



คู่มือปฏิบัติงาน

ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

กรมทรัพยากรน้ำ

เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น เน้นความโปร่งใส



สารบัญ

๑. คู่มือการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ
๒. คู่มือการใช้งานระบบเรื่องร้องเรียน (e-Petition) สำหรับผู้ใช้งานระบบระดับกรม
(จัดทำโดย สำนักปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)
๓. ขั้นตอนการร้องเรียนของประชาชน
๔. ช่องทางการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ
๕. ขั้นตอนการรับบริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ
๖. กระบวนการขั้นตอนเรื่องร้องเรียน
๗. กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของประชาชนของกรมทรัพยากรน้ำ
๘. ประเด็นคำถาม-คำตอบ (Q&A) สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ

1. คู่มือการให้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ



ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของกรมทรัพยากรน้ำ



Call Center : ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๐

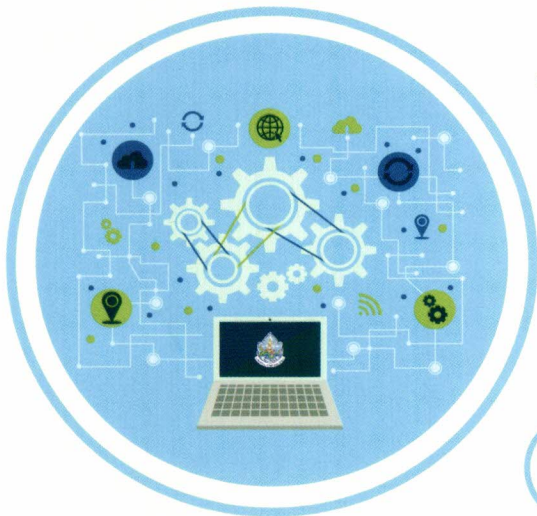
สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๕

www.dwr.go.th

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๔๗ มีหน้าที่ดำเนินการเพื่อเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามที่กฎหมายกำหนด คือ นำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา นำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๘ จัดไว้ในศูนย์ข้อมูลฯ จัดหาข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนที่ขอข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะราย หน้าที่ต้องแจ้งให้ผู้ขอข้อมูลข่าวสารทราบเหตุผลที่หน่วยงานมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร หรือปราศจากความยินยอมของเจ้าของข้อมูล และยังเป็นศูนย์กลางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชน ผ่าน ๖ ช่องทางหลัก คือ ร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต หนังสือ/จดหมาย บุชนิทรศการ ก่อร่างรับเรื่องร้องเรียน จึงทำให้การให้บริการของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ทันตามกำหนดระยะเวลา และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้แท้จริง

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ
มิถุนายน ๒๕๕๕



หนังสือเล่มนี้จัดพิมพ์โดยกรีนออฟเซตนวัตกรรม
กระดาษไม่เคลือบผิวเพื่อสิ่งแวดล้อม เป็นการนำ
เยื่ออีโอฟเบอร์มาเป็นส่วนผสมในการผลิตโดย
ไม่ใช้เนื้อไม้ใหม่





หลักการและแนวคิด พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ มีหลักการและแนวคิดอย่างไร ?

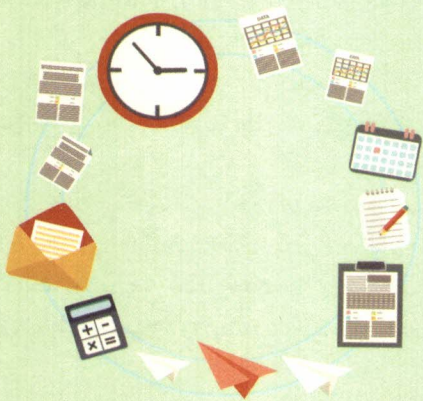
พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐ เป็นกฎหมายที่รองรับ “สิทธิได้รู้” ของประชาชน โดยได้กำหนดสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ และกำหนดหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย เพื่อรองรับและคุ้มครองสิทธิของประชาชนไปพร้อมกันพระราชบัญญัติฉบับนี้มีหลักการ และแนวคิดเพื่อ

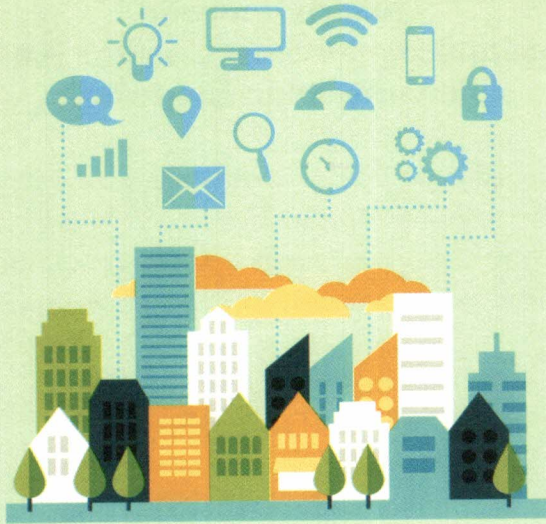
๑. ให้ประชาชนมีโอกาสรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐ โดยกำหนดข้อยกเว้นให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการมีส่วนร่วม ในการกำหนดนโยบายและตรวจสอบใช้อำนาจรัฐให้เป็นไป อย่างโปร่งใส อันเป็นหลักการพื้นฐาน ที่สำคัญยิ่งต่อการพัฒนา สังคมประชาธิปไตย

๒. รับรองสิทธิของประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของราชการที่อยู่ ในครอบครองของหน่วยงานของรัฐ ได้แก่ สิทธิในการขอคำปรึกษา สิทธิในการตรวจสอบข้อมูล สิทธิในการ ขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการ สิทธิในการขอสำเนาหรือ สำเนาที่มีการรับรอง สิทธิในการได้รู้ถึงข้อมูลส่วนบุคคล สิทธิในการดำเนินการ แทนผู้เยาว์ สิทธิในการร้องเรียน และสิทธิในการอุทธรณ์ ฯลฯ



๓. ข้อมูลข่าวสารของราชการเกือบทั้งหมด หรือส่วนใหญ่สามารถเปิดเผยได้ภายใต้ หลักการ ที่ว่า “เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็น ข้อยกเว้น” โดยข้อยกเว้นจะมีได้เฉพาะกรณี ที่มีกฎหมายกำหนดว่าไม่ต้องเปิดเผยเท่านั้น





ข้อมูลข่าวสาร คืออะไร ?

“ข้อมูลข่าวสาร” คือ สิ่งที่สื่อความหมายให้ทราบถึงเรื่องราวหรือข้อเท็จจริง เรื่องหนึ่งเรื่องใด โดยในความหมายนี้เน้นที่การสื่อความหมายเป็นหลัก มิได้เน้นที่รูปร่างหรือรูปแบบของความเป็นข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ สิ่งที่เป็นข้อมูลข่าวสารได้นั้น ไม่จำเป็นต้องอยู่ในรูปร่าง หรือรูปแบบของกระดาษที่มีข้อความหรือแฟ้มเอกสาร แต่หมายรวมถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะปรากฏให้เห็นเป็นข้อความ ตัวเลขสัญลักษณ์ เสียง แสง และสิ่งอื่น ๆ ที่ทำให้มนุษย์สามารถเข้าใจและรู้ความหมายได้ ไม่ว่าจะเป็นโดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านกรรมวิธีใด ๆ เช่น ประจุไฟฟ้าแม่เหล็ก ฟิล์ม ไมโครฟิล์ม รูปภาพ เทปบันทึกเสียง เทปบันทึกภาพ คอมพิวเตอร์ แผ่นบันทึกข้อมูล (Diskette) คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในบังคับแห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ ต้องเป็น “ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารนั้นต้องอยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ

ดังนั้น ความหมายของคำว่า “ข้อมูลข่าวสารของราชการ” จึงให้ความสำคัญต่อลักษณะหรือสิทธิในการยึดถือข้อมูลข่าวสารนั้นว่า อยู่ในขอบเขตอำนาจครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐหรือไม่ ทั้งนี้โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่า เนื้อหาสาระของข้อมูลข่าวสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร อาจจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินการของรัฐ หรือเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือเอกชนใด ๆ ก็ได้



สิทธิของประชาชน ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารของราชการ

๑. กฎหมายกำหนดให้สิทธิอะไรบ้างแก่ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของราชการ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ได้กำหนดสิทธิสำคัญ ๆ แก่ประชาชน ดังนี้

๑.๑ สิทธิ “ใ้รู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ” พระราชบัญญัติได้รองรับสิทธิไว้ ตามมาตรา ๗ มาตรา ๘ มาตรา ๑๑ และมาตรา ๒๖

๑.๒ สิทธิ “คัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารกรณีมีส่วนได้เสีย” ตามมาตรา ๑๗

๑.๓ สิทธิ “ร้องเรียนหน่วยงานของรัฐ” ตามมาตรา ๑๓

๑.๔ สิทธิ “อุทธรณ์คำสั่งไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ” ตามมาตรา ๑๘ และมาตรา ๒๕

๑.๕ สิทธิ “ได้รับการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” ตามมาตรา ๒๓ และมาตรา ๒๕



๒. หากประชาชนไม่รู้ว่าหน่วยงานของรัฐแห่งใดเป็นผู้จัดเก็บหรือครอบครองข้อมูลข่าวสารที่ต้องการขอ ดูประชาชนจะอย่างไร ?

ในกรณีที่ประชาชนต้องการทราบข้อมูลข่าวสารของราชการเรื่องหนึ่งเรื่องใด ให้ศึกษาและพิจารณาก่อนว่า ข้อมูลข่าวสารที่ต้องการทราบนั้นเกี่ยวข้องกับและอยู่ในความดูแลของหน่วยงานของรัฐแห่งใด แต่ในกรณีที่ไม่ทราบจริงๆ ว่าหน่วยงานของรัฐแห่งใดเป็นผู้ครอบครองข้อมูลข่าวสารนั้น ให้ไปยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารที่ต้องการ หน่วยงานของรัฐที่อยู่ใกล้และสะดวกที่สุด โดยกฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่รับคำขอจะต้องให้คำแนะนำที่ถูกต้องเพื่อ ไปยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมข้อมูลข่าวสารนั้นโดยไม่ชักช้า



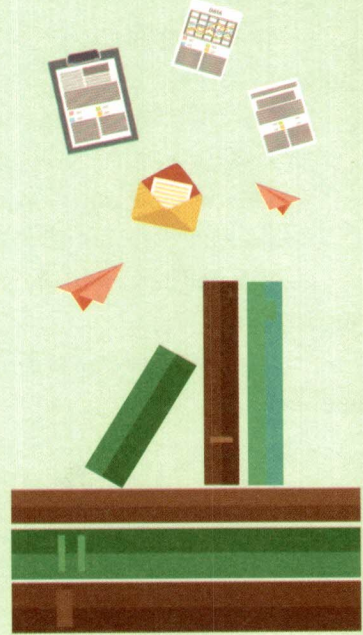
๓. หากหน่วยงานของรัฐไม่พิจารณาคำขอข้อมูลข่าวสาร ประชาชนจะอย่างไร ?

ในกรณีที่ประชาชนได้ไปใช้สิทธิขอข้อมูลข่าวสารที่ต้องการจากหน่วยงานของรัฐแห่งใดแล้วหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นยังทำเพิกเฉยไม่พิจารณาคำขอในเวลาอันสมควร ประชาชนควรปฏิบัติ ดังนี้

๑. ไปติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ โดยทำหนังสือขอทราบผลการพิจารณาโดยยกสิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ขึ้นอ้างและให้เวลาพอสมควรในการพิจารณาแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

๒. ติดตามทวงถามผลการพิจารณาเมื่อครบกำหนดเวลาอันสมควรตามข้อ ๑ หากพบว่าเป็นปัญหาระดับเจ้าหน้าที่ให้ขอพบผู้บังคับบัญชาตามระดับชั้นของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น เพื่อเร่งรัดการพิจารณาและแก้ไขปัญหาในระดับหน่วยงาน

๓. หากดำเนินการตามข้อ ๑ และ ๒ ยังไม่บังเกิดผลให้ใช้สิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยทำเป็นหนังสือถึง ประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



๔. หากประชาชนทราบว่า ตนเองมีส่วนได้เสียในข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีผู้อื่นมาขอใช้สิทธิตรวจดูข้อมูลข่าวสารนั้นจะอย่างไรเพื่อมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น ?

ไม่ว่ากรณีใด ๆ หากผู้ใดทราบว่า การที่หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารใดอันกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของตนเองก็อาจยื่นคำคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่เสียก่อน ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่ต้องพิจารณาคำขอของผู้ขอข้อมูลและคำคัดค้านของผู้ที่มีส่วนได้เสียประกอบกัน ถ้าเจ้าหน้าที่มีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน ผู้คัดค้านมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่ง (มาตรา ๑๘) ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่จะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นยังมีได้ จนกว่าจะล่วงพ้นระยะเวลาให้อุทธรณ์ได้ เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ยื่นคำคัดค้านอุทธรณ์หรือไม่ และหากมีการยื่นอุทธรณ์ก็จะยังเปิดเผยไม่ได้ จนกว่าจะได้รับแจ้งคำวินิจฉัยอุทธรณ์ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร (มาตรา ๑๙ วรรคสาม)



๕. สิทธิในการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการ ประชาชนผู้ขอจำเป็นต้องมีส่วนได้เสียในข้อมูลข่าวสารนั้นด้วยหรือไม่? เพราะเหตุใด?

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียหรือไม่ตามข้อมมีสิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารของราชการนี้ได้สิทธิได้รับรู้เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของการจัดการปกครองในรัฐ สิทธินี้จึงเป็นของคนไทย โดยเฉพาะ สำหรับคนต่างด้าวหากมีก็จะอยู่ในเรื่องการปกป้องสิทธิของตนเท่านั้น มาตรา ๘ วรรคสี่ วางหลักว่า คนต่างด้าวจะมีสิทธิเข้าตรวจดูข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๘ ได้หรือไม่เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดใน กฎกระทรวง แต่คนต่างด้าวนี้ไม่รวมถึงผู้ไม่มีสัญชาติไทย แต่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศ (มาตรา ๔ นิยามคำว่า “คนต่างด้าว”) เพราะกรณีนั้นมีถิ่นที่อยู่ถาวรในประเทศไทยแล้วสมควรมีสิทธิอย่างคนไทยในเรื่องข้อมูลข่าวสารของราชการได้

๖. ประชาชนจะใช้สิทธิร้องเรียนหน่วยงานของรัฐได้ในกรณีใดบ้าง?

ประชาชนสามารถใช้สิทธิร้องเรียนได้ เมื่อเห็นว่าหน่วยงานของรัฐมีการฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมายในกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

๑. กรณีไม่นำข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

๒. กรณีไม่จัดข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๘ ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้

๓. กรณีไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้สิทธิขอดู ตามมาตรา ๑๑

๔. กรณีไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้องหรือไม่ส่งคำขอ ให้นำหน่วยงานผู้จัดทำข้อมูลข่าวสารพิจารณาตามมาตรา ๑๒

๕. กรณีไม่แจ้งให้ผู้มีประโยชน์ได้เสียเสนอคำคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการ ตามมาตรา ๑๗

๖. กรณีไม่ปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๓

๗. กรณีเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือจากเจ้าของข้อมูล ตามมาตรา ๒๔

๘. กรณีกระทบกระเทือนสิทธิของเจ้าของข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล โดยฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามมาตรา ๒๕ (ยกเว้นเป็นกรณีตามมาตรา ๒๕ วรรคสี่)



๘. กรณีไม่ส่งมอบข้อมูลข่าวสารประวัติศาสตร์ให้กับหอจดหมายเหตุเพื่อคัดเลือกลงไว้ให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้า ตามมาตรา ๒๖

๑๐. กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ล่าช้า หรือไม่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตามมาตรา ๑๓

๑๑. กรณีไม่ได้รับความสะดวกในการใช้สิทธิรับรู้ข้อมูลข่าวสารโดยไม่มีเหตุอันสมควร ตามมาตรา ๑๓

๗. ประชาชนจะร้องเรียนหน่วยงานของรัฐได้อย่างไร และร้องเรียนกับใคร ?

ประชาชนมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ กฎหมายไม่ได้ระบุว่าให้ร้องเรียนด้วยวิธีใด ประชาชนอาจไปร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยให้เจ้าหน้าที่จดบันทึกไว้ให้ หรือส่งทางไปรษณีย์ถึงประธานกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือร้องเรียนด้วยวิธีการอื่น



คำแนะนำ : คำร้องเรียนหรือคำอุทธรณ์ควรจัดทำเป็นหนังสือ เพื่อประโยชน์ของผู้ร้องเรียน

• การเขียนคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

ประชาชนจะใช้สิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้โดยต้องยื่นคำขอ แต่กฎหมายไม่ได้กำหนดว่าคำขอนั้นต้องเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม การเขียนคำขอ ก็เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด และทำให้มีหลักฐานชัดเจนทั้งผู้ขอและส่วนราชการ ในกรณีที่ต้องการเขียนคำขอ ควรเขียนให้ถูกต้องครบถ้วนในรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขอข้อมูล และรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ขอให้ชัดเจนที่สุดเท่าที่จะทำได้ เช่น การขอลงเอกสารสัญญาขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรระบุว่า สัญญาเรื่องอะไร ทำสัญญาเมื่อวันที่เท่าใด หรือการขอรายงานการประชุมของ อบต. ควรเขียนให้ชัดเจนว่าเป็นรายงานการประชุมเกี่ยวกับเรื่องอะไร หรือเป็นการประชุมของกรรมการชุดใด และเป็นการประชุมครั้งที่เท่าใด เป็นต้น



• วิธีการเขียนคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

๑. รายละเอียดเกี่ยวกับตัวผู้ขอข้อมูล มีดังนี้

- ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ติดต่อได้สะดวก และหมายเลขโทรศัพท์
- วันที่ยื่นขอ

๒. รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ขอ มีดังนี้

- ขอเอกสารหรือแฟ้ม หากไม่ทราบให้ระบุชื่อ รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลพอเข้าใจได้

- ระบุวิธีการที่ต้องการได้ข้อมูล เช่น ต้องการดู ต้องการสำเนา ต้องการสำเนาที่มีการรับรองความถูกต้อง เป็นต้น

๓. ระบุเหตุผลที่ขอข้อมูล (กฎหมายมิได้กำหนดว่าผู้ขอข้อมูลต้องแสดงเหตุผลประกอบการขอข้อมูลข่าวสาร แต่หากผู้ขอระบุเหตุผลไว้ในคำขอก็จะเป็นประโยชน์ในกรณีที่เจ้าหน้าที่จะได้นำไปใช้ประกอบการใช้ดุลยพินิจในกรณีที่อาจจะเป็นต้องชั่งน้ำหนักเหตุผลระหว่างประโยชน์ของราชการกับประโยชน์ของเอกชนอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือผู้ขอว่าสมควรจะให้ข้อมูลแก่ผู้ขอหรือไม่)



• การร้องเรียน

เมื่อหน่วยงานของรัฐฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ (มาตรา ๑๓ และมาตรา ๓๓) ประชาชนมีสิทธิ์ยื่นคำร้องเรียนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีขั้นตอนและวิธีการร้องเรียนดังต่อไปนี้

๑. ขั้นตอนการร้องเรียน

๑) พิจารณาว่าพฤติกรรมหรือการปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐมีลักษณะตามกรณีต่าง ๆ ในข้อ ๖

๒) ยื่นหนังสือร้องเรียนด้วยตนเอง หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นมาขึ้นแทนต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ได้ทันที โดยยื่นที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือจะส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ก็ได้ (การจำหน่ายของจดหมาย คูในหน้า ๑๕)

๓) รอฟังผลการพิจารณาของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ



๒. ข้อความที่ควรระบุในหนังสือร้องเรียน

๑) รายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อโดยสะดวก และหมายเลข โทรศัพท์
- วันที่ยื่นคำร้องเรียน

๒) รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงานและการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหมาย

- ชื่อหน่วยงาน
- ข้อเท็จจริงหรือพฤติกรรมที่เป็นการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย

๓) เอกสารประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี) หากมีเอกสารประกอบอื่น ๆ เช่น

คำร้องขอข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือแจ้งการปฏิเสธการให้ข้อมูลข่าวสาร ซึ่งหากผู้ร้องจะแนบไปด้วยก็จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการ ซึ่งจะได้นำไปเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้นๆ ต่อไป

๓. ข้อแนะนำในการเขียนหนังสือร้องเรียน

๑) ควรใช้ถ้อยคำสุภาพ

๒) ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของหน่วยงานรัฐ รวมทั้งรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

๓) พยายามหลีกเลี่ยงการร้องเรียนที่ใช้ถ้อยคำเสียดสี ดูหมิ่น หรือพาดพิงไปถึงบุคคลอื่น

๔) ถ้ามีข้อขัดข้องในการเขียนหนังสือร้องเรียน สามารถขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ อาคารสำนักงาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ชั้น ๒) ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ หรือ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๒ ๑๓๖๖ โทรสาร ๐ ๒๒๘๑ ๘๕๔๑



๘. ประชาชนจะใช้สิทธิอุทธรณ์คำสั่งเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการในกรณีใดบ้าง ?

อุทธรณ์ได้ ๓ กรณี

๑. ไม่ยอมเปิดเผย

๒. ไม่รับฟังคำคัดค้าน

๓. ไม่ยอมแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

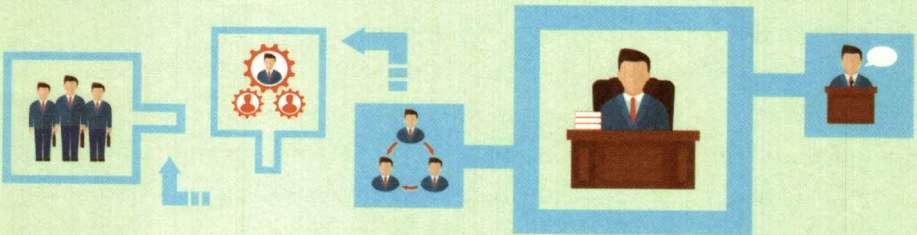
การอุทธรณ์ตามพระราชบัญญัตินี้ ประชาชนจะสามารถอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการได้ ๓ กรณี คือ

๑) กรณีหน่วยงานของรัฐมีคำสั่ง ไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามที่ได้มีคำขอ

๒) กรณีหน่วยงานของรัฐปฏิเสธไม่รับฟังคำคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งบุคคลผู้คัดค้านทราบว่าตนมีประโยชน์ได้เสีย และผู้มีประโยชน์ได้เสียนั้น ได้เสนอคำคัดค้านพร้อมเหตุผลประกอบเพื่อให้หน่วยงานของรัฐเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวแล้ว

๓) กรณีหน่วยงานของรัฐ ไม่ยินยอมแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามคำขอ เมื่อบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน ซึ่งหน่วยงานของรัฐจัดเก็บไว้ ไม่ถูกต้องตามที่เป็นอย่างจริง และได้ยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้ถูกต้อง

ทั้ง ๓ กรณีดังกล่าว ประชาชนมีสิทธิยื่นหนังสืออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อพิจารณาส่งคำอุทธรณ์ให้คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารพิจารณาวินิจฉัยต่อไป



๙. ประชาชนจะอุทธรณ์ได้อย่างไร และอุทธรณ์ต่อใคร ?

ประชาชนมีสิทธิยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการเพื่อพิจารณาส่งเรื่องให้คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะสาขาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารนั้น ดำเนินการพิจารณาวินิจฉัย โดยมีขั้นตอนและวิธีการอุทธรณ์ ดังนี้

๑) พิจารณาว่าหน่วยงานของรัฐได้กระทำหรือปฏิบัติตามกรณีดังกล่าวตามข้อ ๘ แล้วหรือไม่

๒) ยื่นหนังสืออุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยผ่านคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ หรือส่งหนังสืออุทธรณ์ทางไปรษณีย์ที่สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ชั้น ๒) ทำเนียบรัฐบาล กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๘ ๘๕๕๕ โทรสาร ๐ ๒๒๒๘ ๘๕๔๓

๓) รอฟังผลการพิจารณาของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ภายในเวลา ๖๐ วัน



• ข้อความที่ควรระบุในหนังสืออุทธรณ์

๑) รายละเอียดเกี่ยวกับผู้อุทธรณ์ ได้แก่

- ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานที่ติดต่อ โดยสะดวก และหมายเลข โทรศัพท์
- วันที่ยื่นคำอุทธรณ์

๒) รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน และการกระทำที่เป็นเหตุให้ท่านยื่นคำอุทธรณ์ ได้แก่

- ชื่อหน่วยงาน
- ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์และการกระทำ หรือคำสั่งที่เป็นมูลเหตุให้ท่านยื่นคำอุทธรณ์ โดยระบุให้ชัดเจนว่าเป็นกรณีไม่เปิดเผยข้อมูลที่ท่านขอ หรือไม่รับฟังคำคัดค้านของท่าน หรือไม่ยอมแก้ไขหรือลบข้อมูลที่ท่านขอให้แก้ไข

- รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลที่ท่านอุทธรณ์ โดยควรระบุให้ละเอียดชัดเจน และเข้าใจได้ว่าข้อมูลที่ท่านขอ ดู หรือข้อมูลที่ท่านคัดค้าน ในฐานะผู้มีส่วนได้เสีย หรือข้อมูลที่ท่านต้องการ ให้แก้ไขหรือลบ เป็นเรื่องอะไร โดยระบุให้ชัดเจนที่สุดเท่าที่จะทำได้ และควรระบุชื่อและประเภท ตลอดจนหมายเลขและวันที่ที่กำหนดในเอกสารไว้ด้วย (ถ้ามี)

๓) เอกสารประกอบ (ถ้ามี)

หากผู้อุทธรณ์มีเอกสารประกอบ เช่น สำเนาคำร้องขอข้อมูลข่าวสาร และหรือหนังสือแจ้งคำสั่งของหน่วยงานที่สั่งไม่เปิดเผย หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของท่าน หรือคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลที่ท่านต้องการ ให้แก้ไข ตลอดจนเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) หากจะแนบไปกับคำอุทธรณ์ก็จะยิ่งเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ และคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ซึ่งจะได้นำไปใช้ประกอบการวินิจฉัยอุทธรณ์ต่อไป



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น เน้นความโปร่งใส”

สามารถเข้ามาใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำได้ถึง ๖ ช่องทาง ดังนี้

๑. ติดต่อด้วยตนเอง

- สามารถเข้ามา ติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร หรือร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรน้ำ ได้ที่อาคาร กรมทรัพยากรน้ำ เลขที่ ๑๘๐/๓ ถนนพระรามที่ ๖ ซอย ๓๔ แขวงสามเสนใน เขตพญาไทย กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐ ณ บริเวณ ชั้น ๑ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ทุกวันทำการตั้งแต่ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๓. อินเทอร์เน็ต

- สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร หรือร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรน้ำ ได้ที่ www.dwr.go.th

๕. อินเทอร์เน็ต

- สามารถเข้ามา ติดต่อข้อมูลข่าวสาร หรือร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรน้ำ ใต้ทั้งงาน นิทรรศการต่าง ๆ ที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ ไปให้บริการ

๒. โทรศัพท์

- สามารถโทรศัพท์เข้ามา ติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร หรือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวกับกรมทรัพยากรน้ำ ไปที่ Call Center ๐ ๒๒๑๑ ๖๐๐๐ ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

๔. หนังสือ/จดหมาย

- สามารถส่งหนังสือมา ติดต่อสอบถามข้อมูลข่าวสาร หรือร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรน้ำ ใต้ที่กรมทรัพยากรน้ำ เลขที่ ๑๘๐/๓ ถนนพระรามที่ ๖ ซอย ๓๔ แขวงสามเสนใน เขตพญาไทย กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

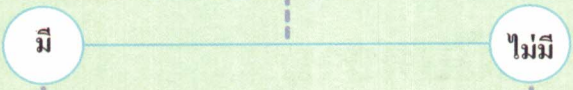
๖. กล่องรับเรื่องร้องเรียน

- สามารถเข้ามาติดต่อข้อมูลข่าวสารหรือร้องเรียน ร้องทุกข์ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรมทรัพยากรน้ำ ได้ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคตามกล่องเรื่องร้องเรียน

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

ตรวจสอบว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่



มี

ไม่มี

ช่วยเหลือ/แนะนำ/ค้นหาจากดัชนี ข้อมูลข่าวสารที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐาน เจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง

ให้กรอกแบบฟอร์มคำขอ(ถ้ามี)

ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์ม หรือเจ้าหน้าที่กรอกเอง

ขอรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อ

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐานเจ้าหน้าที่ อาจไม่ให้บริการก็ได้

แนะนำไปที่เก็บข้อมูลข่าวสารแห่งอื่น

ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่า จะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่

ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง





กระบวนการขั้นตอนเรื่องร้องเรียน

๑. ประชาชนพบว่า มีกรณีที่หน่วยงานของรัฐ ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารฯ



๒. ยื่นคำร้องเรียนต่อข้อมูลข่าวสาร ของกรมทรัพยากรน้ำ



๓. ตรวจสอบข้อเท็จจริงและประสาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



๔. หน่วยงานพิจารณาดำเนินการ และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ



๕. ผู้ร้องเรียน เป็นอันยุติเรื่อง



๖. ผู้ร้องเรียนไม่พอใจ ขอให้คณะกรรมการฯ พิจารณาวินิจฉัยต่อไป



๗. พิจารณาวินิจฉัยและแจ้งให้หน่วยงาน ปฏิบัติตามคำวินิจฉัย



๘. ติดตามผลว่า มีการปฏิบัติตามคำวินิจฉัยแล้ว หรือไม่ หากมีการปฏิบัติแล้วเป็นยุติ หากไม่ปฏิบัติจะใช้



กระบวนการขั้นตอนเรื่องอุทธรณ์



๑. ประชาชนพบว่า มีกรณีที่ต้องอุทธรณ์
ตามกฎหมายข้อมูลข่าวสารฯ



๒. ยื่นคำอุทธรณ์ต่อข้อมูลข่าวสาร
ของกรมทรัพยากรน้ำ



๓. พิจารณาส่งเรื่องให้คณะกรรมการวินิจฉัย



๔. พิจารณาวินิจฉัยโดยรับฟังข้อเท็จจริง
คู่กรณีทั้งสองฝ่าย



๕. มีคำวินิจฉัยเปิดเผยหรือไม่เปิดเผย
กฎหมายถือเป็นที่สุด



๖. มีหนังสือแจ้งให้หน่วยงานถือปฏิบัติตามคำ
วินิจฉัยและสอดคล้องติดตามผลการปฏิบัติ

แบบฟอร์มการเขียนคำขอข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....(ระบุสถานที่เขียน/ ที่อยู่ของผู้เขียน)....

