คู่มือการใช้งาน
ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)
สำหรับ ผู้ใช้งานระบบ ระดับกรม

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สงวนลิขสิทธิ์ - 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 การสั่งพิมพ์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน..... 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 ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน..... 71

5.1. วิธีการดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน..... 71

บทที่ 1 การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) มีขั้นตอนดังนี้

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

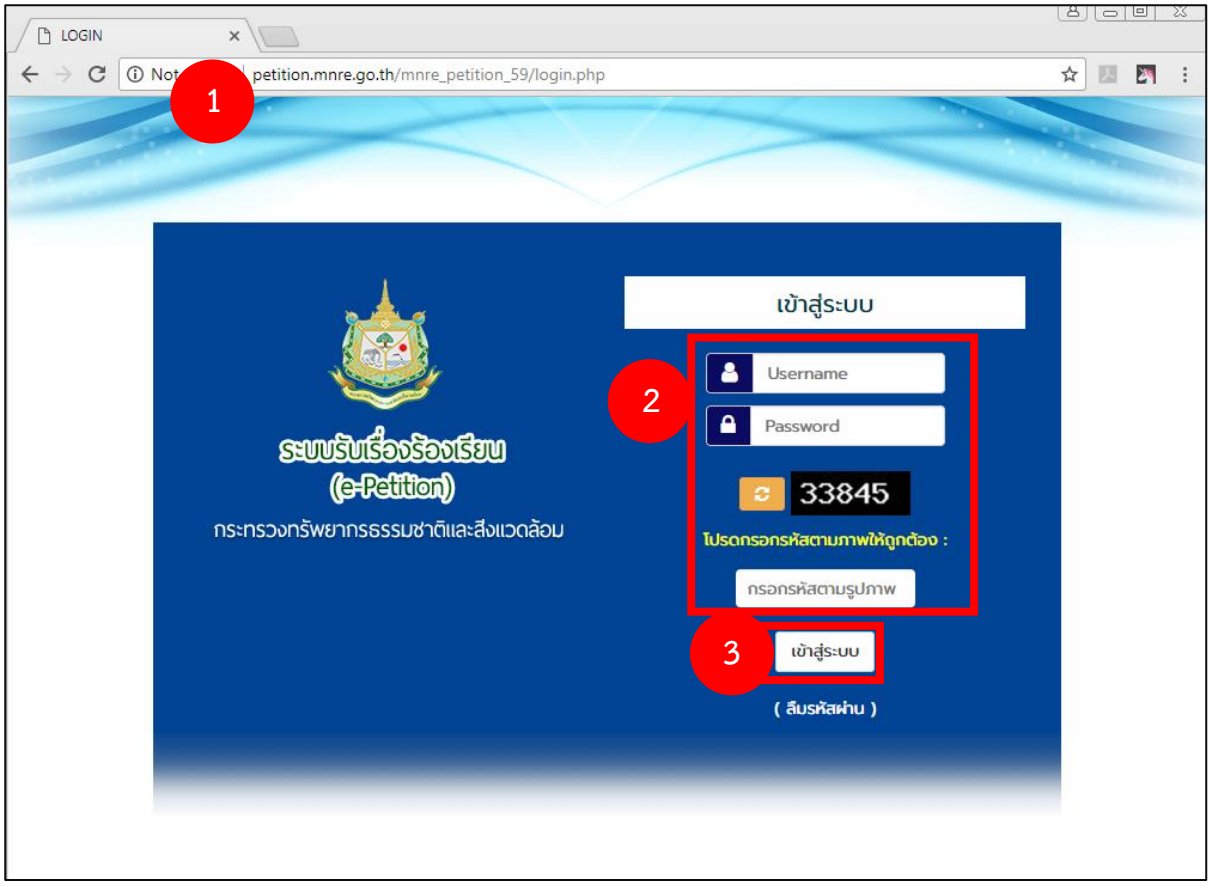
   Internet Explorer Version 8 ขึ้นไป

   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”**

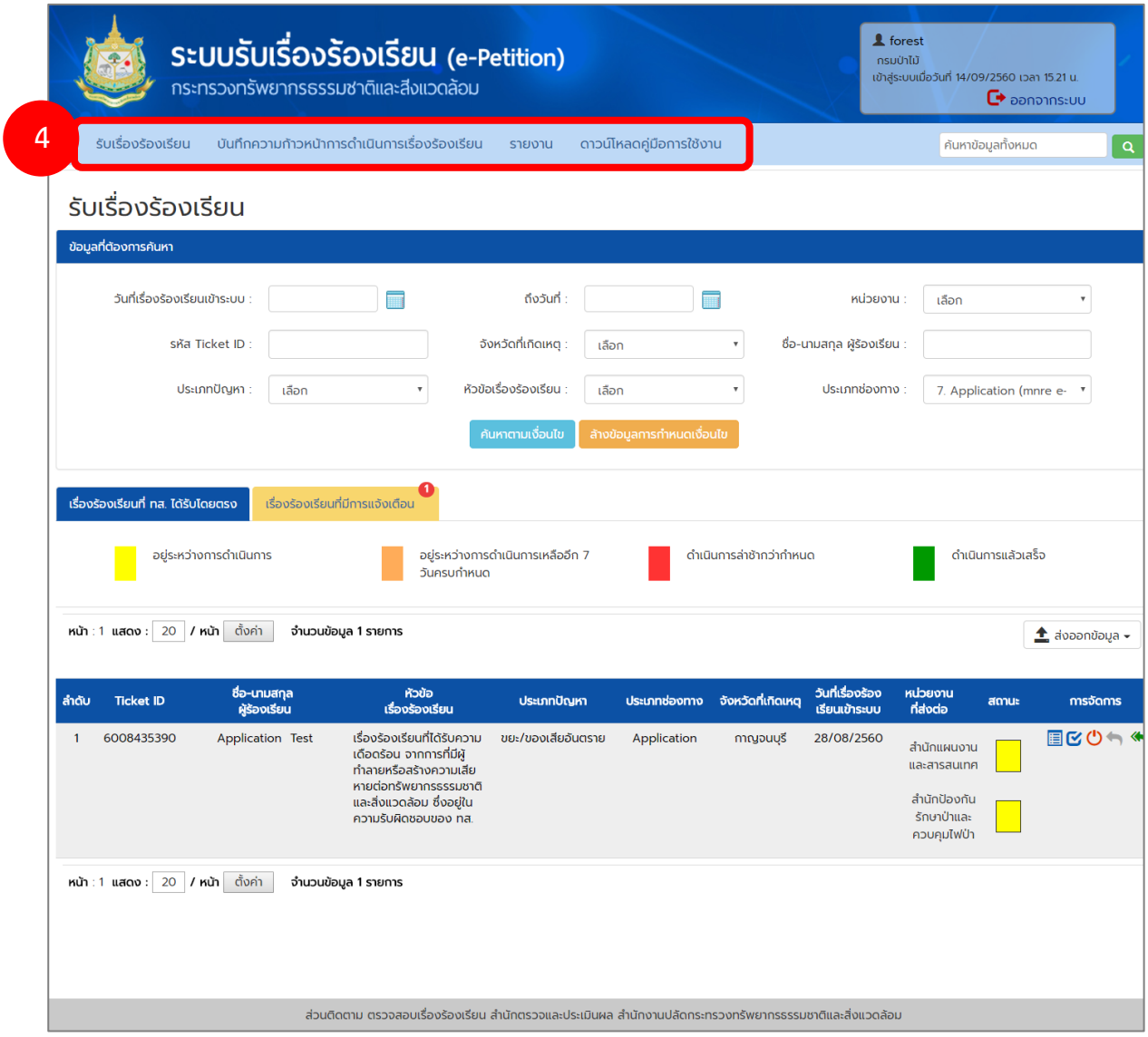


รูปที่ 1 แสดงหน้าจอการเข้าสู่ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

4. ระบบแสดงหน้าจอหลักของระบบรับเรื่องร้องเรียนหลังจาก Log in ขึ้นมา ดังรูปที่ 2

เมนูการใช้งานหลักของผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย

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



รูปที่ 2 แสดงหน้าจอหลักระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน

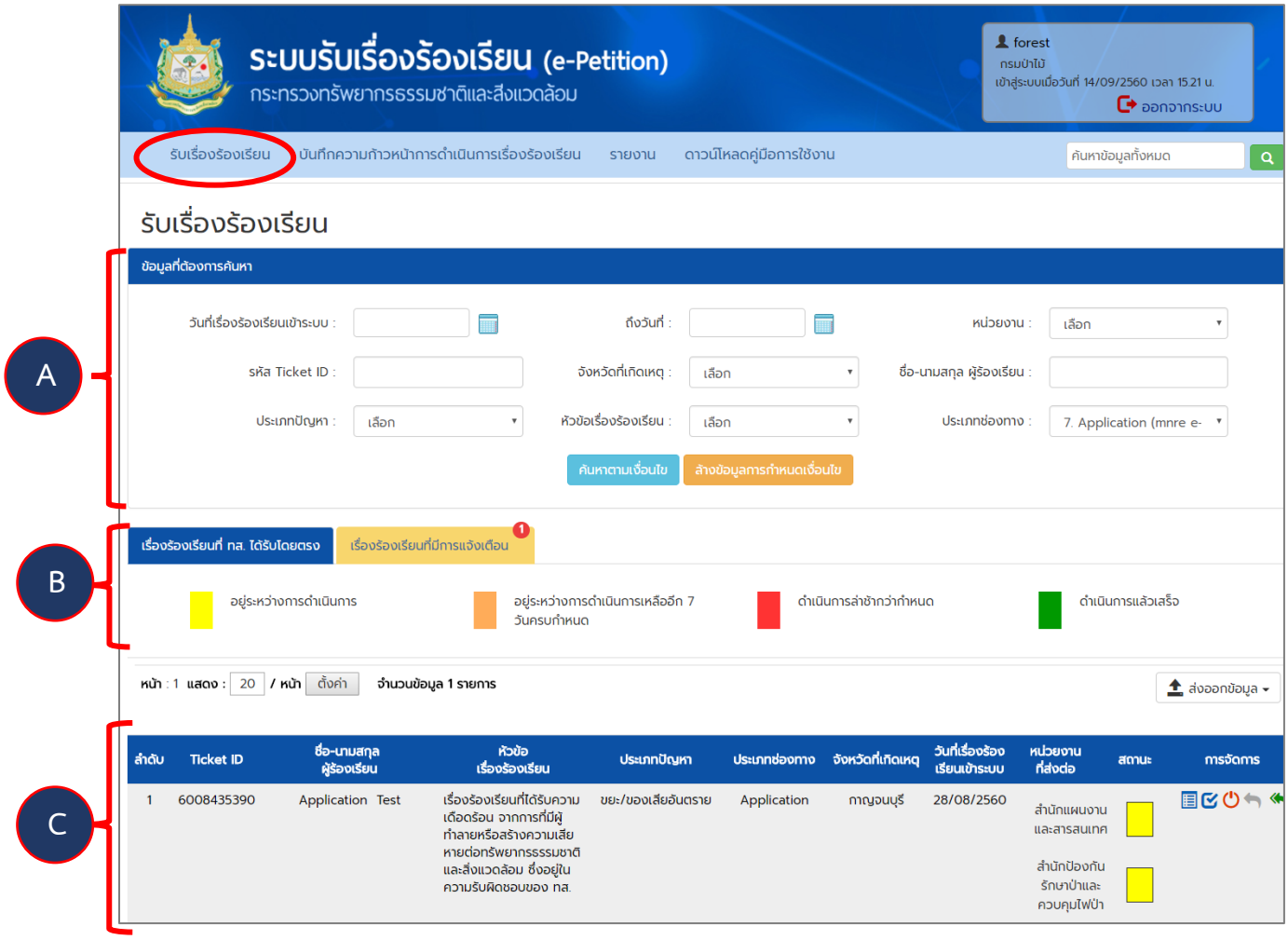
บทที่ 2 เมนูรับเรื่องร้องเรียน

เป็นการรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะผ่าน 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

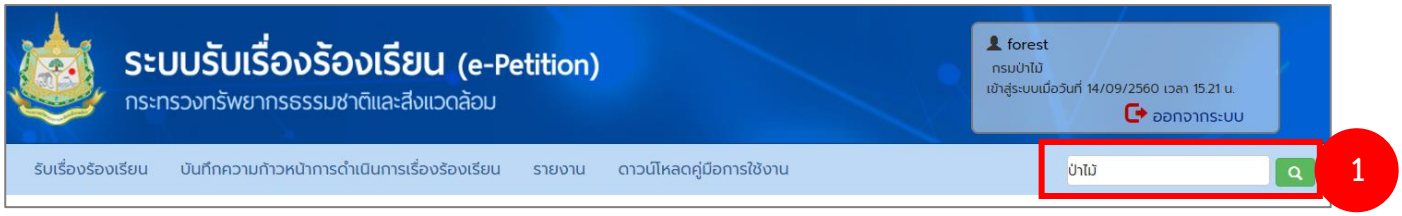


รูปที่ 3 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2.1 การค้นหาข้อมูล A

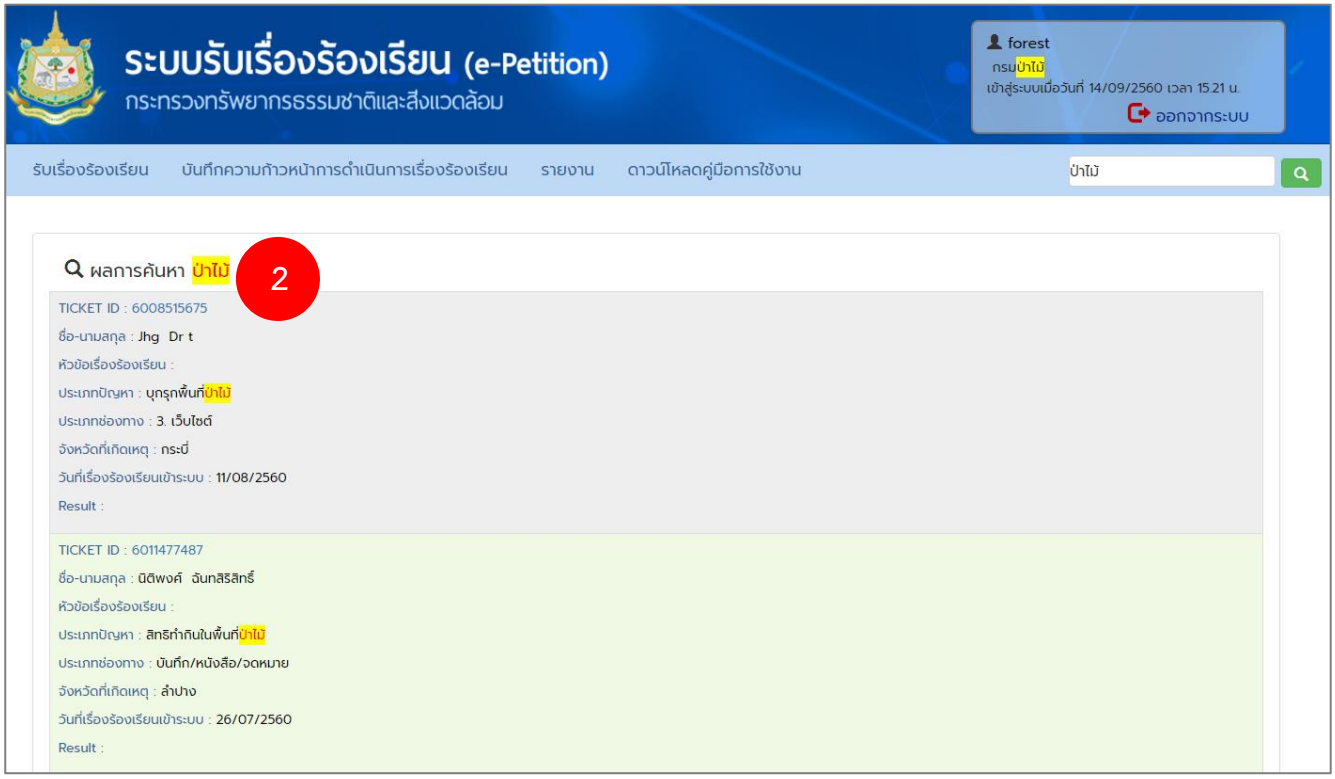
ส่วนที่ 1. การค้นหาข้อมูลในเมนูรับเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ช่องค้นหาเรื่องร้องเรียน และการค้นหาข้อมูลแบบมีเงื่อนไข

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



รูปที่ 4 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน

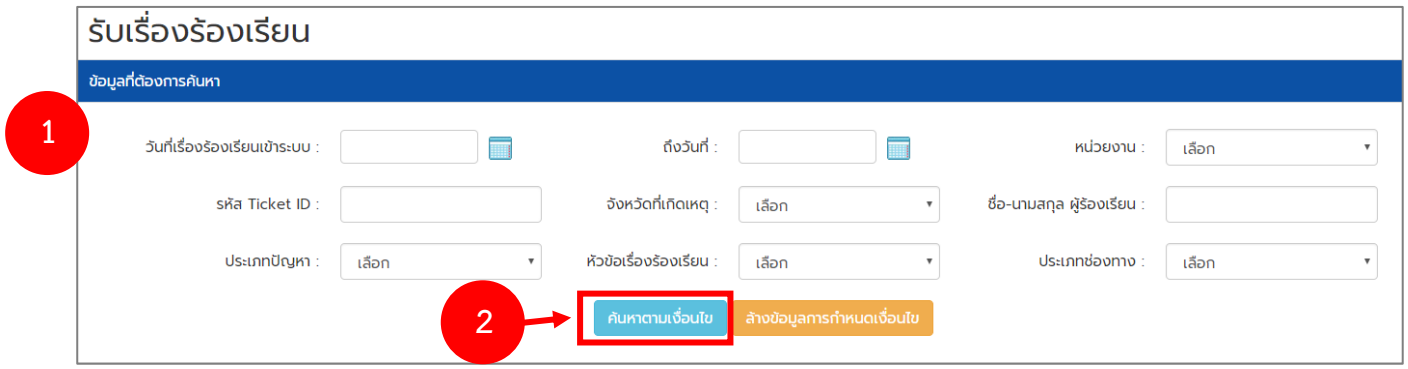
2. ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของการค้นหา “ป่าไม้” ตามที่ระบุขึ้นมาดังรูปที่ 5 ซึ่งแสดงรายละเอียด ดังนี้ Ticket ID, ชื่อ-นามสกุล, หัวข้อเรื่องร้องเรียน, ประเภทปัญหา, ประเภทช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน, จังหวัดที่เกิดเหตุ, วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ และผลลัพธ์ (Result) โดยเมื่อค้นหาคำหรือข้อความที่ต้องการแล้ว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



รูปที่ 5 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน

การค้นหาข้อมูล แบบมีเงื่อนไข

1. ผู้ใช้งานสามารถค้นหาข้อมูลเรื่องร้องเรียน โดยระบุเงื่อนไข ดังนี้



รูปที่ 6 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน แบบมีเงื่อนไข

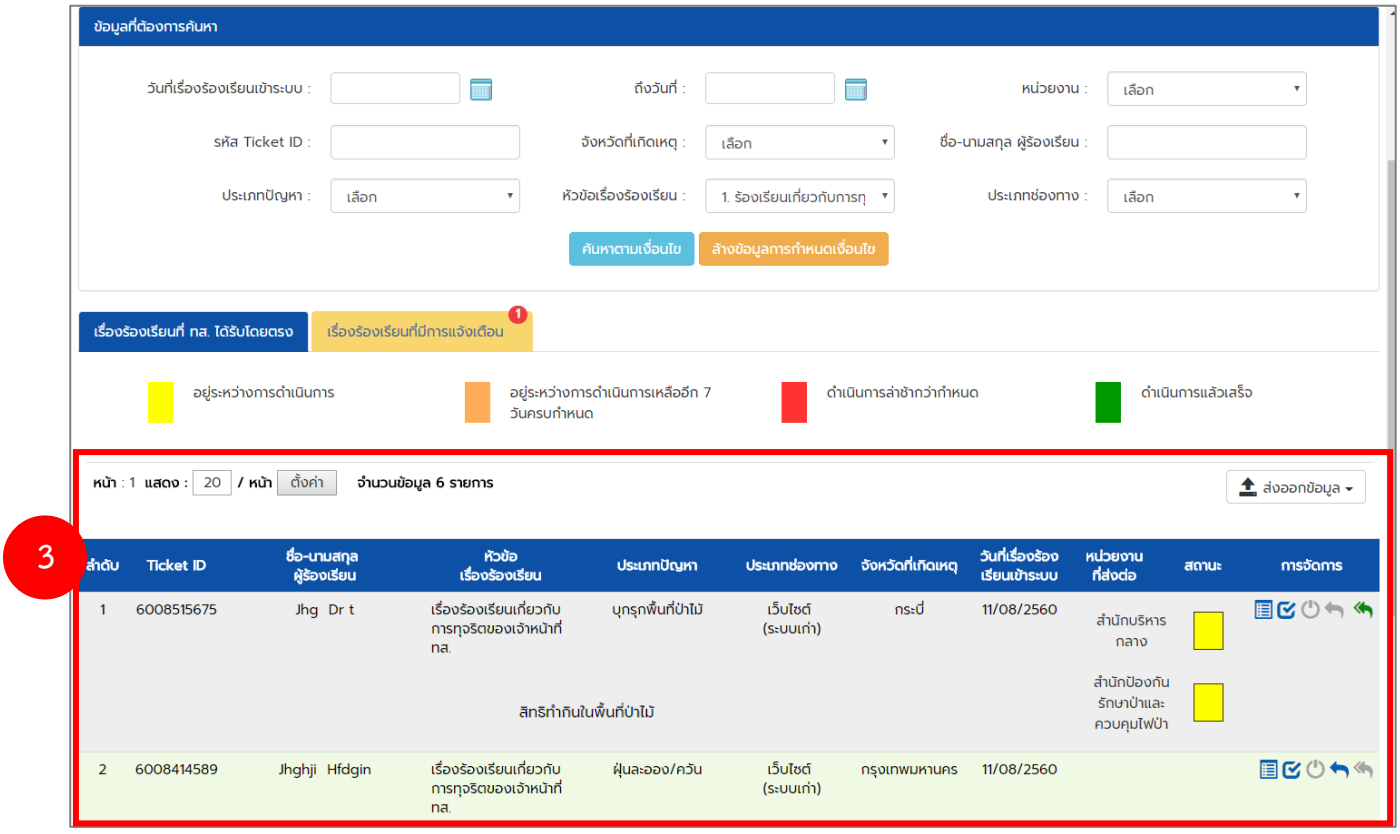
- กรอกวันที่ร้องเรียนเข้าระบบ (วันที่เริ่มต้น-ถึงวันที่) รูปแบบการกรอก (วว/ดด/ปี พ.ศ.) หรือคลิกเลือกวันที่จากปุ่มปฏิทิน ระบบจะแสดงหน้าจอปฏิทินขึ้นมา คลิกเลือกวันที่ตามต้องการ

- 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



รูปที่ 7 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน

**** อธิบายเพิ่มเติม สีของสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้***

ช่องว่าง ยังไม่มีสีใดๆ ปรากฏขึ้นมา แสดงว่า ยังไม่ได้บันทึกรับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

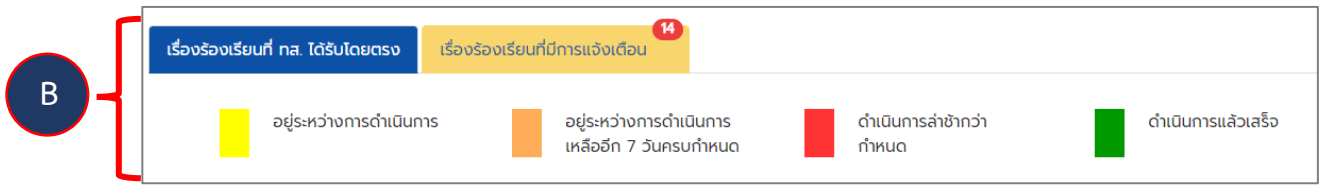
สีเหลือง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)

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



และแสดงคำอธิบายสีของเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

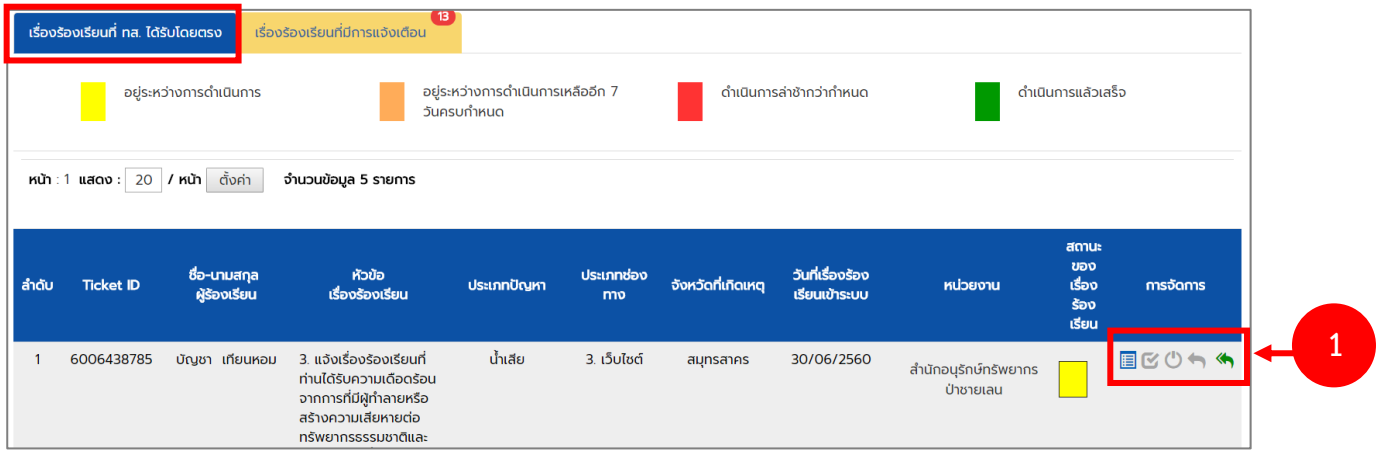
สีเหลือง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)

สีส้ม หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

สีแดง หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)

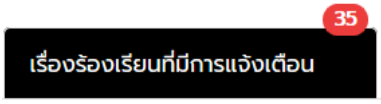
สีเขียว หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

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



รูปที่ 8 แสดงหน้าจอเมนูเรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

ส่วน B แท็บที่ 2 “**เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน**” แสดงรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ท่านดำเนินการ

ตัวเลขที่แสดงขึ้นมา 

หมายถึง จำนวนความคิดเห็น (comments) ที่ท่านยังไม่ได้เปิดอ่าน ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ท่านบันทึกเอง, เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือผู้บริหารบันทึกความคิดเห็นเข้ามา

ในหน้านี้ประกอบด้วย คำอธิบายสีของเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

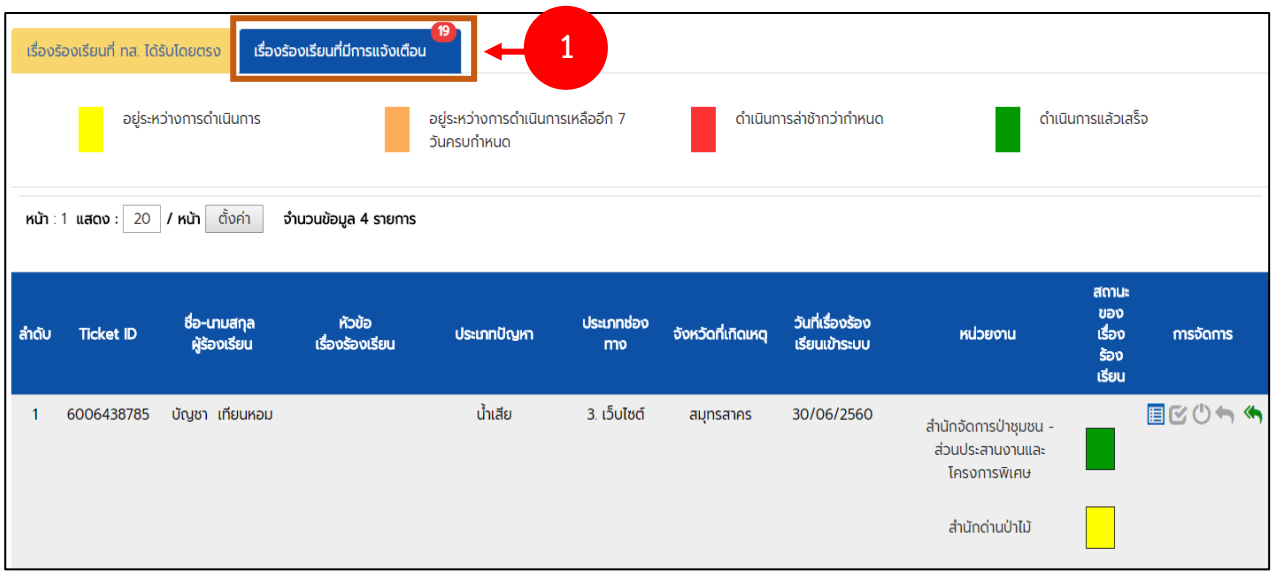
สีเหลือง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)

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

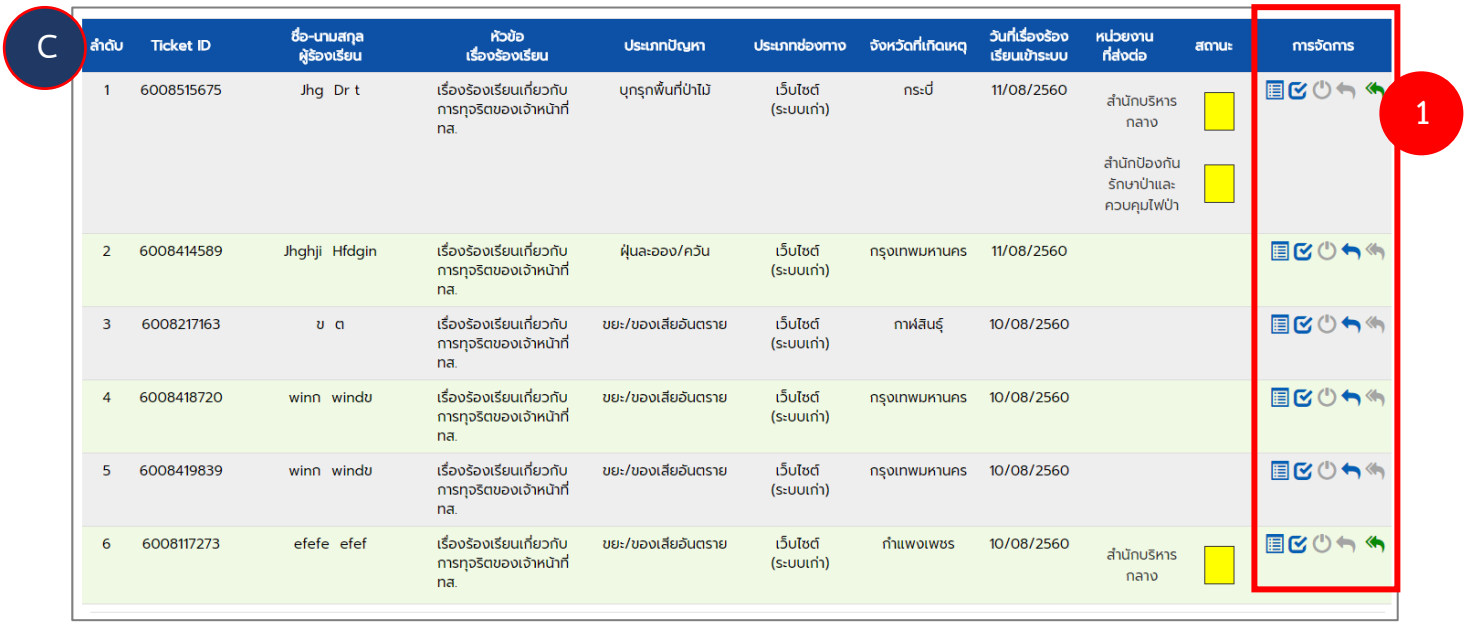


รูปที่ 9 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

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)

