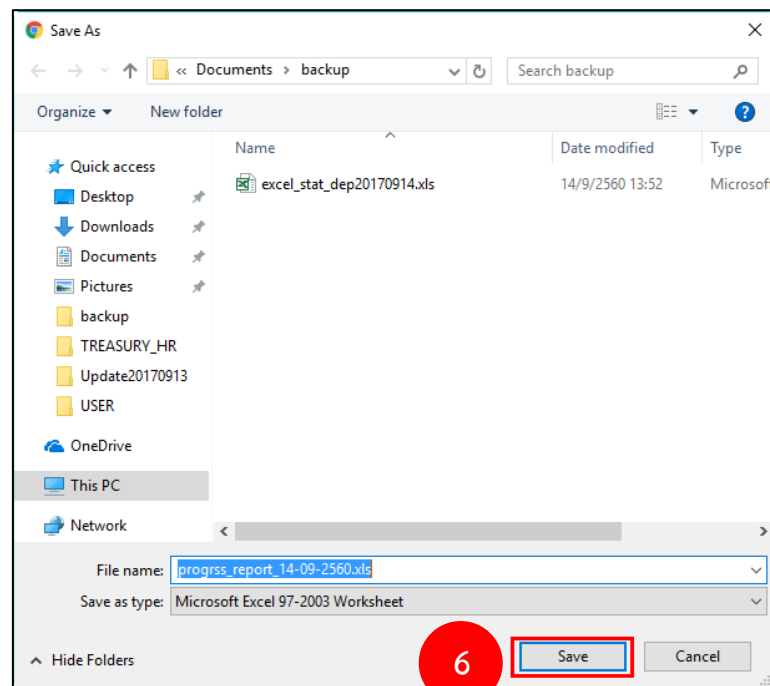
ประเด็นสำคัญของเรื่อง : หน่วยงาน :

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)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน
1	6008466021 24 ส.ค. 2560	ubonrat Pho/ ต้องการให้ตรวจสอบงบกลาง ใจดีดี เพราะชอบก่อความวุ่นวาย	กรุงเทพมหานคร	กรมป่าไม้	สำนักบริหารกลาง	บริหารกลาง	นายชัยชนะ สมาน	096-2894358	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบไม่พบปัญหาตามการร้องเรียน	ไม่มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

รูปที่ 97 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

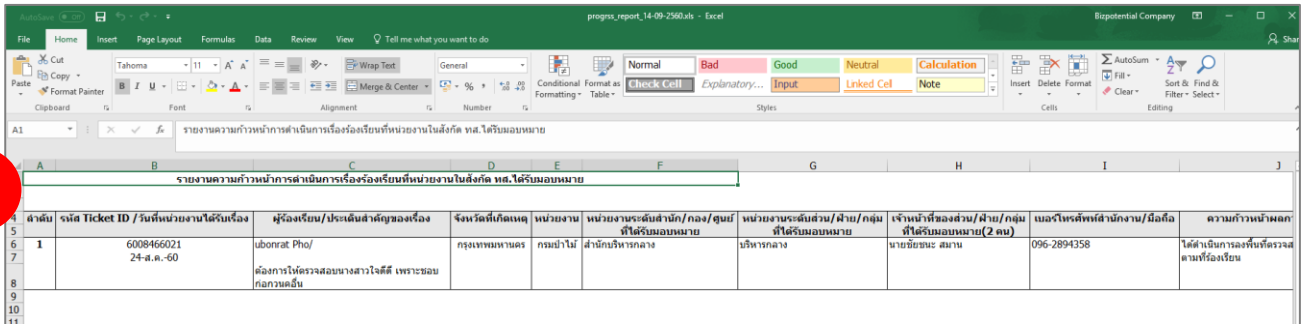
- ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 98 แสดงหน้าจอส่งออกรายงาน



7. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมายได้ แสดงหน้าจอดังนี้



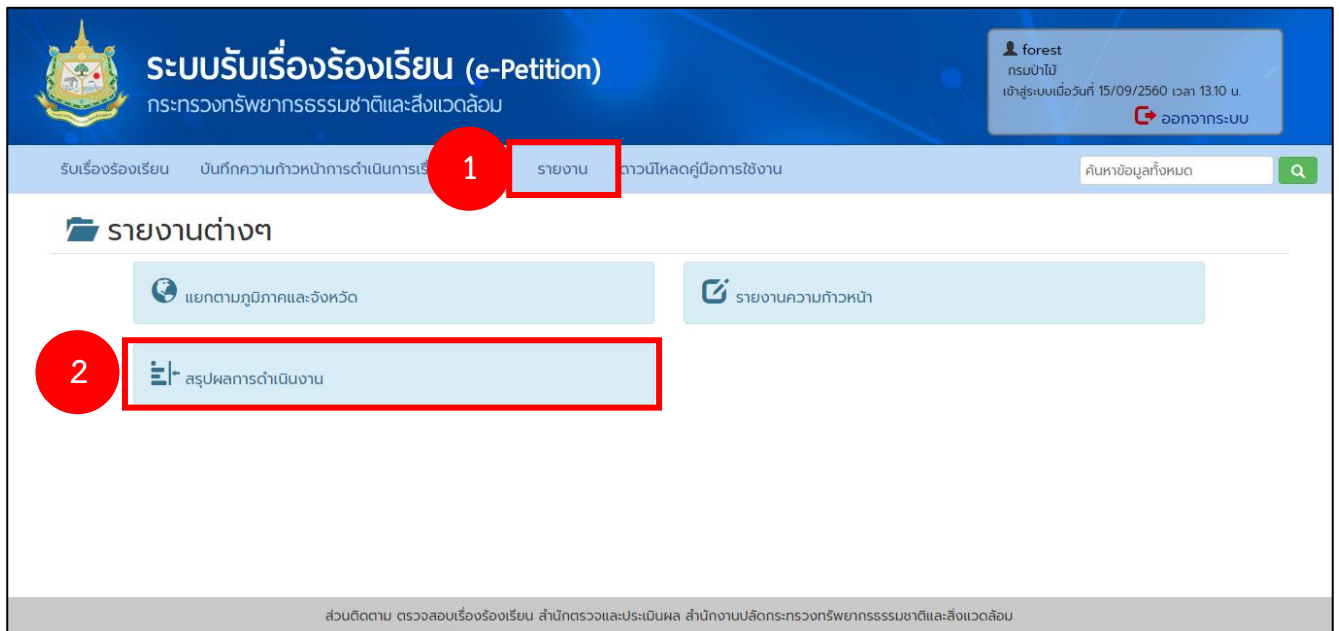
รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย									
ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กลุ่ม/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าการดำเนินการ
1	6009466021 24-ส.ค.-60	ubonrat Phoi/ ต้องการให้ตรวจสอบทางสถานีซีดี เพราะชอบ ถือการคลื่น	กรุงเทพมหานคร	กรมป่าไม้	สำนักบริหารกลาง	บริหารกลาง	นายชัชวาล สมาน	096-2894358	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบ ตามที่ได้รับมอบหมาย