วันที่.....

เรื่อง ขอคู่มือข่าวสารของราชการ

เรียน หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง/อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่บ้าน..... หมู่ที่..... ถนน.....

ซอย..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอตรวจดูข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้

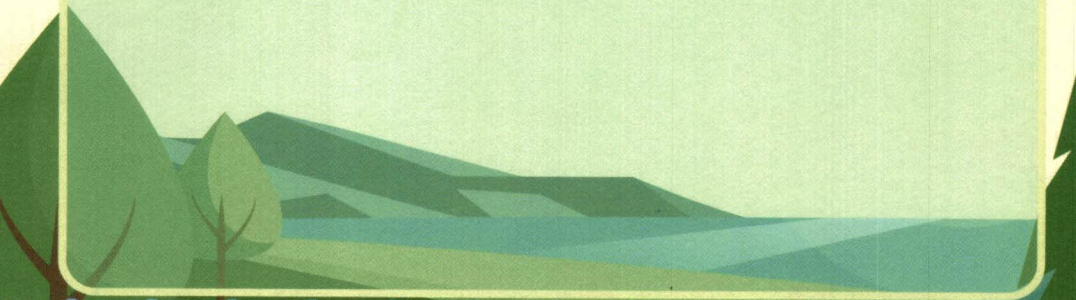
1.
2.
3.
4.
5.

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้า ต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)



แบบฟอร์มการเขียนคำร้องเรียน

เขียนที่.....(ระบุสถานที่เขียน/ ที่อยู่ของผู้เขียน)....

วันที่.....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง/อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่บ้าน..... หมู่ที่..... ถนน.....

ซอย..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน.....(ข้อเรื่องที่จะร้องเรียน).....

ด้วย.....(รายละเอียดที่จะร้องเรียน).....

.....

.....

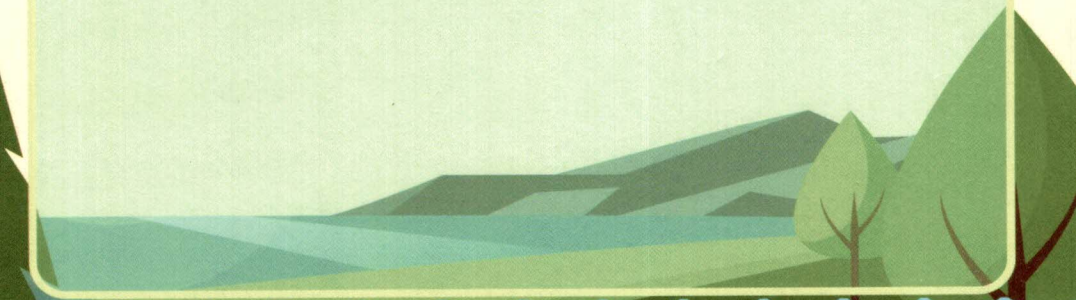
.....

.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้า ต่อไป
ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)





แบบฟอร์มการเขียนคำอุทธรณ์

เขียนที่.....(ระบุสถานที่เขียน/ ที่อยู่ของผู้เขียน)....

วันที่.....

เรื่อง อุทธรณ์คำสั่ง.....

เรียน หัวหน้าศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง/อาชีพ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่บ้าน..... หมู่ที่..... ถนน.....

ซอย..... แขวง/ตำบล..... เขต/อำเภอ.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียน.....(ชื่อเรื่องที่จะอุทธรณ์).....

ด้วย.....(รายละเอียดเรื่องที่จะอุทธรณ์).....

.....

.....

.....

.....

.....

ข้าพเจ้าจึงขอใช้สิทธิอุทธรณ์ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

ต่อคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)





พระราชบัญญัติ
ข้อมูลข่าวสารของราชการ
พ.ศ. ๒๕๕๐

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๒ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๐
เป็นปีที่ ๕๒ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรให้มีกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๐

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดเก้าสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ บรรดากฎหมาย กฎ ระเบียบ และข้อบังคับอื่น ในส่วนที่บัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา ๔ ในพระราชบัญญัตินี้

“ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่มีสื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสารแฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผังกว้าง แผ่นที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งนั้นบันทึกไว้ปรากฏได้

“ข้อมูลข่าวสารของราชการ” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะ เป็นข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์การควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐ และหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง



“เจ้าหน้าที่ของรัฐ” หมายความว่า ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

“ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมาย รหัสหรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้หนึ่งได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายความรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

“คนต่างด้าว” หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยและไม่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทยและนิติบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนที่มีทุนเกินกึ่งหนึ่งเป็นของคนต่างด้าว ใบหุ้นชนิดออกให้แก่ผู้ถือให้ถือว่าใบหุ้นนั้นคนต่างด้าวเป็นผู้ถือ

(๒) สมาคมที่มีสมาชิกเกินกึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

(๓) สมาคมหรือมูลนิธิที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของคนต่างด้าว

(๔) นิติบุคคลตาม(๑) (๒) (๓) หรือนิติบุคคลอื่นใดที่มีผู้จัดการหรือกรรมการเกินกึ่งหนึ่งเป็นคนต่างด้าว

นิติบุคคลตามวรรคหนึ่ง ถ้าเข้าไปเป็นผู้จัดการหรือกรรมการ สมาชิก หรือ มีทุนในนิติบุคคลอื่น ให้ถือว่าผู้จัดการหรือกรรมการ หรือสมาชิก หรือเจ้าของทุนดังกล่าวเป็นคนต่างด้าว



มาตรา ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และมีอำนาจออกกฎกระทรวงเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงนั้นเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา ๖ ให้จัดตั้งสำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการขึ้นในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิชาการและธุรการให้แก่คณะกรรมการและคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ และให้คำปรึกษาแก่เอกชนเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้



หมวด ๓ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร

มาตรา ๗ หน่วยงานของรัฐต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

- (๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน
- (๒) สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน
- (๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ
- (๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบแบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยสภาอย่างกฎเพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไป ต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนดข้อมูลข่าวสารใดที่ได้มีการจัดพิมพ์ เพื่อให้แพร่หลายตามจำนวนพอสมควรแล้ว ถ้ามีการลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา โดยอ้างอิงถึงสิ่งพิมพ์นั้นก็ให้ถือว่าเป็นการปฏิบัติตามบทบัญญัติวรรคหนึ่งแล้ว

ให้หน่วยงานของรัฐรวบรวมและจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เผยแพร่เพื่อขายหรือจำหน่ายแยกแถม ที่ทำการของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นตามที่เห็นสมควร

มาตรา ๘ ข้อมูลข่าวสารที่ต้องลงพิมพ์ตามมาตรา ๗ (๔) ถ้ายังไม่ได้ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา จะนำมาใช้บังคับในทางที่ไม่เป็นคุณแก่ผู้ใดไม่ได้ เว้นแต่ผู้นั้นจะได้อ้างถึงข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเป็นจริงมาก่อนแล้วเป็นเวลาพอสมควร

มาตรา ๙ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อยดังต่อไปนี้ไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจสอบได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้ง และคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา ตามมาตรา ๗ (๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิหน้าที่ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญา ร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ



(๓) มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ให้ระบุนายชื่อรายงานทางวิชาการรายงานข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๔) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ อยู่ด้วยให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิเข้าตรวจดูขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้ ในกรณีที่เหมาะสมหน่วยงานของรัฐโดยความเห็นชอบ ของคณะกรรมการจะวางหลักเกณฑ์เรียกค่าธรรมเนียม ในการนั้นก็ได้ในกรณีนี้ให้คำนึงถึงการช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประกอบด้วย ทั้งนี้เว้นแต่จะมีกฎหมายเฉพาะบัญญัติไว้เป็นอย่างอื่น

คนต่างด้าวจะมีสิทธิตามมาตรานี้เพียงใดให้เป็นไปตามที่กำหนดโดยกฎกระทรวง

มาตรา ๑๐ บทบัญญัติมาตรา ๗ และมาตรา ๘ ไม่กระทบถึงข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายเฉพาะกำหนดให้มีการเผยแพร่หรือเปิดเผยด้วยวิธีการอย่างอื่น

มาตรา ๑๑ นอกจากข้อมูลข่าวสารของราชการที่ลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาแล้วหรือที่จัดไว้ให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้แล้วหรือที่มีการจัดให้ประชาชนได้ค้นคว้าตามมาตรา ๒๖ แล้ว ถ้าบุคคลใดขอข้อมูลข่าวสารอื่นใดของราชการและคำขอของผู้นั้นระบุข้อมูลข่าวสารที่ต้องการในลักษณะที่อาจเข้าใจได้ตามควรให้หน่วยงานของรัฐรับผิดชอบจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้แก่ผู้ขอภายในเวลาอันสมควรเว้นแต่ผู้นั้นขอจำนวนมากหรือบ่อยครั้งโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

ข้อมูลข่าวสารของราชการใดมีสภาพที่อาจบอบสลายง่าย หน่วยงานของรัฐจะขอขยายเวลาในการจัดหาให้หรือจะจัดทำสำเนาไว้ในสภาพอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ข้อมูลข่าวสารนั้นก็ได้

ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐจัดหาให้ตามวรรคหนึ่งต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่แล้วในสภาพที่พร้อมจะให้ได้ มิใช่เป็นการต้องไปจัดทำวิเคราะห์ จำแนก รวบรวม หรือจัดให้มีขึ้นใหม่เว้นแต่ เป็นการแปรสภาพเป็นเอกสารจากข้อมูลข่าวสารที่บันทึกไว้ในระบบการบันทึกภาพหรือเสียง ระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบอื่นใด ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการกำหนด แต่ถ้าหน่วยงานของรัฐเห็นว่ากรณีที่ข้อนั้นมิใช่การแสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า และเป็นเรื่องที่จะต้องปกป้องสิทธิเสรีภาพสำหรับผู้นั้นหรือเป็นเรื่องที่จะเป็นประโยชน์แก่สาธารณะ หน่วยงานของรัฐจะจัดหาข้อมูลข่าวสารนั้นให้ก็ได้



บทบัญญัติวรรคสามไม่เป็นการห้ามหน่วยงานของรัฐที่จะจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการใดชิ้นใหม่ให้แก่ผู้ร้องขอหากเป็นการสอดคล้องด้วยอำนาจหน้าที่ตามปกติของหน่วยงานของรัฐนั้นอยู่แล้ว

ให้นำความในมาตรา ๕ วรรคสอง วรรคสาม และวรรคสี่ มาใช้บังคับแก่การจัดหาข้อมูลข่าวสารให้ตามมาตรานี้ โดยอนุโลม

มาตรา ๑๒ ในกรณีที่มีผู้ยื่นคำขอข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๑ แม้ว่าข้อมูลข่าวสารที่ขอจะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานส่วนกลางหรือส่วนสาขาของหน่วยงานแห่งนั้น หรือจะอยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นก็ตาม ให้หน่วยงานของรัฐที่รับคำขอให้คำแนะนำเพื่อไปยื่นคำขอต่อหน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นโดยไม่ชักช้า

ถ้าหน่วยงานของรัฐผู้รับคำขอเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่มีคำขอเป็นข้อมูลข่าวสารที่จัดทำโดยหน่วยงานของรัฐแห่งอื่น และได้ระบุห้ามการเปิดเผยไว้ตามระเบียบที่กำหนดตามมาตรา ๑๖ ให้ส่งคำขอนั้นให้หน่วยงานของรัฐผู้จัดทำข้อมูลข่าวสารนั้นพิจารณาเพื่อมีคำสั่งต่อไป

มาตรา ๑๓ ผู้ใดเห็นว่าหน่วยงานของรัฐไม่จัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๗ หรือไม่จัดข้อมูลข่าวสารไว้ให้ประชาชนตรวจดูได้ตามมาตรา ๕ หรือไม่จัดหาข้อมูลข่าวสารให้แก่คนตามมาตรา ๑๑ หรือฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ หรือปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าหรือเห็นว่าตนไม่ได้รับความสะดวกโดยไม่มีเหตุอันสมควร ผู้นั้นมีสิทธิร้องเรียนต่อคณะกรรมการวินัยแต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านตามมาตรา ๑๗ หรือคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๕

ในกรณีที่มีการร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามวรรคหนึ่ง คณะกรรมการต้องพิจารณาให้แล้วเสร็จ ภายในสามสิบวันนับแต่วันที่ได้รับคำร้องเรียน ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นให้ขยายเวลาออกไปได้ แต่ต้องแสดงเหตุผลและรวมเวลาทั้งหมดแล้วต้องไม่เกินหกสิบวัน





หมวด ๒ ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ต้องเปิดเผย

มาตรา ๑๔ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์จะเปิดเผยมิได้

มาตรา ๑๕ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้ โดยคำนึงถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของหน่วยงานของรัฐประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของเอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ หรือความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกันการปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกล้ำสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผยหรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไขอย่างใดก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่ากรณีคำสั่งเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการเป็นดุลพินิจโดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับสายการบังคับบัญชา แต่ผู้ขออาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้





มาตรา ๑๖ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในทางปฏิบัติว่าข้อมูลข่าวสารของราชการจะเปิดเผยต่อบุคคลใดได้หรือไม่ภายใต้เงื่อนไขเช่นใด และสมควรมีวิธีการอย่างไรให้รวดเร็วให้หน่วยงานของรัฐกำหนดวิธีการคุ้มครองข้อมูลข่าวสารนั้น ทั้งนี้ ตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

มาตรา ๑๗ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐเห็นว่า การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใด อาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของผู้ใด ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐแจ้งให้ผู้นั้นเสนอคำคัดค้านภายในเวลาที่กำหนดแต่ต้องให้เวลาอันสมควรที่ผู้นั้นอาจเสนอคำคัดค้านได้ ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ผู้ที่ได้รับแจ้งตามวรรคหนึ่ง หรือผู้ที่ทราบว่าการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการใด อาจกระทบถึงประโยชน์ได้เสียของตน มีสิทธิคัดค้านการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น ได้โดยทำเป็นหนังสือถึงเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบ

ในกรณีที่มีการคัดค้านเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้รับผิดชอบต้องพิจารณาคำคัดค้านและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้คัดค้านทราบโดยไม่ชักช้า ในกรณีที่มีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้าน เจ้าหน้าที่ของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นมิได้จนกว่าจะล่วงพ้นกำหนดเวลาอุทธรณ์ตามมาตรา ๑๘ หรือจนกว่าคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ได้มีคำวินิจฉัยให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้นได้แล้วแต่กรณี

มาตรา ๑๘ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีคำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารใดตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ หรือมีคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านของผู้มีประโยชน์ได้เสียตามมาตรา ๑๗ ผู้นั้นอาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสิบห้าวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้งคำสั่งนั้น โดยยื่นคำอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการ

มาตรา ๑๙ การพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่มีคำสั่งมิให้เปิดเผยนั้น ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาของคณะกรรมการ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือศาลก็ตาม จะต้องดำเนินการสอบสวน พิจารณา โดยมีให้ข้อมูลข่าวสารนั้นเปิดเผยแก่บุคคลอื่นใดที่ไม่จำเป็นแก่การพิจารณาและในกรณีที่จำเป็นจะพิจารณาลับหลังคู่กรณีหรือคู่ความฝ่ายใดก็ได้

มาตรา ๒๐ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารใดแม้จะเข้าข่ายต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายใดให้ถือว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่ต้องรับผิดชอบหากเป็นการกระทำโดยสุจริตในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ดำเนินการโดยถูกต้องตามระเบียบตามมาตรา ๑๖

(๒) ข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๕ ถ้าเจ้าหน้าที่ของรัฐในระดับตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มีคำสั่งให้เปิดเผยเป็นการทั่วไปหรือเฉพาะแก่บุคคลใดเพื่อประโยชน์อันสำคัญยิ่งกว่าที่เกี่ยวกับประโยชน์



สาธารณสุข หรือชีวิต ร่างกาย สุขภาพ หรือประโยชน์อื่นของบุคคล และคำสั่งนั้นได้กระทำโดยสมควรแก่เหตุ ในการนี้จะมีการกำหนดข้อจำกัดหรือเงื่อนไขในการใช้ข้อมูลข่าวสารนั้นตามความเหมาะสมก็ได้

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไม่เป็นเหตุให้หน่วยงานของรัฐพ้นจากความรับผิดชอบตามกฎหมายหากจะพึงมีในกรณีดังกล่าว

หมวด ๓ ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล

มาตรา ๒๑ เพื่อประโยชน์แห่งหมวดนี้ บุคคล หมายความว่า บุคคลธรรมดาที่มีสัญชาติไทย และบุคคลธรรมดาที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

มาตรา ๒๒ สำนักข่าวกรองแห่งชาติ สำนักงานสภาความมั่นคงแห่งชาติและหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงอาจออกระเบียบโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่มีให้นำบทบัญญัติวรรคหนึ่ง (๓) ของมาตรา ๒๑ มาใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของหน่วยงานดังกล่าวก็ได้

หน่วยงานของรัฐแห่งอื่นที่จะกำหนดในกฎกระทรวงตามวรรคหนึ่งนั้น ต้องเป็นหน่วยงานของรัฐ ซึ่งการเปิดเผยประเภทข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๑ วรรคหนึ่ง (๓) จะเป็นอุปสรรคร้ายแรงต่อการดำเนินการของหน่วยงานดังกล่าว

มาตรา ๒๓ หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

(๑) ต้องจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลเพียงเท่าที่เกี่ยวข้องและจำเป็นเพื่อการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์เท่านั้นและยกเลิกการจัดให้มีระบบดังกล่าวเมื่อหมดความจำเป็น

(๒) พยายามเก็บข้อมูลข่าวสาร โดยตรงจากเจ้าของข้อมูล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่จะกระทบถึงประโยชน์ได้เสียโดยตรงของบุคคลนั้น

(๓) จัดให้มีการพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาและตรวจสอบแก้ไขให้ถูกต้องอยู่เสมอเกี่ยวกับสิ่งดังต่อไปนี้

- (ก) ประเภทของบุคคลที่มีการเก็บข้อมูลไว้
- (ข) ประเภทของระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล
- (ค) ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ
- (ง) วิธีการขอตรวจดูข้อมูลข่าวสารของเจ้าของข้อมูล
- (จ) วิธีการขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล



(๔) ตรวจสอบแก้ไขข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลในความรับผิดชอบให้ถูกต้องอยู่เสมอ

(๕) จัดระบบรักษาความปลอดภัยให้แก่ระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามความเหมาะสม เพื่อป้องกันมิให้มีการนำไปใช้โดยไม่เหมาะสมหรือเป็นผลร้ายต่อเจ้าของข้อมูล

ในกรณีที่เก็บข้อมูลข่าวสาร โดยตรงจากเจ้าของข้อมูลหน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบล่วงหน้าหรือพร้อมกับการขอข้อมูลถึงวัตถุประสงค์ที่จะนำข้อมูลมาใช้ ลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติและกรณีที่ขอข้อมูลนั้นเป็นกรณีที่อาจให้ข้อมูลได้โดยความสมัครใจหรือเป็นกรณีมีกฎหมายบังคับ

หน่วยงานของรัฐต้องแจ้งให้เจ้าของข้อมูลทราบในกรณีที่มีการให้จัดส่งข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไปยังที่ใดซึ่งจะเป็นผลให้บุคคลทั่วไปทราบข้อมูลข่าวสารนั้น ได้วันแต่เป็นไปตามลักษณะการใช้ข้อมูลตามปกติ

มาตรา ๒๔ หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ในความควบคุมดูแลของตนต่อหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่น โดยปราศจากความยินยอมเป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ให้ไว้ล่วงหน้าหรือในขณะนั้นมีได้วันแต่เป็นการเปิดเผย ดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการให้ข้อมูลตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็นข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อการตรวจสอบคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การสืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าจะคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของบุคคล

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจ ตามกฎหมาย

ที่จะขอข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา





การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) และ (๙) ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้นตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา ๒๕ ภายใต้บังคับมาตรา ๑๔ และมาตรา ๑๕ บุคคลย่อมมีสิทธิที่จะได้รู้ถึงข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตน และเมื่อบุคคลนั้นมีคำขอเป็นหนังสือหน่วยงานของรัฐ ที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารนั้นจะต้องให้บุคคลนั้นหรือผู้กระทำการแทนบุคคลนั้น ได้ตรวจดู หรือได้รับสำเนาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลส่วนที่เกี่ยวกับบุคคลนั้น และให้นำมาตรา ๘ วรรคสอง และวรรคสาม มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การเปิดเผยรายงานการแพทย์ที่เกี่ยวกับบุคคลใด ถ้ากรณีมีเหตุอันควรเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะเปิดเผยต่อเฉพาะแพทย์ที่บุคคลนั้นมอบหมายก็ได้

ถ้าบุคคลใดเห็นว่าข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับตนส่วนใดไม่ถูกต้องตามที่ป็นจริง ให้มีสิทธิยื่นคำขอเป็นหนังสือให้หน่วยงานของรัฐที่ควบคุมดูแลข้อมูลข่าวสารแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น ได้ซึ่งหน่วยงานของรัฐจะต้องพิจารณาคำขอดังกล่าว และแจ้งให้บุคคลนั้นทราบโดยไม่ชักช้า

ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามที่มีคำขอ ให้ผู้นั้นมีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในสามสิบวัน นับแต่วัน ได้รับแจ้งคำสั่ง ไม่ยินยอมแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสาร โดยยื่นคำอุทธรณ์ ต่อคณะกรรมการ และไม่ว่ากรณีใด ๆ ให้เจ้าของข้อมูลมีสิทธิร้องขอให้หน่วยงานของรัฐ หมายเหตุค่าของของตนแนบไว้กับข้อมูลข่าวสารส่วนที่เกี่ยวข้องได้

ให้บุคคลตามที่กำหนดในกฎกระทรวงมีสิทธิดำเนินการตามมาตรา ๒๓ มาตรา ๒๔ และมาตรานี้ แทนผู้เยาว์ คนไร้ความสามารถ คนเสมือนไร้ความสามารถ หรือเจ้าของข้อมูลที่ตั้งแก่กรรมแล้วได้

หมวด ๔ เอกสารประวัติศาสตร์

มาตรา ๒๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่หน่วยงานของรัฐไม่ประสงค์จะเก็บรักษา หรือมีอายุครบกำหนดตามวรรคสองนับแต่วันที่เสร็จสิ้นการจัดให้มีข้อมูลข่าวสารนั้น ให้หน่วยงานของรัฐส่งมอบให้แก่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรหรือหน่วยงานอื่น ของรัฐตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกาเพื่อคัดเลือกไว้ให้ประชาชน ได้ศึกษาค้นคว้า



กำหนดเวลาต้องส่งข้อมูลข่าวสารของราชการตามวรรคหนึ่งให้แยกตามประเภท ดังนี้

(๑) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๔ เมื่อครบเจ็ดสิบห้าปี

(๒) ข้อมูลข่าวสารของราชการตามมาตรา ๑๔ เมื่อครบยี่สิบปีกำหนดเวลาตามวรรคสอง อาจขยายออกไปได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) หน่วยงานของรัฐยังจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารของราชการไว้เองเพื่อประโยชน์ในการใช้สอย โดยต้องจัดเก็บและจัดให้ประชาชนได้ศึกษาค้นคว้าตามที่ จะตกลงกับหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

(๒) หน่วยงานของรัฐเห็นว่า ข้อมูลข่าวสารของราชการนั้นยังไม่ควรเปิดเผย โดยมีคำสั่งขยายเวลากำกับไว้เป็นการเฉพาะราย คำสั่งการขยายเวลานั้น ให้กำหนดระยะเวลาไว้ด้วย แต่จะกำหนดเกินคราวละห้าปีไม่ได้

การตรวจสอบหรือทบทวนมิให้มีการขยายระยะเวลาไม่เปิดเผยจนเกินความจำเป็น ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

บทบัญญัติตามมาตรา นี้มิให้ใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารของราชการตามที่ คณะรัฐมนตรี ออกระเบียบกำหนดให้หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องทำลายหรืออาจทำลายได้ โดยไม่ต้องเก็บรักษา

หมวด ๕ คณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ

มาตรา ๒๓ ให้มีคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ ประกอบด้วยรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธาน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดกระทรวงกลาโหม ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ปลัดกระทรวงการคลัง ปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ปลัดกระทรวงพาณิชย์ เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติ เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้อำนวยการสำนักข่าวกรองแห่งชาติ ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ และผู้ทรงคุณวุฒิอื่นจากภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งอีกเก้าคนเป็นกรรมการ