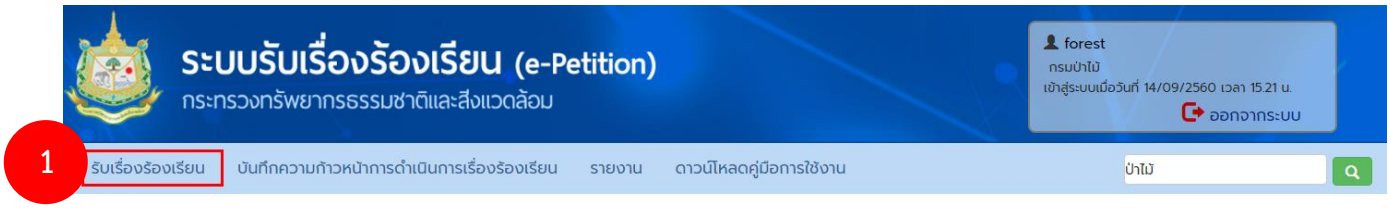


ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008515675	Jhg Dr t	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กระบี่	11/08/2560	สำนักบริหารกลาง สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า		
2	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ฝุ่นละออง/ควัน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560			
3	6008217163	ข ต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กาฬสินธุ์	10/08/2560			
4	6008418720	winn windข	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
5	6008419839	winn windข	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	10/08/2560			
6	6008117273	efefe efef	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กำแพงเพชร	10/08/2560	สำนักบริหารกลาง		

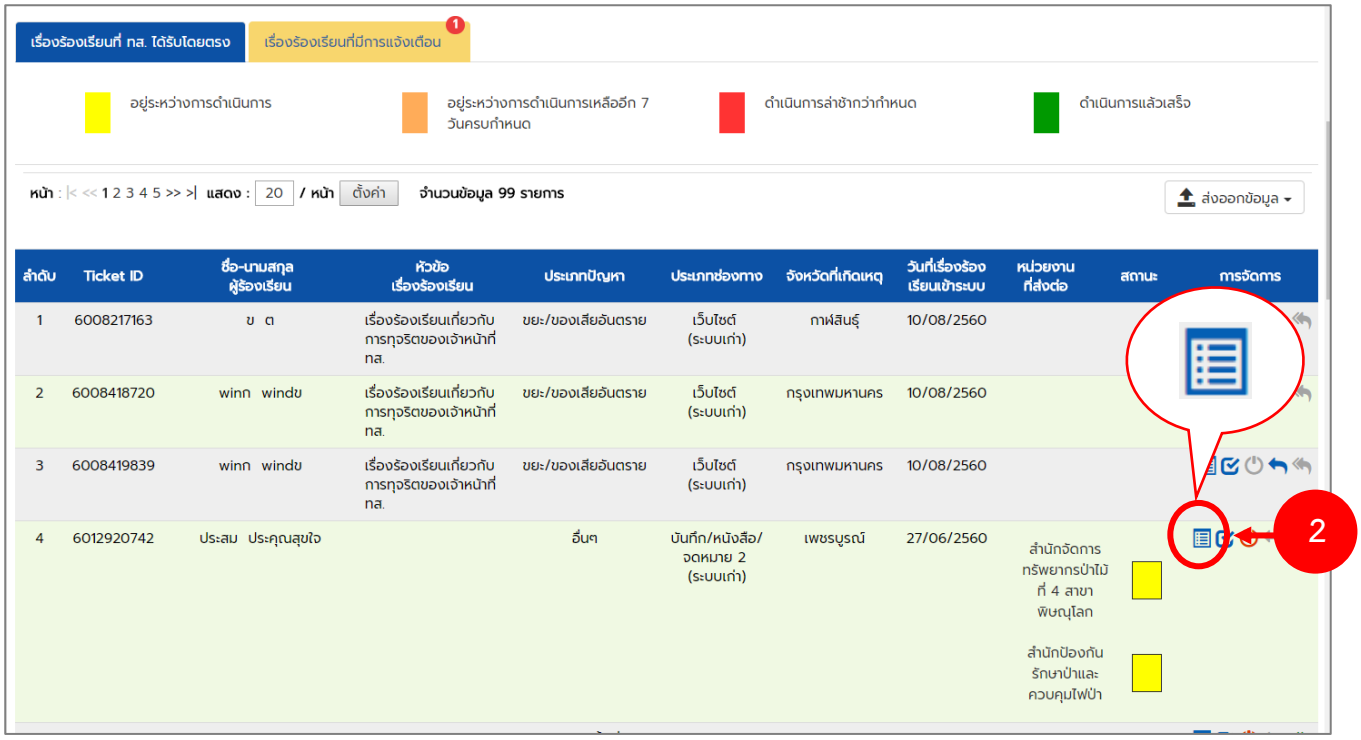
รูปที่ 10 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2.2 การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

1. คลิกเมนู **รับเรื่องร้องเรียน**

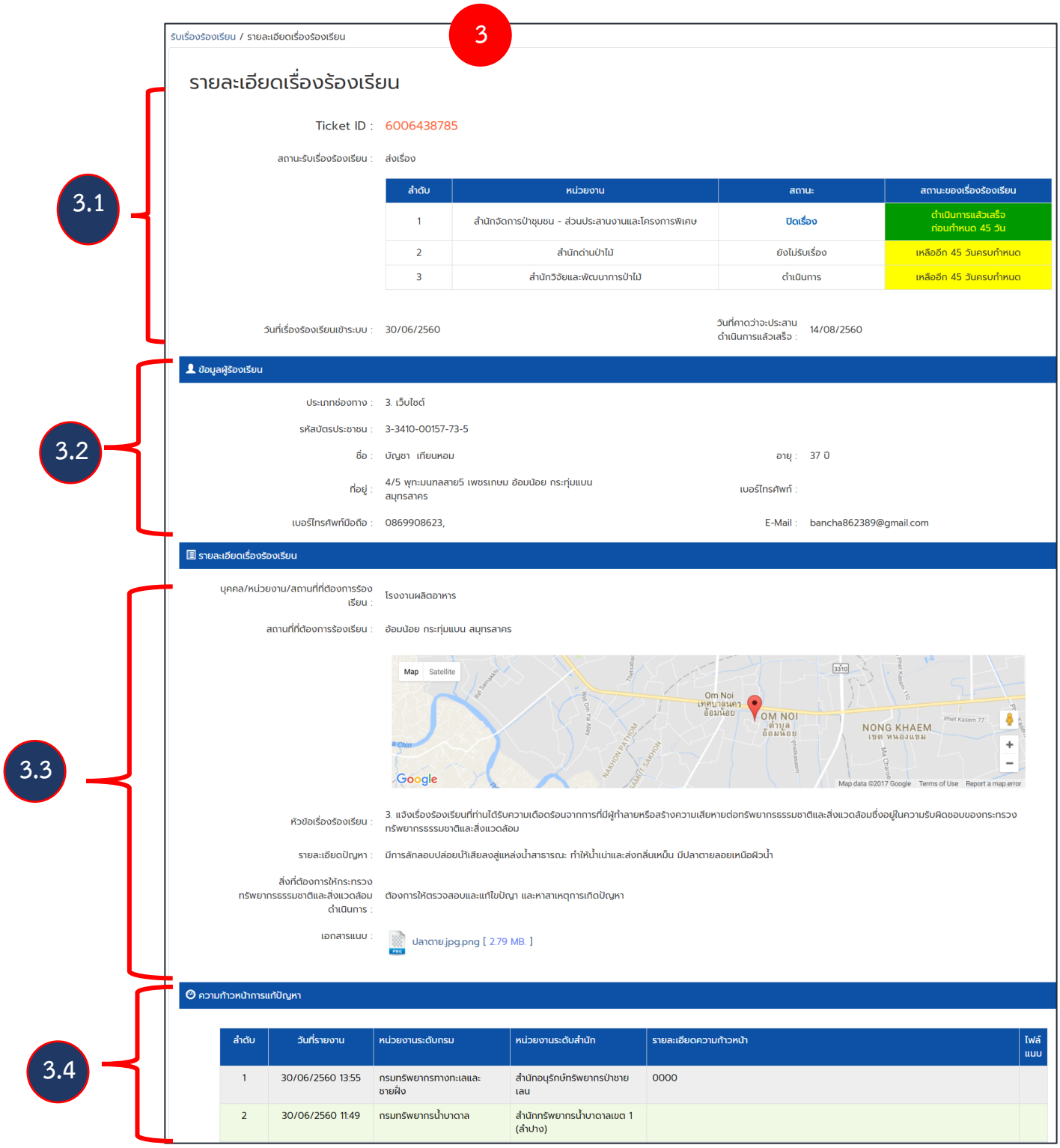


2. การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ให้คลิกปุ่ม **รายละเอียด** ในคอลัมน์ การจัดการ

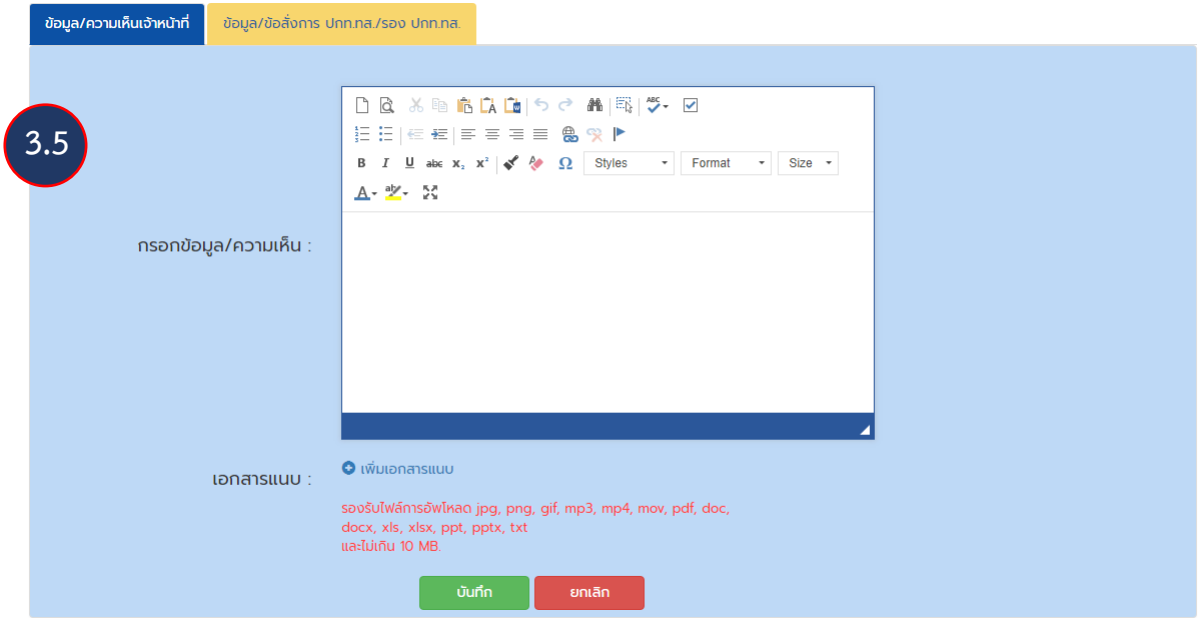


รูปที่ 11 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม แล้ว ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ในหน้านี้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกความคิดเห็นได้



รูปที่ 12 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

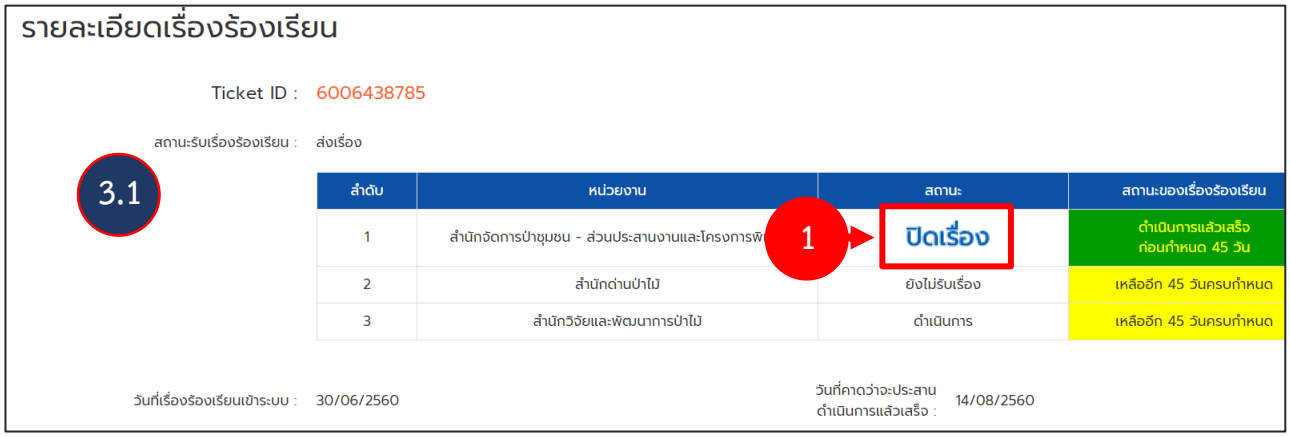


รูปที่ 13 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลของหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้

3.1 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

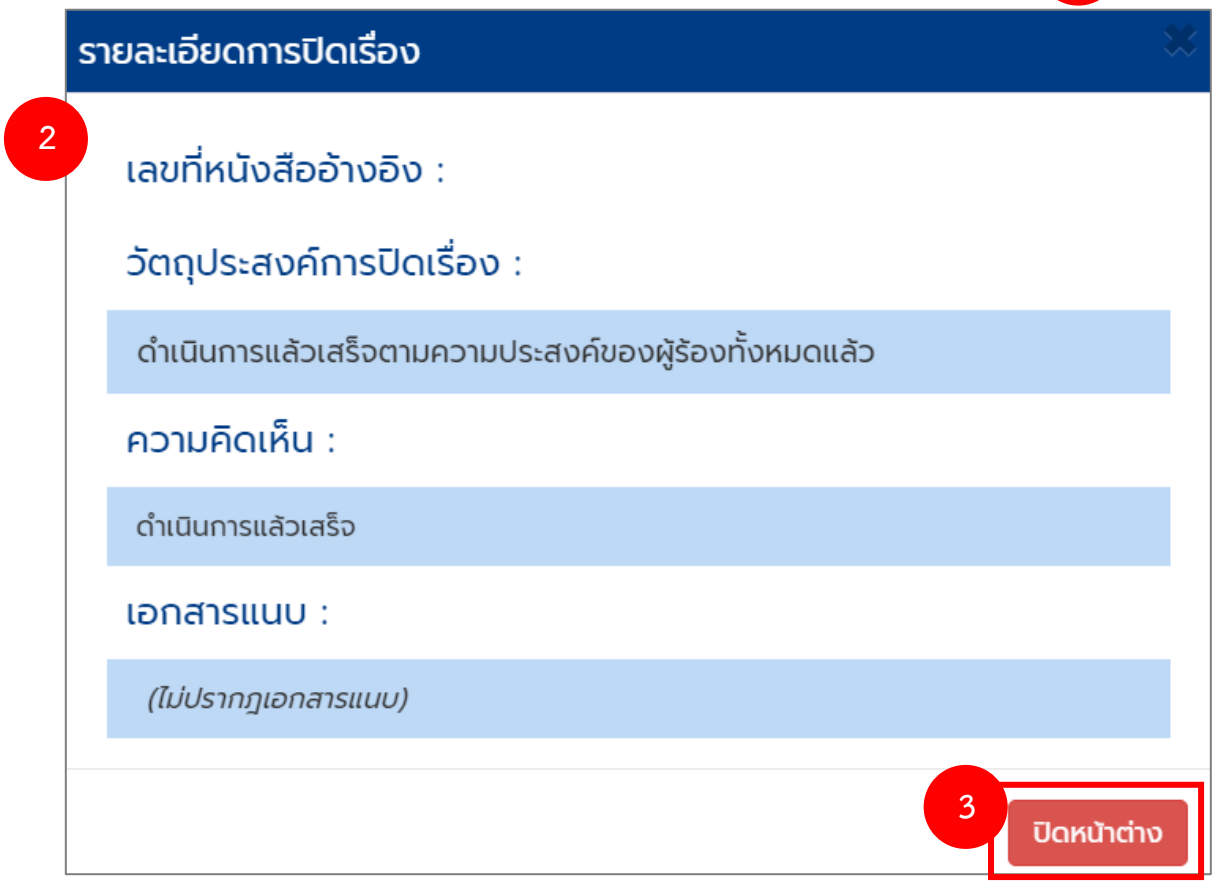
- รหัส Ticket ID
- สถานะรับเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลในตาราง แสดงชื่อหน่วยงาน สถานะ สถานะของเรื่องร้องเรียน แต่ละหน่วยงาน
- วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ
- วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ (45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส.ไปพิจารณาดำเนินการ)
- กรณีหน่วยงานใดที่ปิดเรื่องแล้ว ท่านสามารถคลิกที่ **"ปิดเรื่อง"** เพื่อดูรายละเอียดได้ [1]



รูปที่ 14 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

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

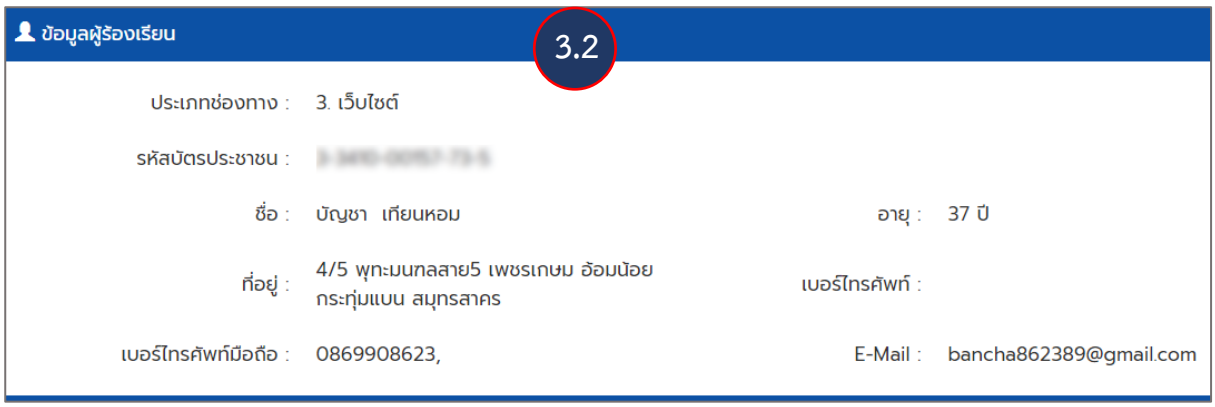
- เมื่ออ่านรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม **"ปิดหน้าต่าง"** เพื่อปิดหน้าจอนี้ [3]



รูปที่ 15 แสดงหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่อง

3.2 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

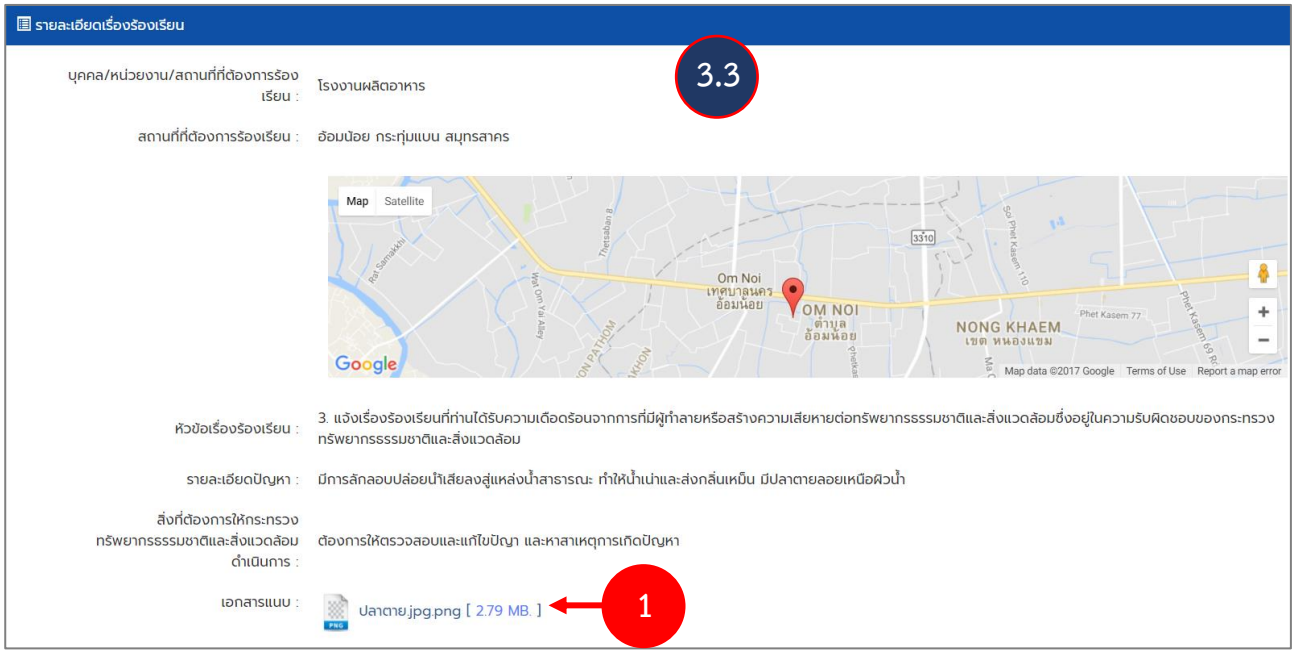
- ประเภทช่องทาง
- รหัสบัตรประชาชน
- ชื่อ-สกุล
- อายุ
- ที่อยู่
- เบอร์โทรศัพท์
- เบอร์โทรศัพท์มือถือ
- E-Mail



รูปที่ 16 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน

3.3 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

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



รูปที่ 17 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

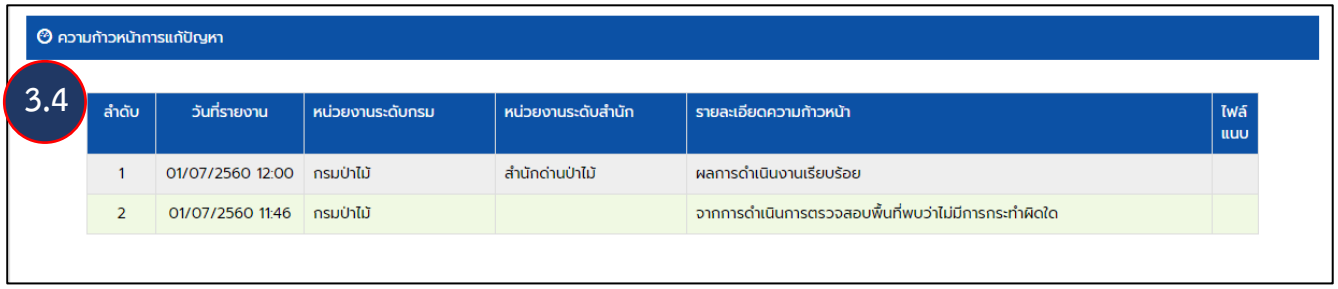
- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]

2

รูปที่ 18 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ

3.4 ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเข้ามา โดยแสดงข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบด้วย

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

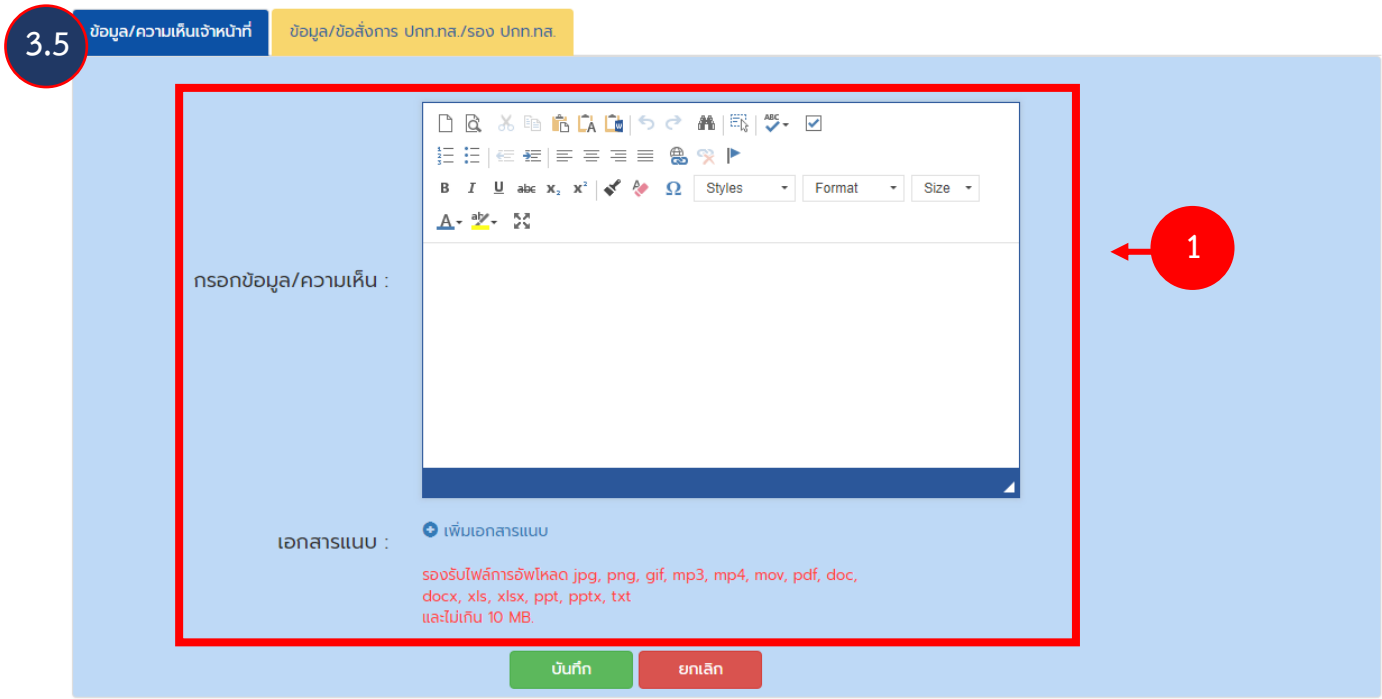


ลำดับ	วันที่รายงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับสำนัก	รายละเอียดความก้าวหน้า	ไฟล์แนบ
1	01/07/2560 12:00	กรมป่าไม้	สำนักด่านป่าไม้	ผลการดำเนินงานเรียบร้อย	
2	01/07/2560 11:46	กรมป่าไม้		จากการดำเนินการตรวจสอบพื้นที่พบว่าไม่มีการกระทำผิดใด	

รูปที่ 19 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา

3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

1. เป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับกรอกความคิดเห็น และแนบไฟล์ประกอบได้ (ดูขั้นตอนในหน้าถัดไป)

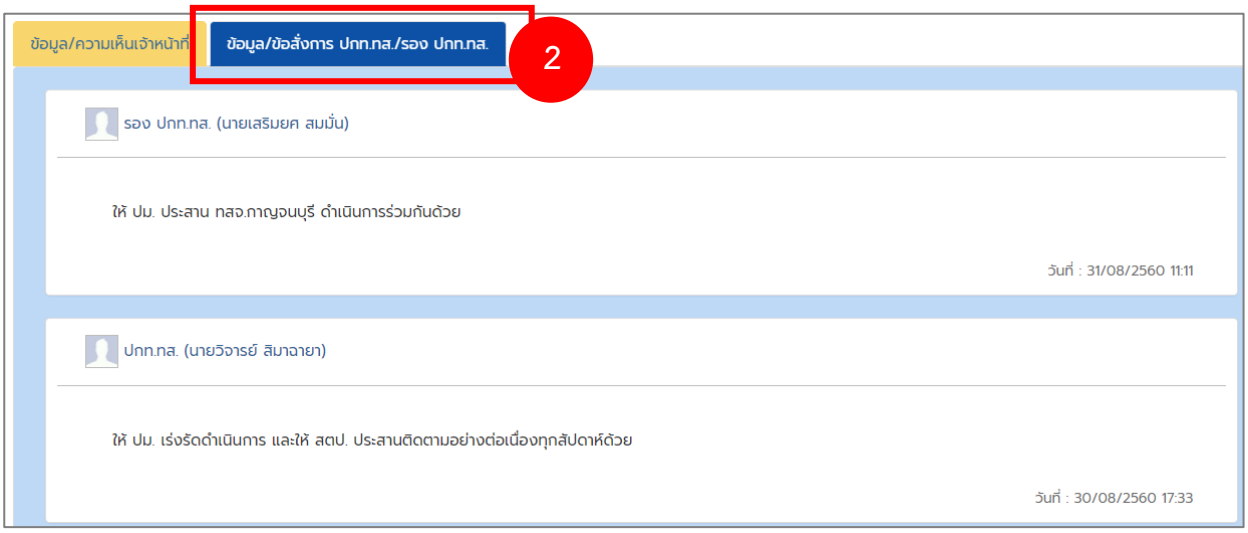


รูปที่ 20 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่

2. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น/ ข้อสั่งการของผู้บริหารได้ โดยคลิกที่แท็บ **ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.**

* หากไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงเป็นหน้าว่าง*

สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกข้อมูล/ข้อสั่งการปกท.ทส.ที่มุมขวาล่าง

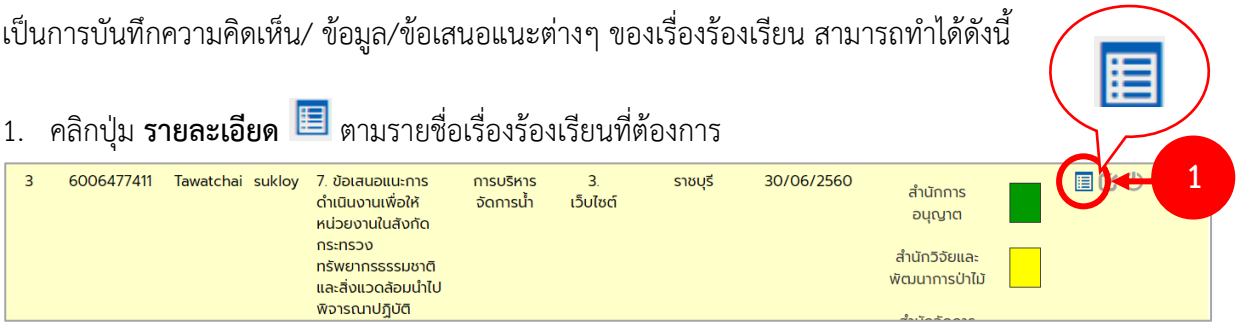


รูปที่ 21 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ผู้บริหาร

2.3 การบันทึกข้อมูล/ ความคิดเห็น

เป็นการบันทึกความคิดเห็น/ ข้อมูล/ข้อเสนอแนะต่างๆ ของเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้ดังนี้