รูปที่ 99 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย



4.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน



รูปที่ 100 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

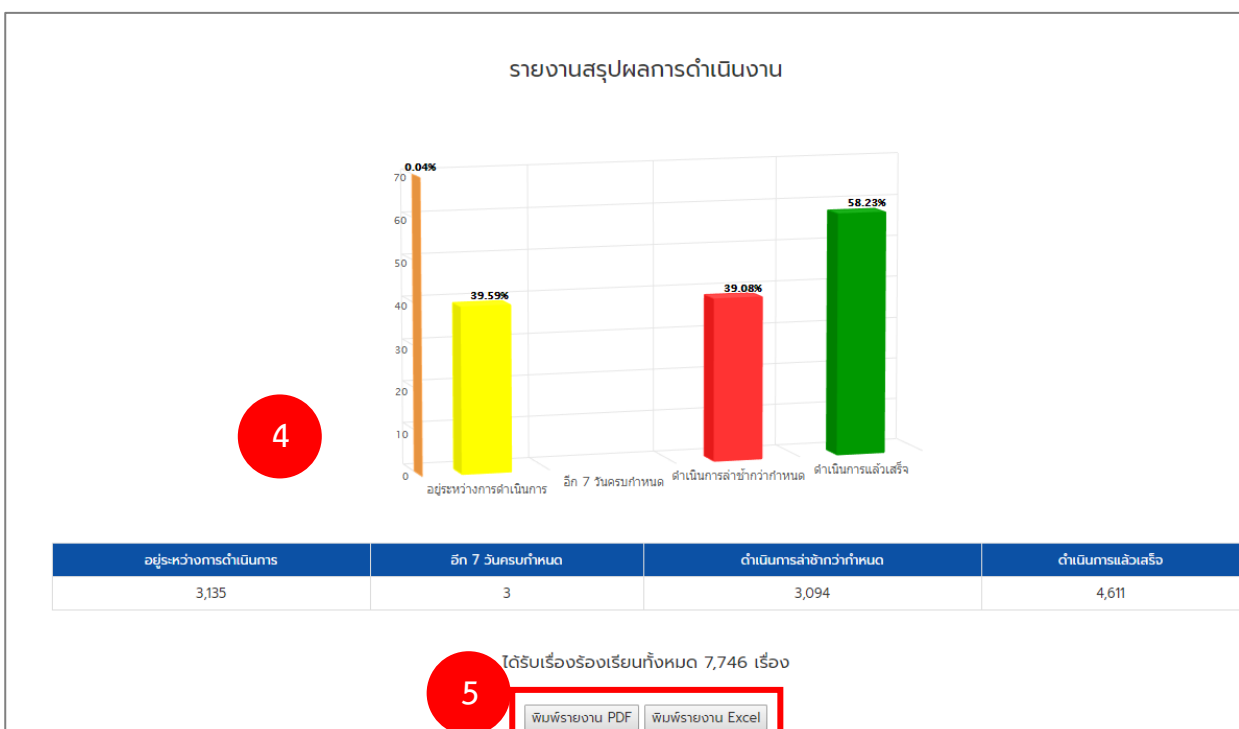
ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

รูปแบบการแสดงผล :

3 หน่วยงาน :

รูปที่ 101 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

4. ระบบแสดงรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา
5. หากต้องการส่งออกรายงาน สามารถเลือกพิมพ์รายงานได้ 2 รูปแบบ คือ พิมพ์รายงาน PDF และพิมพ์รายงาน Excel