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแต่งตั้งข้าราชการของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งเป็นเลขานุการ และอีกสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มาตรา ๒๔ คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) สอดส่องดูแลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐในการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้



(๒) ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ตามที่ได้รับคำขอ

(๓) เสนอแนะในการตราพระราชกฤษฎีกาและการออกกฎกระทรวงหรือ ระเบียบของคณะรัฐมนตรี ตามพระราชบัญญัตินี้

(๔) พิจารณาและให้ความเห็นเรื่องร้องเรียนตามมาตรา ๑๓

(๕) จัดทำรายงานเกี่ยวกับการปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้เสนอคณะรัฐมนตรี เป็นครั้งคราว ตามความเหมาะสม แต่อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง

(๖) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

(๗) ดำเนินการเรื่องอื่นตามที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา ๒๕ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งตามมาตรา ๒๗ มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสามปีนับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง ผู้ที่พ้นจากตำแหน่งแล้วอาจได้รับแต่งตั้งใหม่ได้

มาตรา ๓๐ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งตามมาตรา ๒๗ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออกเพราะมีความประพฤติเสื่อมเสีย บกพร่องหรือไม่สุจริต ต่อหน้าที่หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นบุคคลล้มละลาย

(๕) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๖) ได้รับโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

มาตรา ๓๑ การประชุมของคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

ให้ประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุมถ้าประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนนถ้าคะแนนเสียงเท่ากัน ให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด





มาตรา ๓๒ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเรียกให้บุคคลใดมาให้ถ้อยคำหรือให้ส่งวัตถุเอกสารหรือพยานหลักฐานมาประกอบการพิจารณาได้

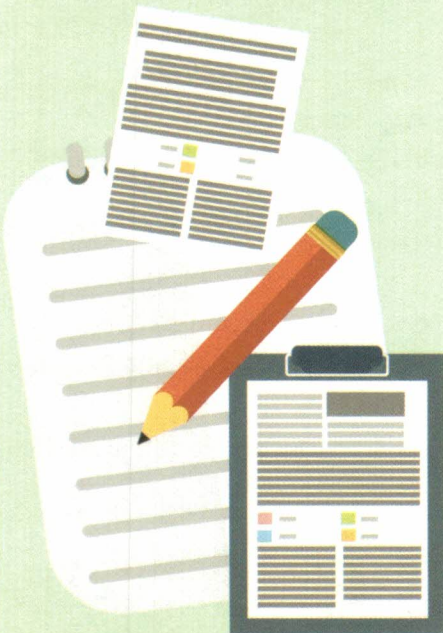
มาตรา ๓๓ ในกรณีที่หน่วยงานของรัฐปฏิเสธว่าไม่มีข้อมูลข่าวสารตามที่มิคำขอไม่ว่าจะเป็นกรณีตามมาตรา ๑๑ หรือมาตรา ๒๕ ถ้าผู้มีคำขอไม่เชื่อว่าเป็นความจริงและร้องเรียนต่อคณะกรรมการตามมาตรา ๑๓ ให้คณะกรรมการมีอำนาจเข้าดำเนินการตรวจสอบข้อมูลข่าวสารของราชการที่เกี่ยวข้องได้และแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ

หน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐต้องยินยอมให้คณะกรรมการ หรือผู้ซึ่งคณะกรรมการมอบหมายเข้าตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองของตนได้ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผยได้หรือไม่ก็ตาม

มาตรา ๓๔ คณะกรรมการจะแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่คณะกรรมการมอบหมายก็ได้ และให้นำความในมาตรา ๓๑ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

หมวด ๖

คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร



มาตรา ๓๕ ให้มีคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารสาขาต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งตามข้อเสนอของคณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๑๔ หรือมาตรา ๑๕ หรือคำสั่งไม่รับฟังคำคัดค้านตามมาตรา ๑๖ และคำสั่งไม่แก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือลบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามมาตรา ๒๕

การแต่งตั้งคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่ง ให้แต่งตั้งตามสาขาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของข้อมูลข่าวสารของราชการ เช่น ความมั่นคงของประเทศ เศรษฐกิจและการคลังของประเทศหรือการบังคับใช้กฎหมาย



มาตรา ๓๖ คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารคณะหนึ่ง ๆ ประกอบด้วยบุคคลตามความจำเป็นแต่ต้องไม่น้อยกว่าสามคนและให้ข้าราชการที่คณะกรรมการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการ

ในกรณีพิจารณาเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานของรัฐแห่งใดกรณีการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารซึ่งมาจากหน่วยงานของรัฐแห่งนั้นจะเข้าร่วมพิจารณาด้วยไม่ได้ กรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร จะเป็นเลขานุการหรือผู้ช่วยเลขานุการไม่ได้

มาตรา ๓๗ ให้คณะกรรมการพิจารณาส่งคำอุทธรณ์ให้คณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยคำนึงถึงความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแต่ละสาขาภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่คณะกรรมการได้รับคำอุทธรณ์

คำวินิจฉัยของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้เป็นที่สุด และในการมีคำวินิจฉัยจะมีข้อสังเกตเสนอต่อคณะกรรมการเพื่อให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องปฏิบัติเกี่ยวกับกรณีใดตามที่เห็นสมควรก็ได้

ให้นำความในมาตรา ๑๓ วรรคสอง มาใช้บังคับแก่การพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยอนุโลม

มาตรา ๓๘ อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร แต่ละสาขาวิธีพิจารณาและวินิจฉัยและองค์คณะในการพิจารณาและวินิจฉัยให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา ๓๙ให้นำบทบัญญัติมาตรา ๒๕ มาตรา ๓๐ มาตรา ๓๒ และบทกำหนดโทษที่ประกอบกับบทบัญญัติดังกล่าวมาใช้บังคับกับคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร โดยอนุโลม





หมวด ๗ บทกำหนดโทษ

มาตรา ๔๐ ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการที่ตั้งตามมาตรา ๓๒ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินห้าพันบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา ๔๑ ผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อจำกัดหรือเงื่อนไขที่เจ้าหน้าที่ของรัฐกำหนดตามมาตรา ๒๐ ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินสองหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ



บทเฉพาะกาล

มาตรา ๔๒ บทบัญญัติมาตรา ๗ มาตรา ๘ และมาตรา ๙ มิให้ใช้บังคับกับข้อมูลข่าวสารของราชการที่เกิดขึ้นก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ

ให้หน่วยงานของรัฐจัดพิมพ์ข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่ง หรือจัดให้มีข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งไว้เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้แล้วแต่กรณี ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการจะได้กำหนด

มาตรา ๔๓ ให้ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๑๗ ในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ยังคงใช้บังคับต่อไปได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งต่อพระราชบัญญัตินี้ เว้นแต่ระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนดตามมาตรา ๑๖ จะได้กำหนดเป็นอย่างอื่น



ผู้รับสนองพระบรมราชโองการ
พลเอก ชาลิต ขงใจยุทธ
นายกรัฐมนตรี

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น เน้นความโปร่งใส”

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

Call Center : ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๕

www.dwr.go.th

ติดต่อศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ
พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐
๑๘๐/๓ ถนนพระรามที่ ๖ ซอย ๓๔
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท
กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

รายการ “น้ำคือชีวิต”
ทุกวันอังคารและพฤหัสบดี
เวลา ๐๘.๐๐ – ๑๐.๐๐ น.
ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย
เอเอ็ม ความถี่ ๘๓๗ กิโลเฮิรตซ์
พร้อมระบบ online





ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ของกรมตำรวจน้ำ

เลขที่ ๑๘๐/๓ ถนนพระรามที่ ๖ ซอย ๓๔
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๕๐๐



Call Center : ๐ ๒๒๗๑ ๖๐๐๐ ต่อ ๐

สายด่วน ๑๓๑๐ กด ๕

www.dwr.go.th

2. คู่มือการใช้งานระบบเรื่องร้องเรียน (e-Petition)

สำหรับผู้ใช้งานระบบระดับกรม

(จัดทำโดย สำนักปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)



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 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

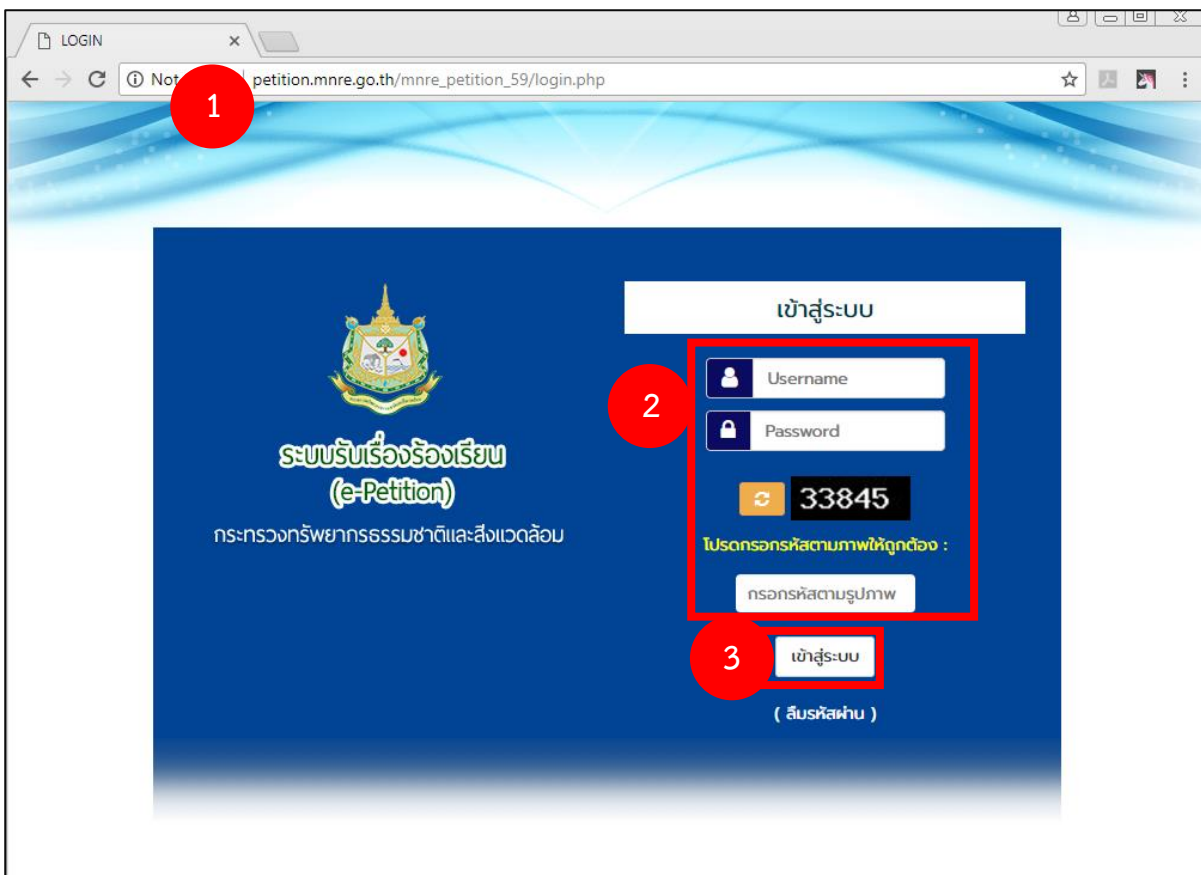
Internet Explorer  Version 8 ขึ้นไป

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

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)
กระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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

4

รับเรื่องร้องเรียน บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายงาน ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน ค้นหาข้อมูลทั้งหมด

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนในระบบ : ถึงวันที่ : หน่วยงาน :


รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ : ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา : หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ประเภทช่องทาง :

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน ¹

อยู่ระหว่างการดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนในระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ	mgrจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ ทส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	 	

หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า จำนวนข้อมูล 1 รายการ

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

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

The screenshot shows the 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)' interface. The top navigation bar includes 'รับเรื่องร้องเรียน' (highlighted with a red circle), 'บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน', 'รายงาน', and 'ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน'. A search bar is on the right. The main content area is titled 'รับเรื่องร้องเรียน' and contains a form for creating a complaint (labeled 'A'), a summary of complaint statuses (labeled 'B'), and a table of active complaints (labeled 'C').

A: ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ : ถึงวันที่ : หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ : ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา : หัวข้อเรื่องร้องเรียน : ประเภทช่องทาง :

B: เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง **เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน**

อยู่ระหว่างกราดำเนินการ อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

C: รายการเรื่องร้องเรียน


ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008435390	Application Test	เรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อน จากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสี่ยงต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของ ทส.	ขยะ/ของเสียอันตราย	Application	กาญจนบุรี	28/08/2560	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ดำเนินการแล้วเสร็จ	<input type="button" value="ดูรายละเอียด"/> <input type="button" value="แก้ไข"/> <input type="button" value="ลบ"/> <input type="button" value="คืน"/>

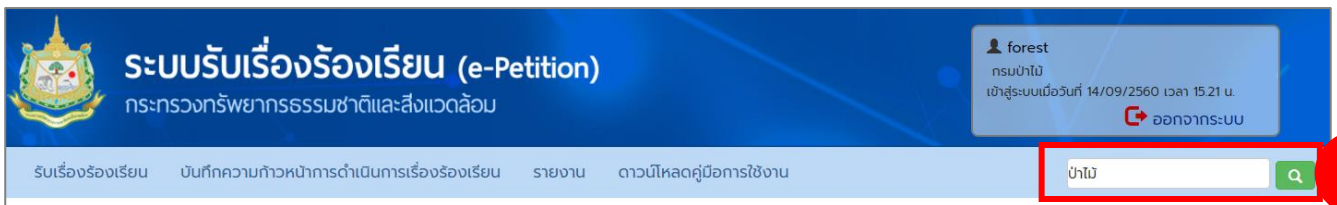
รูปที่ 3 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2.1 การค้นหาข้อมูล

A

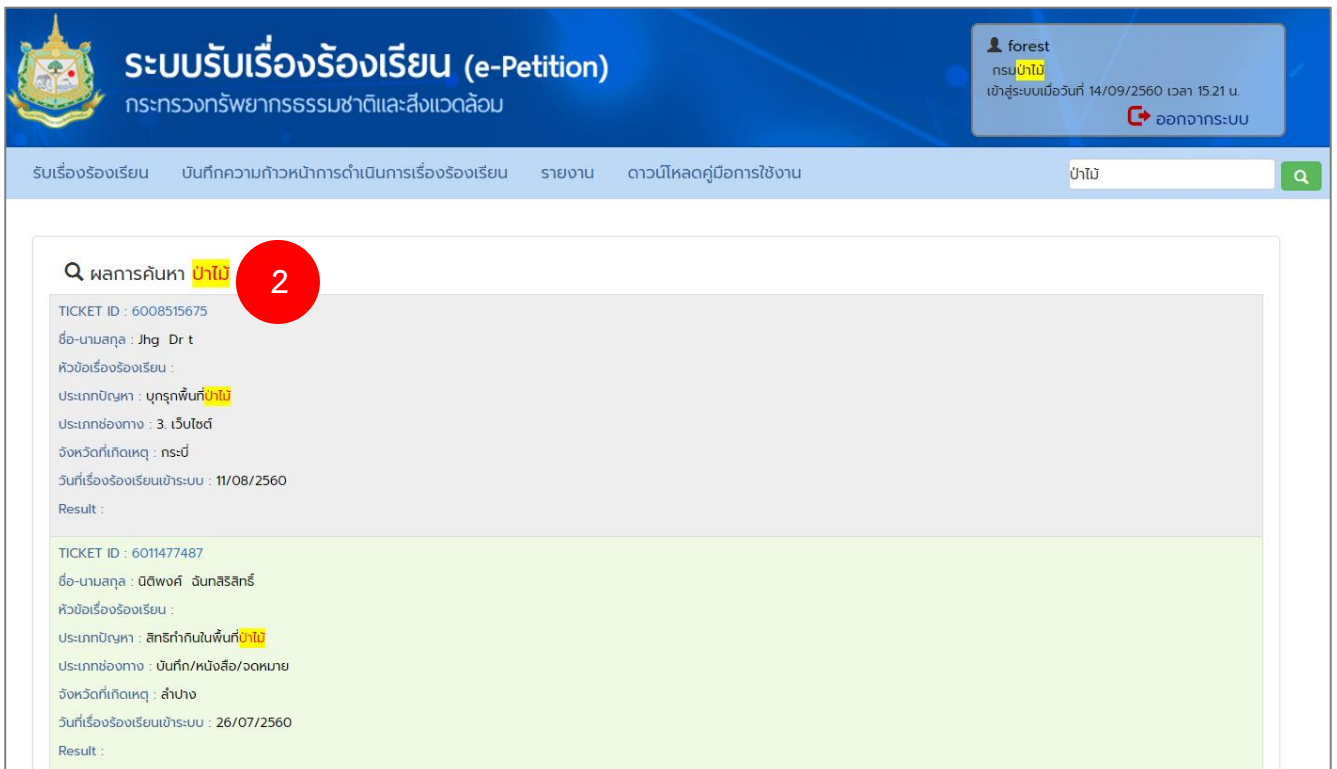
ส่วนที่ 1. การค้นหาข้อมูลในเมนูรับเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ช่องค้นหาเรื่องร้องเรียน และการค้นหาข้อมูลแบบมีเงื่อนไข

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



รูปที่ 4 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะแสดงผลลัพธ์ของการค้นหา “ป่าไม้” 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

รับเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ :

ถึงวันที่ :

หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID :

จังหวัดที่เกิดเหตุ :

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา :

หัวข้อเรื่องร้องเรียน :

ประเภทช่องทาง :

1
2
ค้นหาตามเงื่อนไข
ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข

รูปที่ 6 แสดงหน้าจอการค้นหาเรื่องร้องเรียน แบบมีเงื่อนไข

- กรอกรวันที่ร้องเรียนเข้าระบบ (วันที่เริ่มต้น-ถึงวันที่) รูปแบบการกรอก (วว/ตต/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

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ :

ถึงวันที่ :

หน่วยงาน :

รหัส Ticket ID :

จังหวัดที่เกิดเหตุ :

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน :

ประเภทปัญหา :

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 1. เรื่องเรียนเกี่ยวกับการกุ

ประเภทช่องทาง :

เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง
เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเดือน 1

อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า : 1 แสดง : / หน้า
จำนวนข้อมูล 6 รายการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008515675	Jhg Dr t	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	นครศรี	11/08/2560	สำนักบริหารกลาง	■	<input type="button" value="ดู"/> <input type="button" value="แก้ไข"/> <input type="button" value="ลบ"/> <input type="button" value="คืน"/>
สิทธิกำกับในพื้นที่ป่าไม้										
2	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.	ผู้และจอง/ควน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	■	<input type="button" value="ดู"/> <input type="button" value="แก้ไข"/> <input type="button" value="ลบ"/> <input type="button" value="คืน"/>

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอผลลัพธ์การค้นหาเรื่องร้องเรียน

*** อธิบายเพิ่มเติม สีของสถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน แบ่งออกได้ดังนี้**

ช่องว่าง ยังไม่มีสีใดๆ ปรากฏขึ้นมา แสดงว่า ยังไม่ได้บันทึกเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

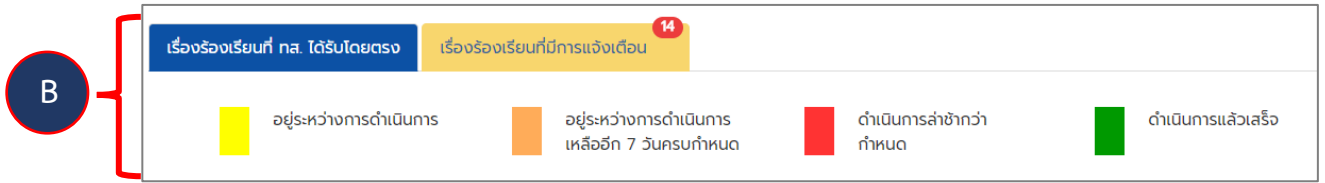
สีเหลือง หมายถึง เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการ (อยู่ในระยะเวลา 45 วัน นับตั้งแต่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัด ทส. ไปพิจารณาดำเนินการ)

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



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

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน	หัวข้อเรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เกียนหอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ กำนได้รับความสะดวกร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและ	น้ำเสีย	3. เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	สำนักอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน	สีเหลือง	

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 เรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด
- สีแดง** หมายถึง เรื่องร้องเรียนดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด (เลย 45 วัน)
- สีเขียว** หมายถึง เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่อง ทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้อง เรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน	สถานะ ของ เรื่อง ร้อง เรียน	มาตรการ
1	6006438785	บัญชา เกียนหอม		น้ำเสีย	3 เว็บไซต์	สมุทรสาคร	30/06/2560	สำนักจัดการปัญหามลพิษ - ส่วนประสานงานและ โครงการพิเศษ 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)

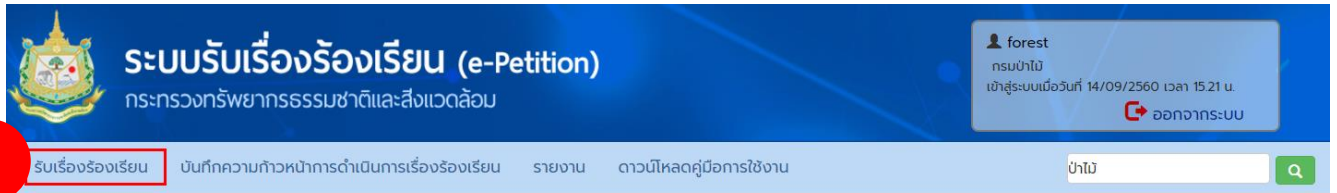
ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนในระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008515675	Jhg Dr t	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กระบี่	11/08/2560	สำนักบริหารกลาง		
2	6008414589	Jhghji Hfdgin	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ กส.	ผู้ละเออง/ควิน	เว็บไซต์ (ระบบเก่า)	กรุงเทพมหานคร	11/08/2560	สำนักป้องกันรักษาและควบคุมไฟฟ้า		
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	สำนักบริหารกลาง		

รูปที่ 10 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน







2.2 การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน


1. คลิกเมนู รับเรื่องร้องเรียน



2. การเรียกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน ให้คลิกปุ่ม รายละเอียด ในคอลัมน์ การจัดการ

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน ที่ส่งต่อ	สถานะ	การจัดการ
1	6008217163	ข 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	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ ที่ 4 สาขา พิษณุโลก		   

รูปที่ 11 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ในหน้านี้เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกความคิดเห็นได้

3

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


ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : 3. เว็บไซต์
รหัสบัตรประชาชน : 3-3410-00157-73-5
ชื่อ : บัญชา เกษินหนอง อายุ : 37 ปี
ที่อยู่ : 4/5 หมู่ 5 ถนนสาย 5 เพชรเกษม อ้อมน้อย igr: กุ่มแบน สปุกรสาคร เบอร์โทรศัพท์ :
เบอร์โทรศัพท์มือถือ : 0869908623, E-Mail : bancha862389@gmail.com

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : โรงงานผลิตอาหาร


สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : อ้อมน้อย igr: กุ่มแบน สปุกรสาคร



หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ตนได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและสกปรกเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

เอกสารแนบ :  ปลาตาย.jpg.png [2.79 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/ความเห็นเจ้าหน้าที

ข้อมูล/ข้อสังกรม ปกททส./สง ปกททส.

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	ปิดเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ ก่อนกำหนด 45 วัน
	2	สำนักด่านป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด
	3	สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	ดำเนินการ	เหลืออีก 45 วันครบกำหนด
วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 30/06/2560		วันที่คาดว่าจะประสาน ดำเนินการแล้วเสร็จ : 14/08/2560		

รูปที่ 14 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



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

- เมื่ออ่านรายละเอียดเรียบร้อยแล้ว คลิกที่ปุ่ม **“ปิดหน้าต่าง”** เพื่อปิดหน้าจอนี้ [3]

รายละเอียดการปิดเรื่อง

2 เลขที่หนังสืออ้างอิง :

วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง :

ดำเนินการแล้วเสร็จตามความประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมดแล้ว

ความคิดเห็น :

ดำเนินการแล้วเสร็จ

เอกสารแนบ :

(ไม่ปรากฏเอกสารแนบ)

3 ปิดหน้าต่าง

รูปที่ 15 แสดงหน้าจอรายละเอียดการปิดเรื่อง



3.2 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย

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

ข้อมูลผู้ร้องเรียน		3.2
ประเภทช่องทาง :	3. เว็บไซต์	
รหัสบัตรประชาชน :	[REDACTED]	
ชื่อ :	بانچا เกียนหอม	อายุ : 37 ปี
ที่อยู่ :	4/5 พุทธรักษาซอย 5 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 : อ้อมน้อย กระทุ่มแบน สมุทรสาคร



หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่กันได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้มีน้ำเน่าและส่งกลิ่นเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

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

รูปที่ 17 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงหน้าจอเอกสารแนบขึ้นมา [2]



รูปที่ 18 แสดงหน้าจอตัวอย่างไฟล์แนบ



3.4 ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบบันทึกความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเข้ามา โดยแสดงข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบด้วย

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

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

รูปที่ 19 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา

3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

1. เป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ใช้สำหรับกรอกความคิดเห็น และแนบไฟล์ประกอบได้ (ดูขั้นตอนในหน้าถัดไป)

3.5 ข้อมูล/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

สง ปกท.ทส. (นายเสริมยศ สมบัน)

ให้ ปม. ประสาน ทสจ.กาญจนบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ : 31/08/2560 11:11

ปกท.ทส. (นายวีจรรย์ สิมมาจายา)


ให้ ปม. เร่งรัดดำเนินการ และให้ สตป. ประสานติดตามอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ด้วย

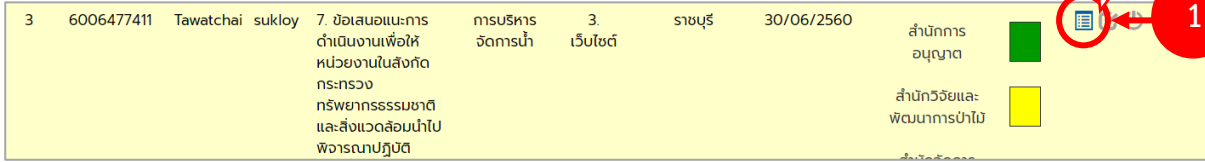
วันที่ : 30/08/2560 17:33



รูปที่ 21 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ผู้บริหาร

2.3 การบันทึกข้อมูล/ ความคิดเห็น


เป็นการบันทึกความคิดเห็น/ ข้อมูล/ข้อเสนอแนะต่างๆ ของเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้ดังนี้

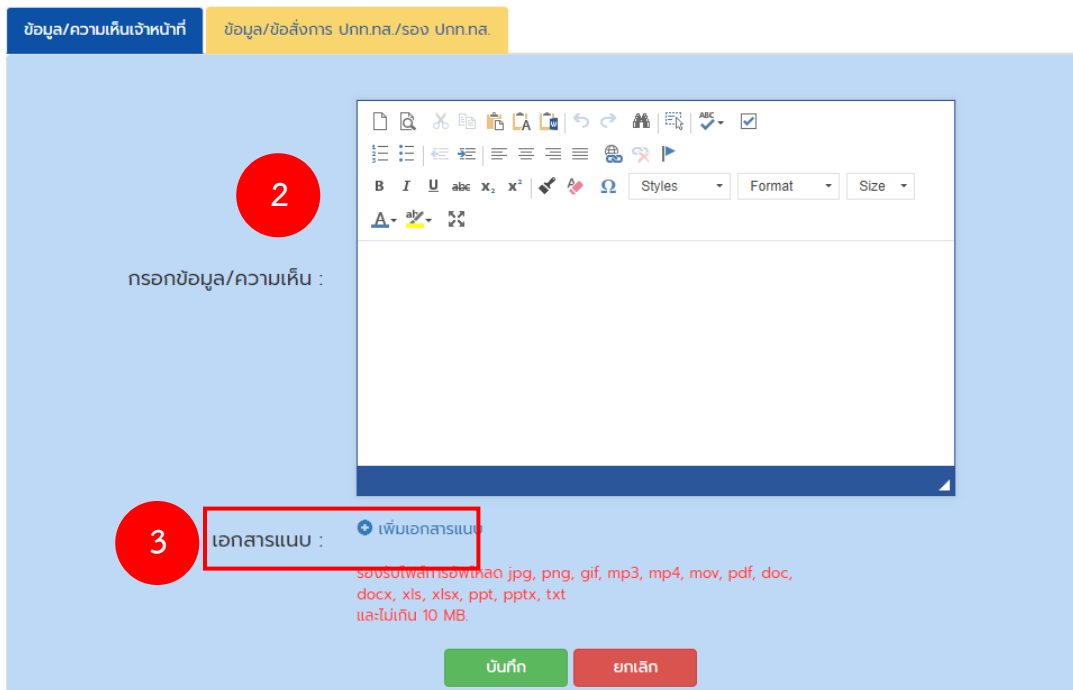
1. คลิกปุ่ม **รายละเอียด**  ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



3	6006477411	Tawatjai sukloy	7. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงกรรพยการรรมชาติและสิ่งแวดล้อมไปพิจารณาปฏิบัติ	การบริหารจัดการน้ำ	3. เว็บไซต์	ราชบุรี	30/06/2560	สำนักงานอนุเขต	
								สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้	


รูปที่ 22 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

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





ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่ ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.ทล./รอง ปกท.ทล.