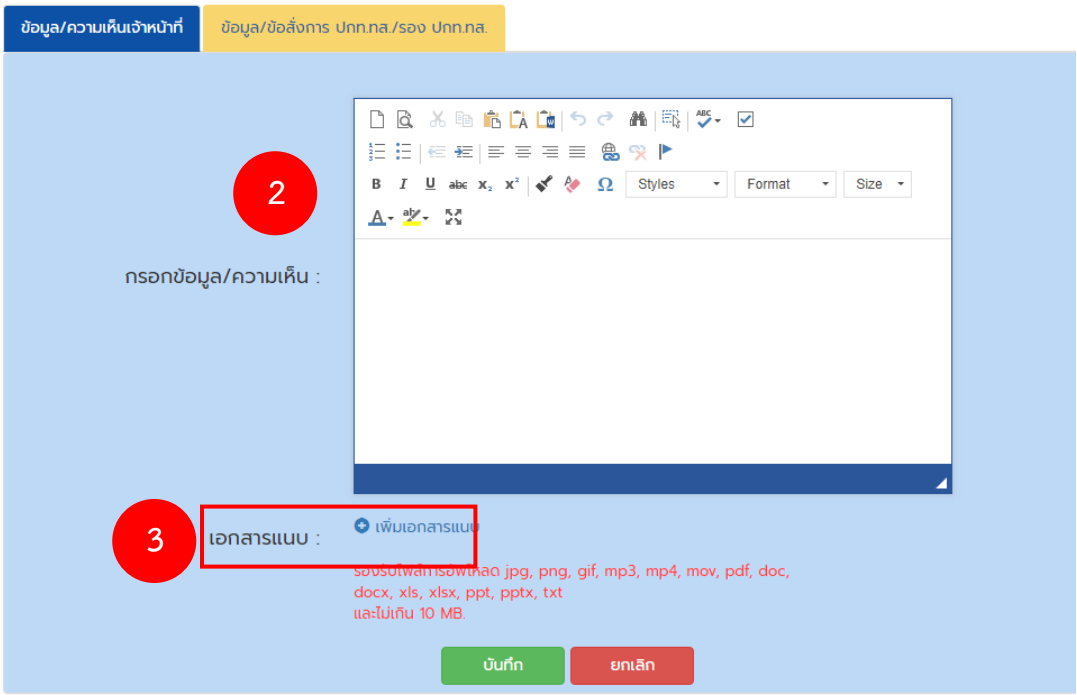
1. คลิกปุ่ม **รายละเอียด** ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



รูปที่ 22 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

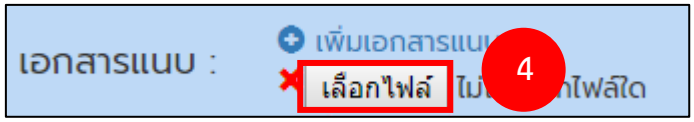
2. เมื่อคลิกปุ่ม แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ซึ่งเป็นข้อมูล/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ ท่านสามารถกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ลงไปในช่อง **กรอกข้อมูล/ ความเห็น**

3. หากต้องการแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ**



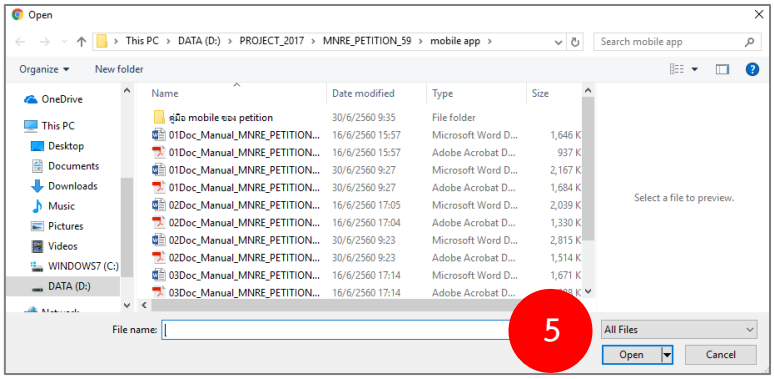
รูปที่ 23 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

4. ระบบจะแสดงปุ่มเพื่อให้เลือกไฟล์อัพโหลดขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **เลือกไฟล์**



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

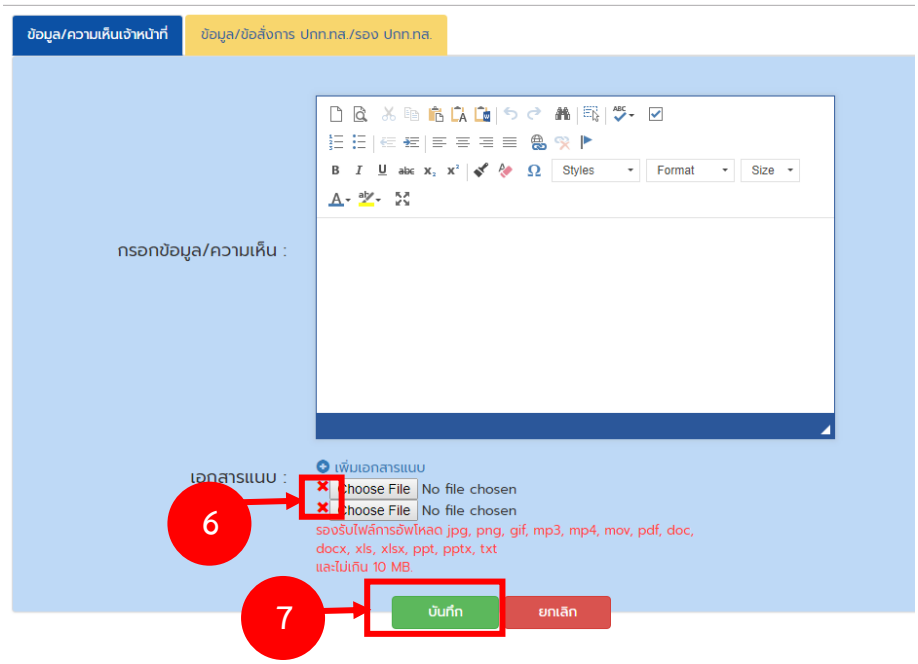
5. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 24 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

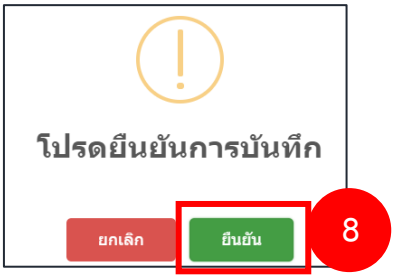
6. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม **ลบ**

7. เมื่อกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **บันทึก** และยืนยันการบันทึก



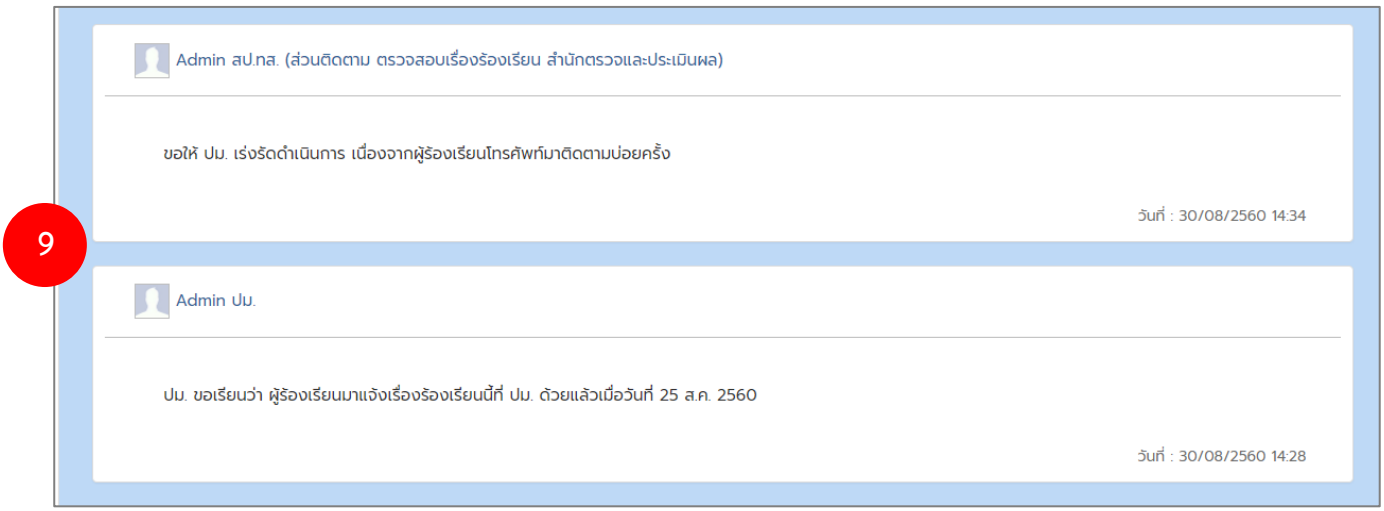
รูปที่ 25 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

8. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **ยืนยัน**



รูปที่ 26 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

9. ระบบจะแสดงรายการความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่บันทึกขึ้นมา สังเกตได้ว่า จะมีวันที่ เวลา ที่บันทึกได้จากมุมขวาล่างของแต่ละความคิดเห็นแสดงขึ้นมาด้วย



รูปที่ 27 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

10. เจ้าหน้าที่สามารถเรียกดูข้อคิดเห็น หรือข้อสั่งการของผู้บริหาร

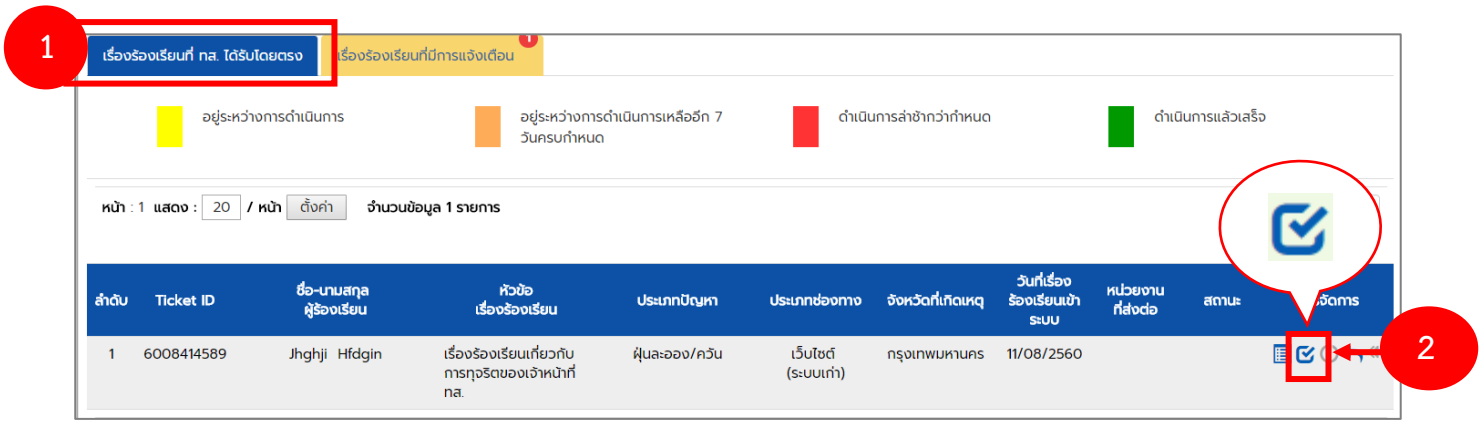
โดยคลิกแท็บ **ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทส./รอง ปกท.ทส.**

สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกข้อมูล/ข้อสั่งการปกท.ทส.ที่มุมขวาล่าง

รูปที่ 28 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ผู้บริหาร

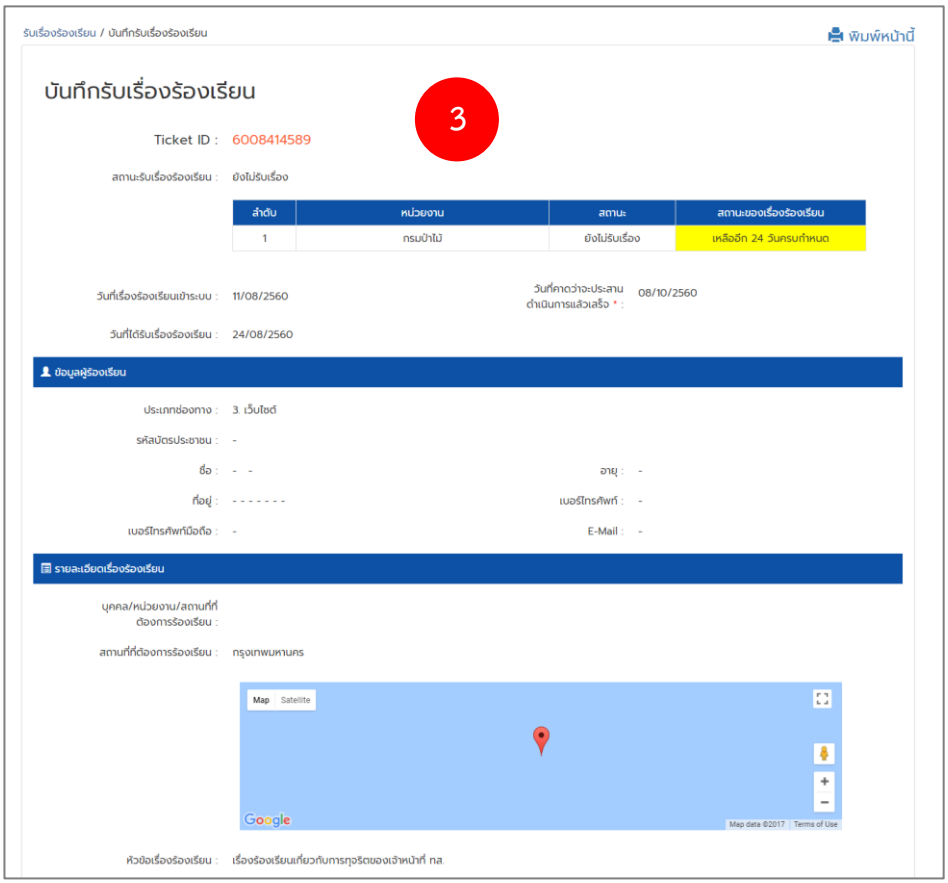
2.4 การบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน

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



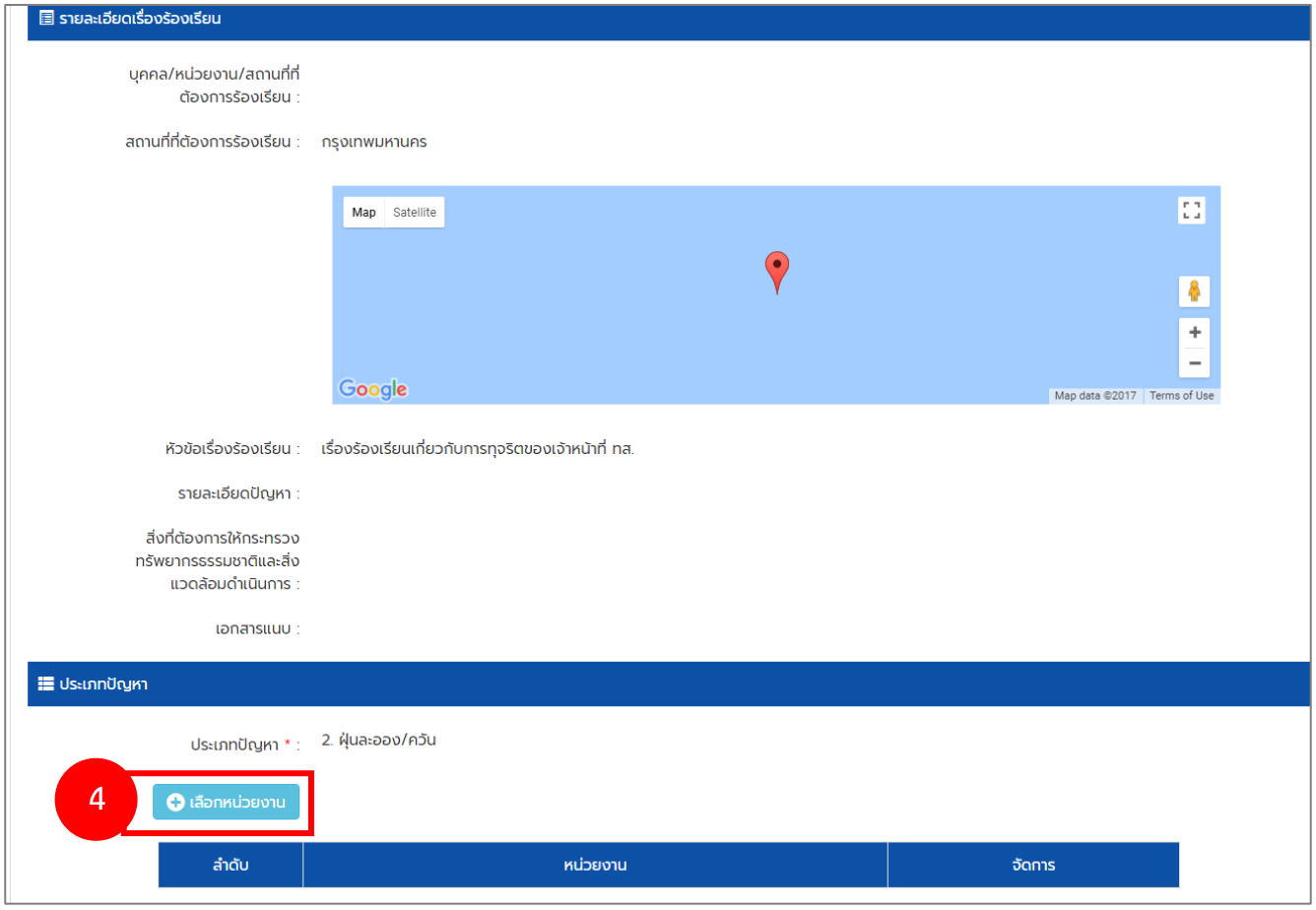
รูปที่ 29 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม แล้ว ระบบจะแสดงจะหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียนขึ้นมา



รูปที่ 30 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

4. ให้เลือกชื่อหน่วยงานภายใต้สังกัดของหน่วยงานท่าน ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน โดยคลิกปุ่ม **เลือกหน่วยงาน**

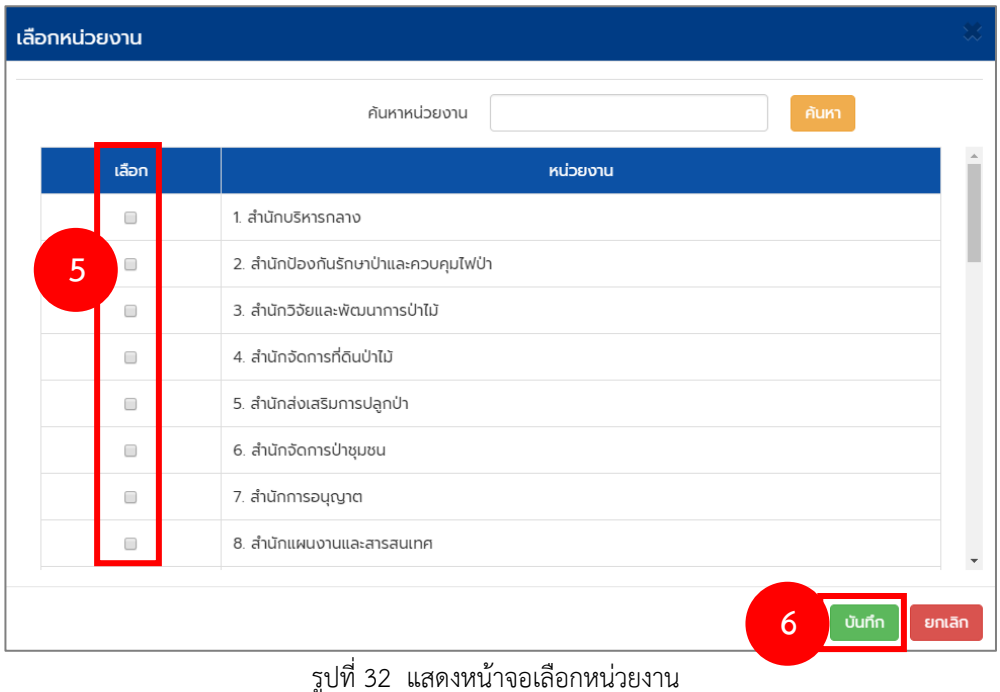


รูปที่ 31 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

5. เมื่อคลิกปุ่ม

แล้ว ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานในสังกัดของหน่วยงานท่านขึ้นมา จากนั้นคลิกเลือกชื่อหน่วยงาน (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)

6. เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่ม **บันทึก**



รูปที่ 32 แสดงหน้าจอเลือกหน่วยงาน

7. ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานที่เลือกขึ้นมา หากเลือกหน่วยงานผิด สามารถลบรายชื่อหน่วยงานออกได้ โดยคลิกปุ่ม “**ลบ**”

8. เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม “**ส่งเรื่อง**”

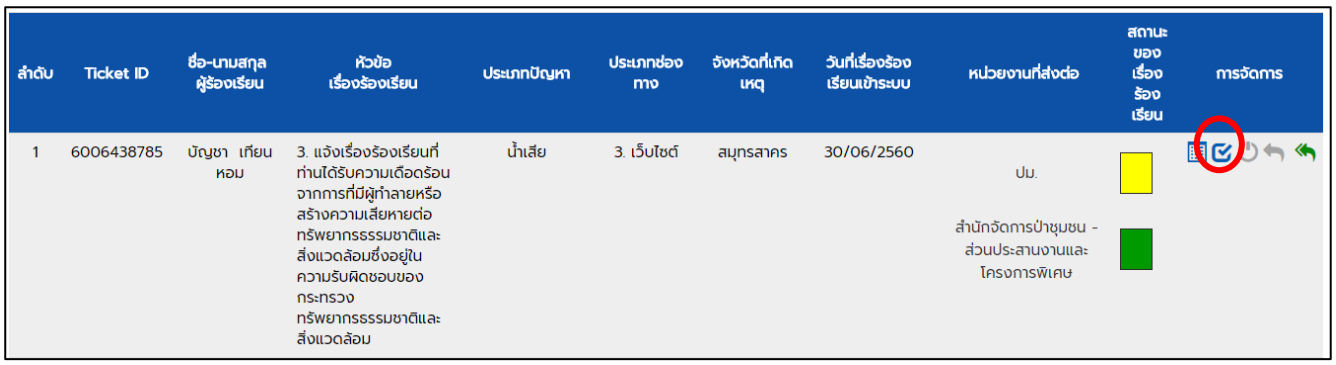
รูปที่ 33 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน

9. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา จากนั้นยืนยันการส่งเรื่อง ให้คลิกปุ่ม **ยืนยัน**

รูปที่ 34 แสดงหน้าจอยืนยันการส่งเรื่อง

**** หมายเหตุ**

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนไปแล้ว ท่านสามารถส่งเรื่องร้องเรียนเพิ่มให้หน่วยงานภายใต้สังกัดได้ โดยคลิกปุ่ม จากหน้าจอหลัก (สามารถดูขั้นตอนการทำงานได้ตามข้อ 2.4 การบันทึกรับเรื่องร้องเรียน/ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน)



ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เทียนหอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	ปม. สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ		

รูปที่ 35 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

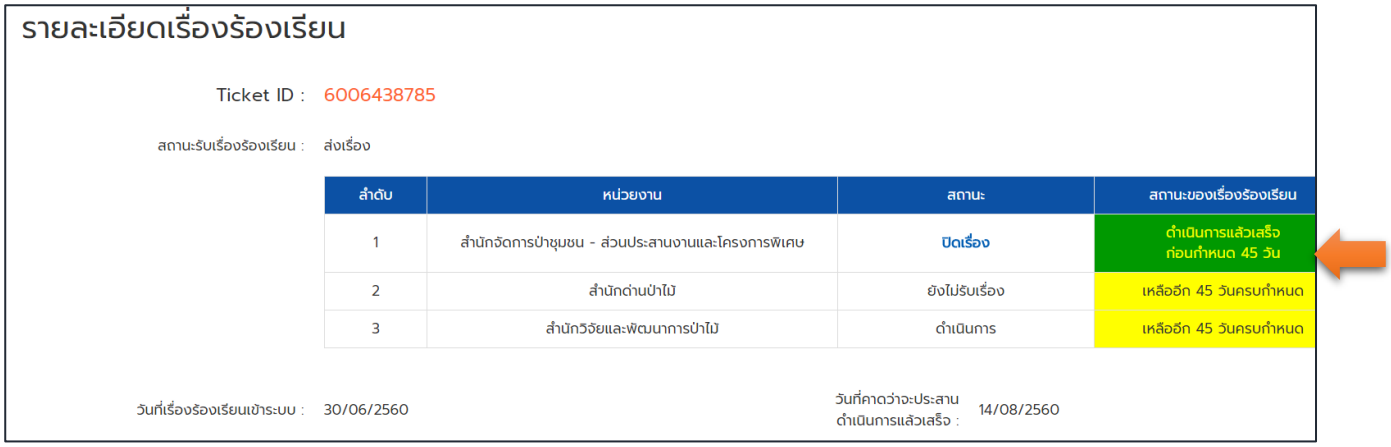
สามารถตรวจสอบสถานะการรับเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดได้ โดยคลิกปุ่ม จากหน้าจอหลัก

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เทียนหอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	ปม. สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ		

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

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 30/06/2560

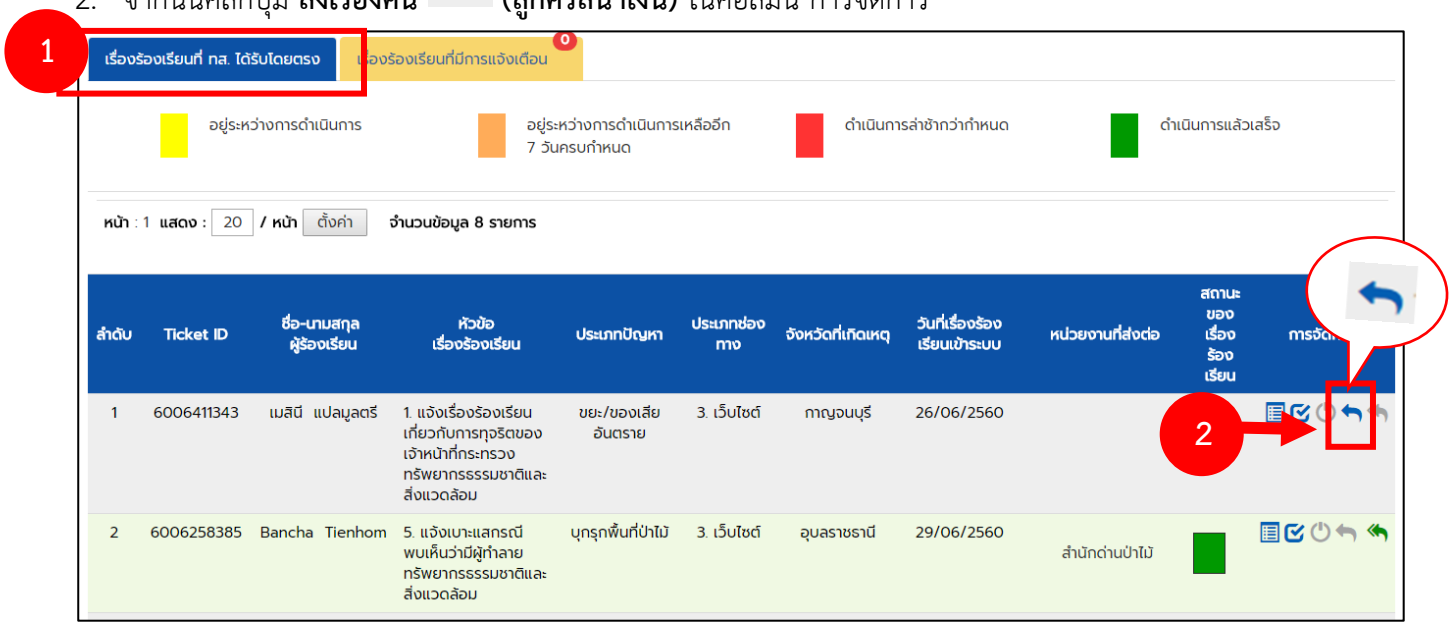
วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560

รูปที่ 37 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

2.5 การส่งเรื่องคืน

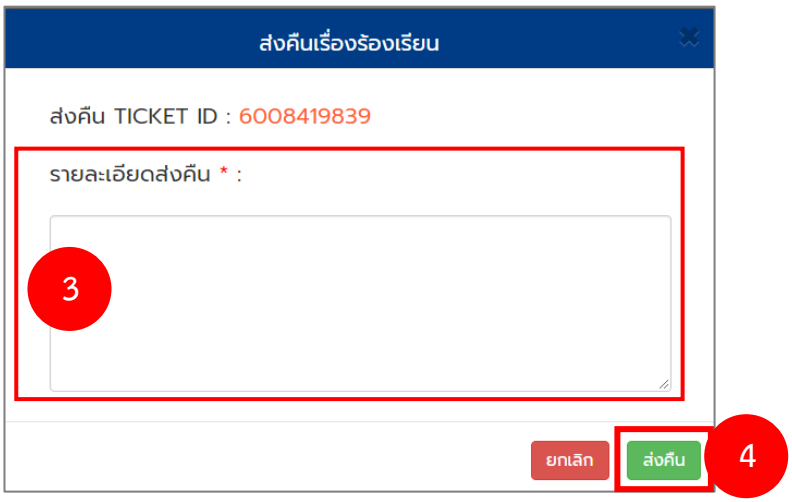
การส่งเรื่องคืน ทำได้ในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน จึงคลิกส่งคืน พร้อมกับกรอกรายละเอียดส่งคืน (การส่งเรื่องคืนจะต้องดำเนินการก่อนที่จะกดบันทึกรับเรื่องร้องเรียน) มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกแท็บ **เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง**
2. จากนั้นคลิกปุ่ม **ส่งเรื่องคืน** **(ลูกศรสีน้ำเงิน)** ในคอลัมน์ การจัดการ



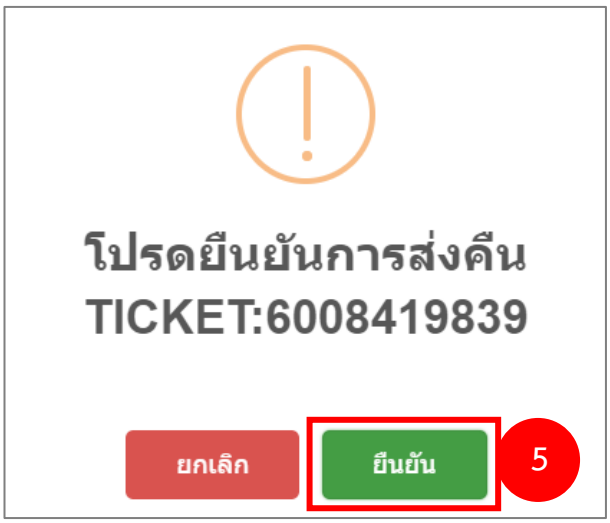
รูปที่ 38 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. ระบบจะแสดงกล่องการส่งคืนเรื่องร้องเรียนขึ้นมา โดยแสดง Ticket Id ที่จะส่งคืน และมีช่องให้กรอกรายละเอียดการส่งคืน
4. จากนั้นคลิกปุ่ม **ส่งคืน**



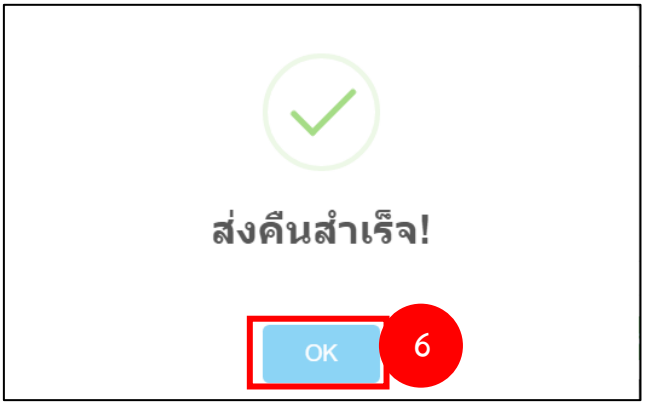
รูปที่ 39 แสดงหน้าจอดึงเรื่องร้องเรียนคืน

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



รูปที่ 40 แสดงหน้าจอยืนยันการส่งคืนเรื่องร้องเรียน

6. เมื่อคลิกปุ่ม **ยืนยัน** แล้ว ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมาว่า ส่งคืนสำเร็จ จากนั้นคลิกปุ่ม OK