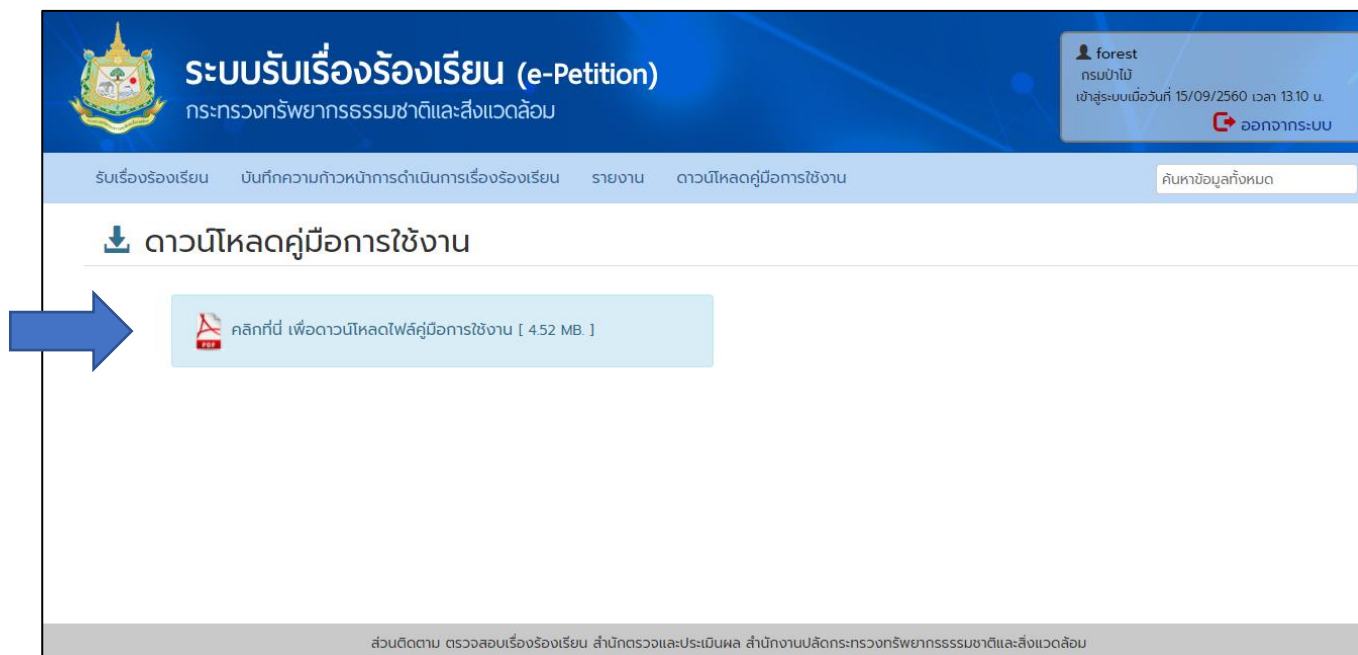


รูปที่ 102 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน



บทที่ 5 ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

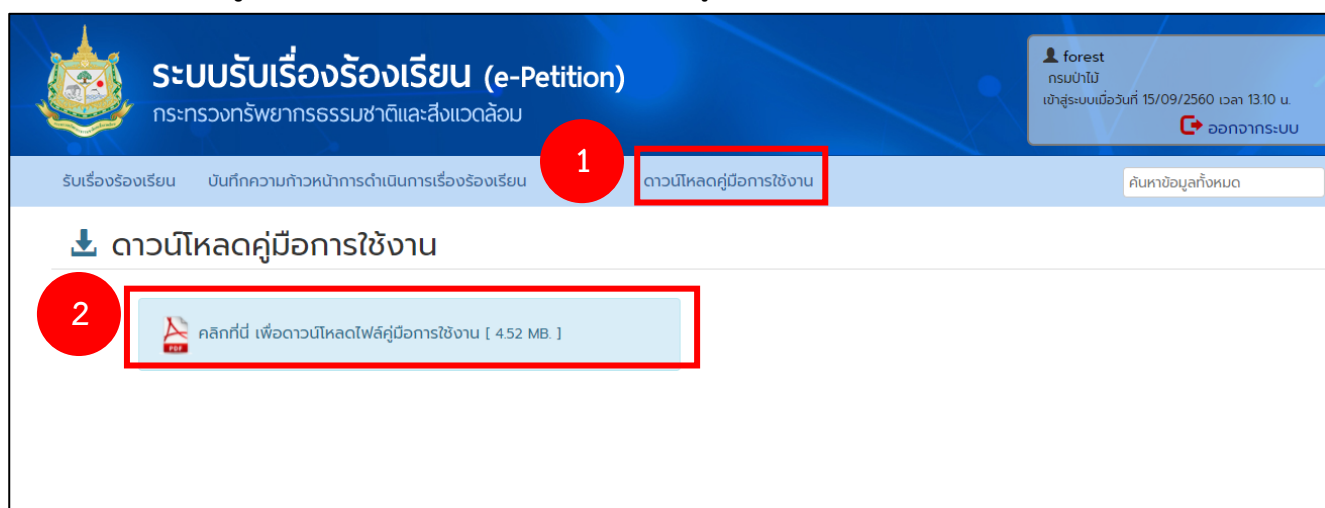
เมนูดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน ใช้สำหรับดาวน์โหลดคู่มือการใช้ระบบในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 103 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