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

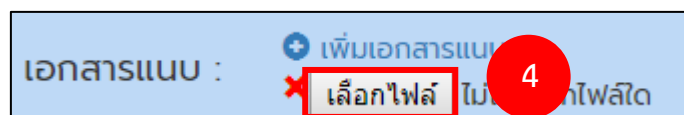
เอกสารแนบ :  **เพิ่มเอกสารแนบ**


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

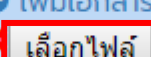

 

รูปที่ 23 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

4. ระบบจะแสดงปุ่มเพื่อให้เลือกไฟล์อัปโหลดขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **เลือกไฟล์**

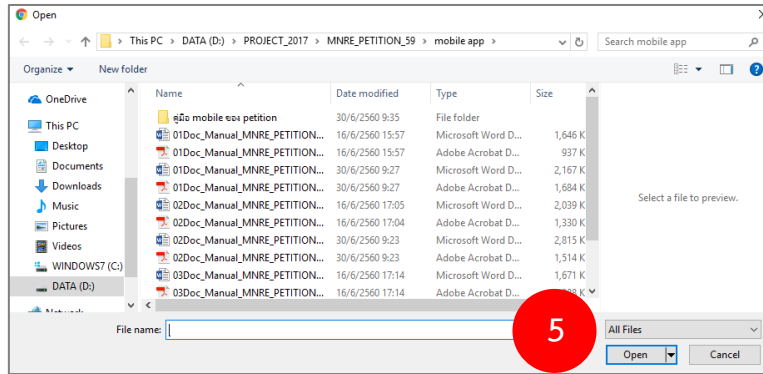


เอกสารแนบ :  **เพิ่มเอกสารแนบ**

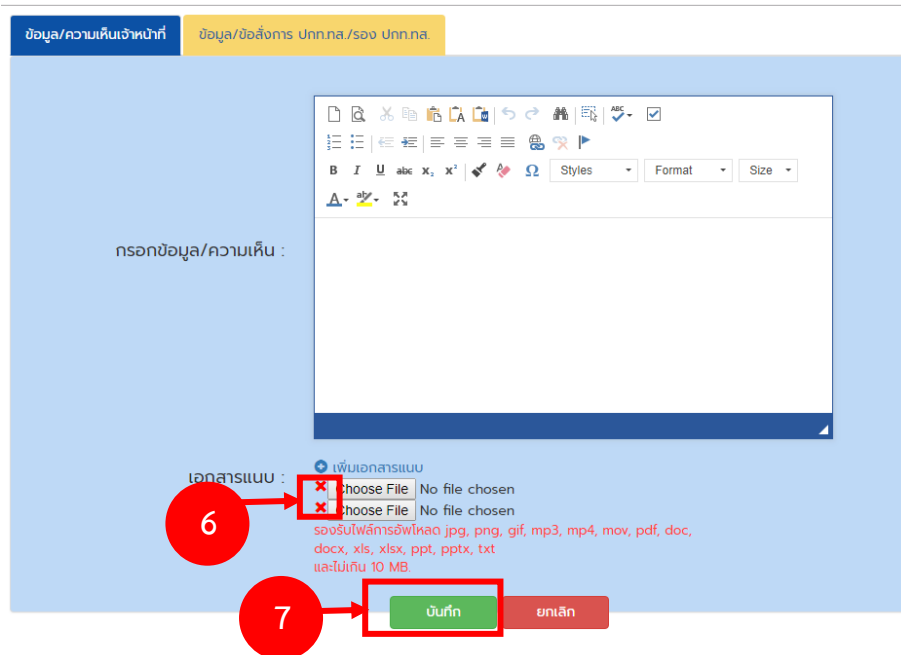
 **เลือกไฟล์** 

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

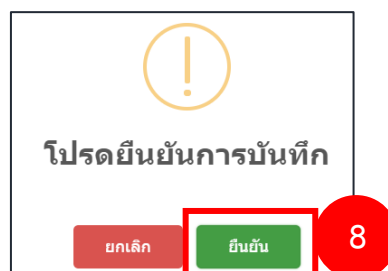
5. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



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

Admin สป.ทส. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล)

ขอให้ ป.ม. เร่งรัดดำเนินการ เนื่องจากผู้ร้องเรียนโทรศัพท์มาติดตามบ่อยครั้ง

วันที่ : 30/08/2560 14:34

Admin ป.ม.

ป.ม. ขอเรียนว่า ผู้ร้องเรียนมาแจ้งเรื่องร้องเรียนนี้ที่ ป.ม. 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 ป.ม. ประสาน ทสจ.กาญจนบุรี ดำเนินการร่วมกันด้วย

วันที่ : 31/08/2560 11:11

ปกท.ทส. (นายวิจารณ์ ลิมาจายา)


ให้ ป.ม. เร่งรัดดำเนินการ และให้ สตป. ประสานติดตามอย่างต่อเนื่องทุกสัปดาห์ด้วย

วันที่ : 30/08/2560 17:33

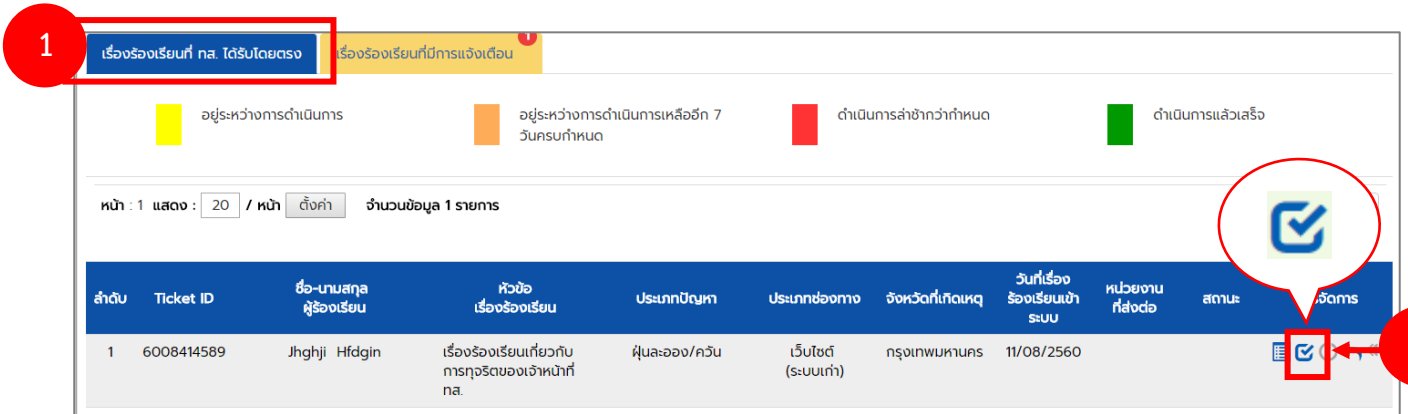
รูปที่ 28 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ข้อสั่งการ ผู้บริหาร



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

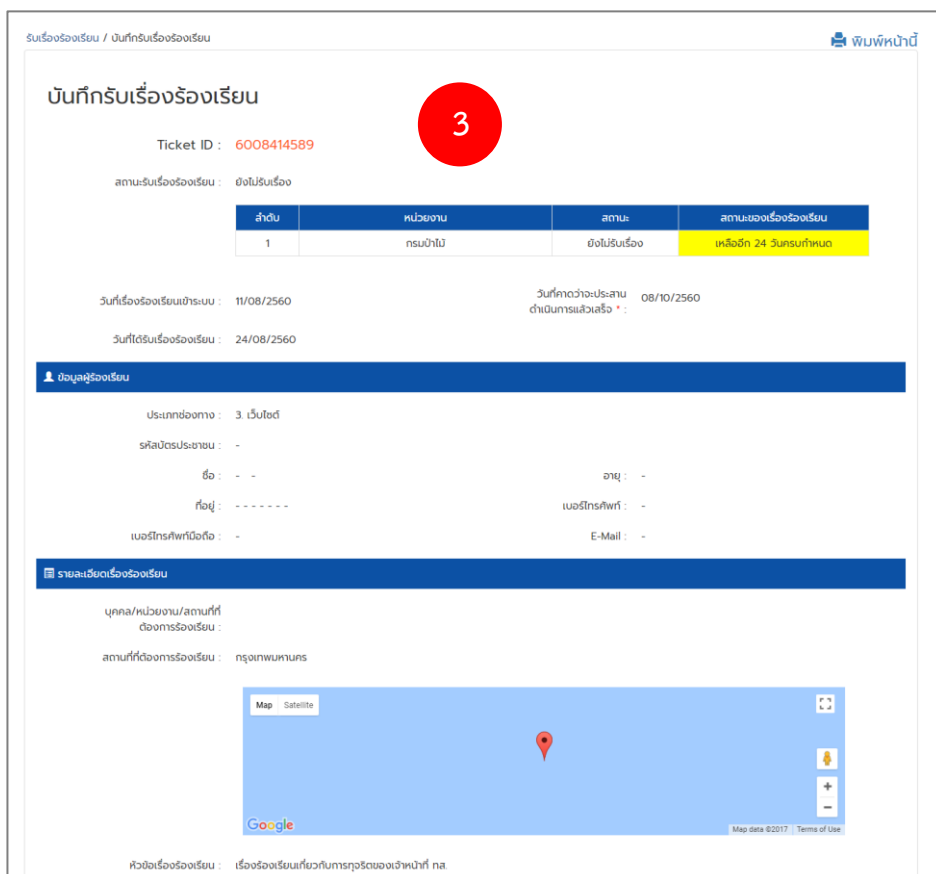
หน้า : 1 แสดง : 20 / หน้า ตั้งค่า จำนวนข้อมูล 1 รายการ

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

2

รูปที่ 29 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม  แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียนขึ้นมา



รับเรื่องร้องเรียน / บันทึกรับเรื่องร้องเรียน พิมพ์หน้าจอ

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 : -

เบอร์โทรศัพท์มือถือ : - E-Mail : -

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ร้องเรื่องร้องเรียน :
สถานที่ที่ร้องเรื่องร้องเรียน : กรุงเทพมหานคร

Map Satellite

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ทส.

รูปที่ 30 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน



4. ให้เลือกชื่อหน่วยงานภายใต้สังกัดของหน่วยงานท่าน ซึ่งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน

โดยคลิกปุ่ม **เลือกหน่วยงาน**

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน :
สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : กรุงเทพมหานคร

หัวข้อเรื่องร้องเรียน : เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับรถของเจ้าหน้าที่ กส.
รายละเอียดปัญหา :
สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ :
เอกสารแนบ :

ประเภทปัญหา * : 2. ฝุ่นละออง/ควัน

4 **เลือกหน่วยงาน**

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

รูปที่ 31 แสดงหน้าจอบันทึกรับเรื่องร้องเรียน



- เมื่อคลิกปุ่ม **เลือกหน่วยงาน** แล้ว ระบบจะแสดงรายชื่อหน่วยงานในสังกัดของหน่วยงานท่านขึ้นมา จากนั้นคลิกเลือกชื่อหน่วยงาน (เลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงาน)
- เมื่อเลือกหน่วยงานเรียบร้อยแล้ว คลิกปุ่ม **บันทึก**

เลือกหน่วยงาน


ค้นหาหน่วยงาน **ค้นหา**






เลือก	หน่วยงาน
<input type="checkbox"/>	1. สำนักบริหารกลาง
<input type="checkbox"/>	2. สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
<input type="checkbox"/>	3. สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้
<input type="checkbox"/>	4. สำนักจัดการที่ดินป่าไม้
<input type="checkbox"/>	5. สำนักส่งเสริมการปลูกป่า
<input type="checkbox"/>	6. สำนักจัดการป่าชุมชน
<input type="checkbox"/>	7. สำนักการอนุญาต
<input type="checkbox"/>	8. สำนักแผนงานและสารสนเทศ

6 **บันทึก** **ยกเลิก**


รูปที่ 32 แสดงหน้าจอเลือกหน่วยงาน

**** หมายเหตุ**

เมื่อส่งเรื่องร้องเรียนไปแล้ว ท่านสามารถส่งเรื่องร้องเรียนเพิ่มให้หน่วยงานภายใต้สังกัดได้ โดยคลิกปุ่ม  จากหน้าจอหลัก (สามารถดูขั้นตอนการทำงานได้ตามข้อ 2.4 การบันทึกเรื่องร้องเรียน/ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน)

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เกียนหอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	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	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006438785	บัญชา เกียนหอม	3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	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

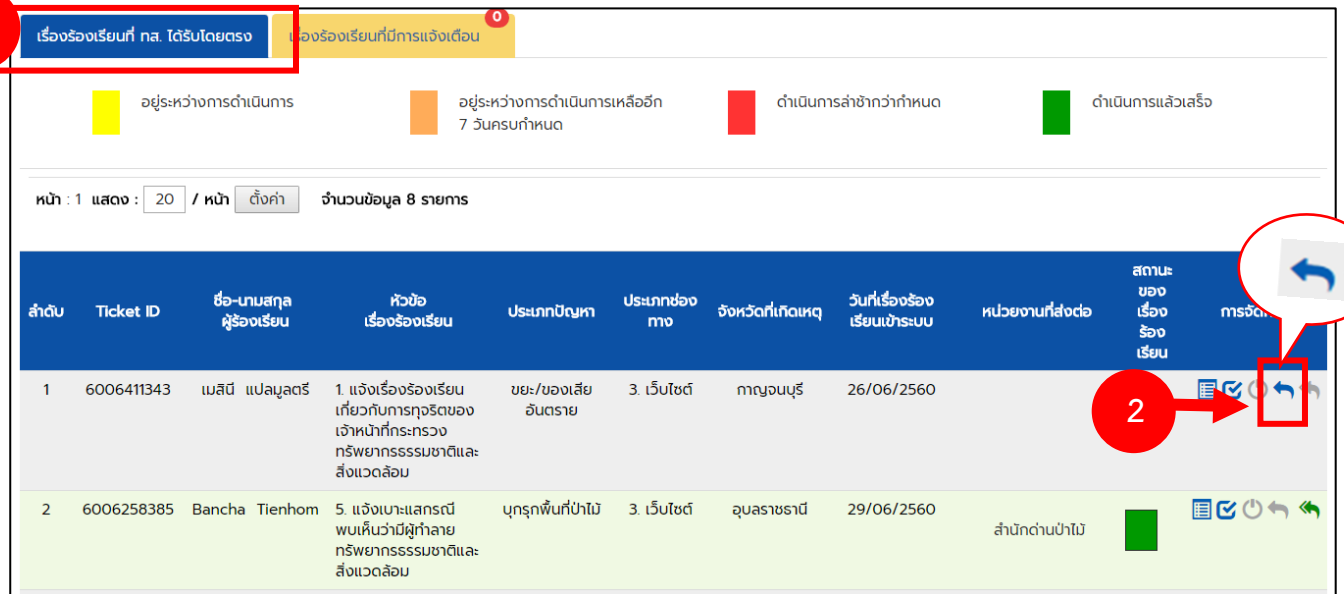
รูปที่ 37 แสดงหน้าจอรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

2.5 การส่งเรื่องคืน

การส่งเรื่องคืน ทำได้ในกรณีที่หน่วยงานพิจารณาว่า เรื่องร้องเรียนที่ได้รับไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานของตน จึงคลิกส่งคืน พร้อมกับกรอกรายละเอียดส่งคืน (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

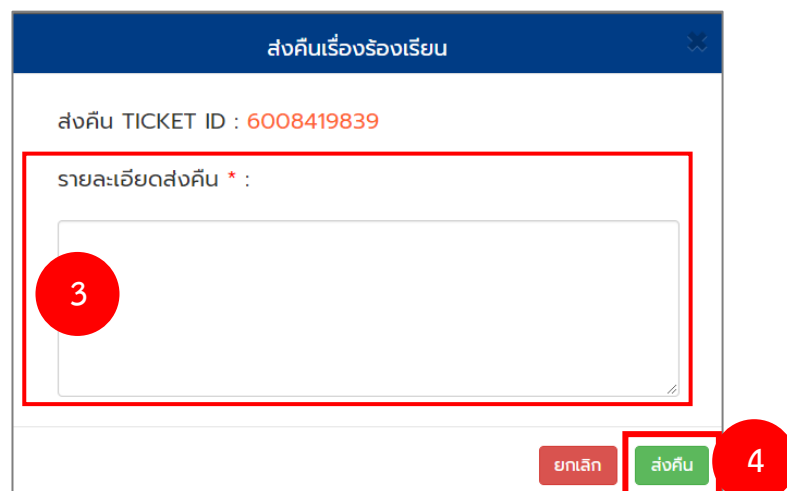
ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงานที่ส่งต่อ	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006411343	เมสันี แปงมูลตรี	1. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ขยะ/ของเสียอันตราย	3. เว็บไซต์	กาญจนบุรี	26/06/2560			
2	6006258385	Bancha Tienhom	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	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

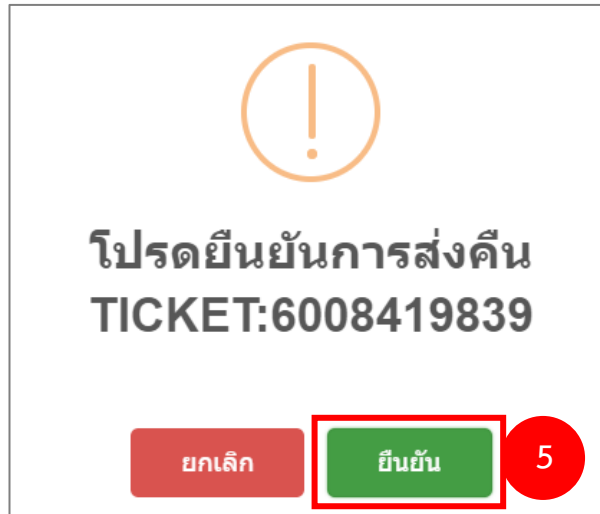
ส่งคืน

4

รูปที่ 39 แสดงหน้าจอตั้งเรื่องร้องเรียนคืน

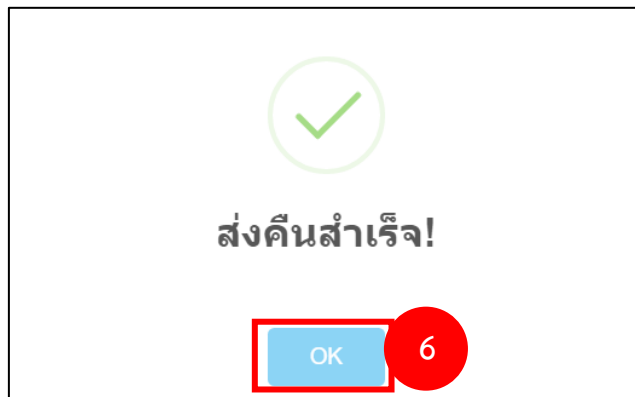


5. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา โปรดยืนยันการส่งคืนพร้อมแสดง TICKET ที่จะส่งคืน จากนั้นคลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อยืนยันการส่งเรื่องคืน



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

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าสู่ระบบ	หน่วยงาน	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006258385	Bancha Tienhom	5 แจ็งเบาะแสรณีน พบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3. เว็บไซต์	อุบลราชธานี	29/06/2560			
2	6006459208	bancha tienhom	5 แจ็งเบาะแสรณีน พบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สิทธิทำกินในพื้นที่ป่าไม้	3. เว็บไซต์	กรุงเทพมหานคร	29/06/2560	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ สำนักด่านป่าไม้		

รูปที่ 42 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน

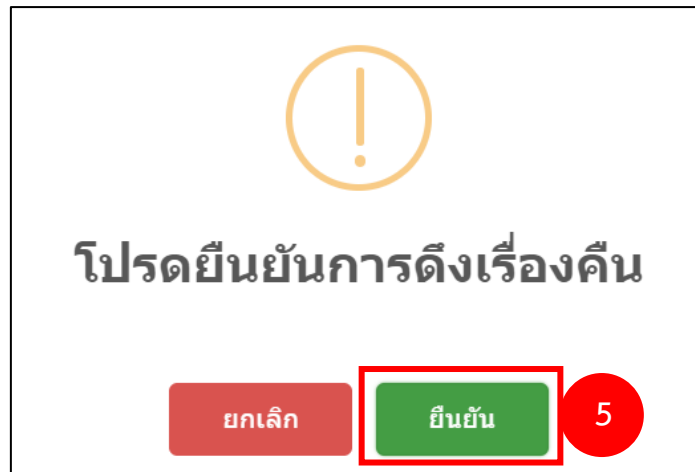
3. ระบบแสดงหน้าจอดึงเรื่องคืนขึ้นมา คลิกเลือกข้างหน้าชื่อหน่วยงานที่ต้องการดึงเรื่องคืน
4. จากนั้นคลิกปุ่ม **ดึงเรื่องคืน**
(ทั้งนี้ ระบบจะแสดงสถานะให้ทราบว่าหน่วยงานที่ต้องการดึงเรื่องคืนกำลังดำเนินงานอยู่ในขั้นตอนใด)

เลือก	หน่วยงานที่ต้องการดึงเรื่องคืน	สถานะ
<input type="checkbox"/>	กรมป่าไม้	ดำเนินการ
<input type="checkbox"/>	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ	ปิดเรื่อง
<input checked="" type="checkbox"/>	สำนักด่านป่าไม้	ยังไม่รับเรื่อง

ดึงเรื่องคืน

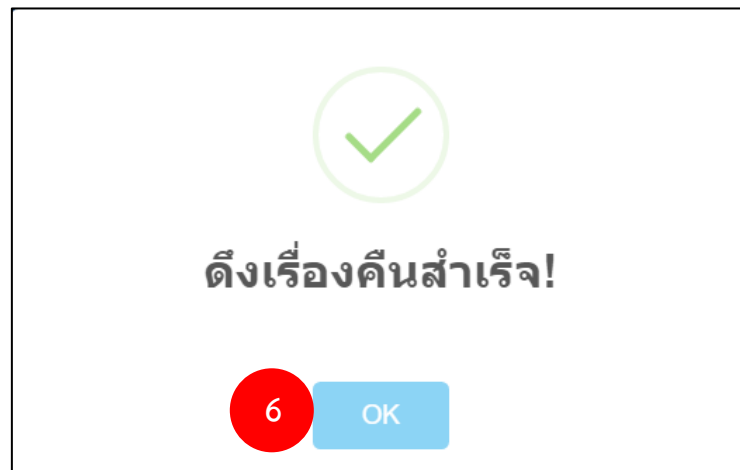
รูปที่ 43 แสดงหน้าจอดึงเรื่องร้องเรียนคืน

5. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา คลิกปุ่ม **ยืนยัน** เพื่อยืนยันการดึงเรื่องคืน



รูปที่ 44 แสดงหน้าจอยืนยันการตั้งเรื่องร้องเรียนคืน

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



รูปที่ 45 แสดงหน้าจอตั้งเรื่องคืนสำเร็จ

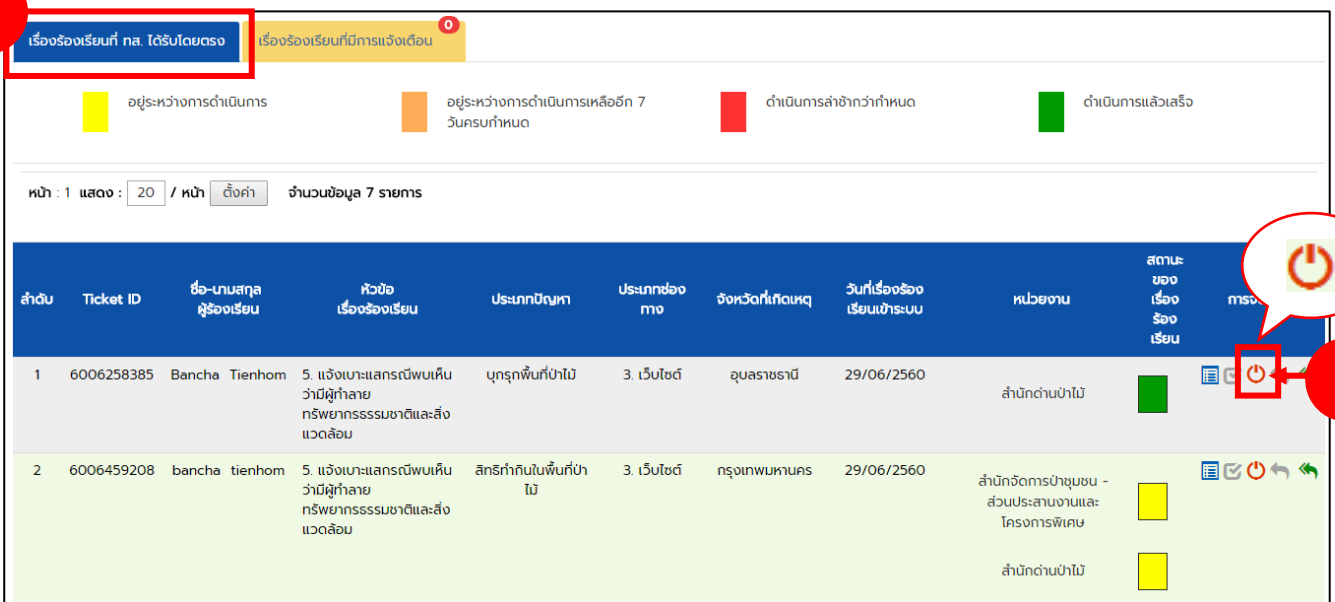


2.7 การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียน

การปิดเรื่อง จะสามารถดำเนินการได้หลังจากบันทึกรายงานความก้าวหน้าของเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว

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

1



เรื่องร้องเรียนที่ ทส. ได้รับโดยตรง

เรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน








อยู่ระหว่างการดำเนินการ

อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด

ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด

ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

ลำดับ	Ticket ID	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	หัวข้อ เรื่องร้องเรียน	ประเภทปัญหา	ประเภทช่องทาง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ	หน่วยงาน	สถานะของเรื่องร้องเรียน	การจัดการ
1	6006258385	Bancha Tienhom	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	บุกรุกพื้นที่ป่าไม้	3 เว็บไซต์	อุบลราชธานี	29/06/2560	สำนักด่านป่าไม้		
2	6006459208	bancha tienhom	5. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	สิทธิทำกินในพื้นที่ป่าไม้	3 เว็บไซต์	กรุงเทพมหานคร	29/06/2560	สำนักจัดการป่าชุมชน - ส่วนประสานงานและโครงการพิเศษ สำนักด่านป่าไม้	 	  

2

รูปที่ 46 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียน



3. ระบบแสดงหน้าจอบันทึกการปิดเรื่องขึ้นมา

ปิดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6047659729

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ดำเนินการ

วันที่รับเรื่องร้องเรียน : 27/06/2560

วันที่คาดว่าจะประสาน : 18/06/2560

ดำเนินการแล้วเสร็จ :

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภทช่องทาง : กองอำนวยการร่วม ศูนย์บริการประชาชน สปม

รหัสบัตรประชาชน : 1-0000-00000-00-9

ชื่อ : มณี แสงสิน อายุ : 35 ปี

ที่อยู่ : 1 2 3 4 ในคอน ย่านดาวทอง

เบอร์โทรศัพท์ : 0875468542

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

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

บุคคล/หน่วยงาน/สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดกำแพงเพชร

การร้องเรียน : กำแพงเพชร

สถานที่ที่ต้องการร้องเรียน : 3 2 1 00 โถงแฝด เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร

รูปที่ 47 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

4. กรอกรายละเอียดการปิดเรื่องร้องเรียนลงไป ดังนี้

- กรอกเลขที่หนังสืออ้างอิง
- เลือกวัตถุประสงค์การปิดเรื่อง จาก List box
- กรอกความคิดเห็น

ปิดเรื่องร้องเรียน

เลขที่หนังสืออ้างอิง * :

วัตถุประสงค์การปิดเรื่อง * : เลือก

ความคิดเห็น :

เอกสารแนบ * :

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

รูปที่ 48 แสดงหน้าจอปิดเรื่องร้องเรียน

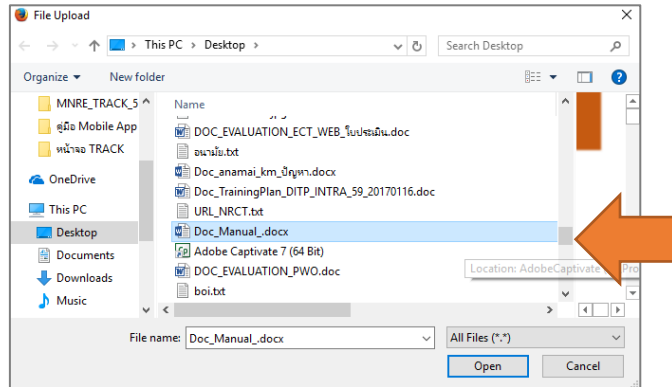


- เอกสารแนบ ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ** จากนั้นคลิกปุ่ม **Browse** เพื่อแนบไฟล์

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



- จากนั้นคลิกเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



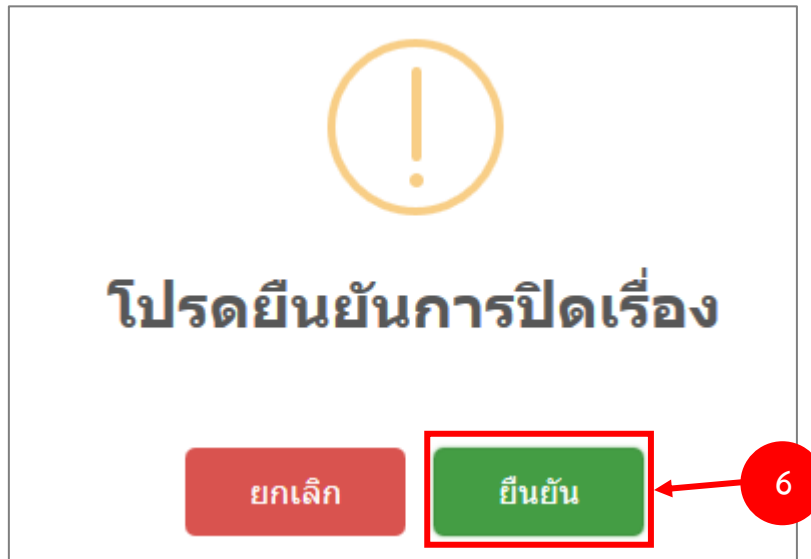
รูปที่ 49 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์แนบ

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' (Complaints with Alerts) highlighted in blue, with a red circle and the number '1' pointing to it. Below the navigation bar, there are four status indicators: 'อยู่ระหว่างการดำเนินการ' (In Progress), 'อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด' (7 days remaining), 'ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด' (Delayed), and 'ดำเนินการแล้วเสร็จ' (Completed). Below these indicators, there is a table with columns: ลำดับ (Serial), Ticket ID, ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน (Complainant Name), หัวข้อ เรื่องร้องเรียน (Subject), ประเภทปัญหา (Problem Type), ประเภทช่องทาง (Channel Type), จังหวัดที่เกิดเหตุ (Province), วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ (Date Received), หน่วยงาน (Agency), เรื่องร้องเรียน (Complaint), and การจัดการ (Management). The first row of the table shows a complaint with Ticket ID 6006477411, Complainant Tawatchai sukloy, Subject 'แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพย์สินของกรมฯ และสิ่งแวดล้อม' (Reporting a case of property and environment damage), Problem Type 'บุกรุกพื้นที่ป่าไม้' (Forest encroachment), Channel Type 'เว็บไซต์' (Website), Province 'ราชบุรี' (Ratchaburi), Date '30/06/2560', Agency 'สำนักงานอนุภาค' (Sub-office), and Management 'แสดงรายละเอียด' (Show details) button highlighted with a red circle and the number '2'. The table also shows progress bars for each agency: 'สำนักงานอนุภาค' (green), 'สำนักวิจัยและพัฒนาการป่าไม้' (yellow), and 'สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 (ราชบุรี)' (yellow).

รูปที่ 52 แสดงหน้าจอเรื่องร้องเรียนที่มีการแจ้งเตือน

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	สำนักตำบลป่าไผ่	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” เพื่อปิดหน้าจอ [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 :	[REDACTED]	
ชื่อ :	بانچا เกียนหอม	อายุ : 37 ปี
ที่อยู่ :	4/5 พุทธรักษา 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 กระจุกแบน สมุทรสาคร



หัวข้อเรื่องร้องเรียน : 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายละเอียดปัญหา : มีการลักลอบปล่อยน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าและสกปรกเหม็น มีปลาตายลอยเหนือผิวน้ำ

สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ : ต้องการให้ตรวจสอบและแก้ไขปัญหา และหาสาเหตุการเกิดปัญหา

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

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

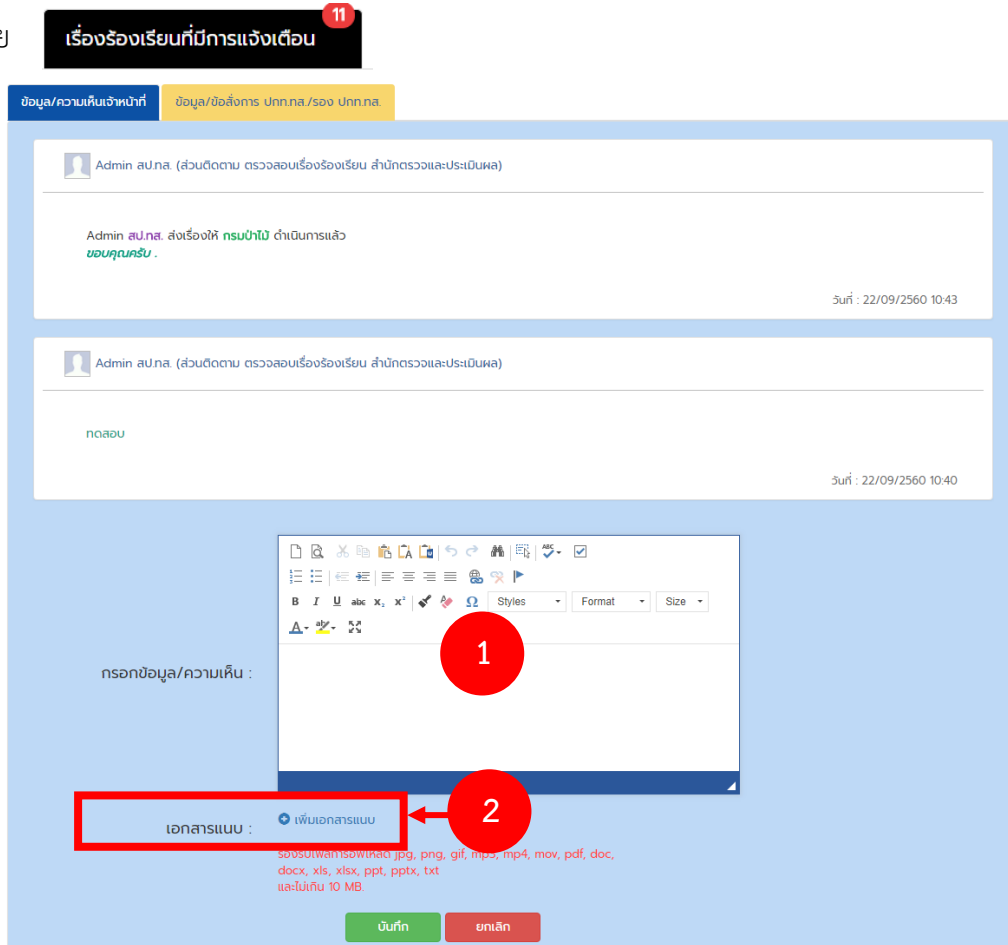
ความก้าวหน้าการแก้ปัญหา						
ลำดับ	วันที่รายงาน	หน่วยงานระดับกรม	หน่วยงานระดับสำนัก	รายละเอียดความก้าวหน้า	ไฟล์แนบ	
3.4	1	01/07/2560 12:00	กรมป่าไม้	สำนักด่านป่าไม้	ผลการดำเนินงานเรียบร้อย	
	2	01/07/2560 11:46	กรมป่าไม้		จากการดำเนินการตรวจสอบพื้นที่พบว่าไม่มีการกระทำผิดใด	

รูปที่ 59 แสดงหน้าจอรายการความก้าวหน้าการแก้ปัญหา

3.5 ข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

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

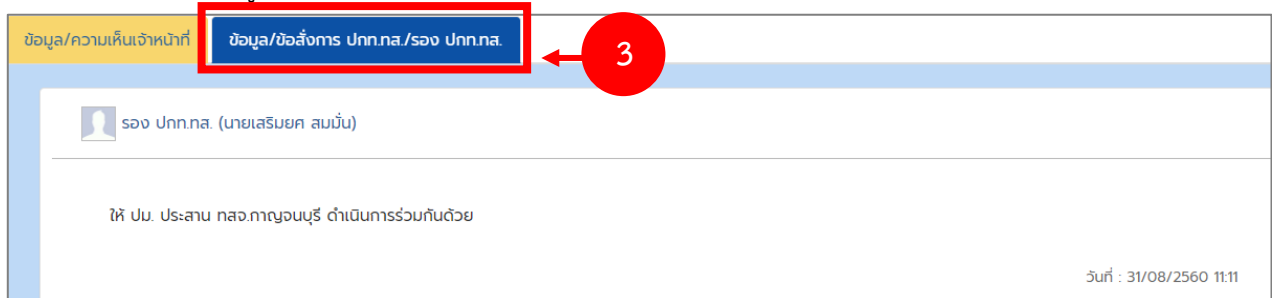
3.5



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/ ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ลงไปในช่วง กรอกข้อมูล/ ความคิดเห็น
2. การแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้อง ให้คลิกที่ **เพิ่มเอกสารแนบ**

ข้อมูล/ความเห็นเจ้าหน้าที่

ข้อมูล/ข้อสั่งการ ปกท.กส./สอ ปกท.กส.

Admin ส.ป.ท. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล)

Admin ส.ป.ท. ส่งเรื่องให้ **นมช่าไม้** ดำเนินการแล้ว
ขอบคุณครับ

วันที่ : 22/09/2560 10:43

Admin ส.ป.ท. (ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล)

ทดลอง

วันที่ : 22/09/2560 10:40

กรอกข้อมูล/ความเห็น :

เอกสารแนบ : **เพิ่มเอกสารแนบ**

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

บันทึก ยกเลิก

รูปที่ 62 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

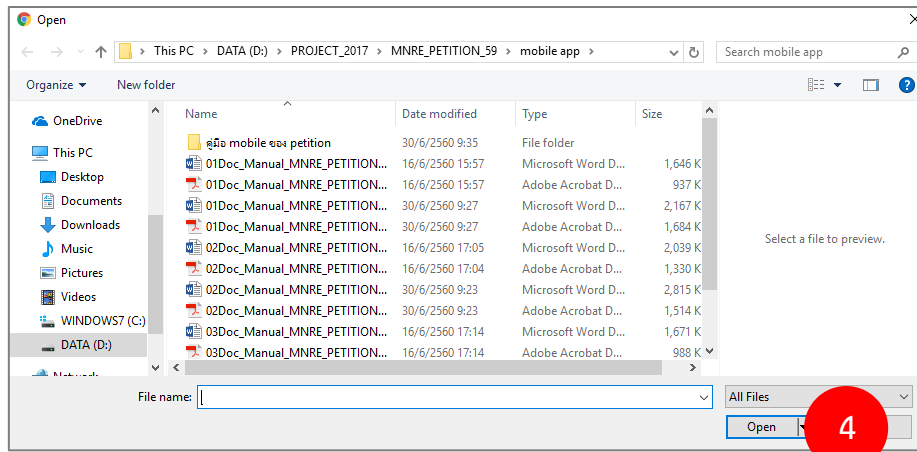
3. ระบบจะแสดงปุ่มให้เลือกไฟล์ขึ้นมา ให้คลิกปุ่ม **Choose File**

เอกสารแนบ : **เพิ่มเอกสารแนบ**

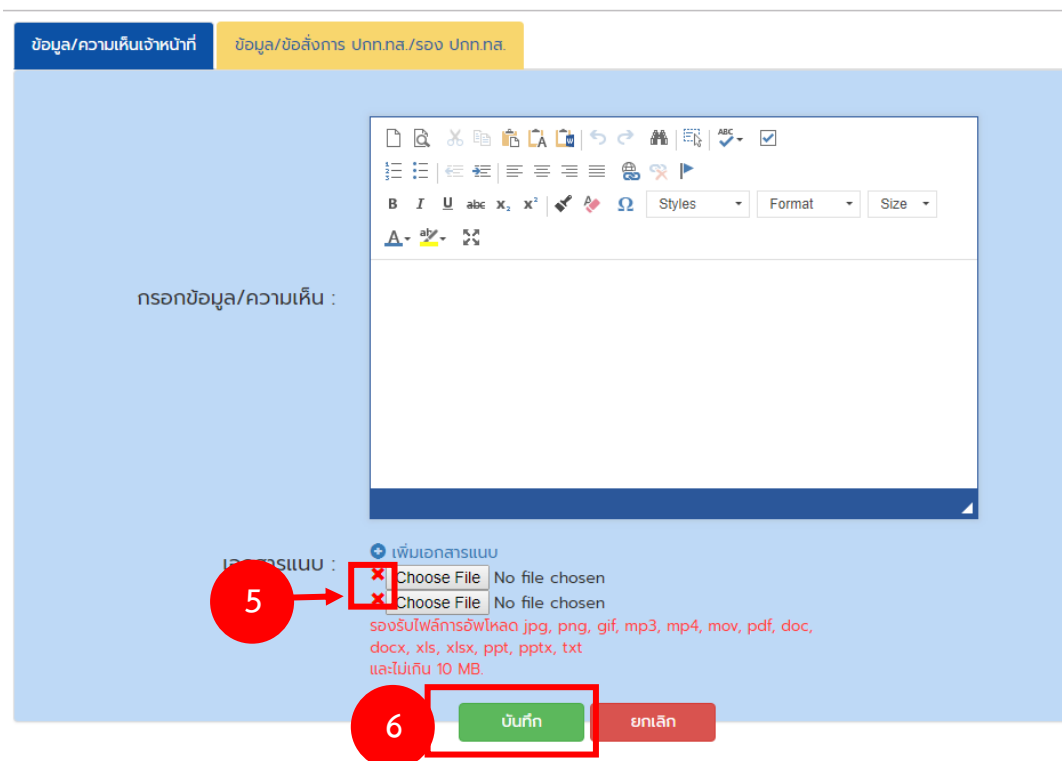
Choose File File chosen

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

4. จากนั้นเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



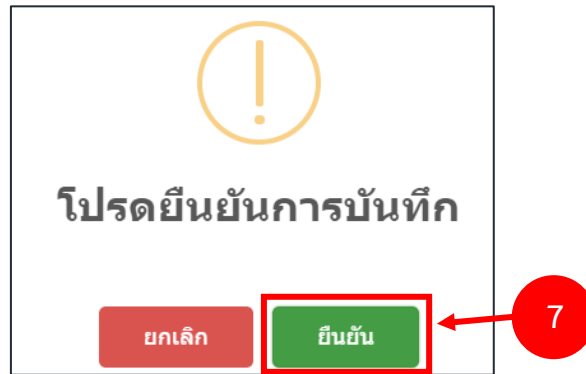
รูปที่ 63 แสดงหน้าจอเลือกไฟล์จากเครื่องคอมพิวเตอร์

5. หากต้องการลบไฟล์ออก ให้คลิกปุ่ม **ลบ** 6. เมื่อกรอกข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **บันทึก** และยืนยันการบันทึก

รูปที่ 64 แสดงหน้าจอบันทึกความคิดเห็นของเรื่องร้องเรียน

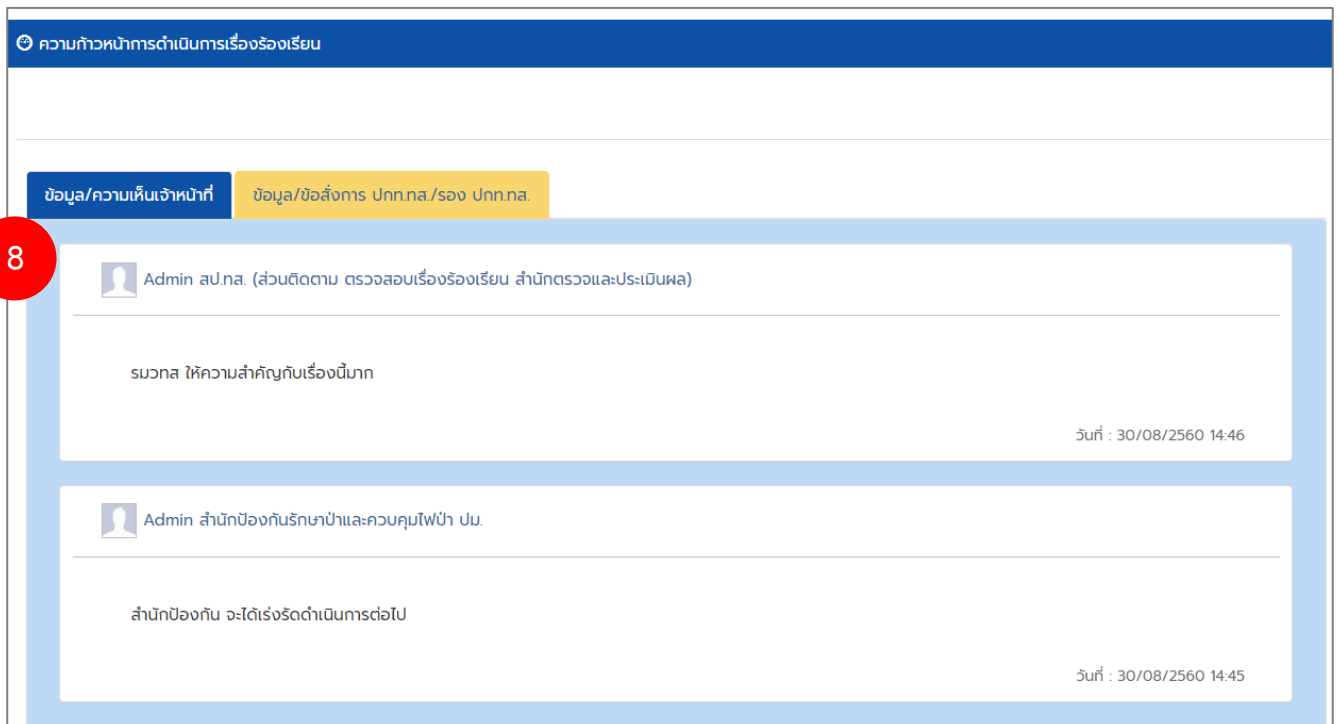


7. ระบบจะแสดงกล่องข้อความแจ้งเตือนขึ้นมา เพื่อให้ยืนยันการบันทึก ให้คลิกปุ่ม **ยืนยัน**



รูปที่ 65 แสดงหน้าจอยืนยันการบันทึก

8. ระบบจะแสดงรายการความคิดเห็นที่เจ้าหน้าที่บันทึกขึ้นมา สังเกตได้ว่า จะมีวัน เวลา ที่บันทึกได้จากมุมขวาล่างของแต่ละความคิดเห็นแสดงขึ้นมาด้วย

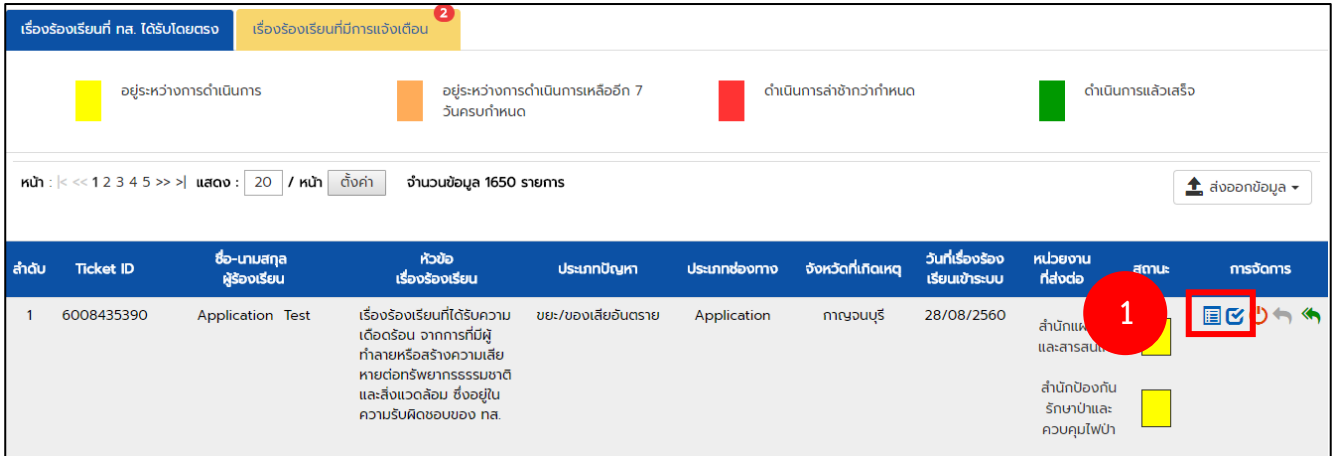


รูปที่ 66 แสดงหน้าจอข้อมูล/ ความคิดเห็นเจ้าหน้าที่

2.9 การส่งพิมพ์ข้อมูลเรื่องร้องเรียน

การพิมพ์รายละเอียดเรื่องร้องเรียน เพื่อตรวจสอบหรือเสนอผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถพิมพ์ได้จากหน้ารายละเอียดเรื่องร้องเรียน และหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งมีวิธีการดังนี้


1. คลิกที่ปุ่ม  รับเรื่อง หรือคลิกปุ่ม  รายละเอียด ตามรายชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการ



หน้าจอแสดงรายการเรื่องร้องเรียนที่มีสถานะต่างๆ

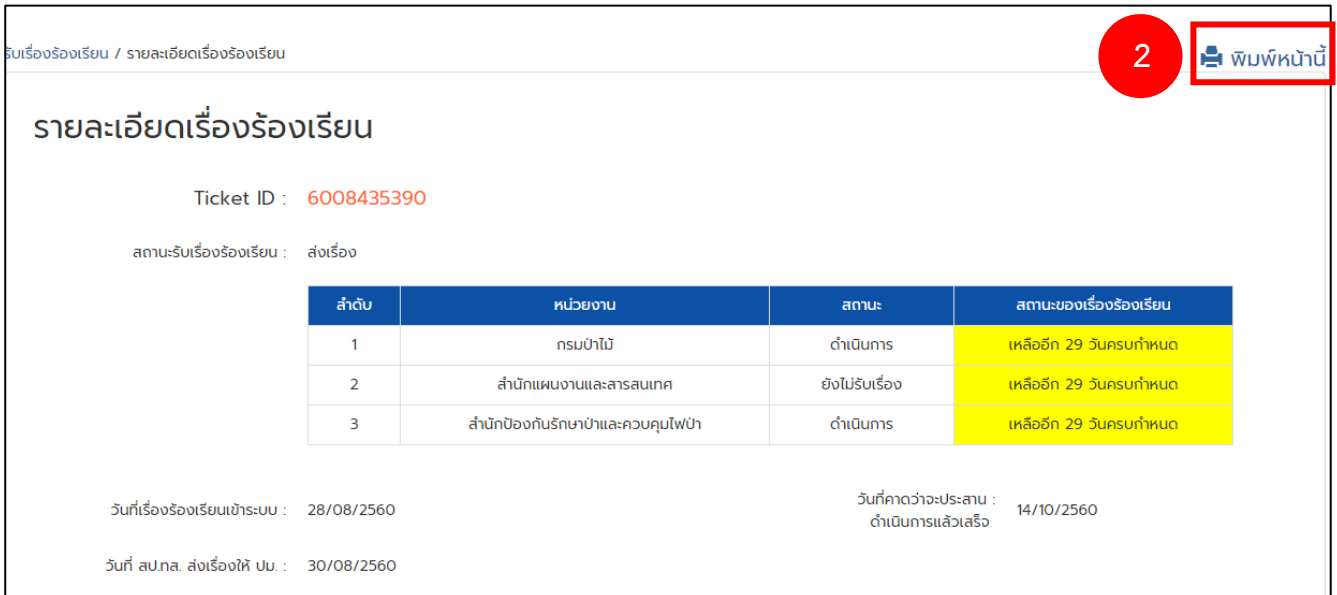
สถานะ: ■ อยู่ระหว่างการดำเนินการ ■ อยู่ระหว่างการดำเนินการเหลืออีก 7 วันครบกำหนด ■ ดำเนินการล่าช้ากว่ากำหนด ■ ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า: << 1 2 3 4 5 >> | แสดง: 20 / หน้า / หน้า จำนวนข้อมูล 1650 รายการ

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

รูปที่ 67 แสดงหน้าจอรับเรื่องร้องเรียน

2. เมื่อระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมา ให้คลิกที่ **พิมพ์หน้านี้** ดังรูป



รับเรื่องร้องเรียน / รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : 6008435390