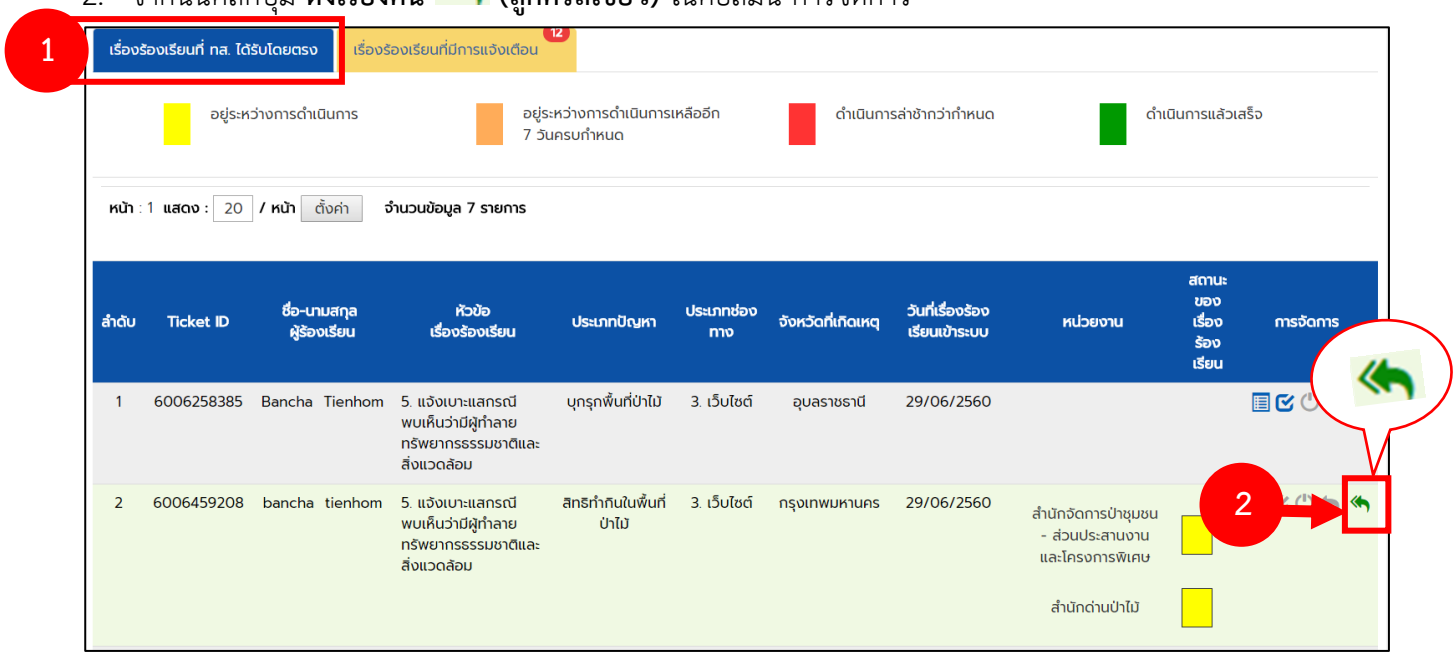


รูปที่ 41 แสดงหน้าจอแจ้งส่งคืนสำเร็จ

2.6 การดึงเรื่องคืน

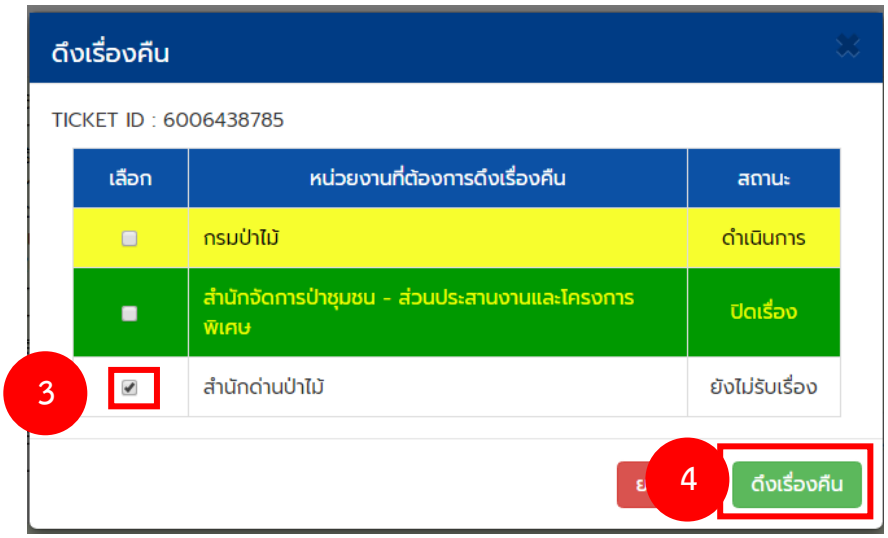
การดึงเรื่องคืน กรณีส่งข้อมูลเรื่องร้องเรียนไปผิดหน่วยงาน มีขั้นตอนดังนี้

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



รูปที่ 42 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

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

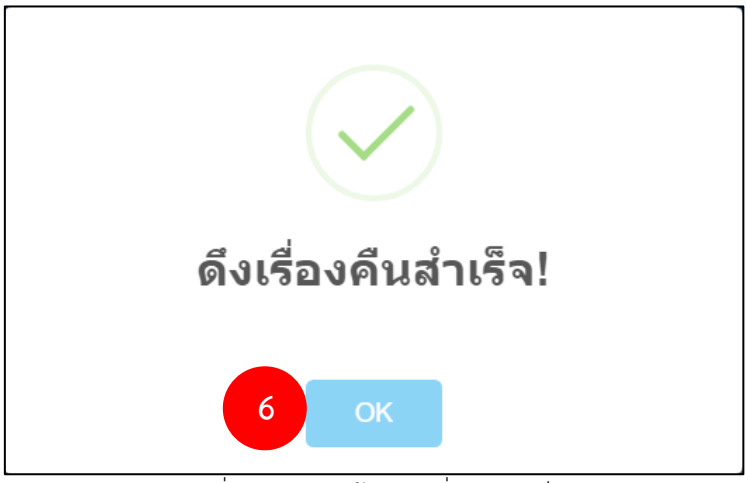


รูปที่ 43 แสดงหน้าจอดึงเรื่องร้องเรียนคืน

5. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา คลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อยืนยันการดึงเรื่องคืน

รูปที่ 44 แสดงหน้าจอยืนยันการดึงเรื่องร้องเรียนคืน

6. เมื่อคลิกปุ่ม **ยืนยัน** แล้ว ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมาว่า ดึงเรื่องคืนสำเร็จ จากนั้นคลิกปุ่ม OK

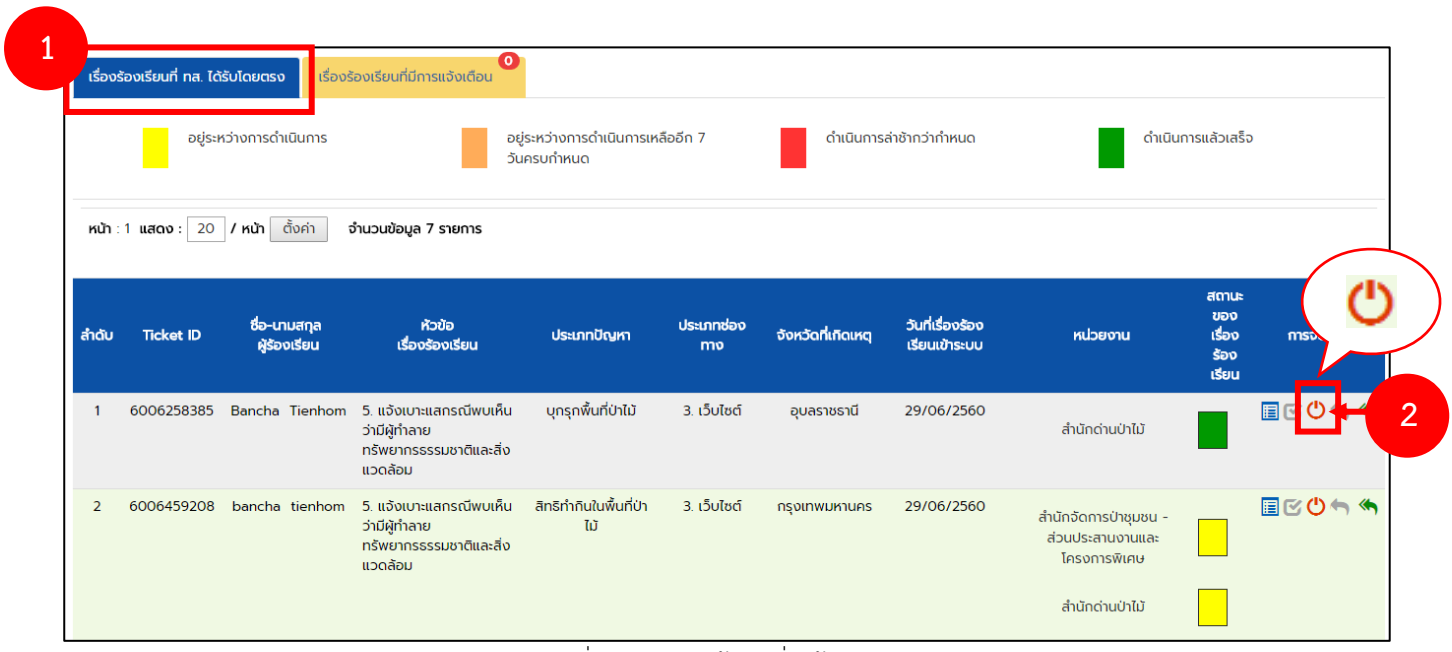


รูปที่ 45 แสดงหน้าจอดึงเรื่องคืนสำเร็จ

2.7 การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียน

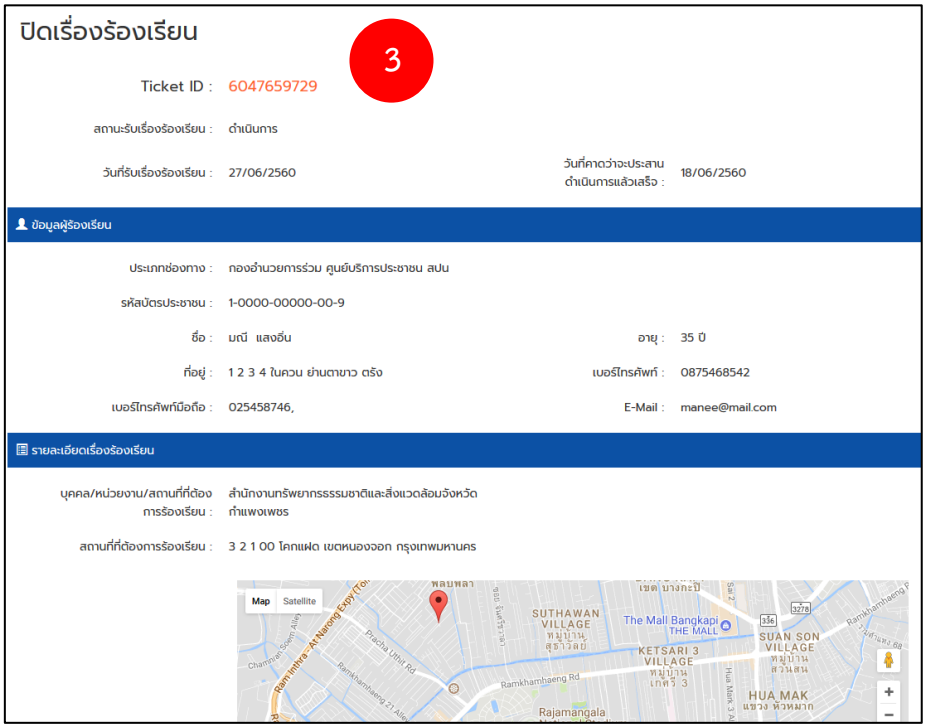
การปิดเรื่อง จะสามารถดำเนินการได้หลังจากบันทึกรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

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



รูปที่ 46 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. ระบบแสดงหน้าจอบันทึกการปิดเรื่องขึ้นมา



รูปที่ 47 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

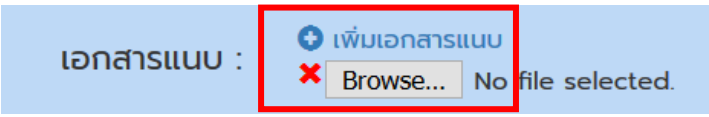
4. กรอกรายละเอียดการปิดเรื่องร้องเรียนลงไป ดังนี้

- กรอกเลขที่หนังสืออ้างอิง
- เลือกวัตถุประสงค์การปิดเรื่อง จาก List box
- กรอกความคิดเห็น

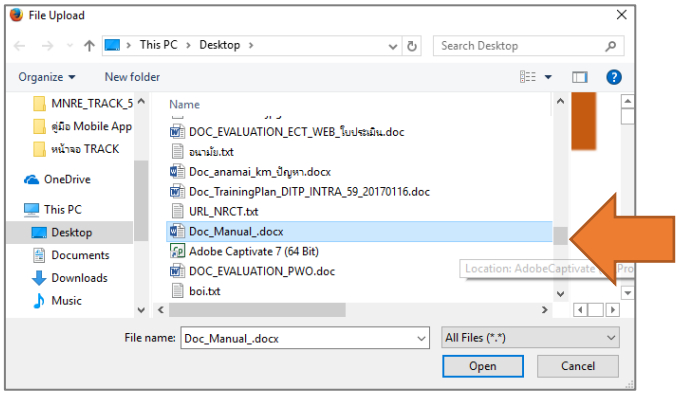
รูปที่ 48 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

- เอกสารแนบ ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสาร** จากนั้นคลิกปุ่ม Browse เพื่อแนบไฟล์

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

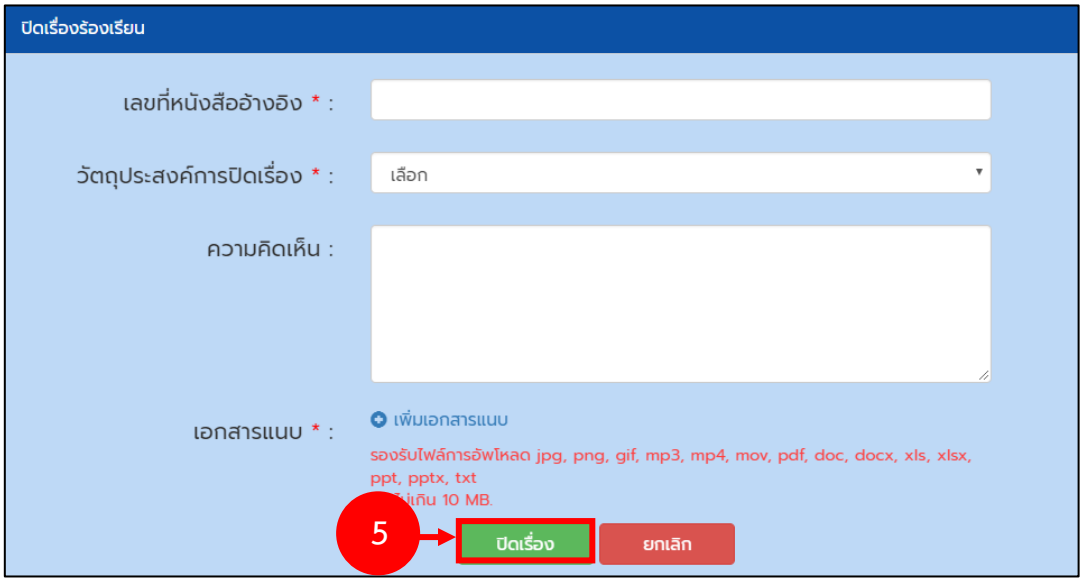


- จากนั้นคลิกเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



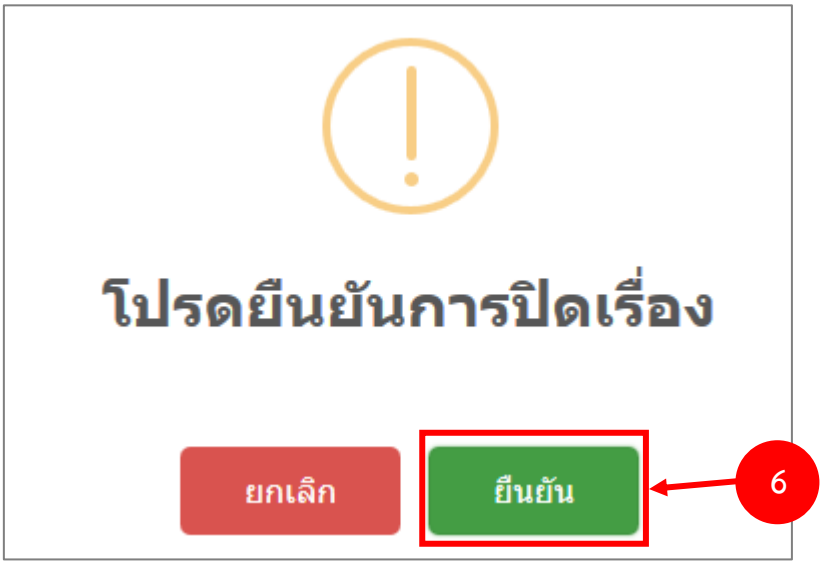
รูปที่ 49 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์แนบ

5. เมื่อกรอกข้อมูลการปิดเรื่องเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **ปิดเรื่อง**



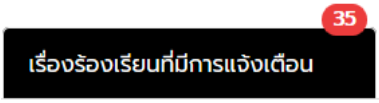
รูปที่ 50 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

6. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา เพื่อให้ยืนยันการปิดเรื่อง คลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อปิดเรื่องร้องเรียน

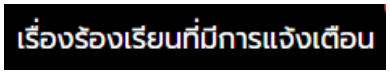


รูปที่ 51 แสดงหน้าจอแจ้งเตือนการปิดเรื่องร้องเรียน

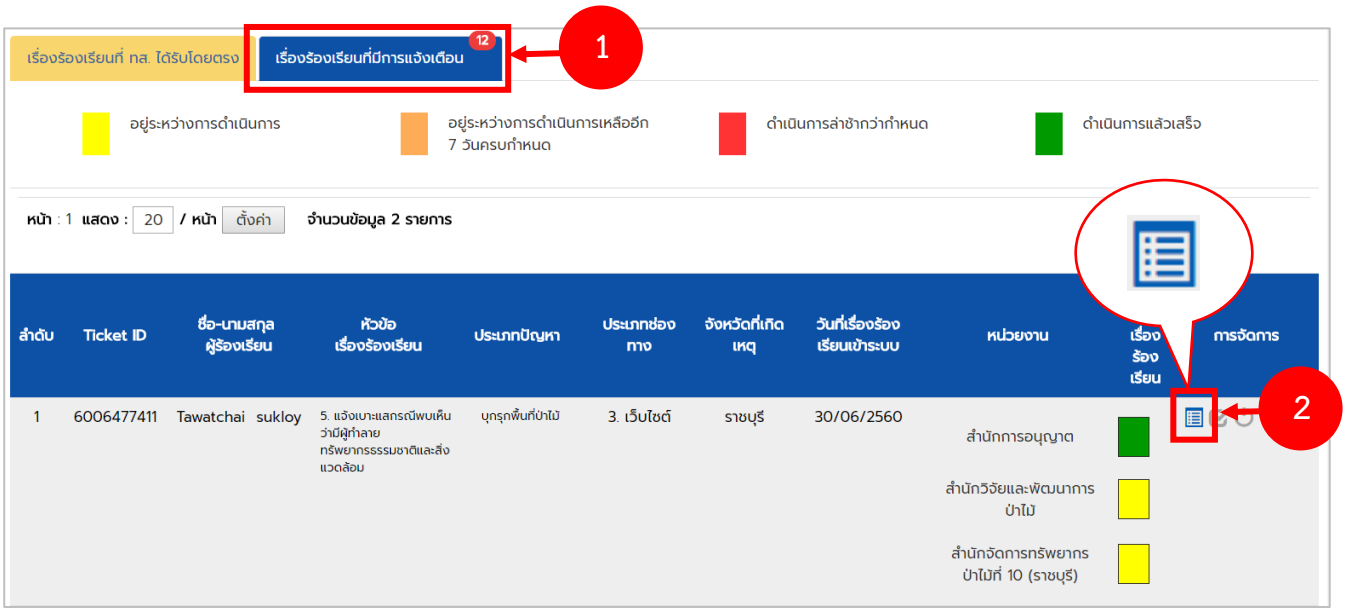
2.8 เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

ตัวเลขที่แสดงขึ้นมา 

หมายถึง จำนวนความคิดเห็น (comments) ที่ท่านยังไม่ได้เปิดอ่าน ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่ท่านบันทึกเอง, เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือผู้บริหารบันทึกความคิดเห็นเข้ามา

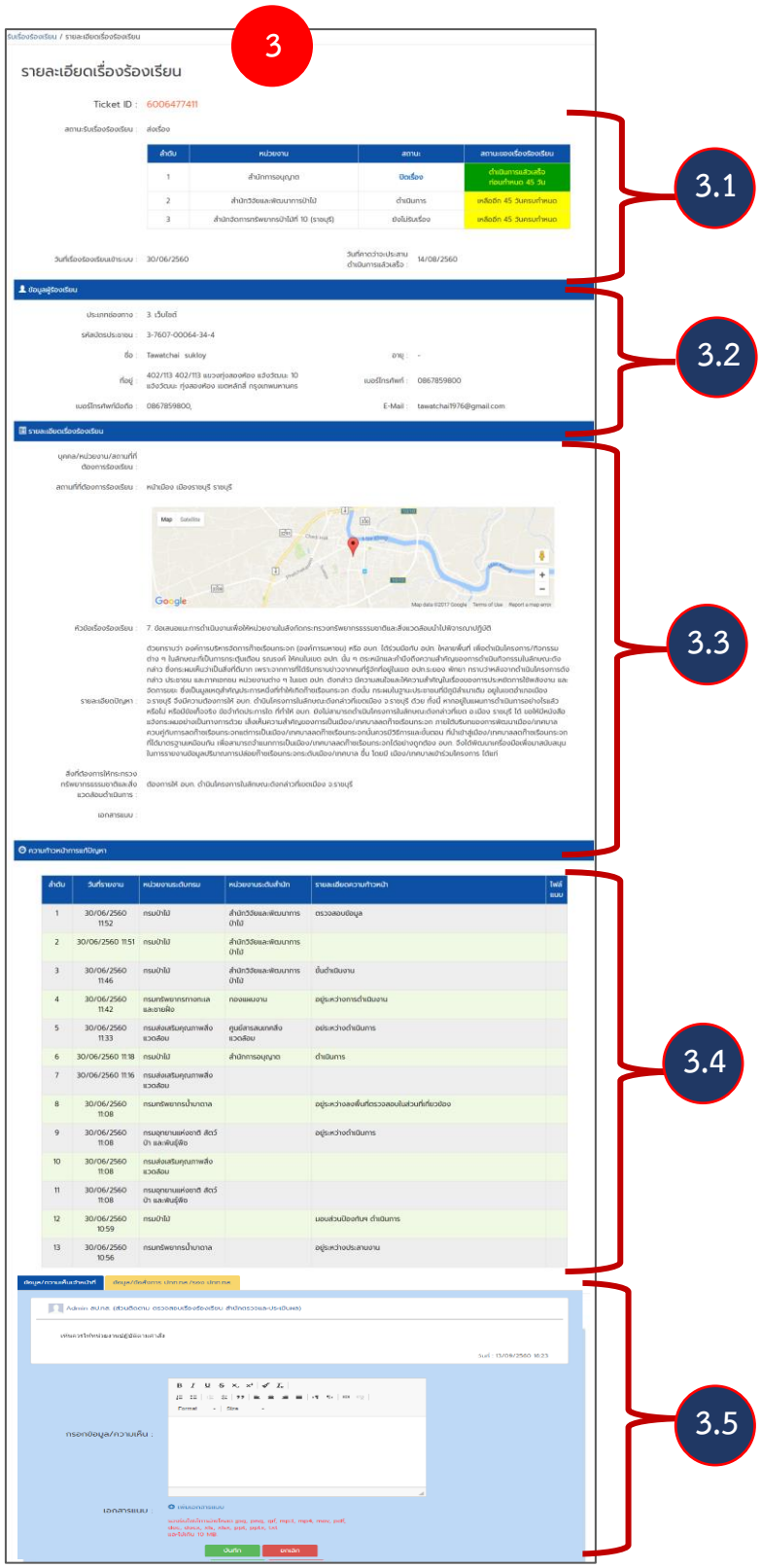
1. คลิกแท็บ 

2. จากนั้นคลิกปุ่ม **แสดงรายละเอียด** ในคอลัมน์ การจัดการ



รูปที่ 52 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

3. เมื่อคลิกปุ่ม แล้ว ระบบแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา

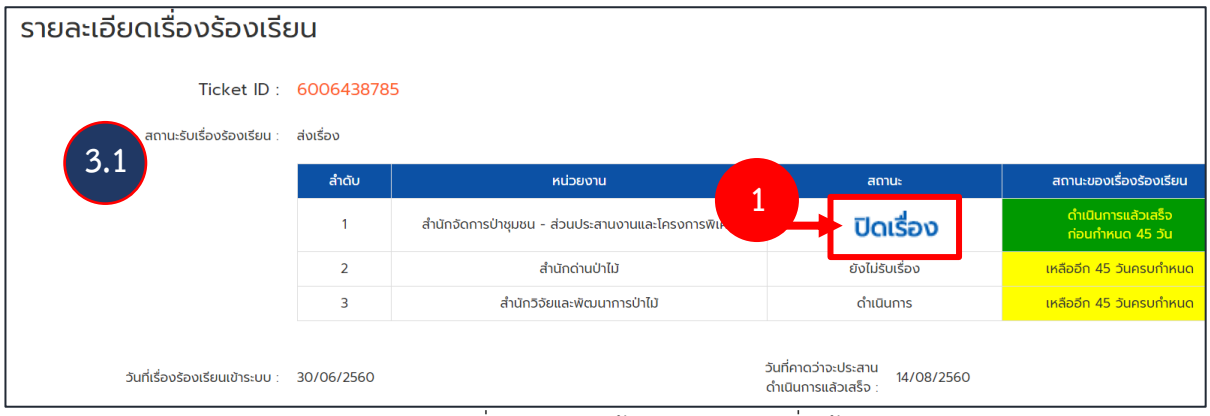


รูปที่ 53 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

หน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้

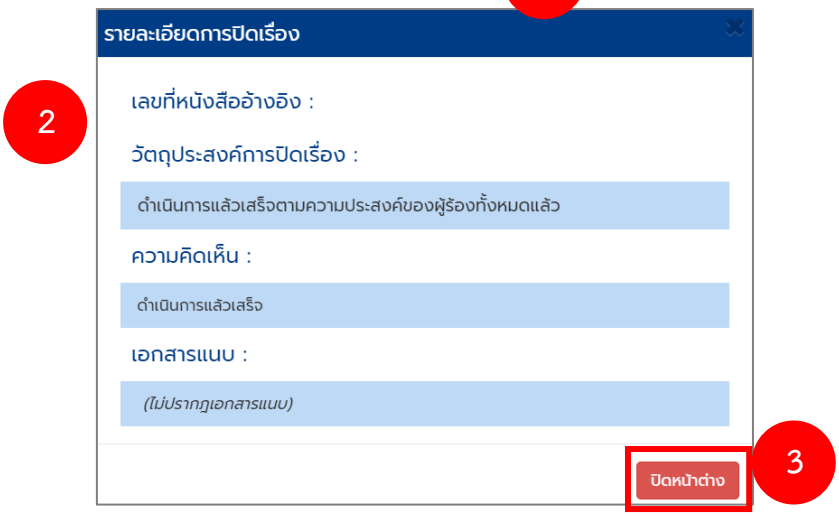
3.1 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

- รหัส Ticket ID
- สถานะรับเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลในตาราง แสดงชื่อหน่วยงาน สถานะ สถานะของเรื่องร้องเรียน แต่ละหน่วยงาน
- วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ
- วันที่คาดว่าจะประสานดำเนินการแล้วเสร็จ (45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส.ไปพิจารณาดำเนินการ)
- กรณีหน่วยงานใดที่ปิดเรื่องแล้ว ท่านสามารถคลิกที่ **"ปิดเรื่อง"** เพื่อดูรายละเอียดได้ [1]



รูปที่ 54 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

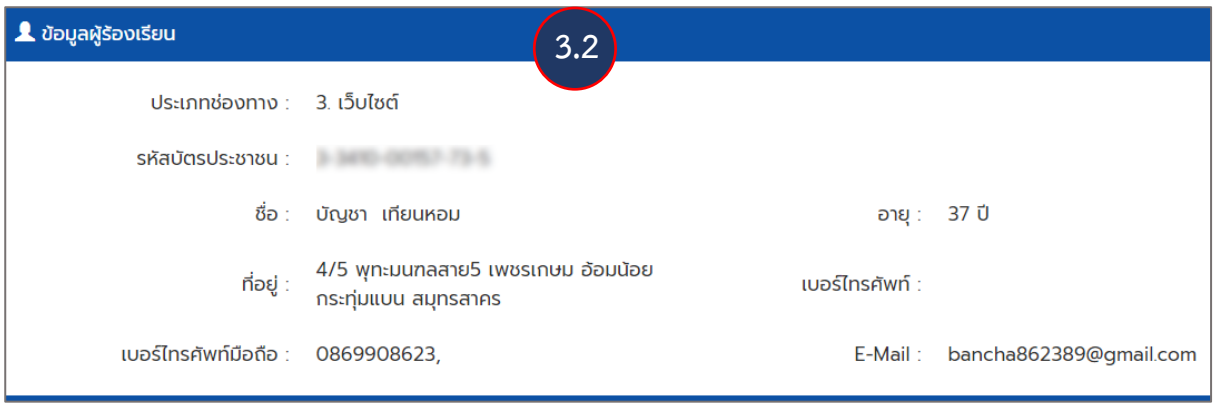
- เมื่อคลิกที่ **ปิดเรื่อง** แล้ว ระบบจะเปิดหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่องขึ้นมาดังรูป [2] ข้อมูลประกอบด้วย เลขที่หนังสืออ้างอิง วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง ความคิดเห็น และเอกสารแนบ เมื่ออ่านรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม **"ปิดหน้าต่าง"** เพื่อปิดหน้าจอนี้ [3]



รูปที่ 55 แสดงหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่อง

3.2 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

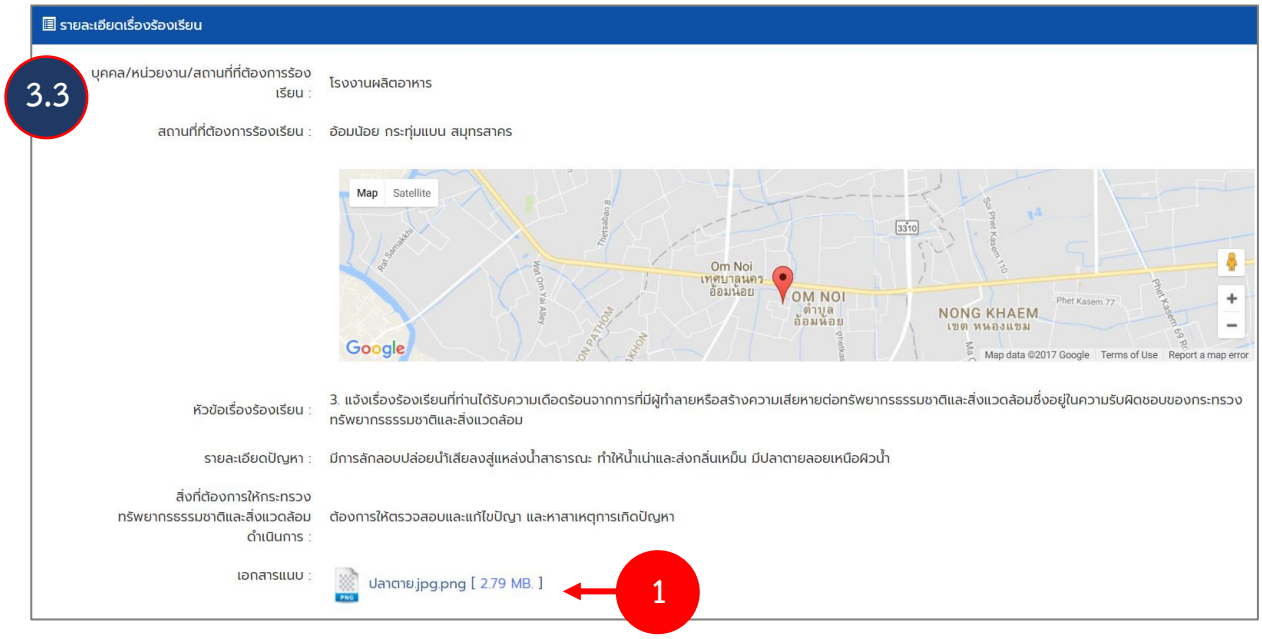
- ประเภทช่องทาง
- รหัสบัตรประชาชน
- ชื่อ-สกุล
- อายุ
- ที่อยู่
- เบอร์โทรศัพท์
- เบอร์โทรศัพท์มือถือ
- E-Mail