5.1. วิธีการดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

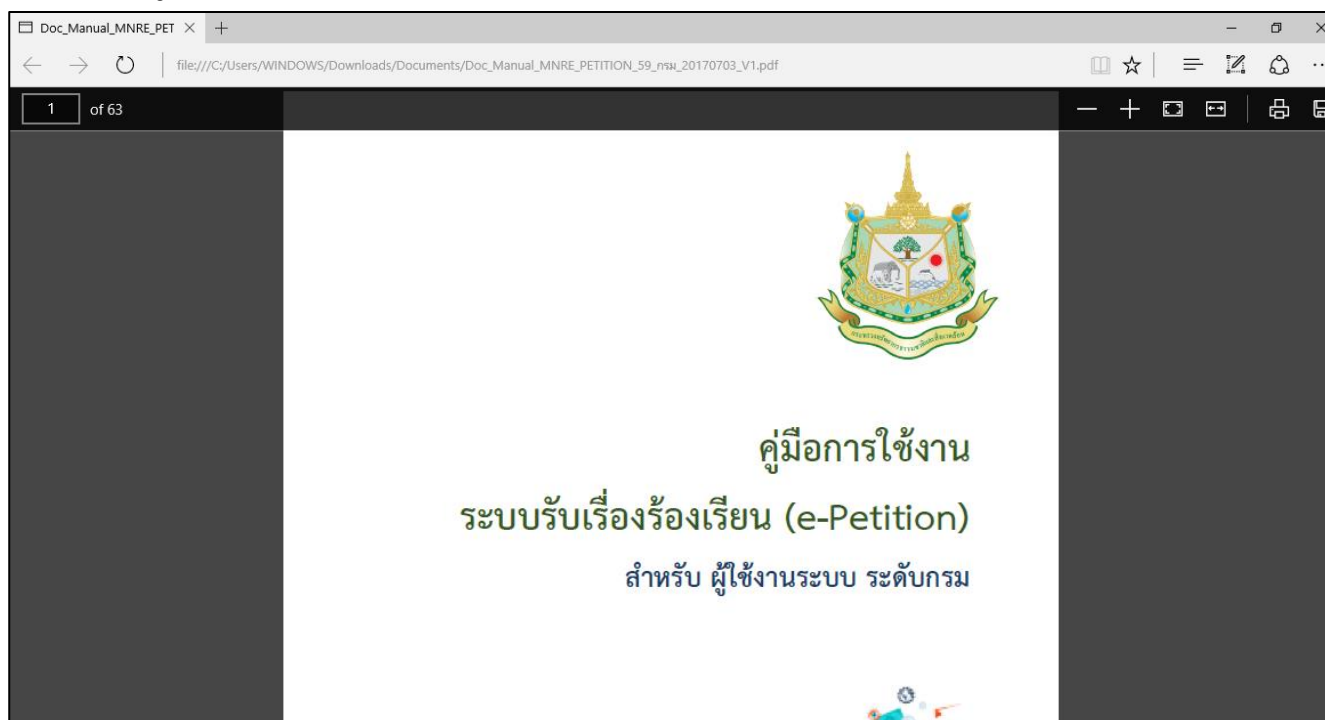
1. คลิกเมนู ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน
2. คลิกที่ ไฟล์คู่มือการใช้งาน ในระบบส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 104 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



ตัวอย่างไฟล์คู่มือการใช้งานระบบ



รูปที่ 105 แสดงหน้าจอกู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบไฟล์ PDF