สถานะรับเรื่องร้องเรียน : ส่งเรื่อง

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

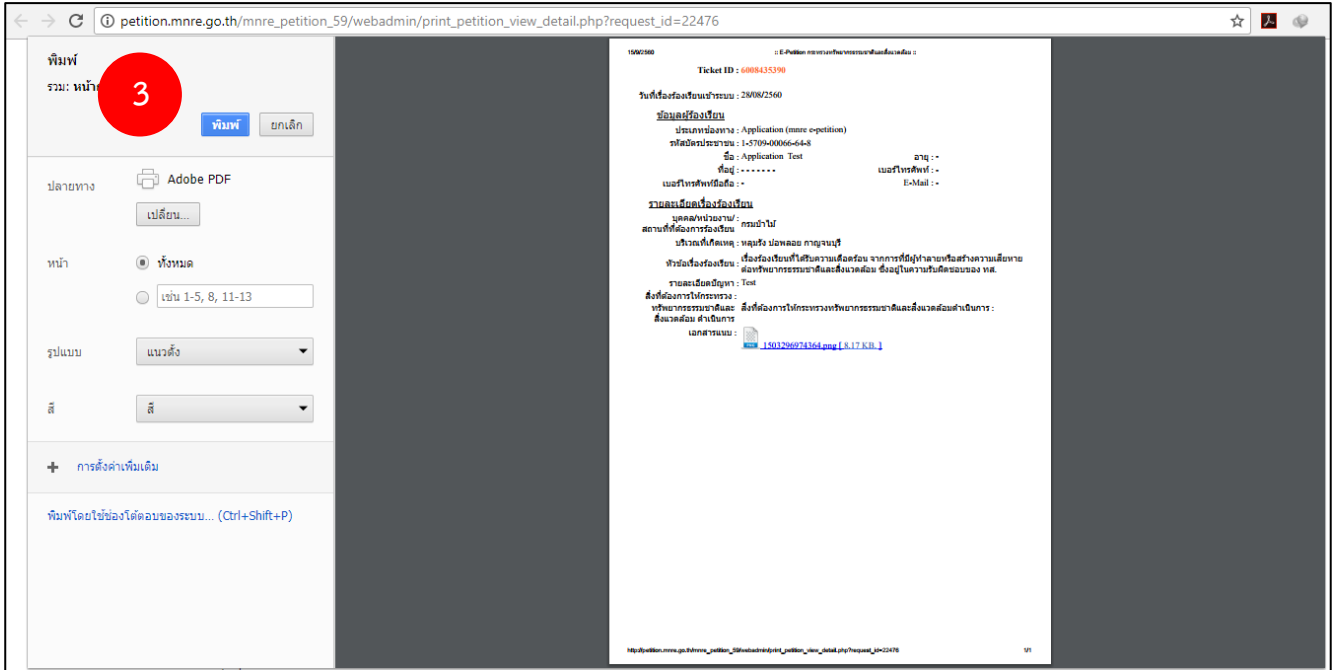
วันที่เรื่องร้องเรียนเข้าระบบ : 28/08/2560 วันที่คาดว่าจะประสาน : 14/10/2560
ดำเนินการแล้วเสร็จ

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

รูปที่ 68 แสดงหน้าจอรายละเอียดของเรื่องร้องเรียน




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



รูปที่ 69 แสดงหน้าจอสั่งพิมพ์รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

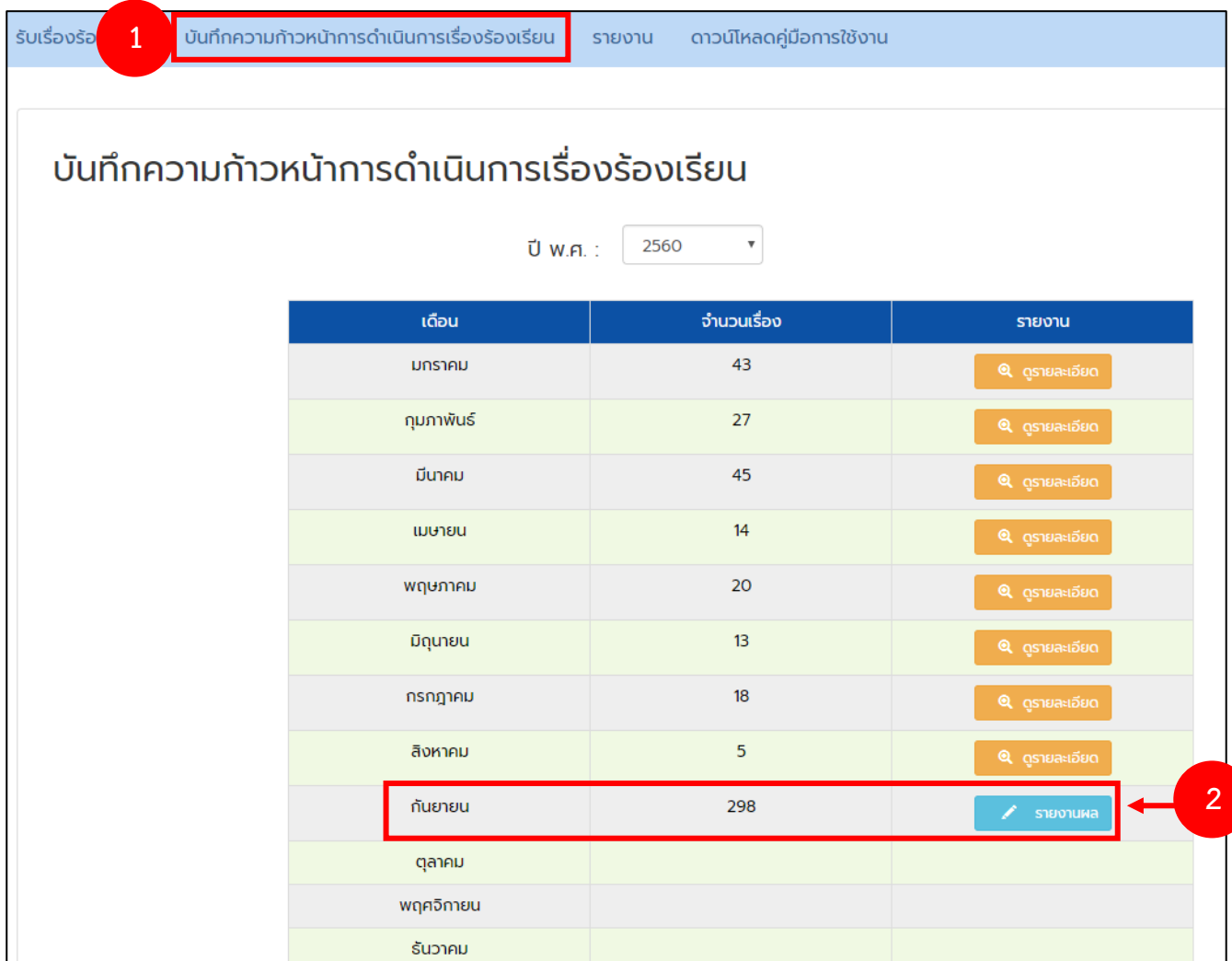
บทที่ 3 เมนูบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

เป็นการบันทึกข้อมูลความก้าวหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานท่านในแต่ละเดือน ว่ามีความคืบหน้าอย่างไร หรือพบปัญหา/ อุปสรรคในดำเนินการอย่างไรบ้าง ท่านสามารถบันทึกข้อมูลได้ในเมนู “บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน”

ทั้งนี้ สามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้ โดยคลิกปุ่ม 

3.1 การบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

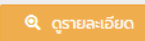
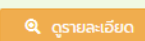
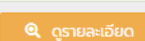
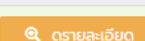
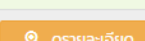
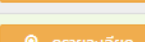
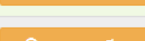
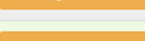

- คลิกที่เมนู “บันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน”
- คลิกปุ่ม “รายงานผล”  ในชื่อเดือนปัจจุบันเพื่อกรอกรายงานความก้าวหน้า



รับเรื่องร้องเรียน **1** บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายงาน ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

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 70 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



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

รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน													
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : กรมป่าไม้													
ประจำเดือน : กันยายน ปี พ.ศ. : 2560													
ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานต้นสังกัด/กอง/กลุ่ม/ที่/ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม/ที่/ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม/ที่/ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การจัดการ
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	นายวิน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรังษิยา	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีกรณีข้อเท็จจริงตามที่ร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่าประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น 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			Chrysanthemum [858.78 KB]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	เกอจัต	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี		
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วิน	085-9867132	ได้ช่วยตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่าส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะมีเอกสารในส่วนป้องกัน 1 ที่ได้ผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	อีลยาแอน ราชน	สุลา		ป.น.	สำนักจัดการที่ดินป่าไม้						-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	

รูปที่ 71 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

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

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : **6008435390**

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง : Application Test
Test

4 วันที่รายงาน :
หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ที่ได้รับมอบหมาย


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

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

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ : กรอกเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ **4.3**

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน : กรอกความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน **4.4**

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน : กรอกปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน **4.5**

เอกสารแนบ :  **เพิ่มเอกสารแนบ**

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

ยกเลิก **บันทึก**

รูปที่ 72 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน



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)

เบอร์โทรศัพท์ที่สำนักงาน/มือถือ : กรอกเบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน : กรอกความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน : กรอกปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

5 เอกสารแนบ : [+ เพิ่มเอกสารแนบ](#)

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

[ยกเลิก](#) [บันทึก](#)

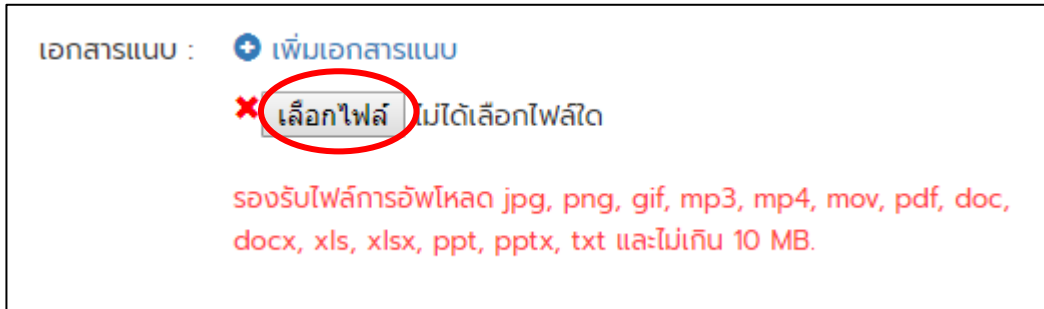
รูปที่ 73 แสดงความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนหน้าจอบันทึก



- จากนั้นคลิกปุ่ม เลือกไฟล์

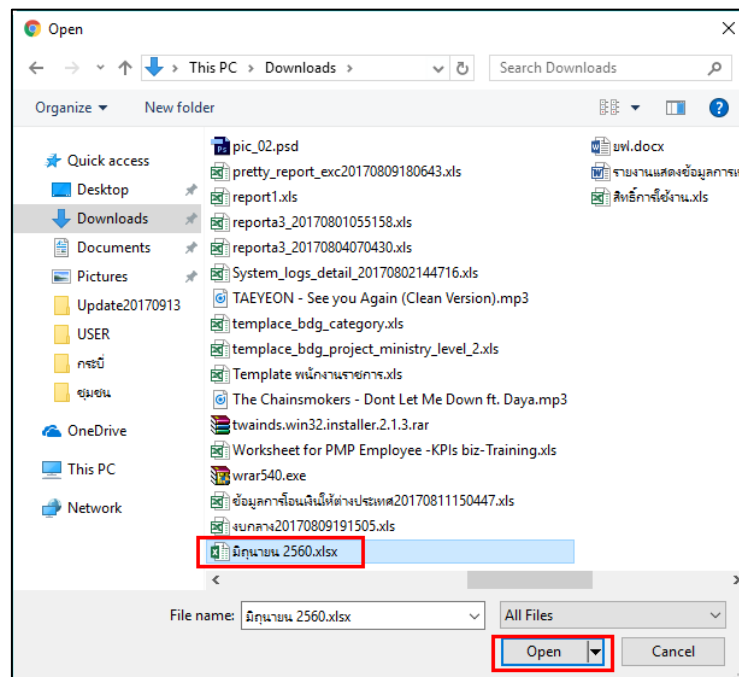
สามารถเพิ่มไฟล์แนบได้หลายรายการต่อการรายงาน 1 ครั้ง หากต้องการลบ ให้คลิกปุ่ม ลบ ✘

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



รูปที่ 74 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ

- แล้วเลือกไฟล์รายงานความก้าวหน้าที่ยืนยันข้อมูลไว้ จากเครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 75 แสดงหน้าจอเพิ่มเอกสารแนบ



6. เมื่อนำเข้าไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **บันทึก**

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : **6008435390**

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง : Application Test
Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : สำนักงานป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า
ที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : คุณแก้วตา ดวงใจ
คุณฉัตรดนัย พรหมชาติ
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)

เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ : 02-3456789

ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน : รวบรวมเอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน : ไม่พบ

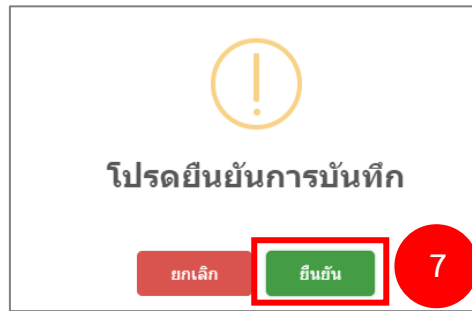
เอกสารแนบ : [+ เพิ่มเอกสารแนบ](#)
✖ เลือกไฟล์ รายงานความก้าวหน้า.docx

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

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	การปิด
1	6009433390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปน.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรังษิโย 086-7859800	นายวิน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ปน.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรังษิโย	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีกรณีข้อร้องเรียนที่ร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่ส่วนป้องกันประสานกับหน่วยงานป้องกัน เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24 KB]	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ปน.	ปน.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	รังษิโย	086-7859800	ตรวจสอบแล้ว พบหน่วยงานในพื้นที่ได้ดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบเรียบร้อยแล้ว		Chrysanthemum.jpg [658.78 KB]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ปน.	ปน.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายจิวดี	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ปน.	ปน.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วิน	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่า ส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกับส่วนป้องกัน 1 ให้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	ฮิลมาแอน ราแทน	สุกา		ปน.	สำนักจัดการที่ดินป่า						-ยังไม่ถือเอกสารแนบ-	

รูปที่ 78 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

3.2 การแก้ไขการบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

1. คลิกที่ปุ่ม แก้ไขข้อมูล ในคอลัมน์การจัดการ

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลกระทบด้านงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	การจัดการ
1	6009433390 30 ส.ค. 2560 :	Application Test Test	กาญจนบุรี	13 ก.ย. 2560 10:18 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรุ่งชัย 086-7859800	นายวิน 089-7895243	ได้มีการส่งเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้ว 1	ไม่มี	-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 10:20 ผู้บันทึก : Admin สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายรุ่งชัย	086-7859800	จากการตรวจสอบเบื้องต้นพบว่า มีกรณีเชิงร้องเรียนที่ร้องเรียน ขณะนี้อยู่ระหว่างให้เจ้าหน้าที่สืบเนื่องกัน ประสานกับหน่วยงานท้องถิ่น เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป	ไม่มี	update_log.txt [2.24 K]	
				13 ก.ย. 2560 11:02 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	รุ่งชัย	086-7859800	ตรวจสอบล่าสุดแล้ว หน่วยงานในพื้นที่ได้ดำเนินการทางกฎหมาย และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบด้วยแล้ว		Chrysanthemum.jpg [5.5 K]	
				13 ก.ย. 2560 10:39 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	นายวิฑ์	092-2222822	ได้ดำเนินการตรวจสอบ	ไม่มี	-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	
				13 ก.ย. 2560 11:05 ผู้บันทึก : Admin ป.น.	ป.น.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	วิน	085-9867132	ได้ร่วมตรวจสอบกับส่วนป้องกัน 1 แล้ว และทราบว่า ส่วนป้องกัน 1 ได้มีการรายงานแล้ว ส่วนป้องกัน 2 จึงไม่รายงานอีก เพราะประสานกันแล้ว ขออีก 1 ให้เป็นผู้รายงานเพียงหน่วยงานเดียว	ไม่มี	-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	
2	6012948678 02 ส.ค. 2560 :	อิสมาแอล รานน	สุลา		ป.น.	สำนักจัดการที่ดินป่า						-ยังไม่แนบเอกสารแนบ-	

รูปที่ 79 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน



2. ระบบจะแสดงหน้าจอแก้ไขบันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนขึ้นมา หลังจากท่านทำการแก้ไขข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ปุ่ม **บันทึก**

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

Ticket ID : **6008435390**

ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง : Application Test
Test

วันที่รายงาน :

หน่วยงานที่บันทึก :

หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ : สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟฟ้า
ที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : สำนักงานป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟฟ้า
ที่ได้รับมอบหมาย

เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม : คุณแก้วตา ดวงใจ
คุณฉัตรดนัย พรหมชาติ
ที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)

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

1. คลิกปุ่ม “พิมพ์รายงาน Excel”

พิมพ์รายงาน Excel

ในหน้ารายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รหัส Ticket ID/ วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ	กร. จงกรม
1	6008351188 13 ก.ย. 2560 :	worawut test test	ฉะเชิงเทรา		ป.บ.	สำนักบริหารกลาง						-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	☑
					น.บ.							-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	☑
					น.ร.	สำนักทรัพยากรแร่						-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	☑
					น.ร.	สำนักธรณีวิทยา						-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	☑
					น.น.							-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	☑
					น.น.							-ยังไม่ได้ออกสารแนบ-	☑

รูปที่ 81 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

2. ระบบจะส่งออกไฟล์รายงานความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียนไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน สามารถจัดเก็บไฟล์ หรือคลิกชื่อไฟล์นั้น เพื่อเปิดดูไฟล์ได้

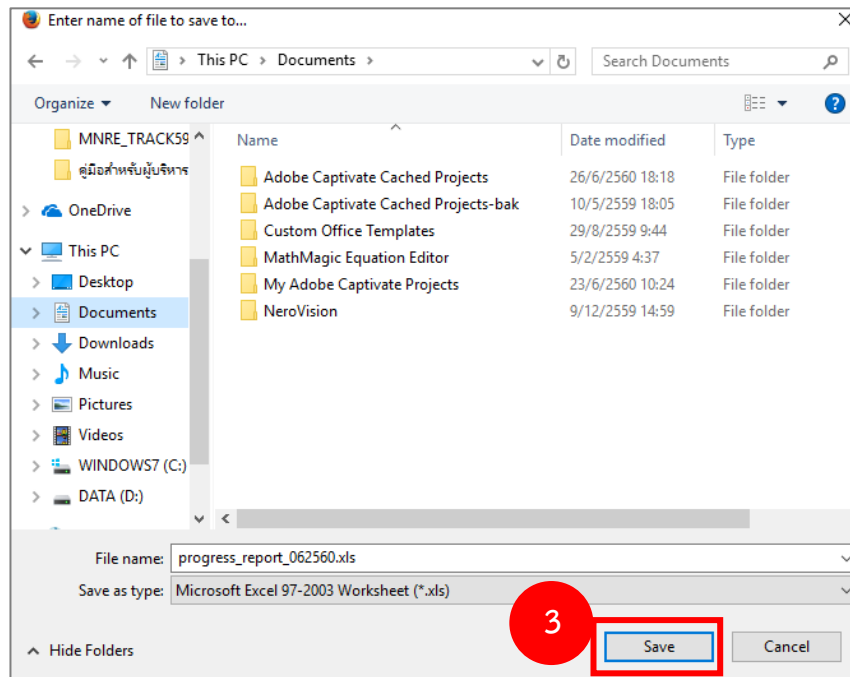
ลำดับ	รหัส Ticket ID/ วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน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

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

รายงานความก้าวหน้า...xls

รูปที่ 82 แสดงหน้าจอการส่งออกไฟล์

3. กรณีเลือกจัดเก็บไฟล์ด้วยตนเอง ให้เลือกพื้นที่ในการจัดเก็บไฟล์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วคลิกปุ่ม Save



รูปที่ 83 แสดงหน้าจอ save as

4. เมื่อส่งออกไฟล์แล้ว สามารถเปิดดูข้อมูลได้ทันที

รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่ม ที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับ
6008435390	Application Test	กาญจนบุรี	13/9/2560 10:18	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	นายศ
43083.66667	Test		13/9/2560 10:20	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	
			13/9/2560 11:02	ปม.	สำนักป้องกันรักษาป่าและควบคุมไฟป่า	ส่วนป้องกัน 1	
			13/9/2560 10:39	ปม.	สำนักแผนงานและสารสนเทศ	ส่วนป้องกัน 2	

รูปที่ 84 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไฟล์ Excel



การเรียกดูความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน (ย้อนหลัง) ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูข้อมูลรายงานความก้าวหน้าย้อนหลังของเดือนที่ผ่านมาได้

1. คลิกที่เมนู “บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน”
2. จากนั้นคลิกปุ่ม **ดูรายละเอียด** ในเดือนที่ต้องการ

รับเรื่องร้องเรียน **1** บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน รายงาน ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

ปี พ.ศ. : 2560

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

รูปที่ 85 แสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าเรื่องร้องเรียน

3. เมื่อคลิกปุ่ม **ดูรายละเอียด** แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอบันทึกความก้าวหน้าของเดือนที่เลือกขึ้นมา

บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน / รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

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

ลำดับ	รหัส Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	วันที่รายงาน	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	แอริทราศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	เอกสารแนบ
1	6010910656 06 ก.ค. 2560 :	นสรดา ร้อยกรอง กรมป่าไม้ สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่ สทนทลอส รร.สุพรรณวิทยาลัย			ปน.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่ออกสารแนบ-
2	6012671063 05 ก.ค. 2560 :	นสรดา ร้อยกรอง สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 เชียงใหม่			ปน.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่ออกสารแนบ-
3	us01600006689 17 ก.ค. 2560 :	นายสุธรรมพงษ์ สมบุศคนุต ขสเสของอคิดเห็นเกี่ยวกับการอนุรักษ์ป่าและการสร้างแนววนรตไฟรอบกรุงเทพมหานคร			ปน.	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า						-ยังไม่ออกสารแนบ-
4	us02600044652 11 ก.ค. 2560 :	ขอแจ้งตรวจสอบการสับเมล็ดเลือกบุคคลของกรมป่าไม้ ที่สำนักทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 จังหวัดเชียงใหม่			ปน.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)						-ยังไม่ออกสารแนบ-
5	us02590049648 15 พ.ย. 2559 :	ขอแจ้งเบาะเกี่ยวกับการลักลอบบุกรุกพื้นที่ป่าสงวนแห่งชาติป่าคลองสันติชนอง บริเวณ หมู่บ้านนาทุ่งกลาง หมู่ที่ 6 ,หมู่บ้านข้าวทองกลาง หมู่ที่ 7 และบางส่วนของ หมู่บ้านท่าคลอง หมู่ที่ 9 ตำบลเกาะกลาง อำเภอเกาะสันติ จังหวัดนครศรี			ปน.	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 12 นครศรี						-ยังไม่ออกสารแนบ-

รูปที่ 86 แสดงหน้าจอดูรายละเอียดรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในเดือนที่ผ่านมา

บทที่ 4 เมนูรายงาน

เมนูรายงาน ใช้สำหรับเรียกดูรายงานของระบบ ผู้ใช้งานสามารถดูรายงานจำนวนเรื่องร้องเรียนต่างๆ ดังนี้
การเรียกดูรายงานต่างๆ ของระบบรับเรื่องร้องเรียน สำหรับผู้ใช้งาน มีดังนี้

1. รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด
2. รายงานความก้าวหน้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

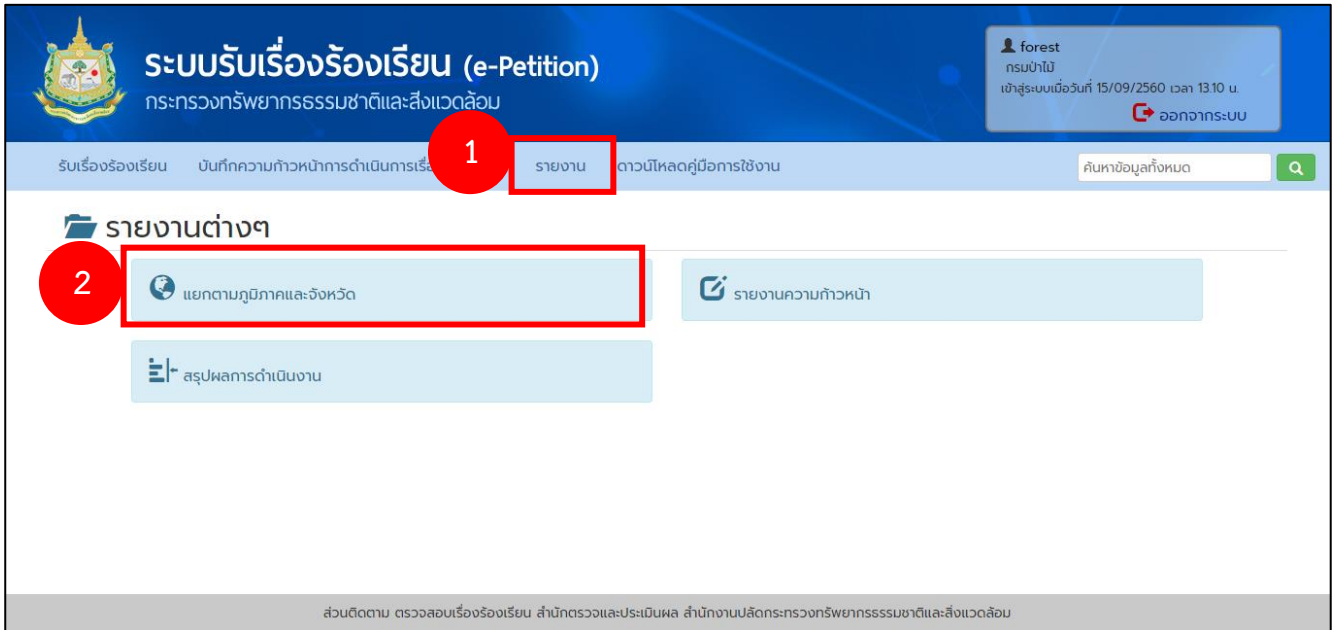
The screenshot shows the e-Petition system interface. At the top, there is a header with the system name 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)' and the organization 'กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม'. A user profile box shows 'forest' and 'กรมป่าไม้' with a login time of '15/09/2560 เวลา 13:10 น.' and an 'ออกจากระบบ' button. Below the header is a navigation bar with links for 'รับเรื่องร้องเรียน', 'บันทึกความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียน', 'รายงาน', and 'ดาวน์โหลดคู่มือการใช้งาน'. A search bar is on the right. The main content area is titled 'รายงานต่างๆ' and contains three report categories: 'แยกตามภูมิภาคและจังหวัด', 'รายงานความก้าวหน้า', and 'สรุปผลการดำเนินงาน'. A blue arrow points to the first category. The footer contains the text 'ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม'.