รูปที่ 56 แสดงหน้าจอรายละเอียดข้อมูลผู้ร้องเรียน

3.3 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

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



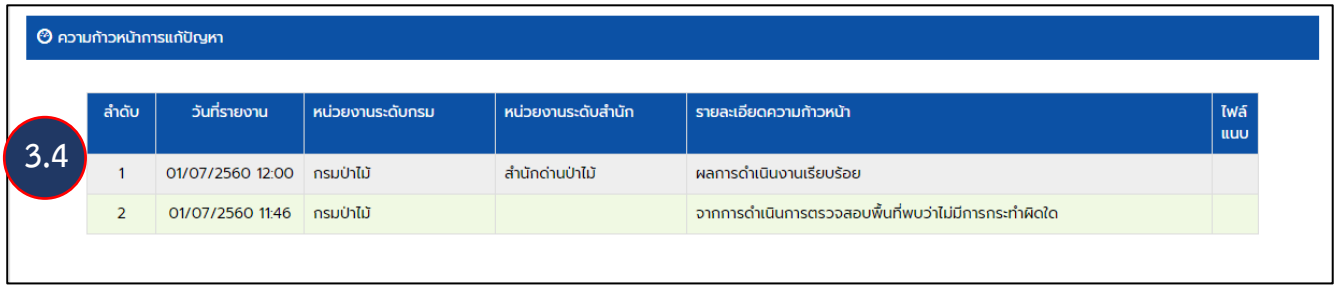
รูปที่ 57 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]

รูปที่ 58 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ

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

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

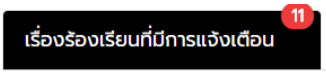


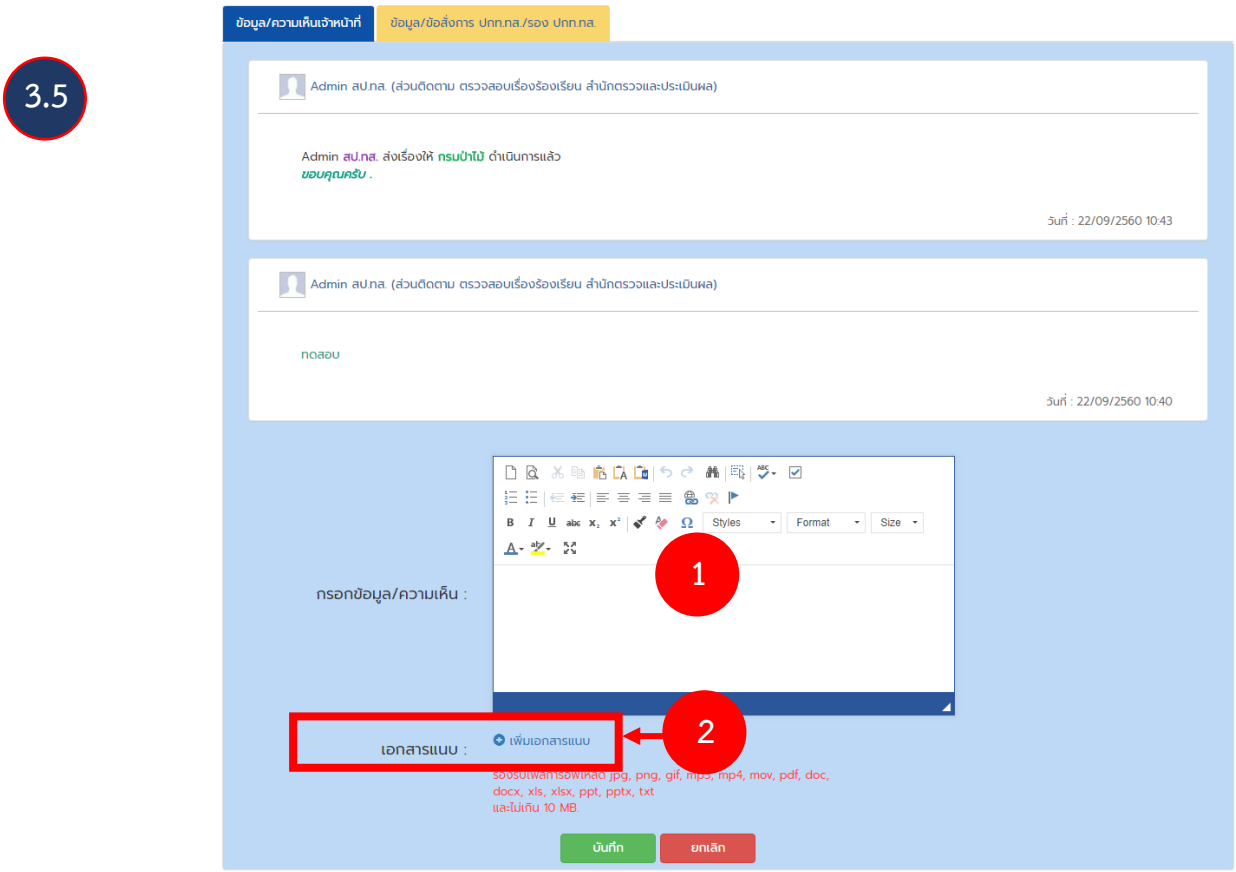
ลำดับ	วันที่รายงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับสำนัก	รายละเอียดความก้าวหน้า	ไฟล์แนบ
1	01/07/2560 12:00	กรมป่าไม้	สำนักด่านป่าไม้	ผลการดำเนินงานเรียบร้อย	
2	01/07/2560 11:46	กรมป่าไม้		จากการดำเนินการตรวจสอบพื้นที่พบว่าไม่มีการกระทำผิดใด	

รูปที่ 59 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา

3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

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

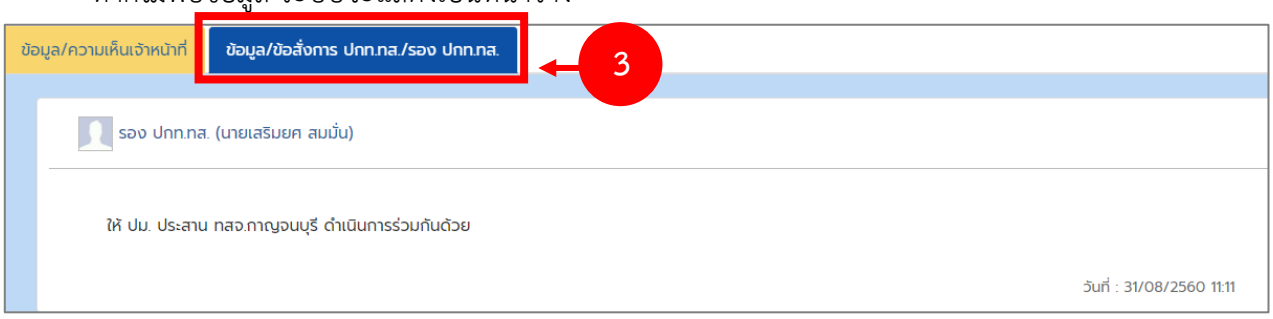




รูปที่ 60 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่

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

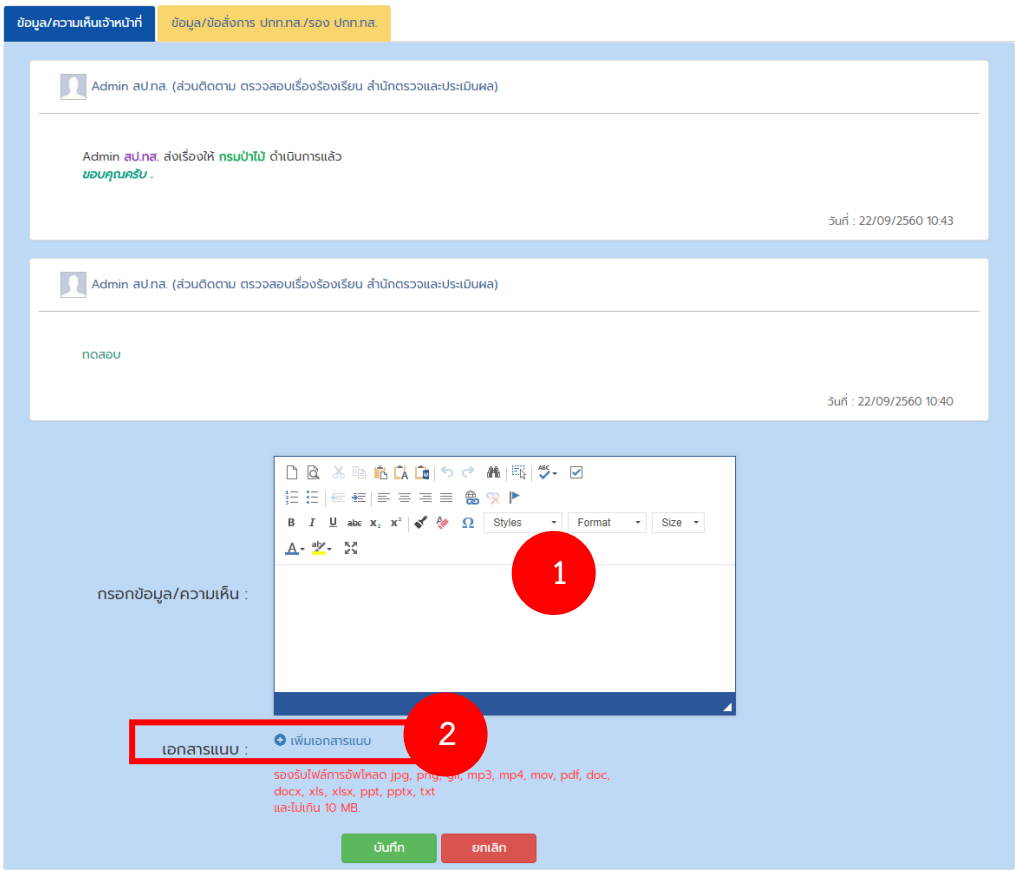
* หากไม่พบข้อมูล ระบบจะแสดงเป็นหน้าว่าง*



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

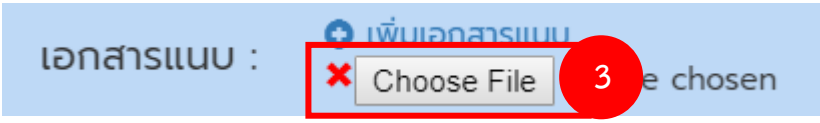
การกรอกความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่

1. ท่านสามารถกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ลงไปในช่อง **กรอกข้อมูล/ ความเห็น**
2. การแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ**



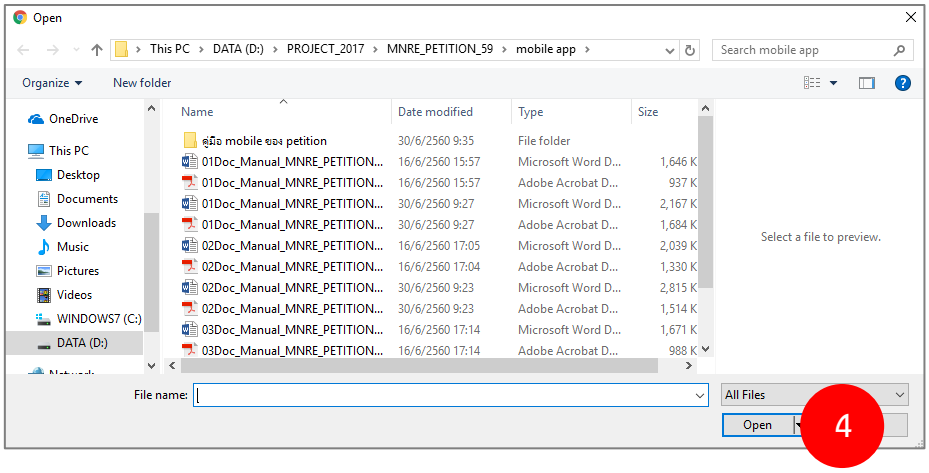
รูปที่ 62 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

3. ระบบจะแสดงปุ่มให้เลือกไฟล์ขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **Choose File**



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

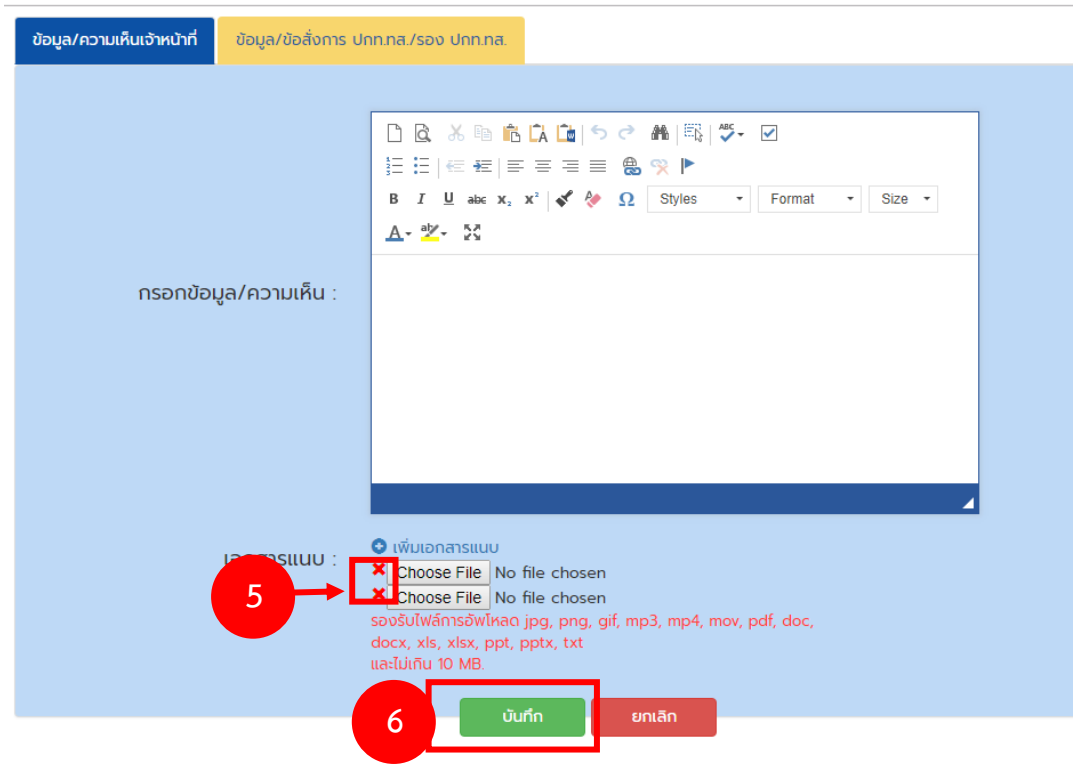
4. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 63 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

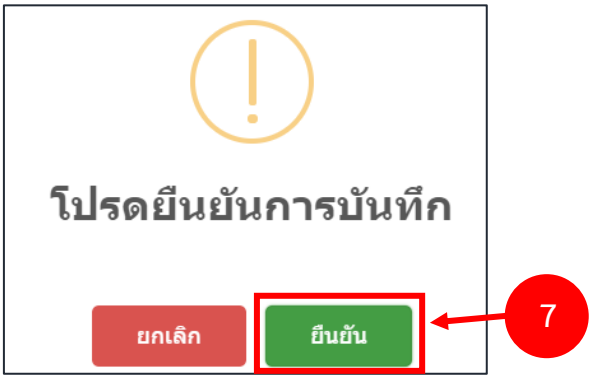
5. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม **ลบ** ✖

6. เมื่อกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **บันทึก** และยืนยันการบันทึก



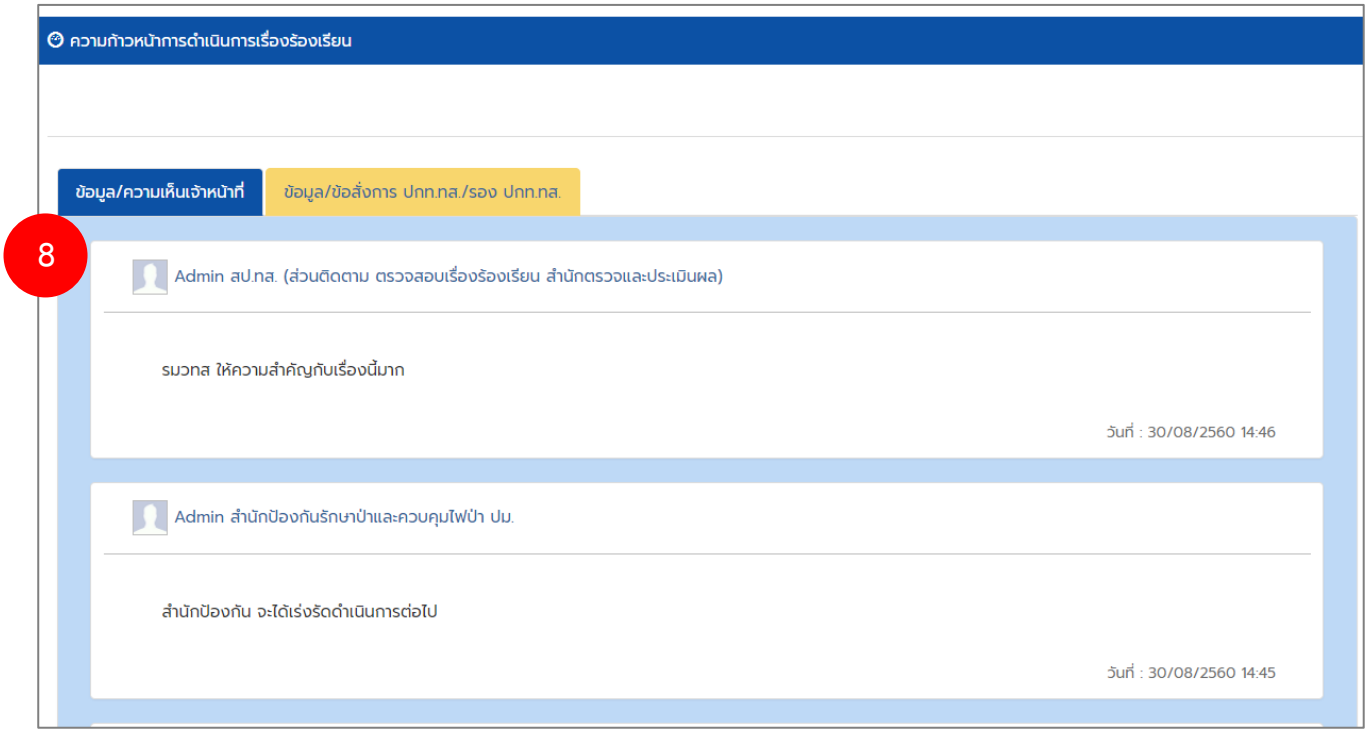
รูปที่ 64 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา เพื่อให้ยืนยันการบันทึก ให้คลิกปุ่ม **ยืนยัน**



รูปที่ 65 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

8. ระบบจะแสดงรายการความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่บันทึกขึ้นมา สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกได้จากมุมขวาล่างของแต่ละความคิดเห็นแสดงขึ้นมาด้วย

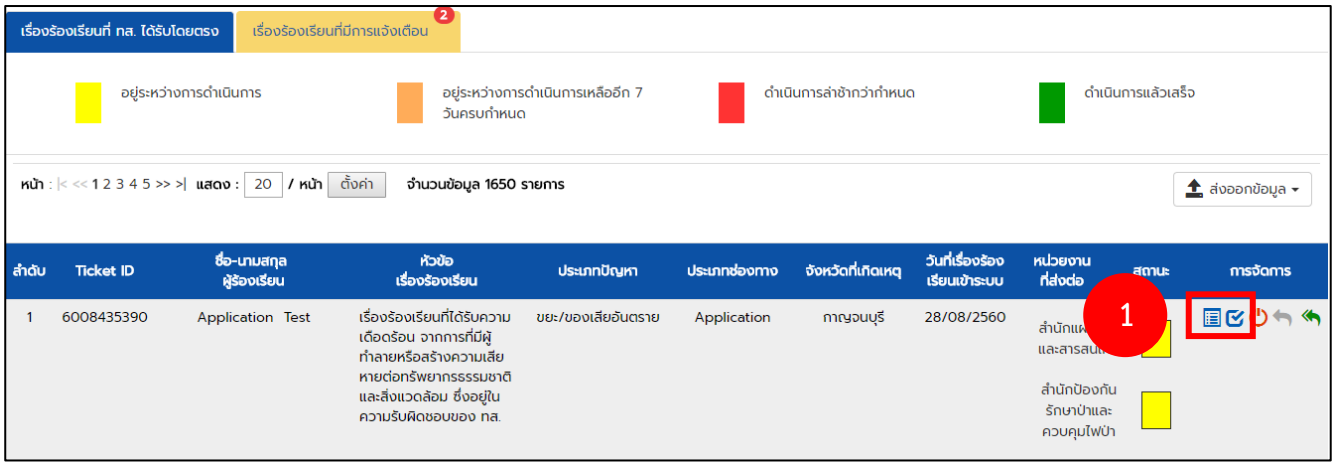


รูปที่ 66 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

2.9 การสั่งพิมพ์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

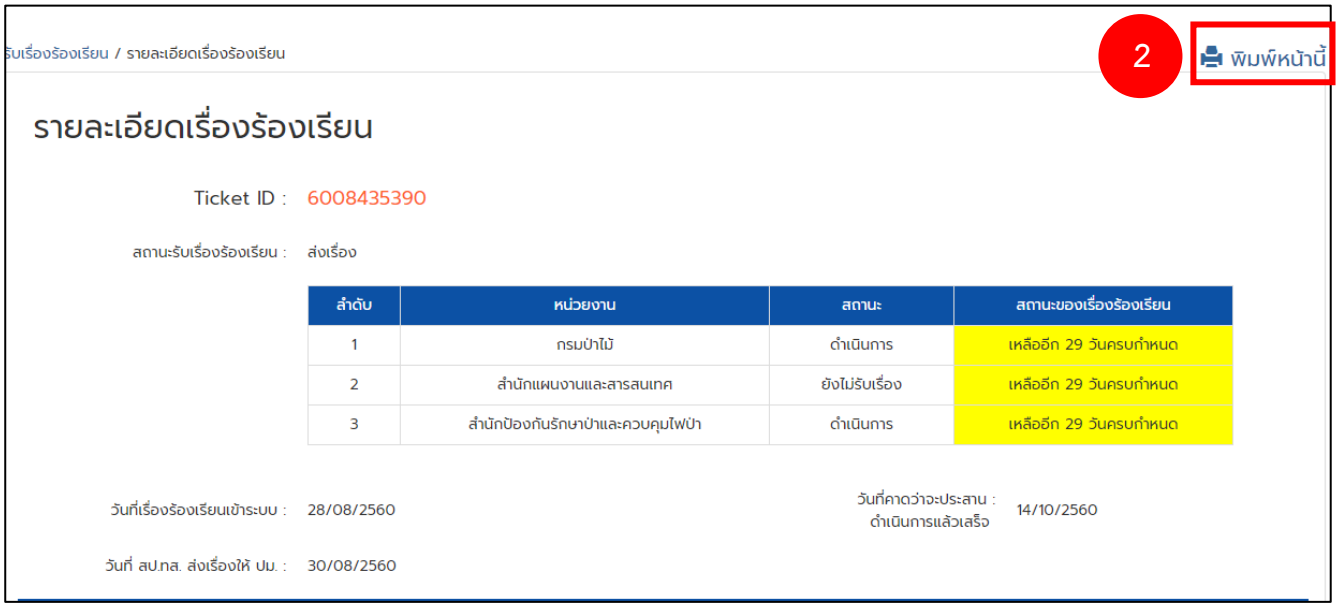
การพิมพ์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบหรือเสนอผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถพิมพ์ได้จากหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน และหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีวิธีการดังนี้

1. คลิกที่ปุ่ม **รับเรื่อง** หรือคลิกปุ่ม **รายละเอียด** ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



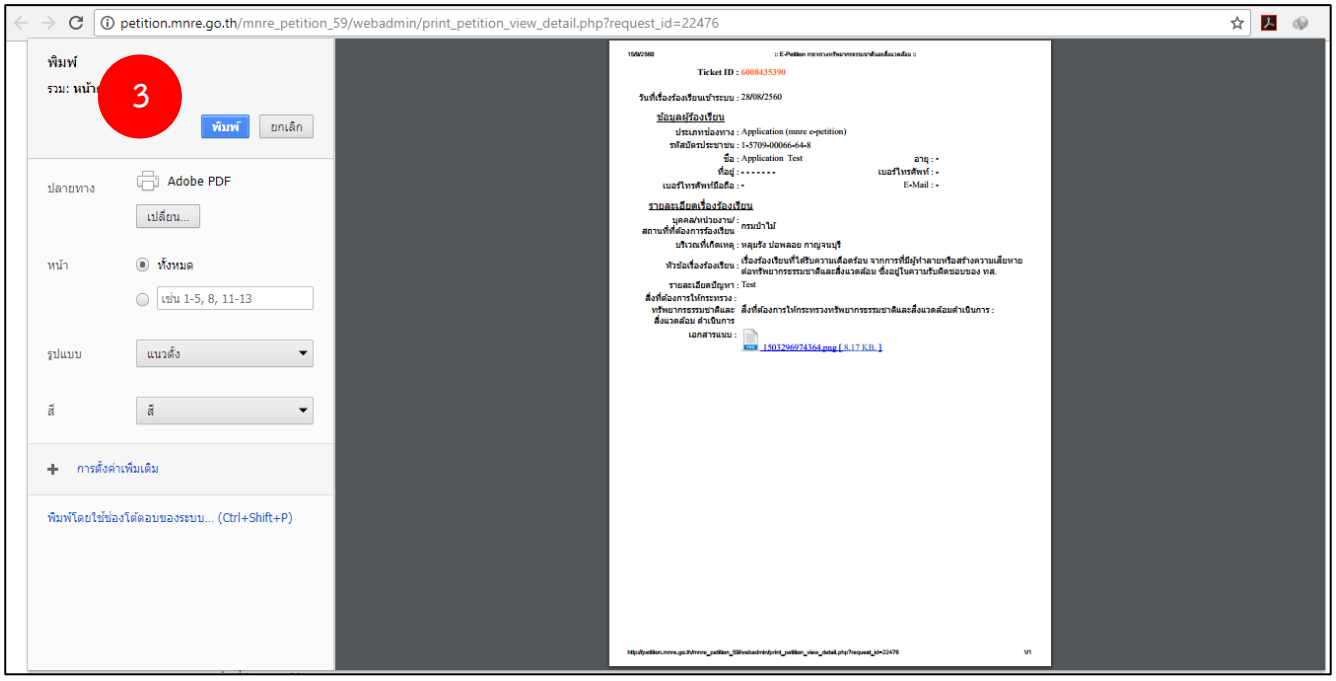
รูปที่ 67 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ให้คลิกที่ **พิมพ์หน้านี้** ดังรูป



รูปที่ 68 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

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



รูปที่ 69 แสดงหน้าจอสั่งพิมพ์รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

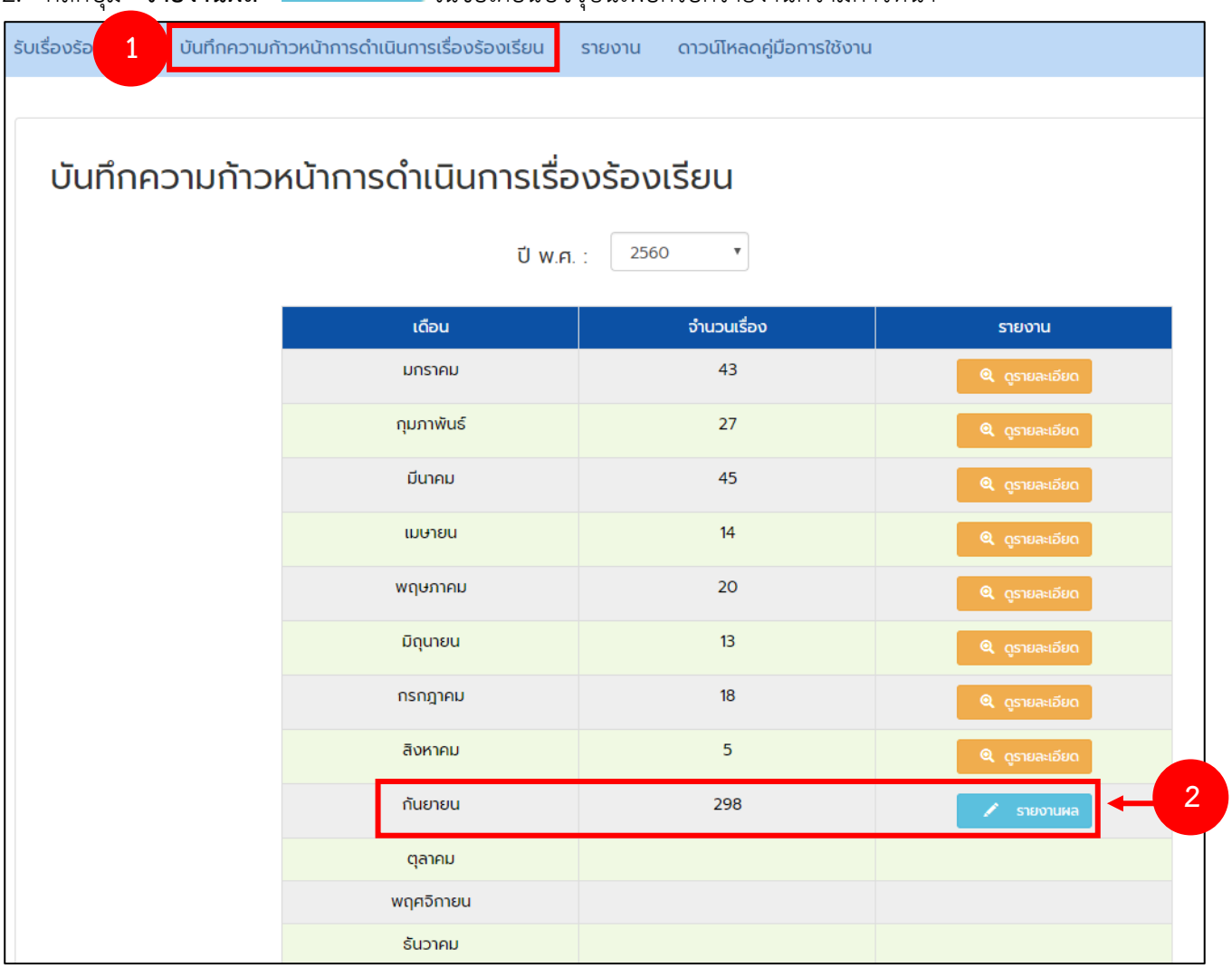
บทที่ 3 เมนูบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

เป็นการบันทึกข้อมูลความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานท่านในแต่ละเดือน ว่ามีความคืบหน้าอย่างไร หรือพบปัญหา/ อุปสรรคในดำเนินการอย่างไรบ้าง ท่านสามารถบันทึกข้อมูลได้ในเมนู **"บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน"**

ทั้งนี้ สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้ โดยคลิกปุ่ม ดูรายละเอียด

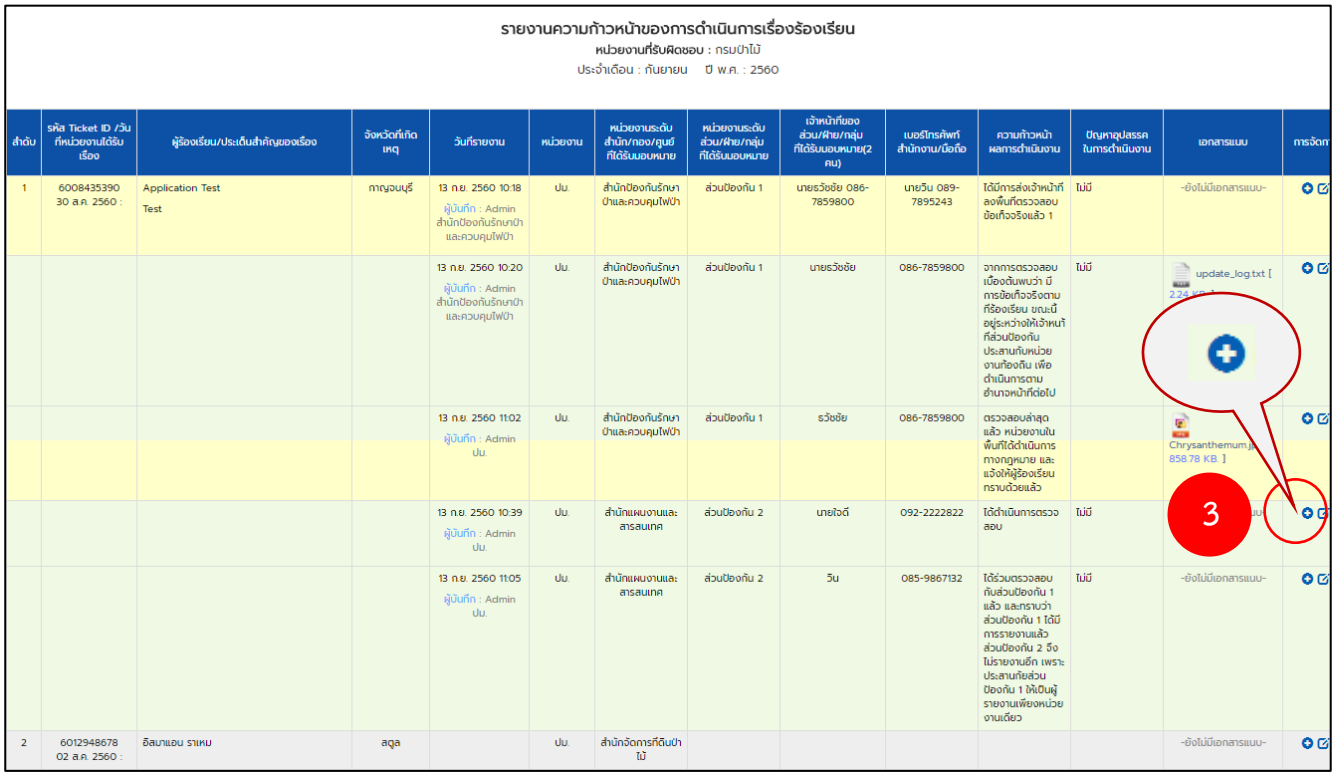
3.1 การบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

1. คลิกที่เมนู **"บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน"**
2. คลิกปุ่ม **"รายงานผล"** รายงานผล ในชื่อเดือนปัจจุบันเพื่อกรอกรายงานความก้าวหน้า



รูปที่ 70 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม **รายงานผล** แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าขึ้นมา ท่านสามารถรายงานความก้าวหน้าได้โดยคลิกที่ปุ่ม **เพิ่มข้อมูล** ในคอลัมน์ การจัดการ



ลำดับ	รหัส Ticket ID /วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การจัดก
1	6008435390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859800	นายวิน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่ส่วนป้องกันประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	ธวัชชัย	086-7859800	ตรวจสอบล่าสุดแล้ว หน่วยงานในพื้นที่ได้ดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		Chrysanthemum.jp 858.78 KB]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายใจดี	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี		
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วิน	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่าส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ให้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	อิสมาแอน ราเหม	สตูล		ปม.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	

รูปที่ 71 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

4. เมื่อคลิกปุ่ม **เพิ่มข้อมูล** แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นมา **กรอกข้อมูลความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียน ดังนี้ ;**

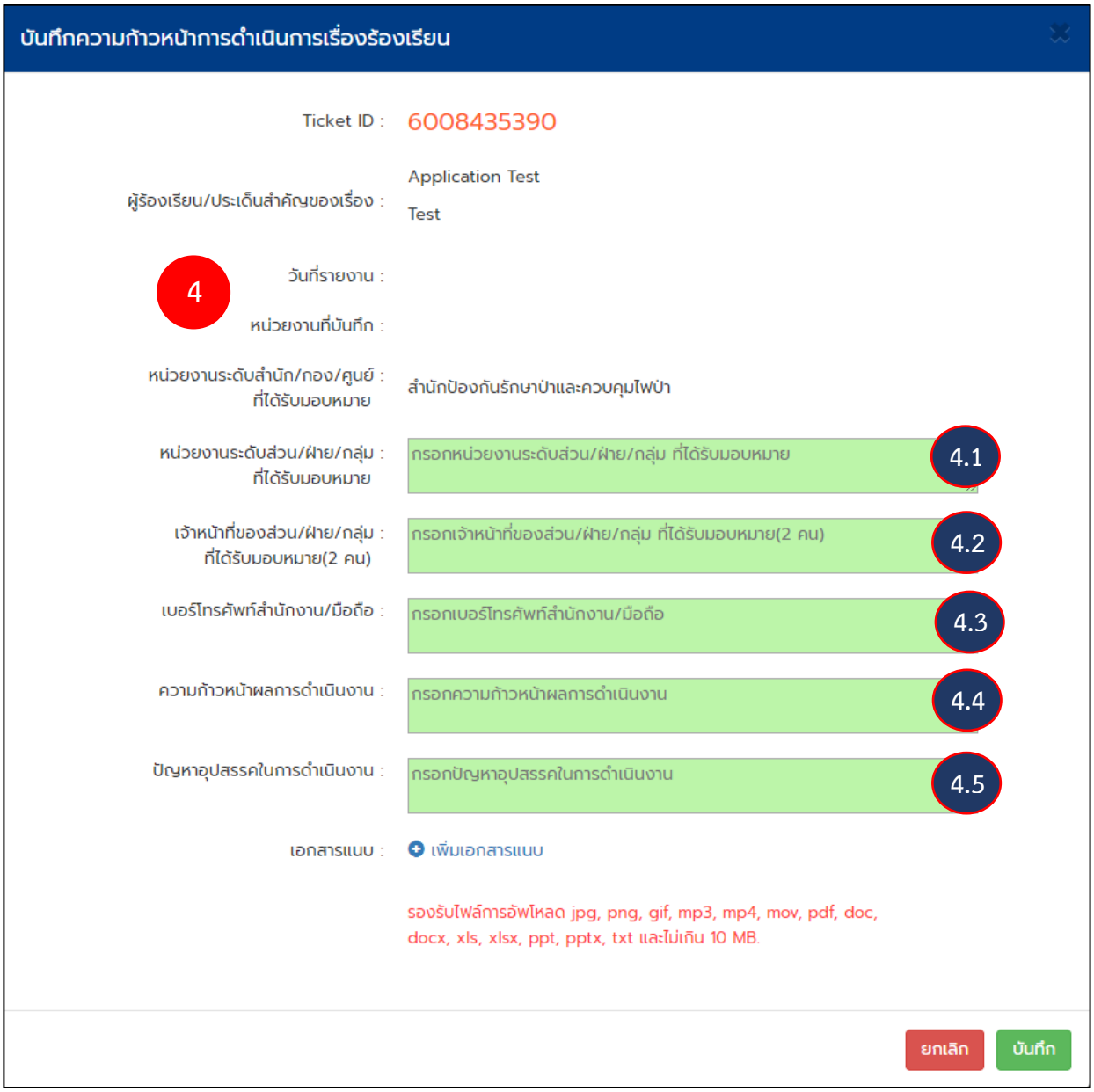
   4.1. กรอกหน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย

   4.2. กรอกเจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย (2คน)

   4.3. กรอกเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ

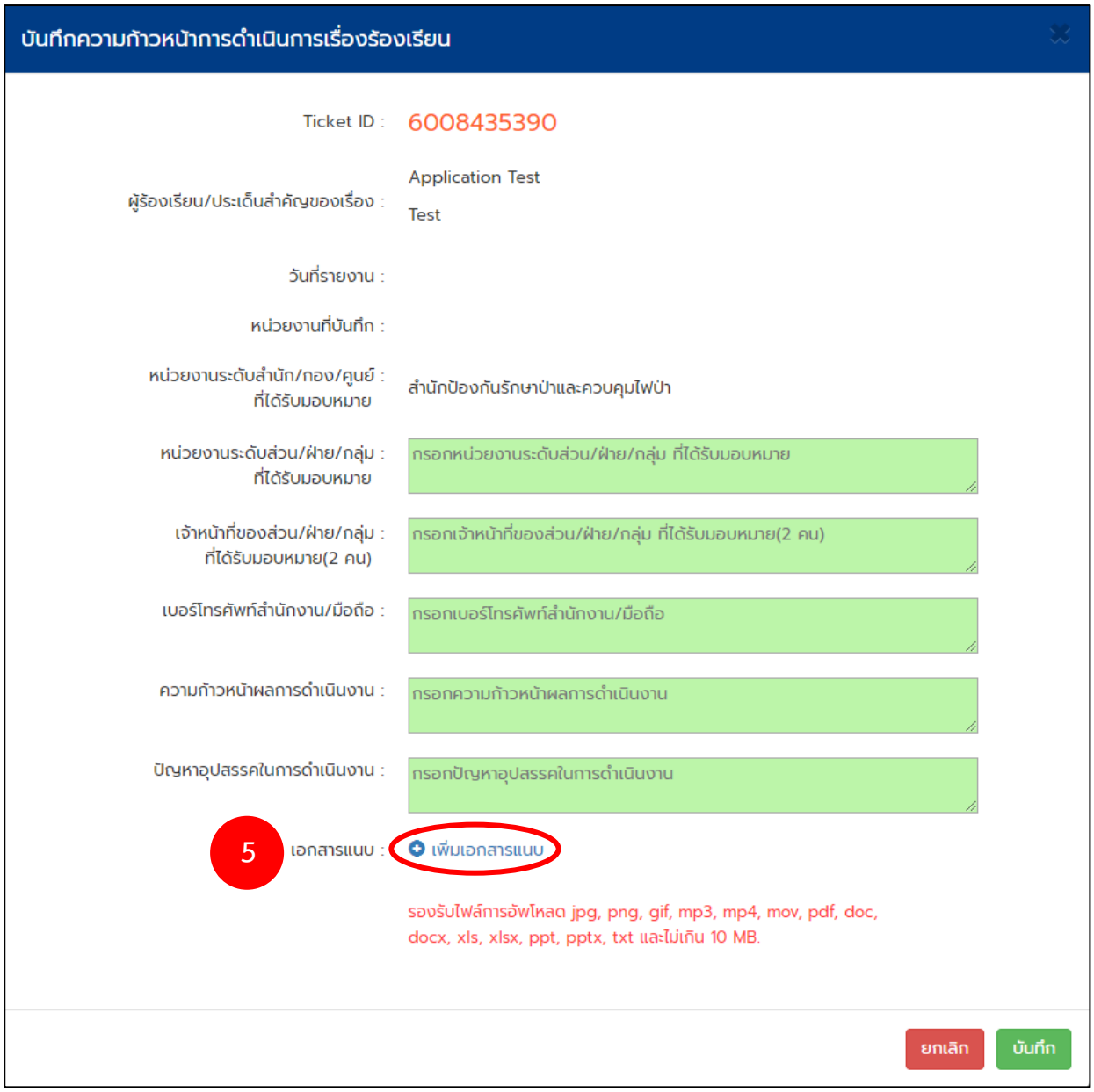
   4.4. รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน

   4.5. กรอกปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน



รูปที่ 72 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

5. ท่านสามารถรายงานความก้าวหน้าโดยการแนบไฟล์ได้โดย คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ**

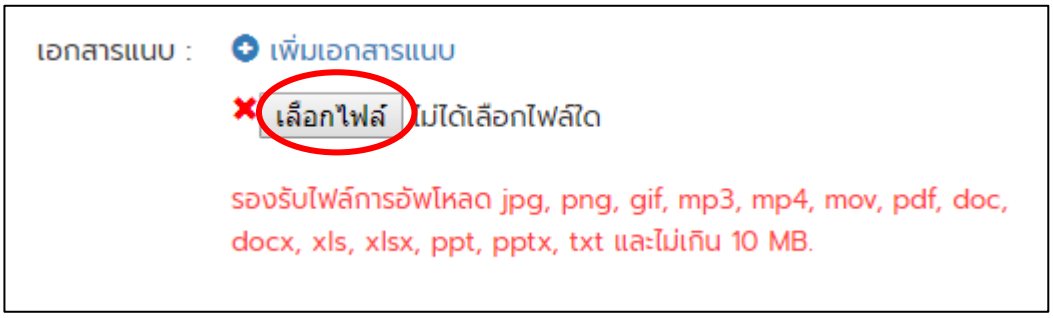


รูปที่ 73 แสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนหน้าจอบันทึก

- จากนั้นคลิกปุ่ม **เลือกไฟล์**

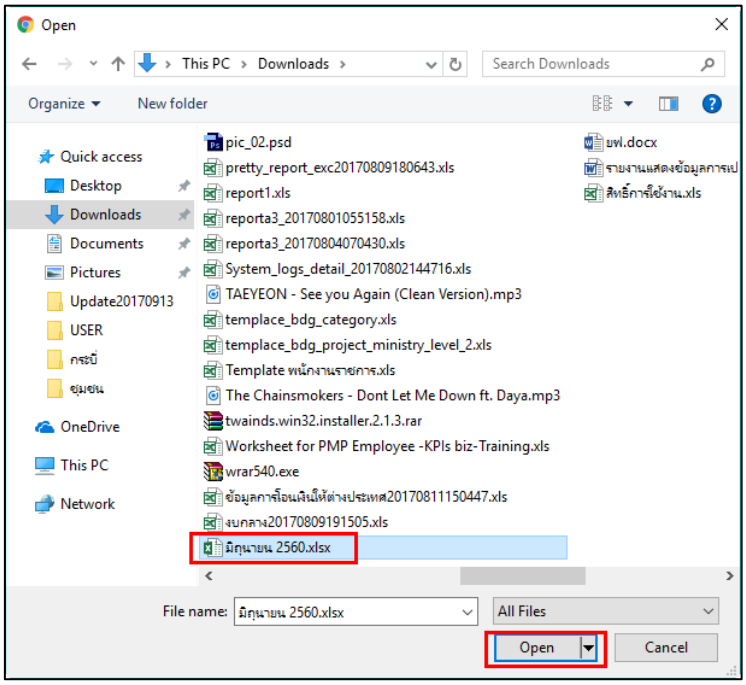
สามารถเพิ่มไฟล์แนบได้หลายรายการต่อการรายงาน 1 ครั้ง หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม **ลบ** ✖

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



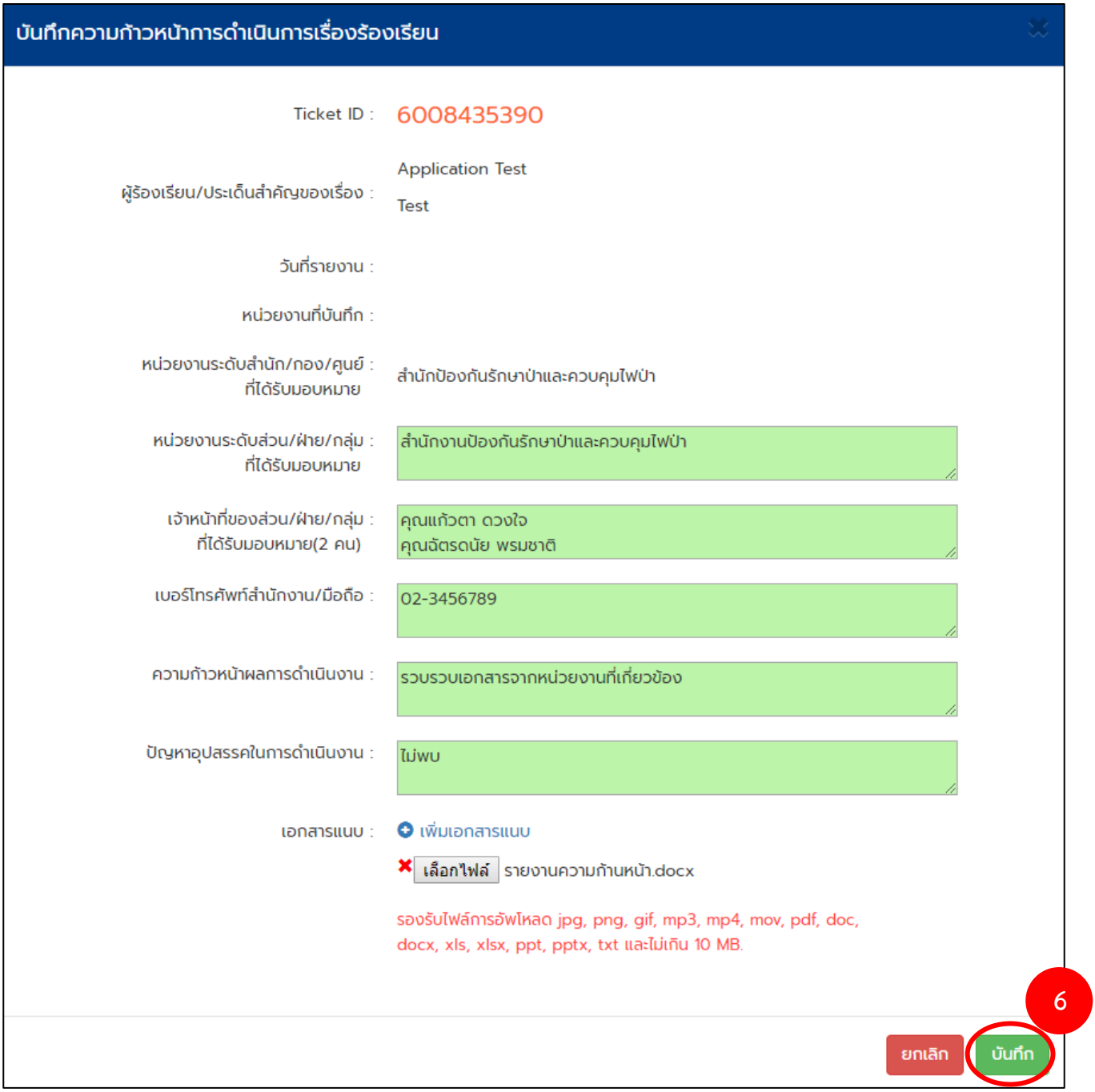
รูปที่ 74 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ

- แล้วเลือกไฟล์รายงานความก้าวหน้าที่บันทึกข้อมูลไว้ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



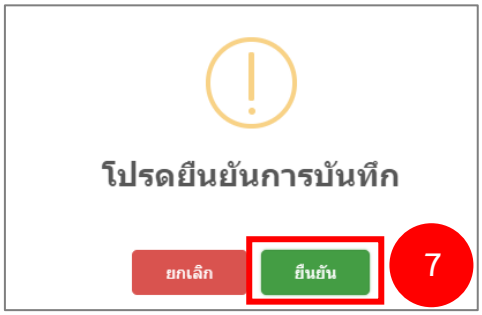
รูปที่ 75 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ

6. เมื่อนำเข้าไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **บันทึก**



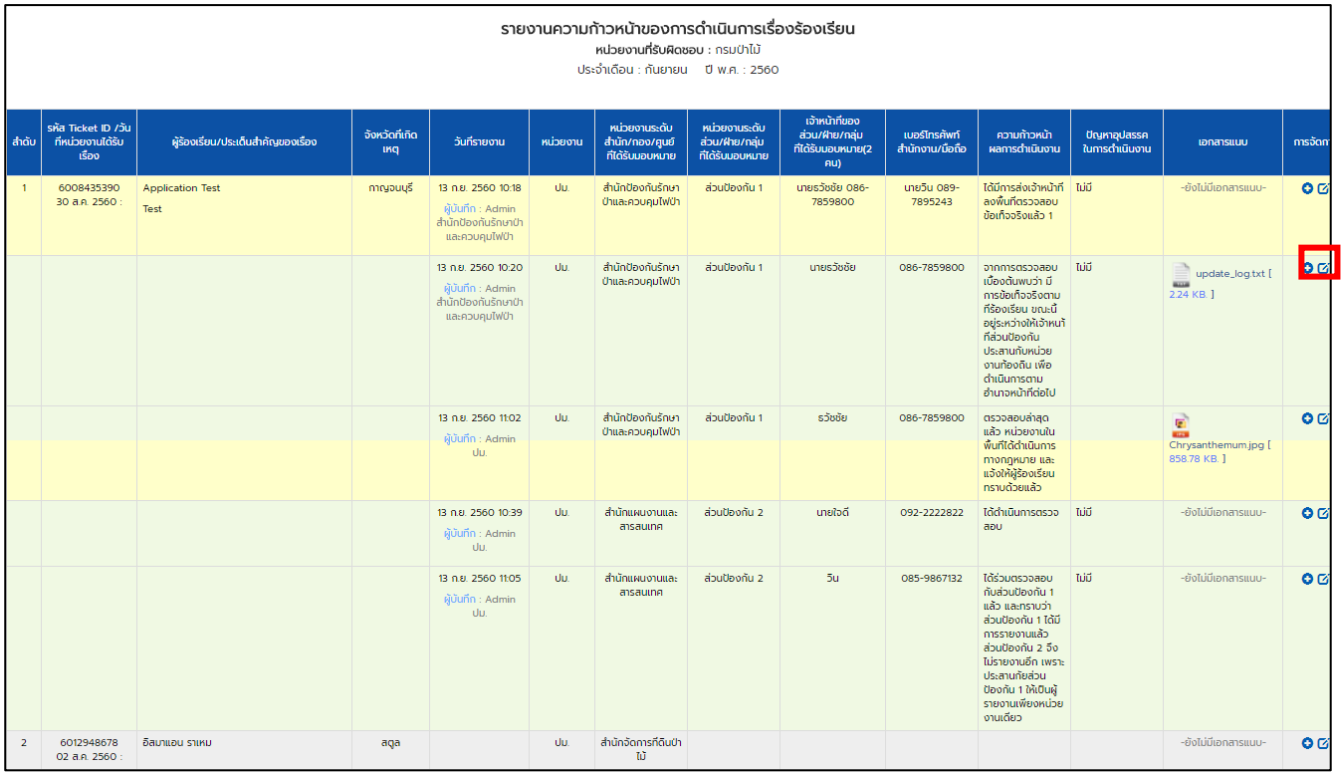
รูปที่ 76 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนเพื่อยืนยันการบันทึกข้อมูลขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **ยืนยัน**



รูปที่ 77 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

**** หมายเหตุ** เมื่อรายงานความก้าวหน้าไปแล้ว จะไม่สามารถลบข้อมูลได้ แต่สามารถแก้ไขข้อมูล และแนบไฟล์ที่อัพเดทข้อมูลได้



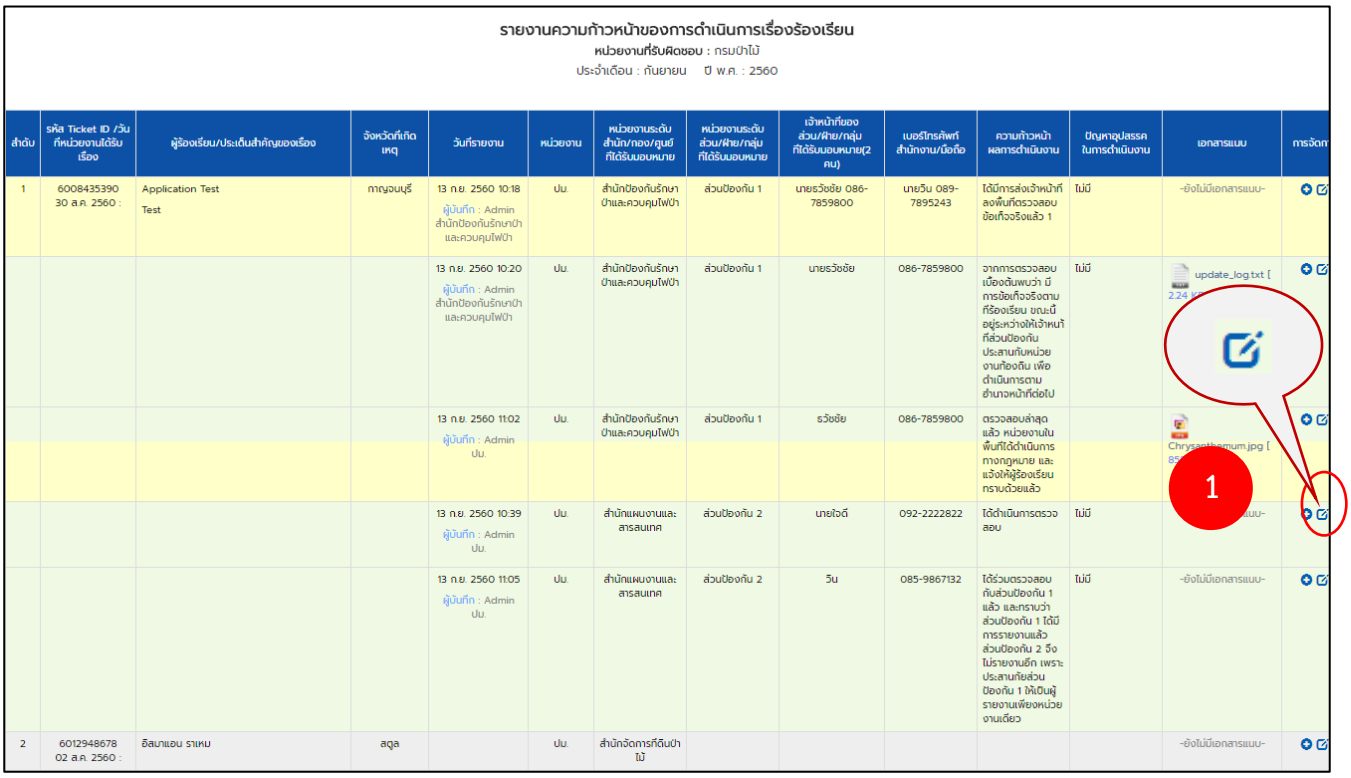
รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กรมป่าไม้
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560

ลำดับ	รหัส Ticket ID /วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ยอง ส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การจัดก
1	6008435390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859800	นายวิน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่ส่วนป้องกันประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24 KB.]	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	ธวัชชัย	086-7859800	ตรวจสอบล่าสุดแล้ว หน่วยงานในพื้นที่ได้ดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		Chrysanthemum.jpg [858.78 KB.]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายใจดี	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วิน	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่าส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ให้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	อิสเมาแอน ราเหม	สตูล		ปม.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	

รูปที่ 78 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

3.2 การแก้ไขการบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. คลิกที่ปุ่ม **แก้ไขข้อมูล** ในคอลัมน์การจัดการ



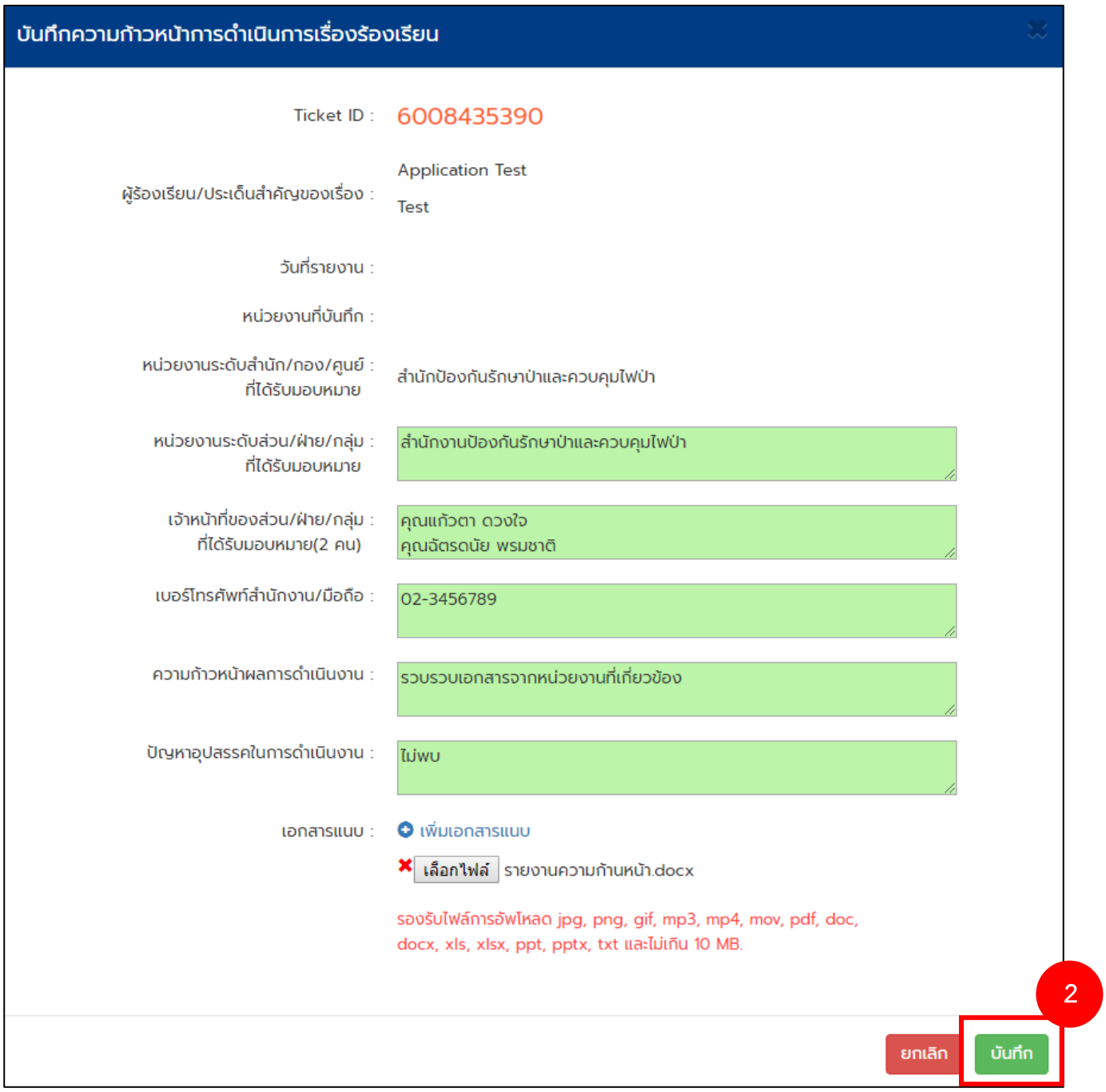
รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กรมป่าไม้
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560

ลำดับ	รหัส Ticket ID /วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การจัดกา
1	600843539030 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย 086-7859800	นายวิน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายธวัชชัย	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีการข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่ส่วนป้องกันประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	ธวัชชัย	086-7859800	ตรวจสอบล่าสุดแล้ว หน่วยงานในพื้นที่ได้ดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		Chrysanthemum.jpg [8	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายใจดี	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	แนบ-	
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ปม.	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วิน	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่าส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ให้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	
2	601294867802 ส.ค. 2560 :	อิสมาแอน ราเหม	สตูล		ปม.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-	

1

รูปที่ 79 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะแสดงหน้าจอแก้ไขบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นมา หลังจากท่านทำการแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยให้คลิกที่ปุ่ม **บันทึก**