รูปที่ 87 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



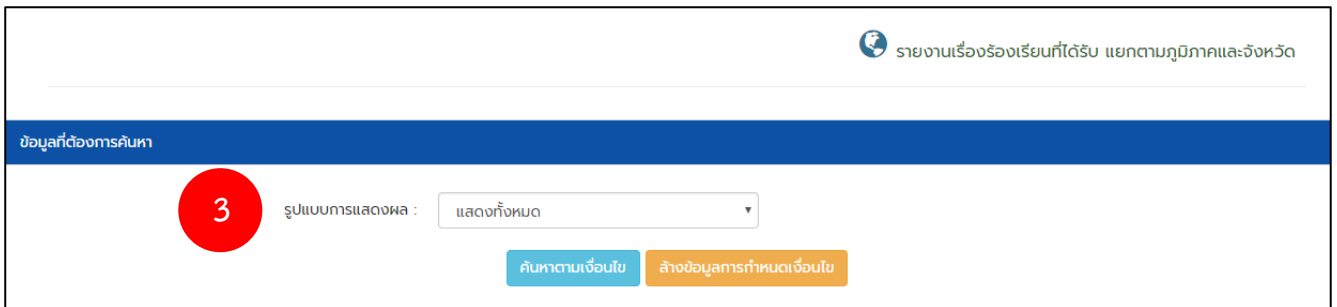
4.1 รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



รูปที่ 88 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

3. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข



รูปที่ 89 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



4. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

รูปแบบการแสดงผล : ตามปีงบประมาณ

ตามปีงบประมาณ พ.ศ. : 2560

ค้นหาตามเงื่อนไข [ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข](#)

รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

ตามปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

รูปแบบกราฟ [รูปแบบแผนที่](#)

จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียน มากที่สุด 5 อันดับ

อันดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน
1	เชียงใหม่	13
2	กาฬสินธุ์	12
3	เพชรบูรณ์	12
4	นครราชสีมา	9
5	กระบี่	9

จังหวัดที่มีเรื่องร้องเรียน น้อยที่สุด 5 อันดับ

อันดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน
1	ลพบุรี	0
2	สมุทรสงคราม	0
3	นครนายก	0
4	ชลบุรี	0
5	ประจวบคีรีขันธ์	0

ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ยังไม่เริ่มดำเนินการ
1	ภาคเหนือ	65	24	45	1
11	เชียงใหม่	13	9	7	0
12	เพชรบูรณ์	12	4	9	0
13	พะเยา	6	2	4	0
14	ตาก	5	3	2	0
15	เชียงใหม่	5	0	5	0
16	น่าน	4	0	4	0
17	กำแพงเพชร	4	1	2	1
18	ลำปาง	4	1	4	0
19	อุทัยธานี	3	2	1	0
110	แพร่	2	0	2	0
111	สุโขทัย	2	1	1	0
112	พิษณุโลก	2	0	2	0
113	แม่ฮ่องสอน	1	0	1	0
114	ลำพูน	1	0	1	0
115	พิจิตร	1	1	0	0

รูปที่ 90 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบกราฟ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

5. ระบบแสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับในรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัดตามรูปแบบที่เลือกขึ้นมา

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

รูปแบบการแสดงผล :

รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

รูปแบบกราฟ **รูปแบบแผนที่**

ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างการดำเนินการ	ยังไม่เริ่มดำเนินการ
1	ภาคเหนือ	283	205	90	1
11	เพชรบูรณ์	46	32	15	0
12	เชียงราย	37	32	10	0
13	เชียงใหม่	29	21	8	0
14	ตาก	25	19	6	0

รูปที่ 91 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด



6. สามารถส่งออกรายงานได้โดยการคลิกที่ปุ่ม **พิมพ์รายงาน Excel** ในหน้ารายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

ข้อมูลเบื้องต้น

รูปแบบการแสดงผล

[ปิดหน้าต่างข้อมูล](#) [ส่งข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข](#)

รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัด

[รูปแบบกราฟ](#) [รูปแบบแผนที่](#)

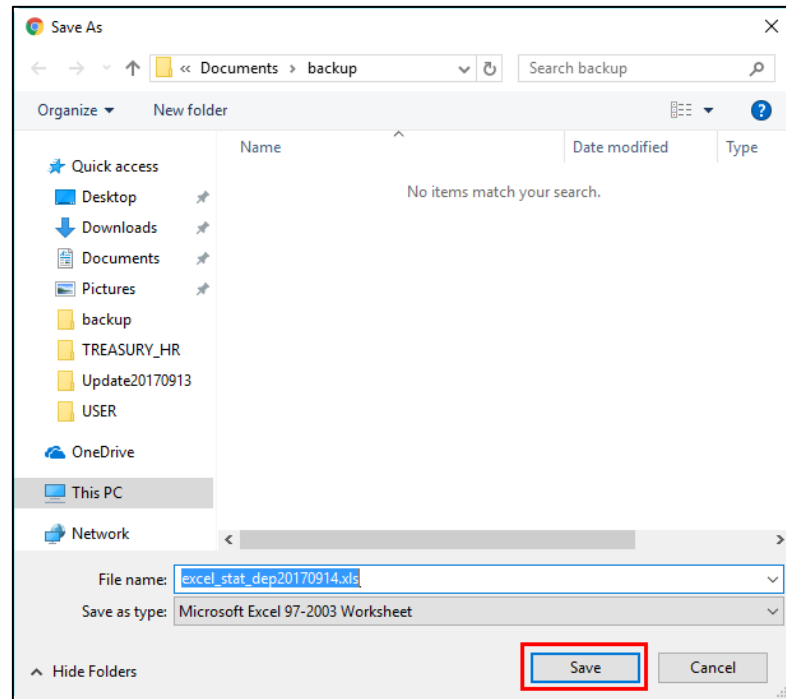
ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ดำเนินการแล้วเสร็จ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่เริ่มดำเนินการ
1	ภาคเหนือ	283	205	90	1
11	เพชรบูรณ์	46	32	15	0
12	เชียงใหม่	37	32	10	0

[พิมพ์รายงาน Excel](#)

รูปที่ 92 แสดงหน้าจอรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับรูปแบบแผนที่ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

ตัวอย่างการพิมพ์รายงาน EXCEL แสดงหน้าจอดังนี้

1. คลิกปุ่ม พิมพ์รายงาน Excel
2. ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 93 แสดงหน้าจอส่งออกรายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ แยกตามภูมิภาคและจังหวัด

3. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแยกตามภูมิภาคและจังหวัดได้

ลำดับ	จังหวัด	ได้รับเรื่องร้องเรียน	สถานะการดำเนินการเรื่องร้องเรียน		
			ยังไม่เริ่มดำเนินการ	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแล้วเสร็จ
1	ภาคเหนือ	637	459	133	48
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	อุดรดิต์	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

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

รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง : ถึงวันที่ :

ประเด็นสำคัญของเรื่อง : หน่วยงาน :

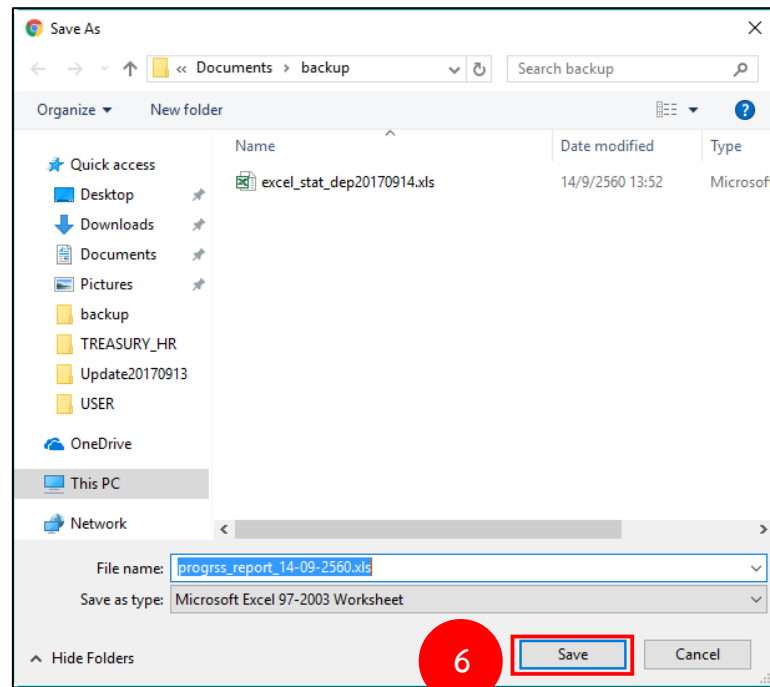
รหัส Ticket ID : จังหวัดที่เกิดเหตุ :

ลำดับ	รหัส Ticket ID /วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน	ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน	
4	1	6008466021 24 ส.ค. 2560	ubonrat Pho/ ต้องการให้ตรวจสอบบางส่วนของข้อดี เพราะชอบก็ค่อนข้าง	กรุงเทพมหานคร	กรมป่าไม้	สำนักบริหารกลาง	บริหารกลาง	นายชัชชนะ สมาน	096-2894358	ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบไม่พบปัญหาตามที่ร้องเรียน	ไม่มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

5

รูปที่ 97 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย


- ระบบจะแสดงหน้าจอให้ดาวน์โหลดไฟล์ไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของท่าน



รูปที่ 98 แสดงหน้าจอส่งออกรายงาน



7. เมื่อดาวน์โหลดไฟล์เรียบร้อยแล้ว สามารถเปิดไฟล์รายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมายได้ แสดงหน้าจอ ดังนี้



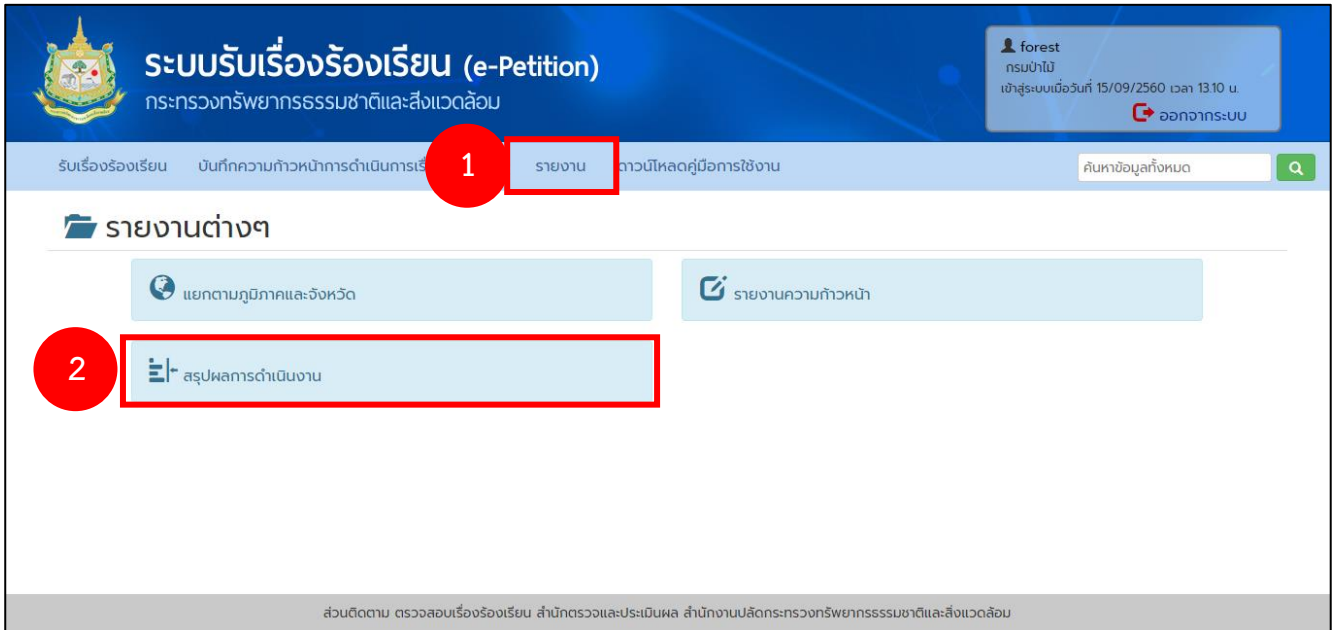
ลำดับ	จอก Ticket ID / วันที่หน่วยงานได้รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน/ประเด็นสำคัญของเรื่อง	จังหวัดที่เกิดเหตุ	หน่วยงาน	หน่วยงานระดับสำนัก/กอง/ศูนย์ที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานระดับส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย	เจ้าหน้าที่ของส่วน/ฝ่าย/กลุ่มที่ได้รับมอบหมาย(2 คน)	เบอร์โทรศัพท์สำนักงาน/มือถือ	ความก้าวหน้าผล
1	6008466021 24.ค.ค.-50	ubonrat Phlo/ ต้องการให้ตรวจสอบนางสาวใจดี เพราะชอบ กลั่นแกล้ง	กรุงเทพมหานคร	กรมป่าไม้	สำนักบริหารกลาง	บริหารกลาง	นายอัครเดช สมาน	096-2894358	ไม่ได้ดำเนินการลงพื้นที่ตรวจ ตามที่ตั้งเรื่อง

รูปที่ 99 แสดงหน้าจอรายงานความก้าวหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานในสังกัด ทส.ได้รับมอบหมาย



4.3 รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

1. คลิกเมนู รายงาน
2. คลิกที่ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน



รูปที่ 100 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



- ระบบแสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงานขึ้นมา คลิกเลือกรูปแบบการแสดงผลของรายงานตามต้องการ แล้วคลิกปุ่ม ค้นหาตามเงื่อนไข

รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ข้อมูลที่ต้องการค้นหา

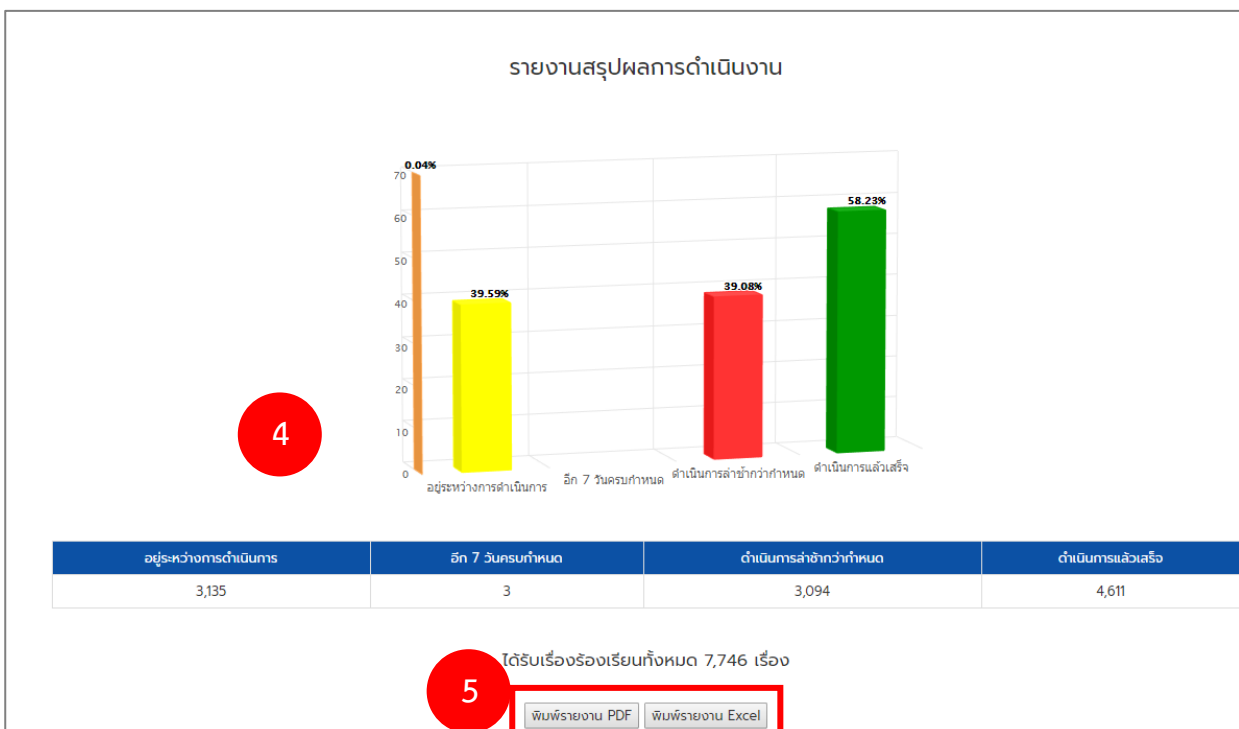
รูปแบบการแสดงผล : แสดงทั้งหมด

3 หน่วยงาน : เลือก

ค้นหาตามเงื่อนไข ล้างข้อมูลการกำหนดเงื่อนไข

รูปที่ 101 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

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

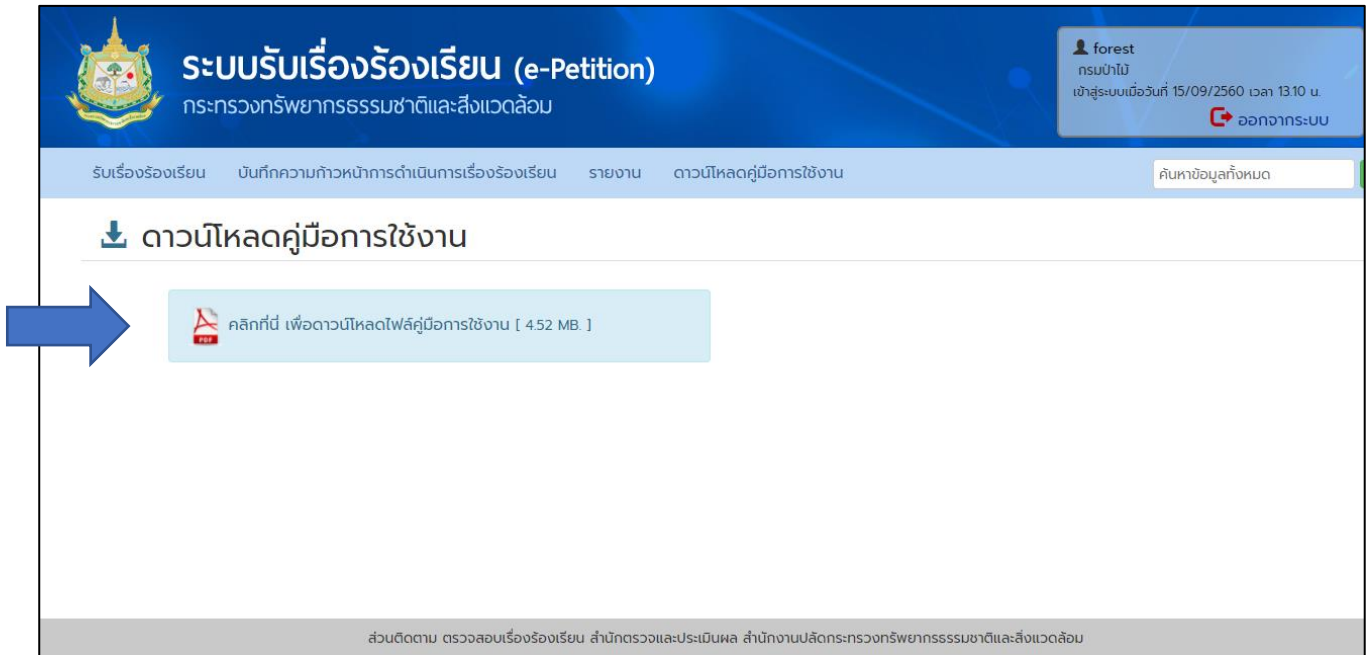


รูปที่ 102 แสดงหน้าจอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน



บทที่ 5 ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

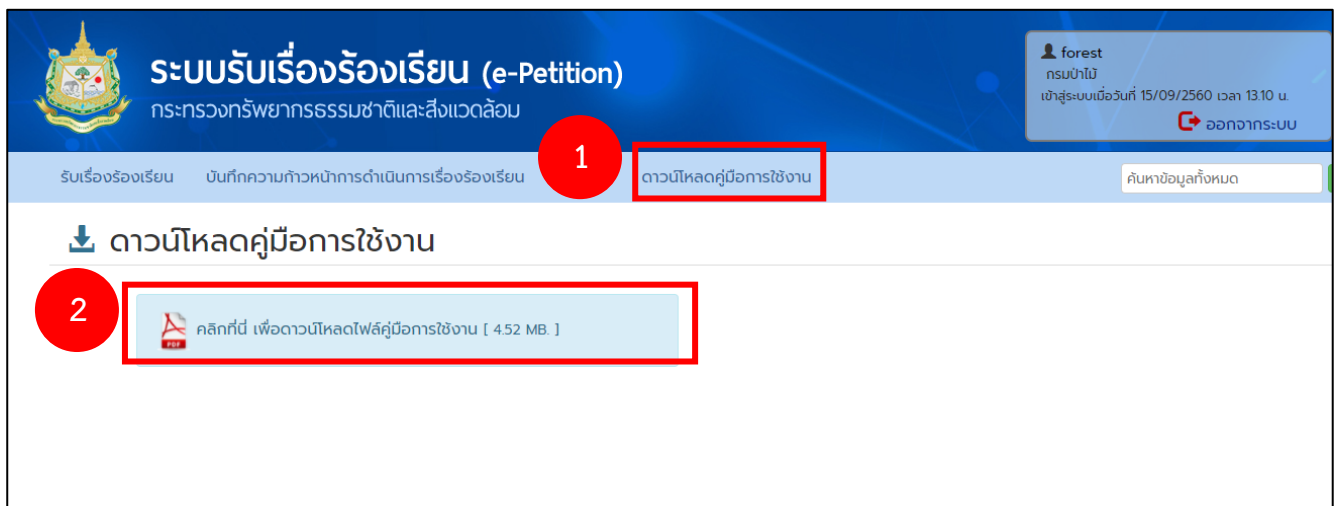
เมนูดาวโหลดคู่มือการใช้งาน ใช้สำหรับดาวโหลดคู่มือการใช้ระบบในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 103 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ

5.1. วิธีการดาวโหลดคู่มือการใช้งาน

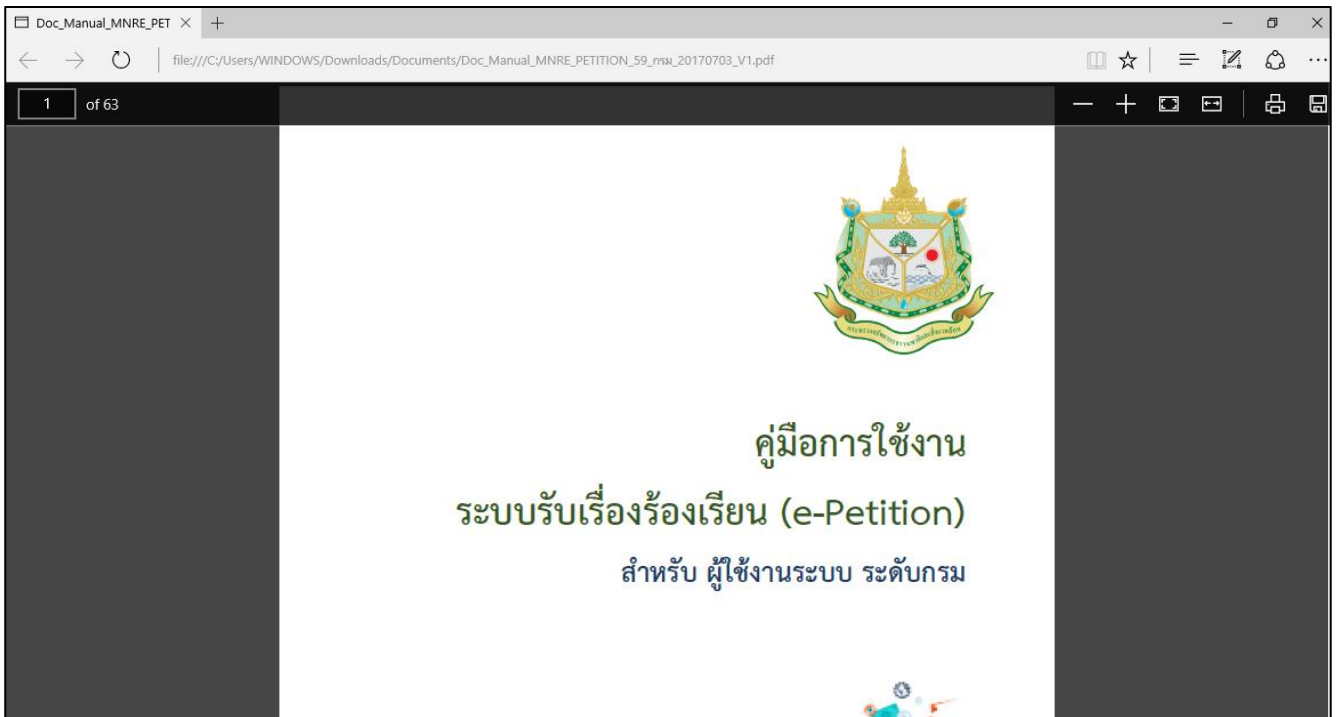
1. คลิกเมนู ดาวโหลดคู่มือการใช้งาน
2. คลิกที่ ไฟล์คู่มือการใช้งาน ในระบบส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ PDF



รูปที่ 104 แสดงหน้าจอรายงานต่างๆ



ตัวอย่างไฟล์คู่มือการใช้งานระบบ



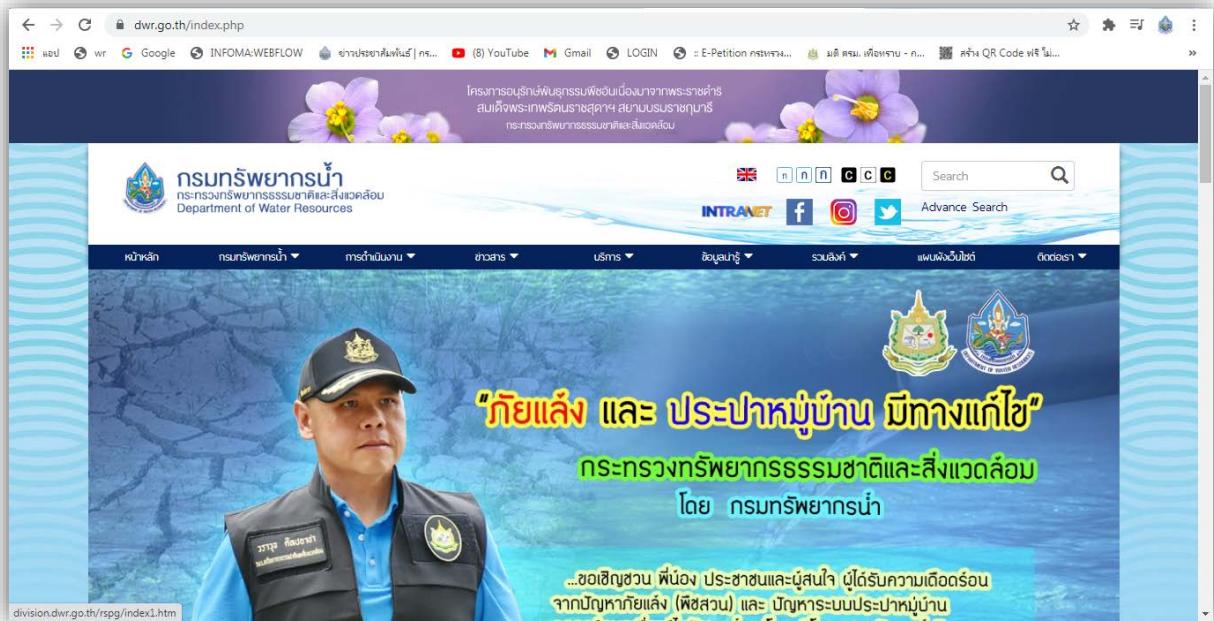
รูปที่ 105 แสดงหน้าจอกคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบไฟล์ PDF