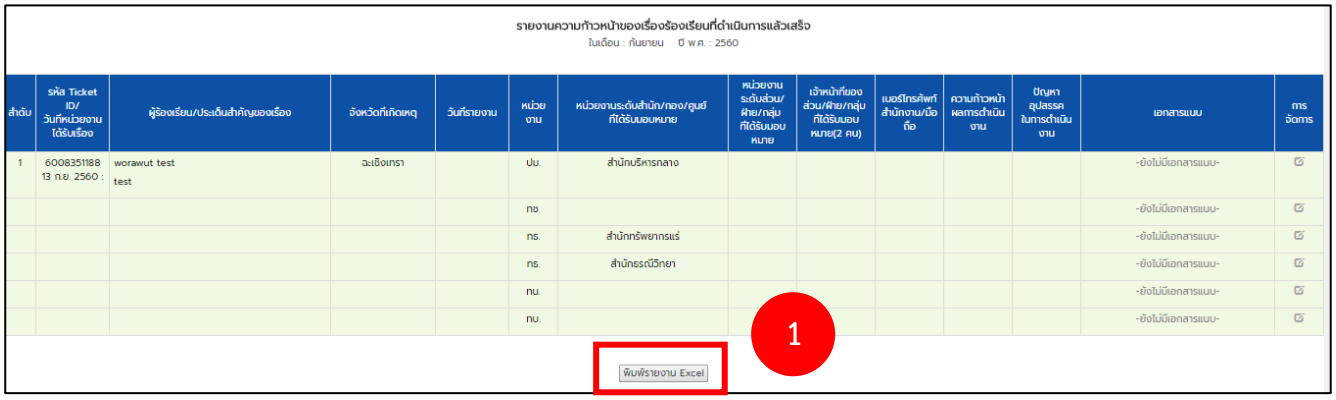
รูปที่ 80 แสดงหน้าจอแก้ไขความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

3.3 การพิมพ์รายงาน Excel

ปุ่ม **“ส่งออกรายงาน”** ใช้สำหรับส่งออกไฟล์รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รูปแบบไฟล์รายงานที่ส่งออกนั้นเป็นไฟล์ Microsoft Excel

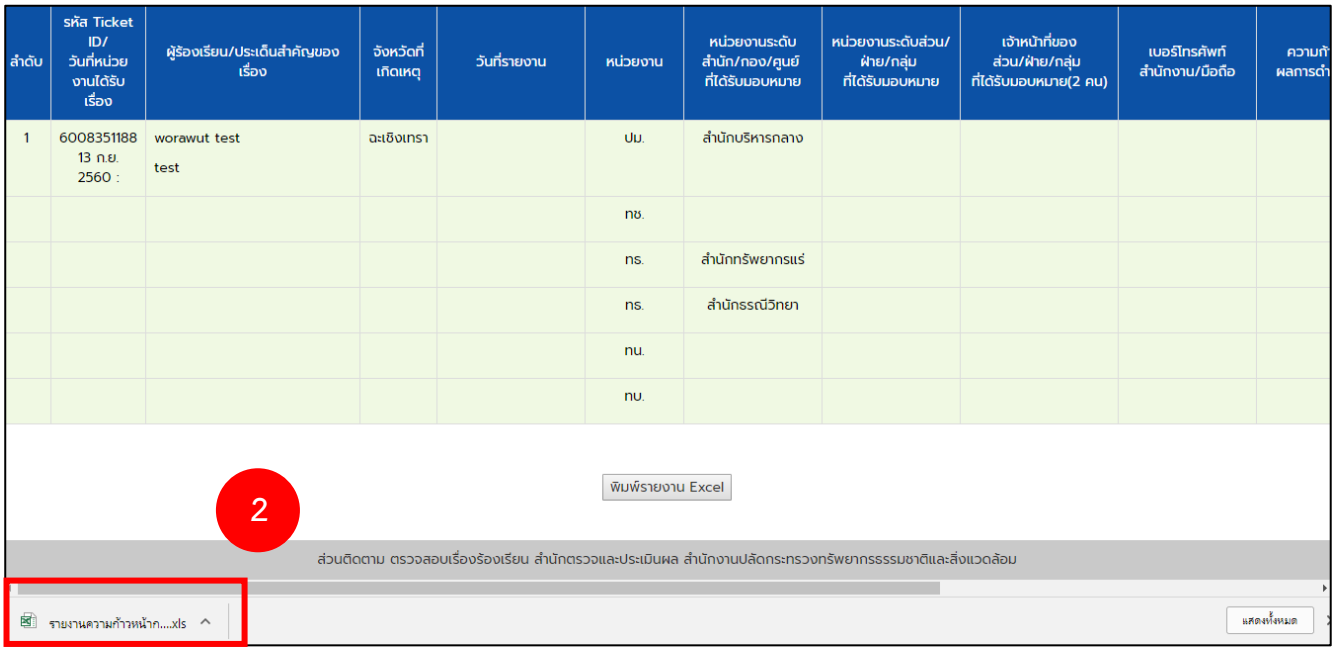
การพิมพ์รายงาน Excel มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกปุ่ม **“พิมพ์รายงาน Excel”** พิมพ์รายงาน Excel ในหน้ารายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



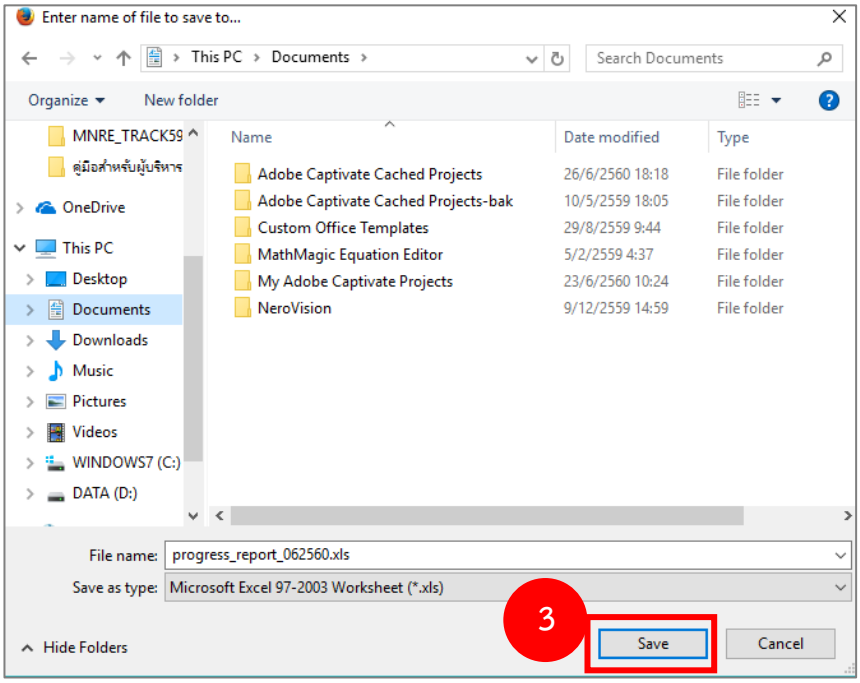
รูปที่ 81 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะส่งออกไฟล์รายงานก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน สามารถจัดเก็บไฟล์ หรือคลิกชื่อไฟล์นั้น เพื่อเปิดดูไฟล์ได้



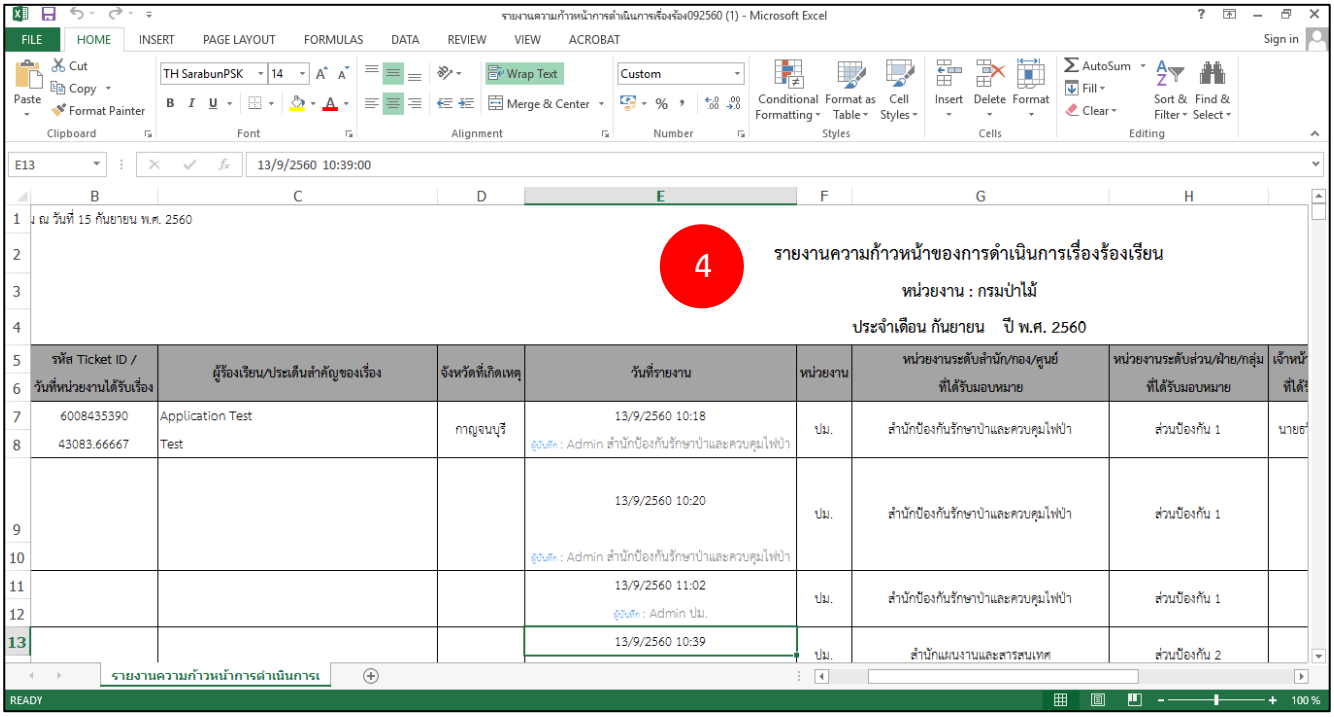
รูปที่ 82 แสดงหน้าจอการส่งออกไฟล์

3. กรณีเลือกจัดเก็บไฟล์ด้วยตนเอง ให้เลือกพื้นที่ในการจัดเก็บไฟล์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วคลิกปุ่ม **Save**



รูปที่ 83 แสดงหน้าจอ save as

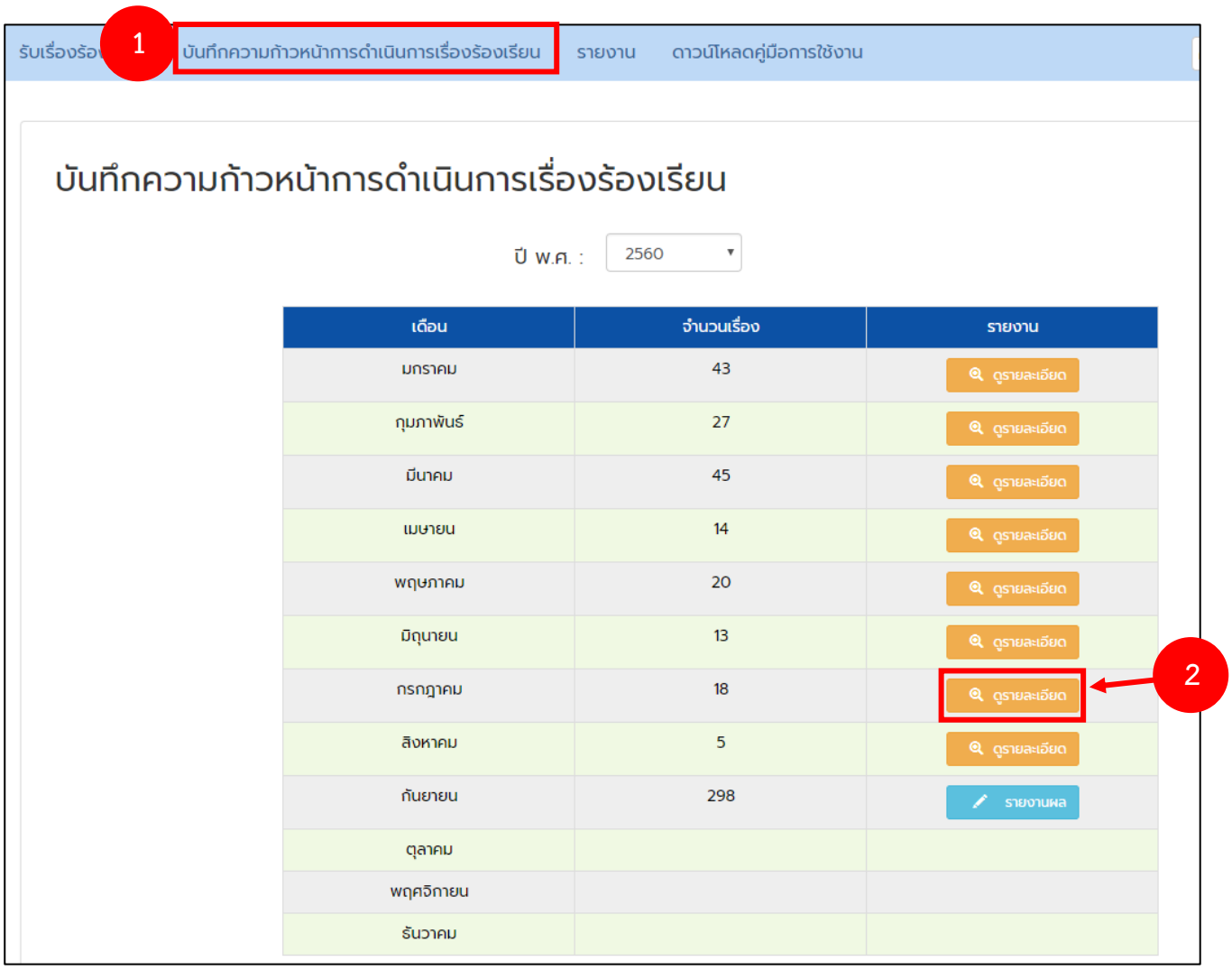
4. เมื่อส่งออกไฟล์แล้ว สามารถเปิดดูข้อมูลได้ทันที



รูปที่ 84 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไฟล์ Excel

การเรียกดูความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน (ย้อนหลัง) ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้

1. คลิกที่เมนู **"บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน"**
2. จากนั้นคลิกปุ่ม ดูรายละเอียด ในเดือนที่ต้องการ



รูปที่ 85 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม **ดูรายละเอียด** แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของเดือนที่เลือกขึ้นมา

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หน่วยงาน : กรมป่าไม้

ประจำเดือน : สิงหาคม ปี พ.ศ. : 2560

3

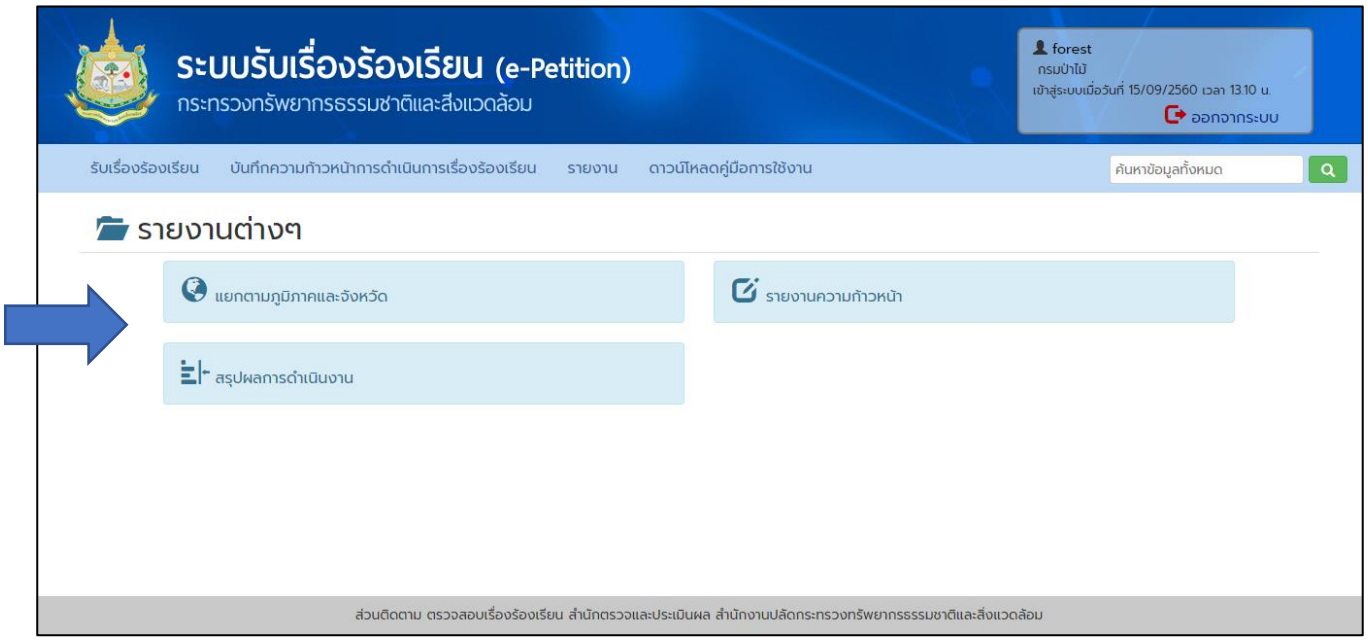
ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
1	6010910656 06 ก.ค. 2560 :	มลรดา ร้อยกรอง กรมป่าไม้ สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่ สถานที่สอบ รร.ยุพราชวิทยาลัย			ปม.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-
2	6012671063 05 ก.ค. 2560 :	มลรดา ร้อยกรอง สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่			ปม.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-
3	us01600006689 17 ก.ค. 2560 :	นายสุธรรมพงษ์ สมนุรคะนุตร ขอเสนอข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุรักษ์ป่าและการสร้างวงแหวนรถไฟรอบกรุงเทพมหานคร			ปม.	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-
4	us02600044652 11 ก.ค. 2560 :	ขอให้ตรวจสอบการสอบคัดเลือกบุคคลของกรมป่าไม้ ที่สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่			ปม.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-
5	us02590049648 15 พ.ย. 2559 :	ขอแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการลักลอบบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่าคลองลัดปันจอ บริเวณ หมู่บ้านนาทุ่งกลาง หมู่ที่ 6 ,หมู่บ้านอ่าวทองหลาง หมู่ที่ 7 และบางส่วนของ หมู่บ้านท่าคลอง หมู่ที่9 ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่			ปม.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 สาขากระบี่						-ยังไม่มีเอกสารแนบ-

รูปที่ 86 แสดงหน้าจอดูรายละเอียดรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในเดือนที่ผ่านมา

บทที่ 4 เมนูรายงาน

เมนูรายงาน ใช้สำหรับเรียกดูรายงานของระบบ ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้ การเรียกดูรายงานต่างๆ ของระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน มีดังนี้

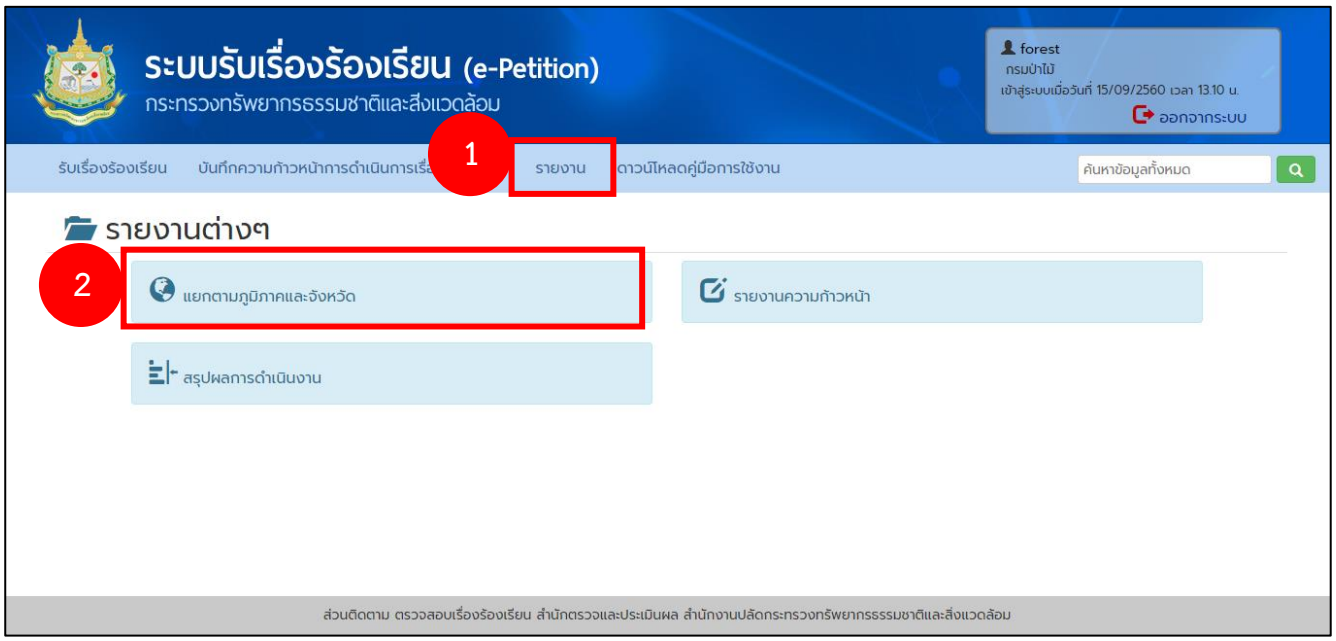
1. รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด
2. รายงานความก้าวหน้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน



รูปที่ 87 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

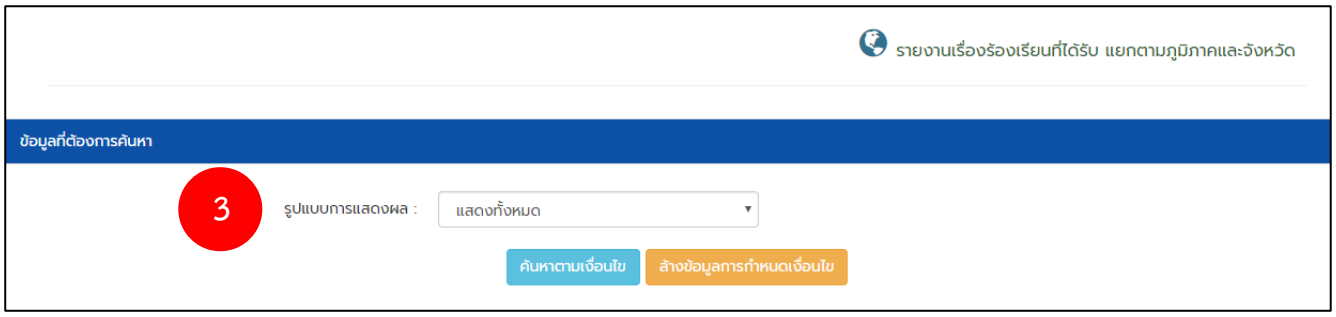
4.1 รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

1. คลิกเมนู **รายงาน**
2. คลิกที่ **แยกตามภูมิภาคและจังหวัด**



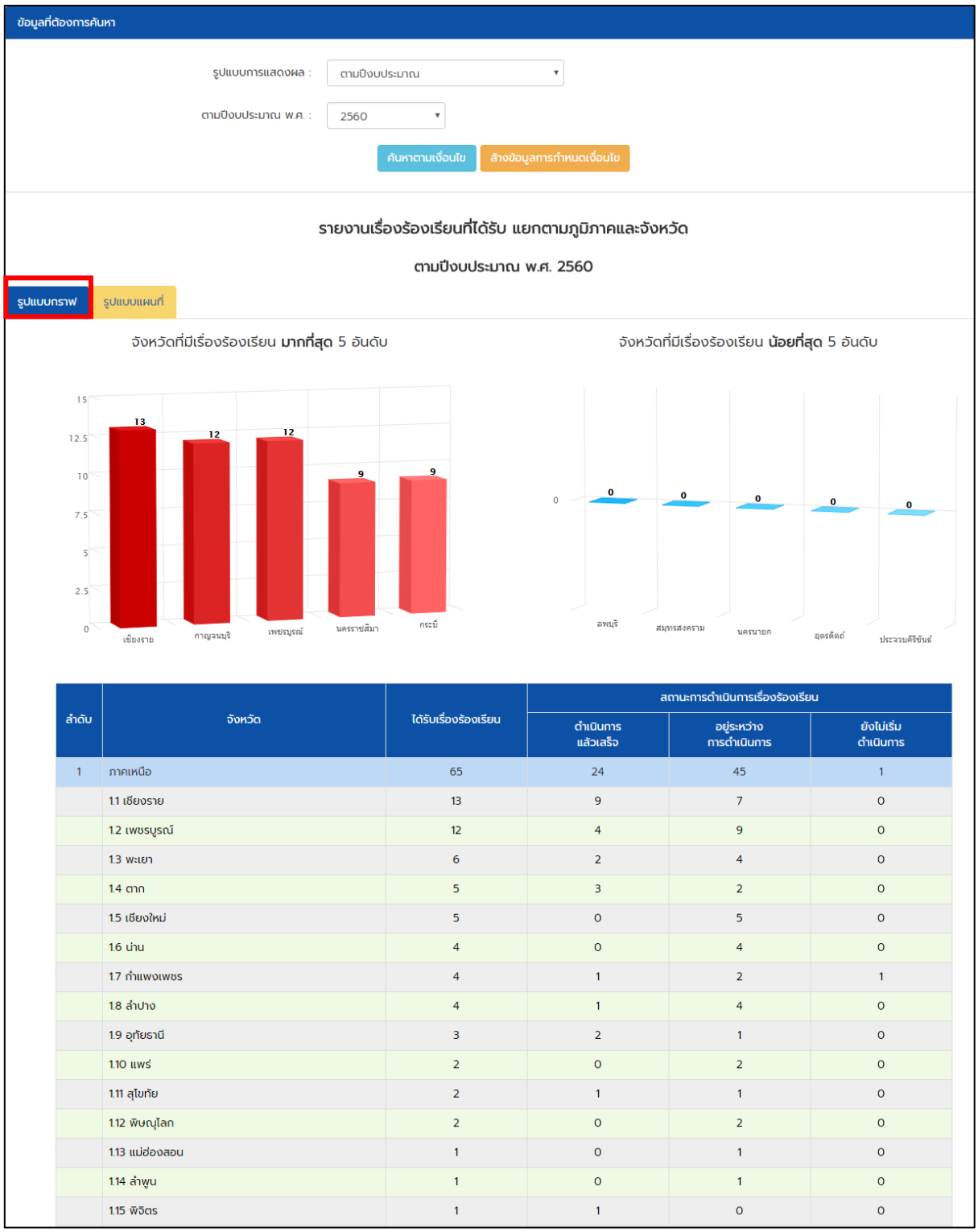
รูปที่ 88 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม **ค้นหาตามเงื่อนไข**



รูปที่ 89 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

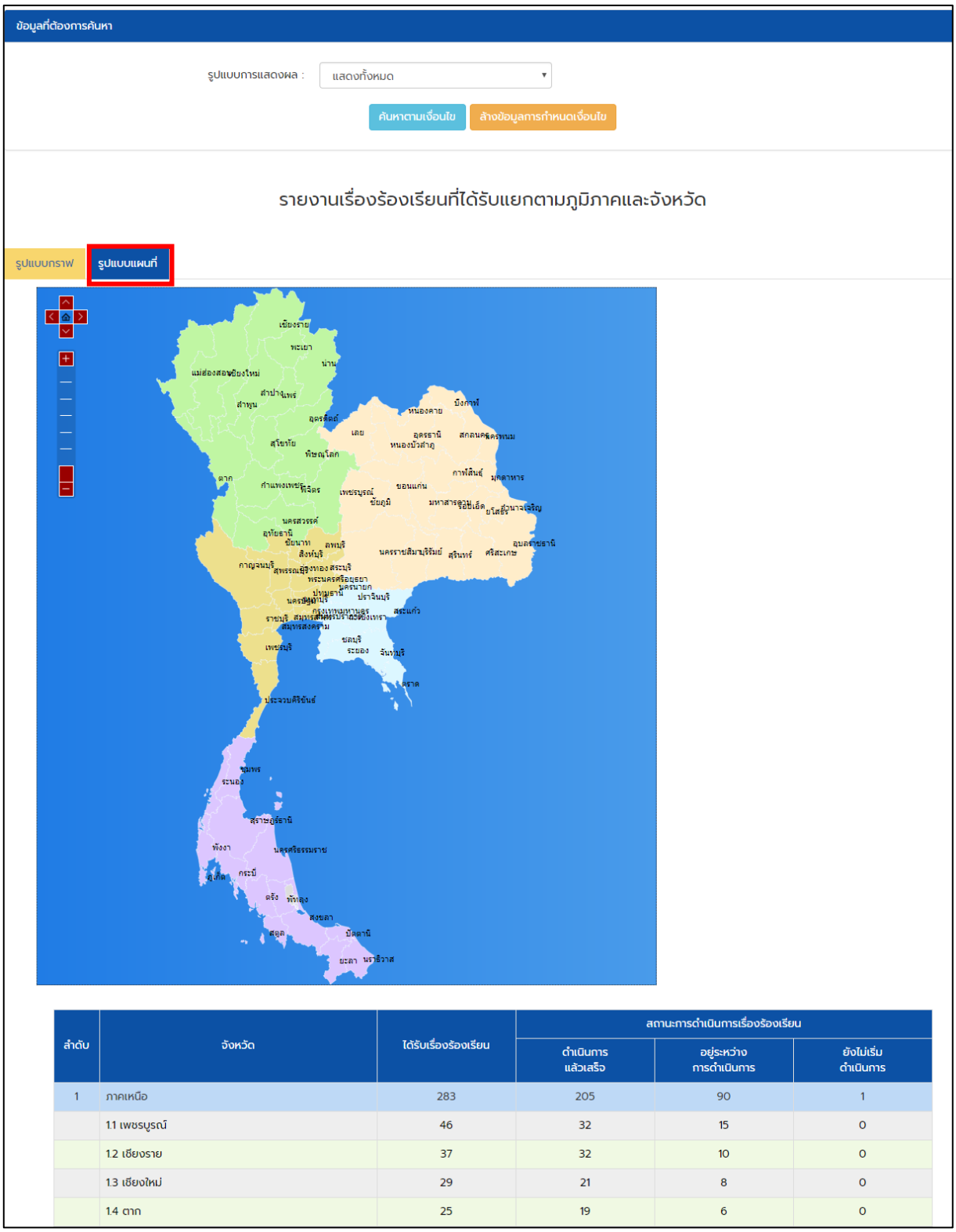
4. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา



ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ยังไม่เริ่มดำเนินการ
1	ภาคเหนือ	65	24	45	1
	1.1 เชียงราย	13	9	7	0
	1.2 เพชรบูรณ์	12	4	9	0
	1.3 พะเยา	6	2	4	0
	1.4 ตาก	5	3	2	0
	1.5 เชียงใหม่	5	0	5	0
	1.6 น่าน	4	0	4	0
	1.7 กำแพงเพชร	4	1	2	1
	1.8 ลำปาง	4	1	4	0
	1.9 อุทัยธานี	3	2	1	0
	1.10 แพร่	2	0	2	0
	1.11 สุโขทัย	2	1	1	0
	1.12 พิษณุโลก	2	0	2	0
	1.13 แม่ฮ่องสอน	1	0	1	0
	1.14 ลำพูน	1	0	1	0
	1.15 พิจิตร	1	1	0	0

รูปที่ 90 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

5. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา



ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ยังไม่เริ่มดำเนินการ
1	ภาคเหนือ	283	205	90	1
	1.1 เพชรบูรณ์	46	32	15	0
	1.2 เชียงราย	37	32	10	0
	1.3 เชียงใหม่	29	21	8	0
	1.4 ตาก	25	19	6	0

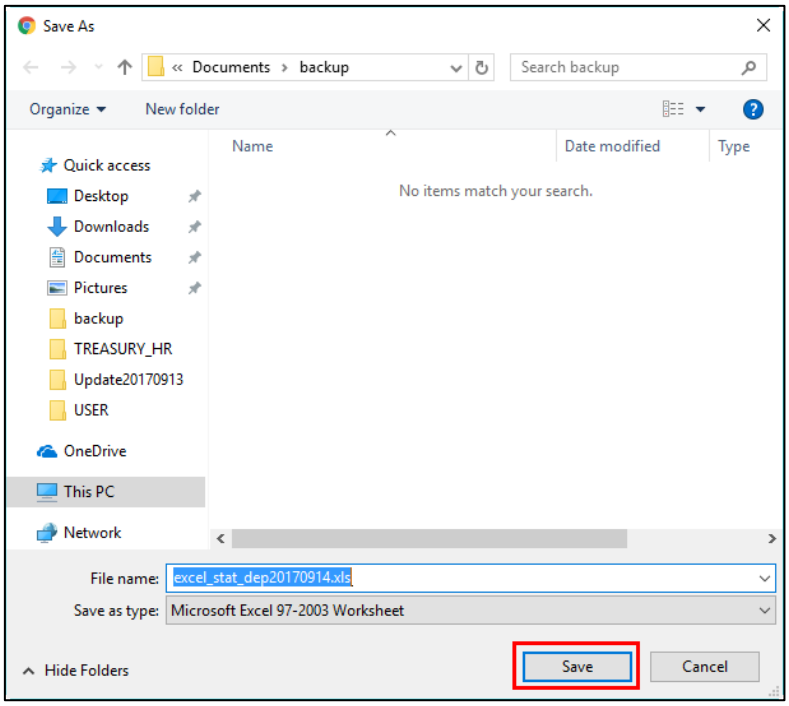
รูปที่ 91 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

6. สามารถส่งออกรายงานได้โดยการคลิกที่ปุ่ม พิมพ์รายงาน Excel ในหน้ารายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

รูปที่ 92 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

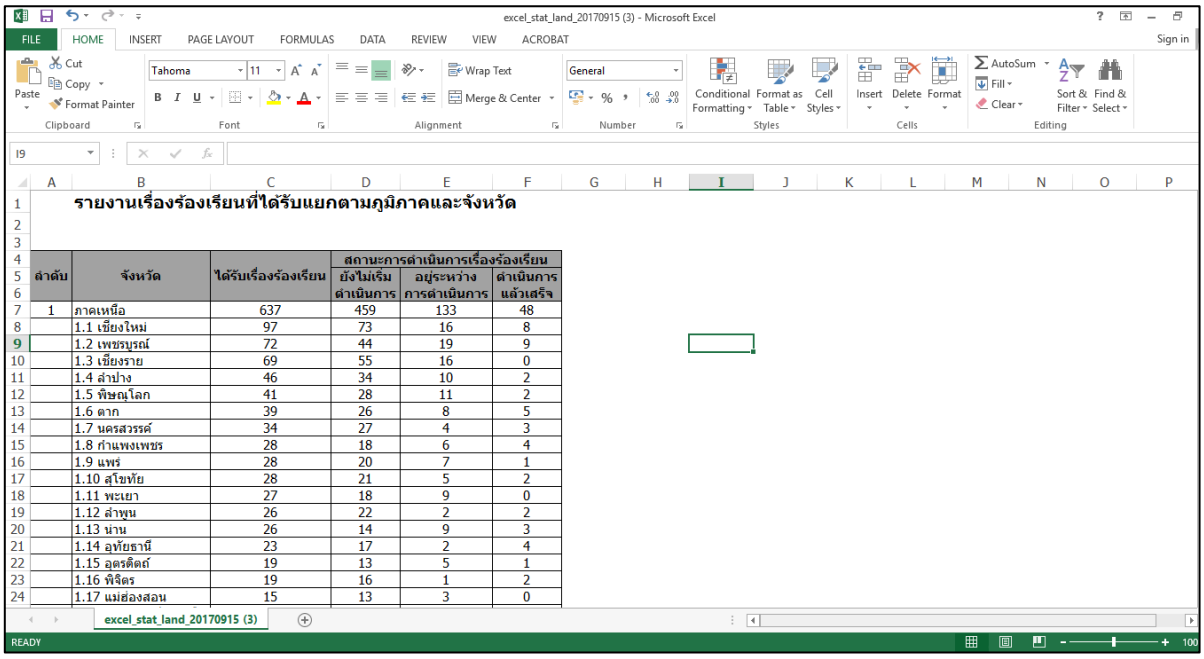
ตัวอย่างการพิมพ์รายงาน EXCEL แสดงหน้าจอดังนี้

1. คลิกปุ่ม **พิมพ์รายงาน Excel**
2. ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 93 แสดงหน้าจอส่งออกรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

3. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัดได้



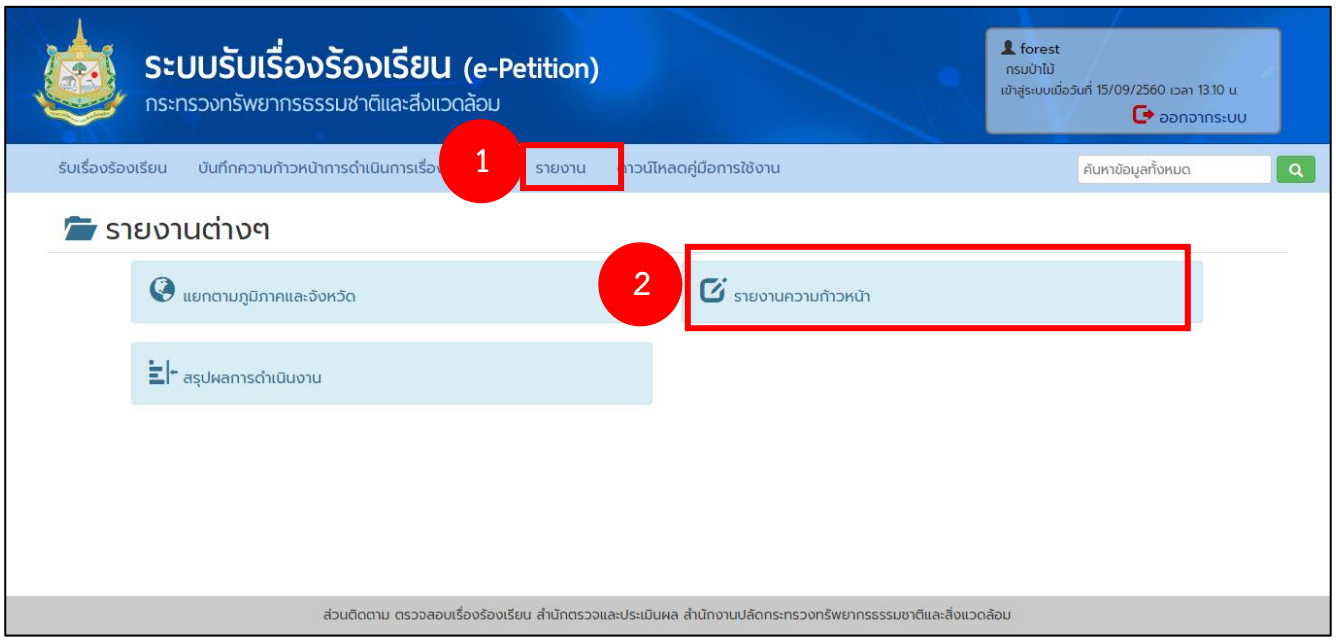
รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

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

รูปที่ 94 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด รูปแบบไฟล์ Excel

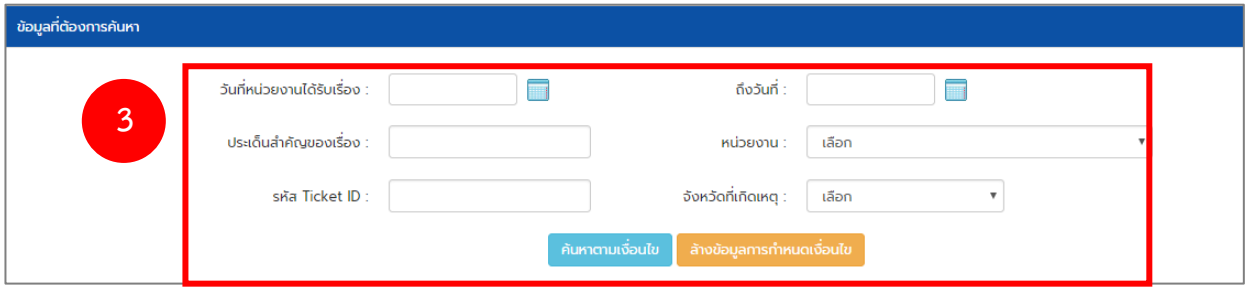
4.2 รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

1. คลิกเมนู **รายงาน**
2. คลิกที่ **รายงานความก้าวหน้า**



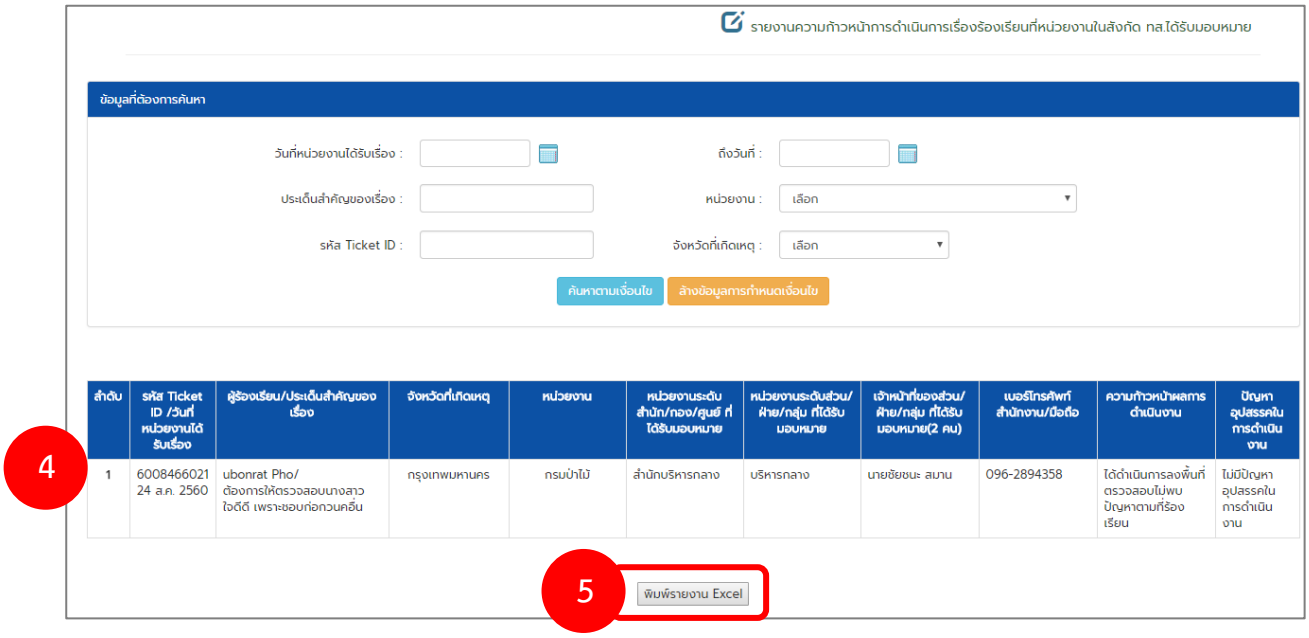
รูปที่ 95 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

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



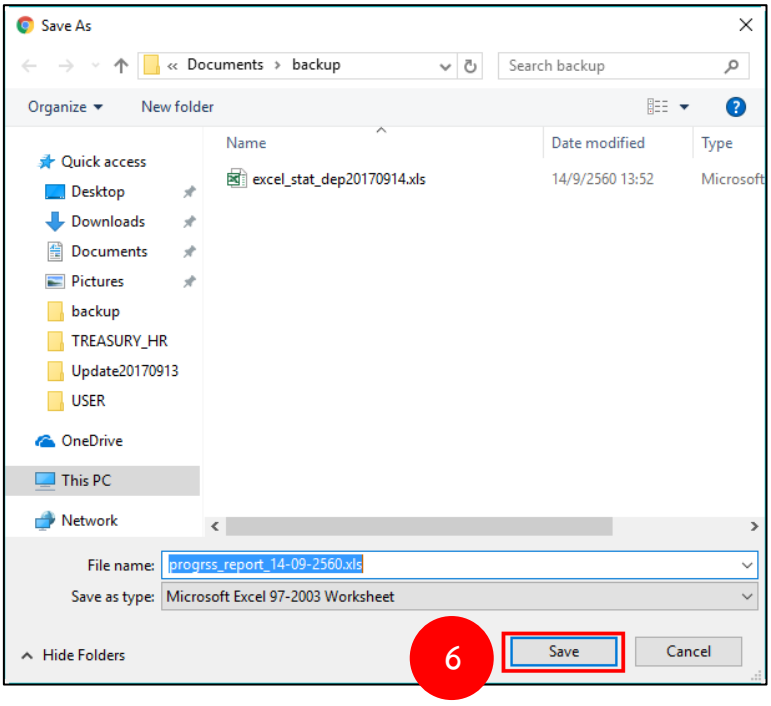
รูปที่ 96 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

4. ระบบแสดงรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมายตามเงื่อนไขที่ค้นหาขึ้นมา
5. หากต้องการส่งออกรายงานนี้ ท่านสามารถส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ Excel โดยคลิกที่ปุ่ม **พิมพ์รายงาน Excel**



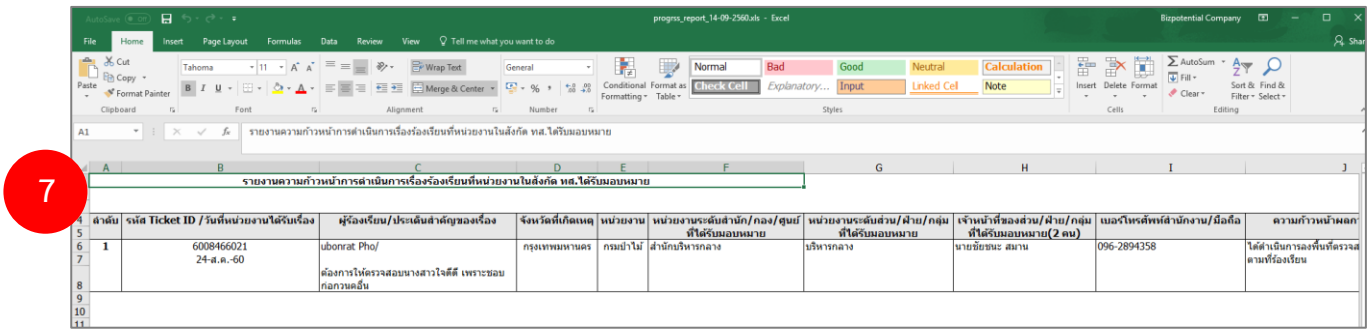
รูปที่ 97 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

6. ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 98 แสดงหน้าจอส่งออกรายงาน

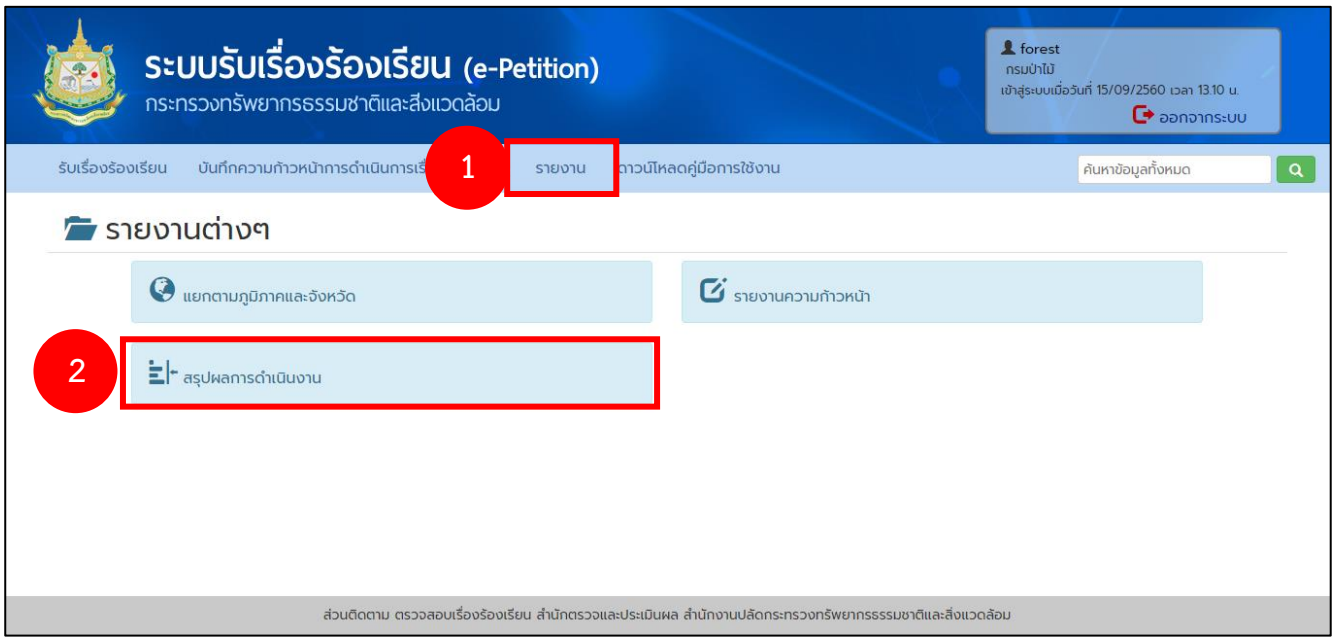
7. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมายได้ แสดงหน้าจอดังนี้



รูปที่ 99 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

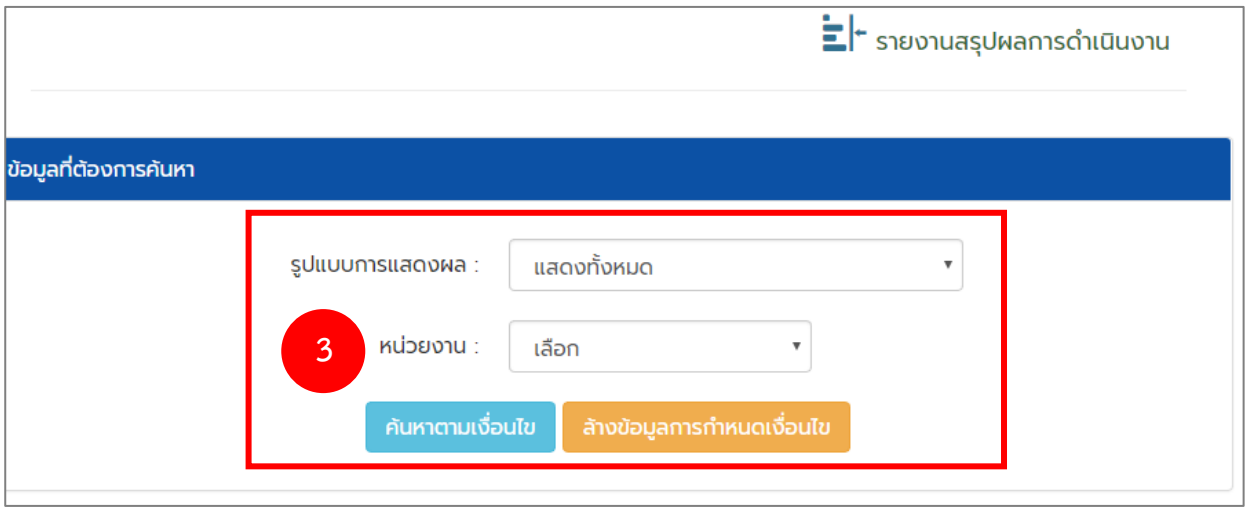
4.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

1. คลิกเมนู **รายงาน**
2. คลิกที่ **รายงานสรุปผลการดำเนินงาน**



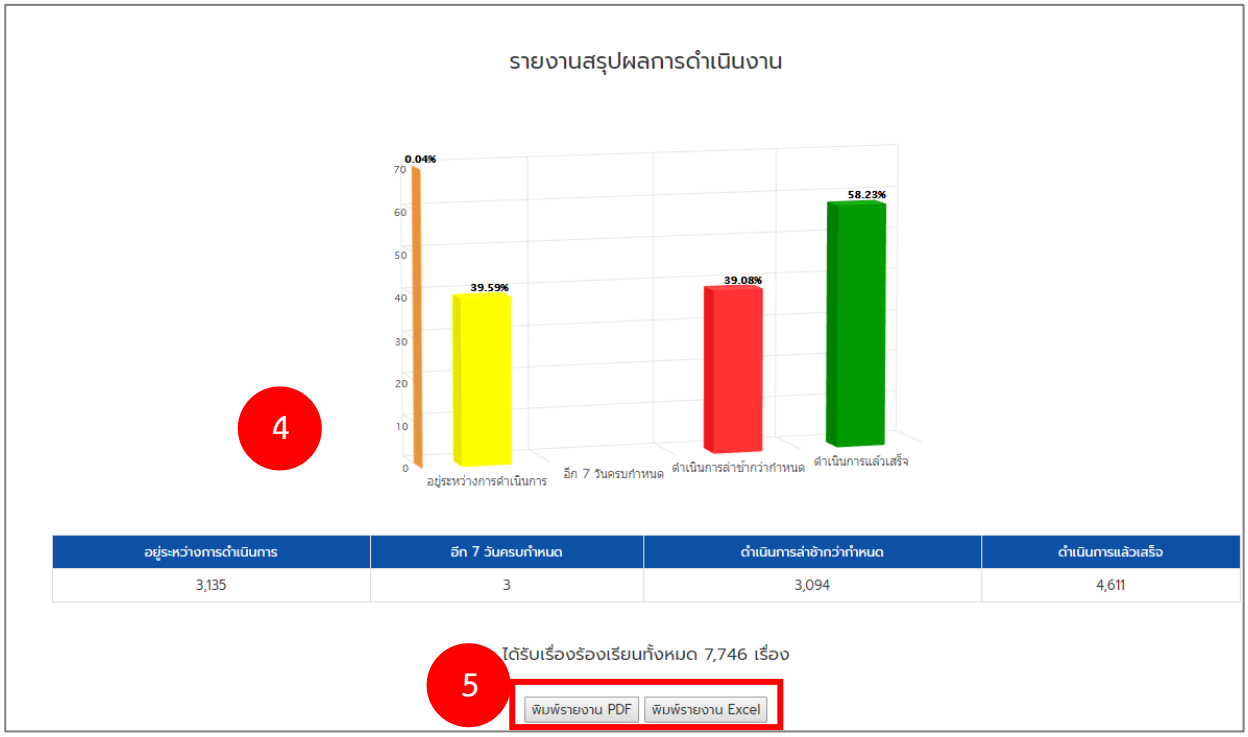
รูปที่ 100 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม **ค้นหาตามเงื่อนไข**



รูปที่ 101 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

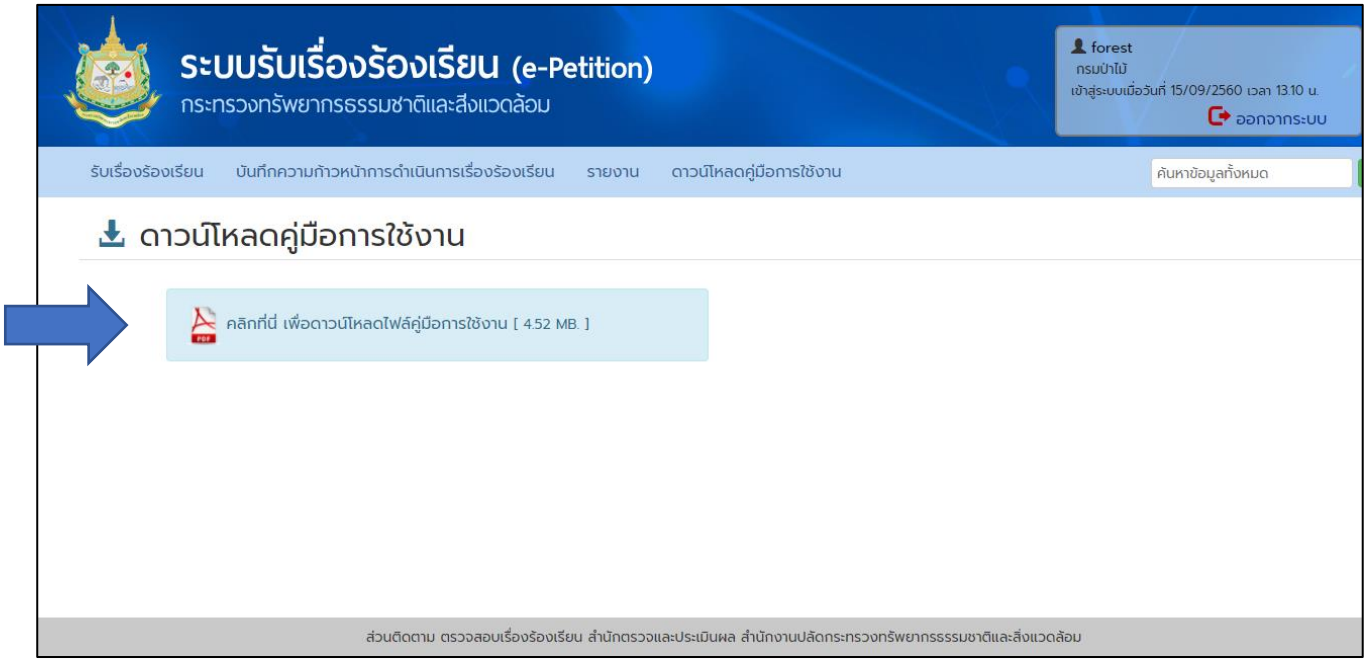
4. ระบบแสดงรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา
5. หากต้องการส่งออกรายงาน สามารถเลือกพิมพ์รายงานได้ 2 รูปแบบ คือ **พิมพ์รายงาน PDF และพิมพ์รายงาน Excel**



รูปที่ 102 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

บทที่ 5 ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

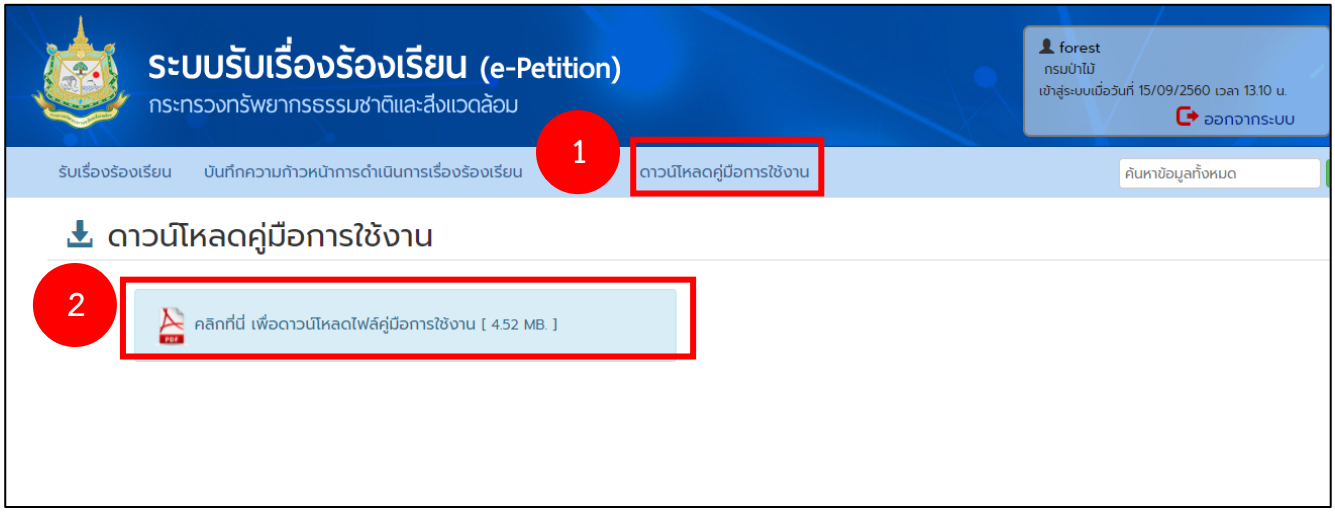
เมนูดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน ใช้สำหรับดาวน์โหลดคู่มือการใช้ระบบในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 103 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

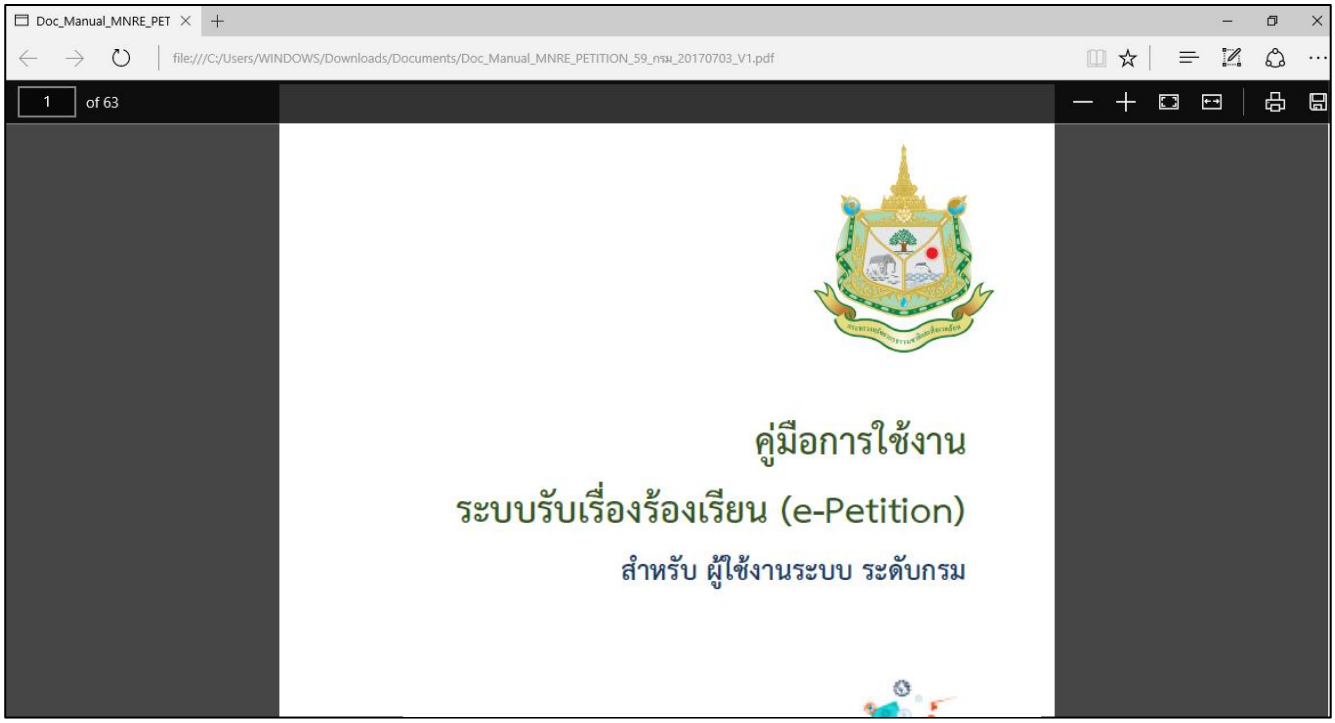
5.1. วิธีการดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน

1. คลิกเมนู **ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน**
2. คลิกที่ **ไฟล์คู่มือการใช้งาน** ในระบบส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 104 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

ตัวอย่างไฟล์คู่มือการใช้งานระบบ



รูปที่ 105 แสดงหน้าจอคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบไฟล์ PDF