3. ขั้นตอนการร้องเรียนของประชาชน

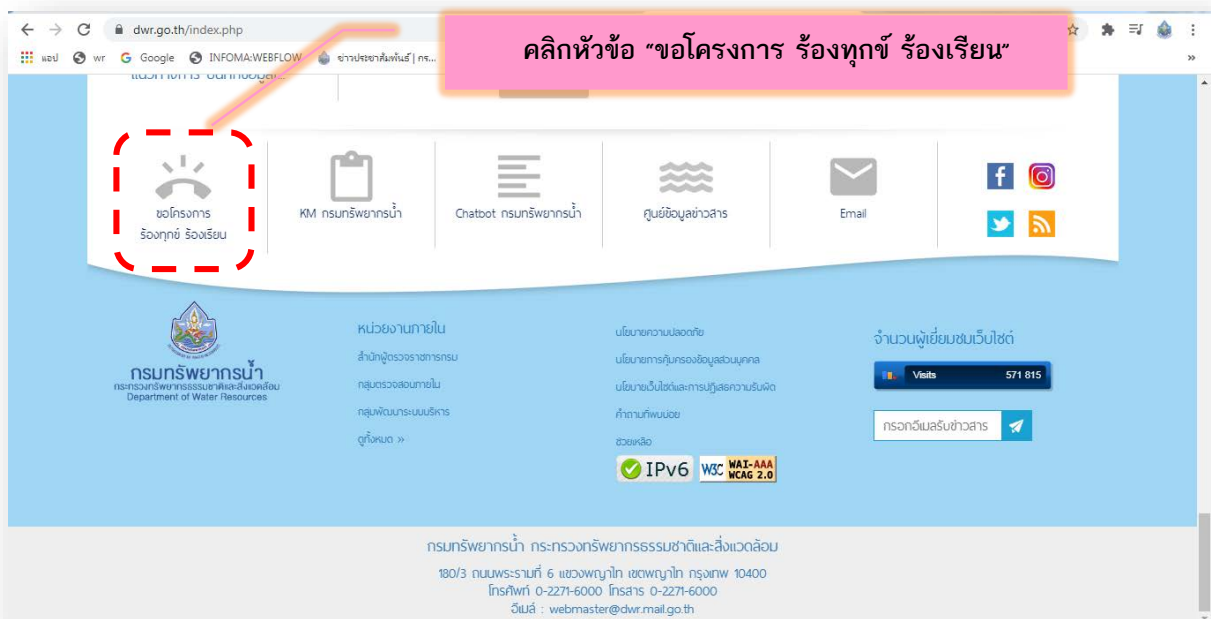
ขั้นตอนการแจ้งร้องเรียนและติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชน

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็น

ขั้นตอนที่ ๑ เข้าเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ : <https://www.dwr.go.th/>



ขั้นตอนที่ ๒ เลื่อนลงมาด้านล่าง คลิกเมนู “ขอโครงการ ร้องทุกข์ ร้องเรียน”



ขั้นตอนที่ ๓ คลิกที่เมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น”

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ช่องทางที่ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

1. เว็บไซต์ <http://petition.mnre.go.th>
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : petitionmnre@mnre.go.th
3. ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลขที่ 92 ซ.พหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. บายันหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ชั้น 1 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. สายด่วน Green Call 1310 หรือ 0-2265-6223-5
6. โทรสาร (Fax) : 0-2265-6222
7. Application (mnre e-petition) โดยสามารถดาวน์โหลด Application ได้ที่

แจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
หรืออาจแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม

ติดตามเรื่องร้องเรียน
ติดตามความก้าวหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนไปแล้ว โดย Ticket ID

ขั้นตอนที่ ๔ เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเองและส่วนราชการขอความกรุณาจากท่าน โปรดอ่านก่อนที่ท่านจะแจ้งเรื่องร้องเรียน

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เพื่อประโยชน์ของตัวท่านเองและส่วนราชการขอความกรุณาจากท่าน โปรดอ่านก่อนที่ท่านจะแจ้งเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะรับดำเนินการเรื่องร้องเรียน มีดังนี้

1. ขอให้ท่านใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และท่านควรให้ข้อมูลดังนี้
 - วัน เดือน ปี ที่ท่านพบเห็นปัญหาเรื่องร้องเรียน
 - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (E-Mail) ที่สามารถติดต่อถึงตัวท่านได้
 - มีข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน ที่แสดงว่าตัวท่านได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใด ๆ ที่ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างไร และต้องการให้กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร
 - กรณีท่านแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขอให้ท่านแจ้งพื้นที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบว่าอยู่ในบริเวณใด หรือใกล้เคียงกับสถานที่สำคัญใดในท้องถิ่น หรืออยู่ในเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)
 - กรณีท่านแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/ หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขอให้ท่านแจ้งข้อมูลให้มีความชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)
2. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวเพื่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคลใดหากเป็นกรกล่าวแบบเลื่อนลอยผู้ที่ถูกกล่าวหาอาจฟ้องกลับท่านในฐานหมิ่นประมาทได้

ขั้นตอนที่ ๔ คลิกที่หัวข้อ “ยอมรับเงื่อนไข”

ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

คำรับรองการร้องเรียนของท่าน

1. ท่านรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงพาณิชย์และสิ่งแวดล้อม เป็น เรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและท่านขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
2. ท่านรับทราบแล้วว่า การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
3. กรณีสืบทราบว่าคุณเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ และแจ้งเรื่องร้องเรียนเท็จเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายชื่อเสียงของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ท่านจะถูกดำเนินการทางวินัยทางราชการด้วย
4. หากท่านมีเจตนาแจ้งเรื่องกลั่นแกล้งบุคคลใด หรือแจ้งเรื่องเท็จ เจ้าหน้าที่จะมีการบันทึกเสียงท่านเพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนของท่านได้ และสามารถตรวจสอบได้ว่าท่านใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ IP ใด ในช่วงเวลาใด เพื่อใช้ในการตรวจสอบตัวตนของท่านได้ เพื่อดำเนินการตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ จึงขอให้ท่านแจ้งเรื่องที่เป็นข้อเท็จจริงเท่านั้น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์และสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ยอมรับเงื่อนไข

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์และสิ่งแวดล้อม



ขั้นตอนที่ ๕ เลือก หัวข้อเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย

๑. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น เรียกรับผลประโยชน์ มีผลประโยชน์ทับซ้อน ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ นำทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ)
๒. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ดุหมั่น ทำร้ายร่างกาย ข่มขู่ประชาชน ดิดอบายมุข มีพฤติกรรมชู้สาว ฯลฯ)
๓. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (เช่น ท่านได้รับความเดือดร้อนจากปัญหามลพิษต่าง ๆ (ขยะ น้ำเสีย กลิ่นเหม็น เสียงรบกวน ฯลฯ)
๔. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับผลกระทบจากการดำเนินการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดำเนินการ (เช่น การกั้นแนวเขตป่าทับซ้อนกับที่อยู่อาศัย ที่ทำกินของท่าน ฯลฯ)
๕. แจ้งเบาะแสกรณีพบเห็นว่ามีผู้ทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(เช่น พบเห็นการบุกรุกทำลายป่าไม้ ล่าสัตว์ป่า ค้าสัตว์ป่า โรงงานลักลอบปล่อยน้ำเสีย ฯลฯ)
๖. แจ้งเรื่องร้องเรียน ประเด็นอื่น ๆ (เช่น ธรณีพิบัติ การขาดแคลนน้ำ การกีดเซาะชายฝั่ง)
๗. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานเพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนำไปพิจารณาปฏิบัติ (เช่น เสนอแนะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ป่ารูปแบบต่าง ๆ เสนอแนะวิธีการจัดการขยะและของเสีย ฯลฯ)

The screenshot shows the Thai E-Petition System website. The header includes the Thai coat of arms, the text 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition) กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม', and navigation links like 'หน้าหลัก', 'เกี่ยวกับหน่วยงาน', 'ดาวน์โหลด [Download]', 'ลิงค์เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด กส.', and 'แผนที่หน่วยงาน'. The main content area is titled 'หัวข้อเรื่องร้องเรียน' and contains three items, each with an icon and a description:

- 1. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**
(เช่น เรียกรับผลประโยชน์ มีผลประโยชน์ทับซ้อน ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ นำทรัพย์สินของราชการไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ)
- 2. แจ้งเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของเจ้าหน้าที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**
(เช่น ดุหมั่น ทำร้ายร่างกาย ข่มขู่ประชาชน ดิดอบายมุข มีพฤติกรรมชู้สาว ฯลฯ)
- 3. แจ้งเรื่องร้องเรียนที่ท่านได้รับความเดือดร้อนจากการที่มีผู้ทำลายหรือสร้างความเสียหายต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

ขั้นตอนที่ ๒ กรอกรายละเอียดตามหัวข้อต่างๆ

- กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวเบื้องต้นของท่าน โดยในช่องที่มีเครื่องหมาย * เป็นช่องที่ท่านจำเป็นต้องกรอก
- กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน เช่น บุคคล/หน่วยงาน/สถานประกอบการ ที่ต้องการร้องเรียน ที่อยู่ของท่านที่สามารถติดต่อได้และรายละเอียดต่างๆ ของปัญหา หรือสถานที่ที่ต้องการร้องเรียน โดยอาจจะระบุ จุดสังเกตของสถานที่เกิดเหตุเพื่อให้ทราบพื้นที่เกิดเหตุได้อย่างชัดเจน หรือแนบเอกสารภาพประกอบ หรือคลิปวิดีโอ (ถ้ามี)
- เมื่อท่านกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว คลิกที่ปุ่มส่งเรื่อง ระบบจะแสดงผลข้อมูลที่ท่านได้ร้องเรียนเพื่อให้ท่านตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง
- คลิกที่ปุ่มยืนยัน เมื่อท่านแน่ใจในข้อมูลที่ร้องเรียน โดยระบบจะส่งเรื่องไปยังเจ้าหน้าที่ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปหรือคลิกปุ่มย้อนกลับ หากท่านต้องการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- ระบบจะทำการออก Ticket ID (เลข ๑๐ หลัก) ให้ท่าน โดยขอให้ท่านบันทึก/จดจำ Ticket ID ไว้ เพื่อใช้สำหรับติดตามเรื่องร้องเรียนของท่านต่อไป

The screenshot shows a web browser window with the URL petition.mre.go.th/MNRE_PETITION_59/Sub_fill_complain.php. The page title is "ระบบรับเรื่องร้องเรียน (e-Petition)" and it includes a navigation bar with links for "หน้าหลัก", "เกี่ยวกับหน่วยงาน", "ดาวน์โหลด", "ลิงค์เว็บไซต์หน่วยงานในสังกัด กส.", and "แผนที่หน่วยงาน". The main heading is "โปรดกรอกรายละเอียดข้อมูล ดังนี้". Below this is a form titled "ข้อมูลผู้ร้องเรียน" with a red warning message: "หมายเหตุ : ขอความร่วมมือให้ท่านกรอกข้อมูลในช่องที่มีเครื่องหมาย * ไม่เช่นนั้นระบบจะไม่สามารถรับเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเรื่องของท่านได้". The form fields are: "เลขประจำตัวประชาชน" (with a dropdown for "กรอกเลขประจำตัวประชาชน"), "ชื่อ" (with a dropdown for "นาย" and a field for "กรอกชื่อ"), "นามสกุล" (with a dropdown for "กรอกนามสกุล"), "เพศ" (with radio buttons for "ชาย" and "หญิง"), "อายุ" (with a dropdown for "กรอกตัวเลขอายุ" and a unit "ปี"), "โทรศัพท์บ้าน" (with a dropdown for "กรอกหมายเลขโทรศัพท์บ้าน"), "โทรศัพท์มือถือ" (with a dropdown for "กรอกหมายเลขโทรศัพท์มือถือ" and a green "เพิ่ม" button), and "e-mail" (with a dropdown for "กรอกอีเมล (e-mail)"). A red note at the bottom right says "(หากส่งเรื่องของท่านให้หน่วยงานดำเนินการแล้วจะแจ้งให้ทราบ)".

ขั้นตอนการติดตามเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ ๑ คลิกที่เมนู “ติดตามเรื่องร้องเรียน”



ช่องทางที่ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีดังนี้

1. เว็บไซต์ <http://petition.mnre.go.th>
2. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : petitionmnre@mnre.go.th
3. ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เลขที่ 92 ซ.พหลโยธิน 7 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400
4. มายืนยันหนังสือร้องเรียนด้วยตนเองที่ศูนย์บริการร่วม ชั้น 1 กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. สายด่วน Green Call 1310 หรือ 0-2265-6223-5
6. โทรสาร (Fax) : 0-2265-6222
7. Application (mnre e-petition) โดยสามารถดาวน์โหลด Application ได้ที่

แจ้งเรื่องร้องเรียน/เสนอความคิดเห็น
หรืออาจแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม

ติดตามเรื่องร้องเรียน
ติดตามความก้าวหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนไปแล้ว
โดย Ticket ID

ขั้นตอนที่ ๒ กรอก Ticket ID ที่ท่านได้รับจากระบบลงไปในช่องติดตามเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

Ticket ID :

ค้นหา

ส่วนติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน สำนักตรวจและประเมินผล สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนที่ ๓ ระบบจะทำการค้นหาข้อมูลตาม Ticket ID ของท่าน หาก Ticket ID ของท่านถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนของท่าน รวมถึงท่านจะทราบว่าเรื่องของท่านอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใด

***** หมายเหตุ : รายการข้อมูลทั้งหมดทางระบบจะเก็บเป็นความลับ ตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551

4. ช่องทางการใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ



ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ

“เปิดเผยเป็นหลัก ปกปิดเป็นข้อยกเว้น เน้นความโปร่งใส”

สามารถใช้บริการศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำได้ถึง 7 ช่องทาง ดังนี้



5. ขั้นตอนการรับบริการข้อมูลข่าวสาร
ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารกรมทรัพยากรน้ำ

ขั้นตอนการรับบริการศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ

การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร

ตรวจสอบว่ามีข้อมูลข่าวสารอยู่ในศูนย์ข้อมูลข่าวสารหรือไม่

มี ไม่มี

ช่วยเหลือ/แนะนำ/ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสารที่เก็บ ณ ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร หรือที่แยกเก็บไว้ต่างหาก

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐานเจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง

ให้กรอกแบบฟอร์มคำขอ (ถ้ามี)

ให้ความช่วยเหลือในการกรอกแบบฟอร์มหรือเจ้าหน้าที่กรอกเอง

ขอรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ ที่ติดต่อ

ถ้าสงสัยว่าเป็นบุคคลต่างด้าว ขอดูหลักฐานเจ้าหน้าที่อาจไม่ให้บริการก็ได้

แนะนำให้ไปที่เก็บข้อมูลข่าวสารแห่งอื่น

ส่งผู้รับผิดชอบพิจารณาว่าจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามคำขอได้หรือไม่

ติดต่อนัดหมายมาฟังผลคำขอ

ถ่ายสำเนา

รับรองสำเนาถูกต้อง

การรับบริการข้อมูลอุทกวิทยา

การขอรับบริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ บริการข้อมูลอุทก-อุตุวิทยามหาวิทยาลัย <http://ishydro.dwr.go.th>

กดเมนูบาร์ ที่หน้าแรก "ขอรับบริการข้อมูล"

กรอกรายละเอียดและขั้นตอนขอรับบริการข้อมูล

กรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ขอรับบริการข้อมูล

เลือกสถานี, ชนิดข้อมูล ที่ต้องการจากแผนที่ หรือ จากเมนูการค้นหา

ส่งเอกสารจำเป็นเพิ่มเติม เช่น สำเนาบัตรประชาชน หรือ หนังสือรับรองจากสถาบันการศึกษา, องค์กรต่างๆ

ตรวจสอบอีเมลของท่านตามที่ได้แจ้งไว้ในรายละเอียด เพื่อยืนยันการขอรับบริการข้อมูล

เจ้าหน้าที่จะติดต่อ แจ้งผลฯ และรายละเอียดไปยังอีเมลของท่านใน 3 วันทำการ

การดำเนินการเกี่ยวกับ การขอรับสัมปทานประกอบกิจการประปา

ผู้ขอในต่างจังหวัด

- ยื่นเรื่องขอรับสัมปทานพร้อมเอกสารและแบบ สป.1, สป.2
- ผลวิเคราะห์คุณภาพน้ำของแหล่งน้ำ

ยื่นเรื่อง

ทสจ.

- ทสจ.**
- ตรวจสอบความถูกต้อง/ครบถ้วนของเอกสาร
 - แจ้งผู้ขอจัดทำเอกสารเพิ่มเติม
 - ส่งเอกสารให้ สทภ. พิจารณาด้านวิชาการ
 - ร่วมกับ สทภ. ตรวจสอบสถานที่
 - แจ้งผล ทสจ.
 - แจ้งผลกรมฯ

- สทภ.**
- ตรวจสอบ ให้ความเห็นชอบ ทางด้านวิชาการ
 - ร่วมกับ ทสจ. ตรวจสอบสถานที่
 - แจ้งผล ทสจ.
 - แจ้งผลกรมฯ

ถูกต้อง/ครบถ้วน

ผู้ว่าราชการจังหวัด

แจ้ง

กรมทรัพยากรน้ำ

- ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารทุกด้านขั้นสุดท้าย
- พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- จัดทำหนังสือสัญญาสัมปทาน
- นำเสนอ รมค.ผ่านปลัดกระทรวงฯ

ไม่เห็นชอบ

กระทรวงทรัพยากรน้ำ

- ปลัดกระทรวงฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- รมค. พิจารณาอนุญาต

ไม่อนุญาต

กรมทรัพยากรน้ำ

- แจ้งผลให้ผู้ขอทราบผลการอนุญาต และชำระเงินค่าธรรมเนียมและเงินค่าทดแทน
- แจ้งให้ผู้ขอไปรับหนังสือสัญญาสัมปทานที่ ทสจ. ภายหลังได้ชำระเงินแล้ว

ไม่อนุญาต

แจ้ง

ผวจ. (ทสจ.)

- แจ้งผลการอนุญาตให้ ผวจ. ทราบ
- ส่งหนังสือสัญญาสัมปทาน/สำเนาให้ ผวจ.
- แจ้งผลการไม่อนุญาตให้ ผวจ. ทราบ พร้อมเหตุผล /สาเหตุที่ไม่เห็นชอบหรือไม่อนุญาต / สิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดทำเพิ่มเติม
- ส่งสำเนาหนังสือแจ้ง สทภ. ทราบ

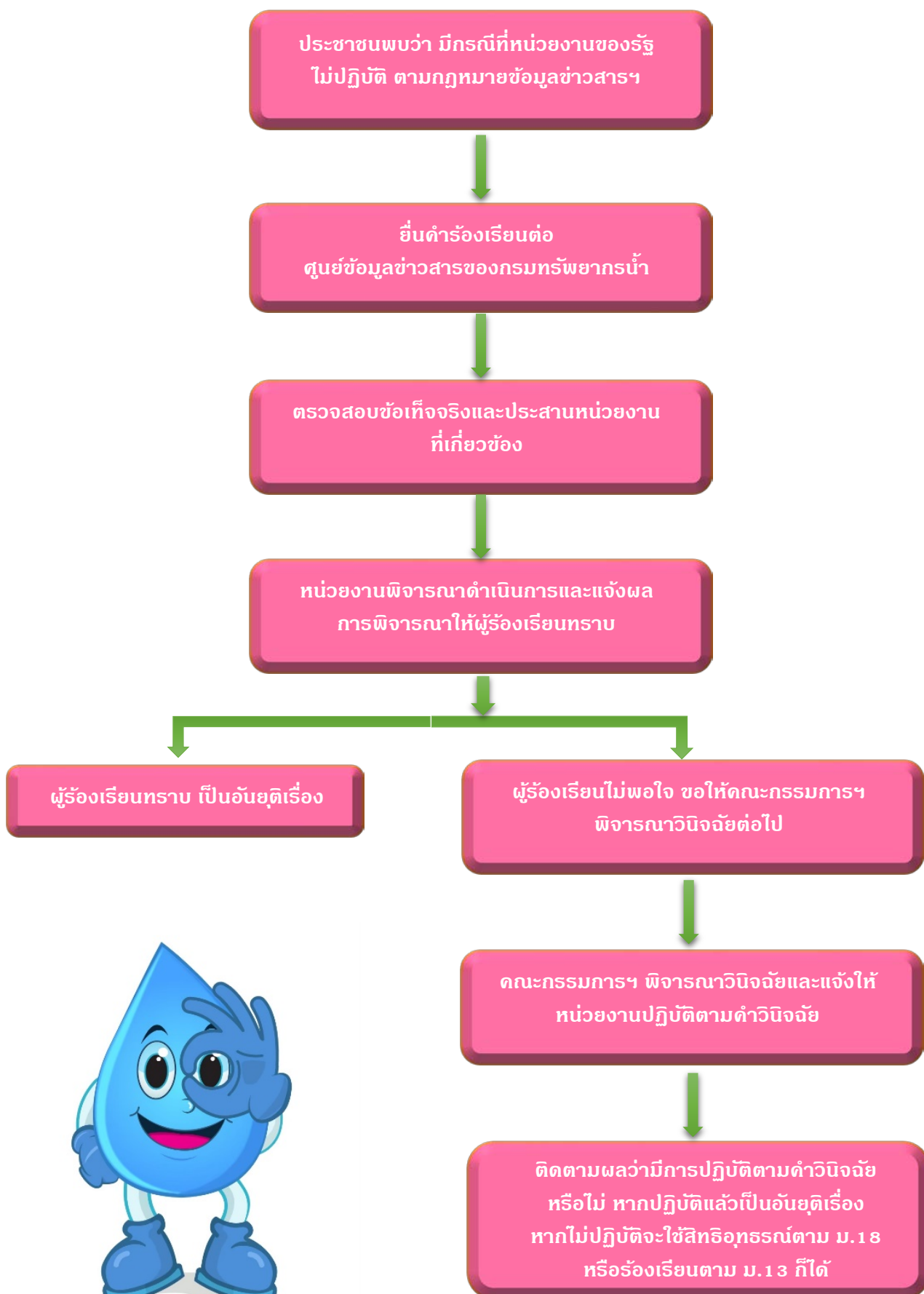
- ส่งหนังสือสัญญาสัมปทานให้ผู้ขอ
- แจ้งผลการไม่อนุญาตพร้อมเหตุผล /สาเหตุที่ไม่เห็นชอบหรือไม่อนุญาต / สิ่งที่ต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดทำเพิ่มเติม
- ส่งเรื่องคืนผู้ขอ
- ควบคุม กำกับ ดูแลตามเงื่อนไขสัญญาสัมปทาน

- รับทราบผลการพิจารณา
- ดำเนินการแก้ไข
- ดำเนินการตามเงื่อนไขสัญญาสัมปทาน

ผู้ขอ

6. กระบวนการขั้นตอนเรื่องร้องเรียน

กระบวนการขั้นตอนเรื่องร้องเรียน



7. กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
ของประชาชนของกรมทรัพยากรน้ำ



กระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนประชาชนของกรมทรัพยากรน้ำ

ผู้ร้องเรียน

กรมทรัพยากรน้ำมีช่องทางการร้องเรียน 7 ช่องทาง ได้แก่ 1. ติดต่อด้วยตนเอง 2. โทรศัพท์ 3. อีเล็คทรอนิกส์ (E-Petition) 4. สื่อสิ่งพิมพ์/โทรทัศน์/วิทยุ/หนังสือร้องเรียน 5. นิทรรศการ 6. กล้องรับเรื่องราวร้องเรียนหรือร้องทุกข์ 7. Facebook : กรมทรัพยากรน้ำ โดยทั้ง 7 ช่องทางนี้ จะมีวิธีการและแบบฟอร์มในการรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์ คำแนะนำ คำติชม ที่จะระบุวัน เวลา เรื่องราวที่ผู้ร้องต้องการนำเสนอ ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และข้อมูลอื่นที่สำคัญไว้

ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของกรมทรัพยากรน้ำ รับผิดชอบโดย ส่วนประชาสัมพันธ์ รับเรื่องร้องเรียน และมีการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. พิจารณาระดับความรุนแรง โดยวัดจากผลกระทบที่ประชาชนได้รับ

1.1 เรื่องร้องเรียนที่ประชาชนได้รับความเสียหายมากและต้องการให้หน่วยงานลงพื้นที่ เพื่อตรวจสอบโดยเร่งด่วน อาทิ ประดูระบายน้ำมีปัญหาไม่สามารถเก็บน้ำได้ หรือน้ำท่วมพื้นที่การเกษตรของประชาชน ถือเป็นเรื่องรุนแรง

1.2 เรื่องแนะนำการของบประมาณ ประชาชนในพื้นที่ไม่พอใจกับการดำเนินงานของกรมทรัพยากรน้ำ ถือเป็นเรื่องไม่รุนแรง

2. พิจารณานหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยพิจารณาจาก ภารกิจและพื้นที่ถูกร้องเรียน

เรื่องที่ไม่ได้อยู่ภายใน การรับผิดชอบของ กรมทรัพยากรน้ำ ให้ แจ้งผู้ร้อง พร้อม ส่งไปยังหน่วยงานอื่น ภายในระยะเวลา 3 วัน

เมื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน **รุนแรง** ให้นำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อขอ อำนวยในการแจ้งเรื่องร้องเรียนส่วนที่ เกี่ยวข้องภายในระยะเวลา 1 วัน จาก การที่ได้รับเรื่องจากผู้ร้องเรียน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องลงพื้นที่เพื่อ ประสานกับผู้ร้องภายในระยะเวลา 1 วัน และรายงานภายในระยะเวลา 3 วัน

หน่วยงานส่วนกลางส่วนกลางปิดเรื่อง

เมื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน **ไม่รุนแรง** ให้ทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชา เพื่อส่งเรื่องให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในระยะ เวลา 3 วัน

ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดต่อผู้ร้อง และทำหนังสือส่งมาให้ส่วนกลาง ภายในระยะเวลา 7 วัน

หน่วยงานส่วนกลางส่วนกลางปิด ระบบและรายงานสำนักนายกรัฐมนตรี ภายในระยะเวลา 5 วัน

ระบบติดตาม

หากไม่มีหนังสือส่ง มาภายใน 7 วัน ให้โทรประสาน และมีหนังสือเพื่อ ทวงถาม

ระยะเวลา 15 วัน

ระยะเวลา 3 วัน



8. ประเด็นคำถาม-คำตอบ (Q&A)

สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร กรมทรัพยากรน้ำ

ประเด็นคำถาม-คำตอบ (Q&A) สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์ราชการสะดวก กรมทรัพยากรน้ำ

คำถาม ขอรับข้อมูลอุทก-อุตุนิยมวิทยา ขอรับได้ที่หน่วยงานไหน

ตอบ ฝ่ายวิเคราะห์และประมวลผลสถิติ สำนักวิจัย พัฒนาและอุทกวิทยา กรมทรัพยากรน้ำ

คำถาม การขอรับข้อมูลอุทก-อุตุนิยมวิทยาหรือข้อมูลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง มีค่าบริการหรือไม่ อย่างไร

ตอบ มี ตามระเบียบกรมทรัพยากรน้ำ ว่าด้วยการขอรับข้อมูลอุทก-อุตุนิยมวิทยา พ.ศ.2560 (ข้อ 7)

คำถาม ขอรับการสนับสนุนโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ ต้องทำอย่างไร

ตอบ ขั้นตอนการขอรับการสนับสนุนโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ ประกอบด้วย

1. กรอกรายละเอียดผ่านหน้าเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ โดยกรอกชื่อสกุล เลขที่บัตรประชาชน เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ อีเมล เลือกจังหวัดที่ต้องการขอโครงการ และกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับคำขอสั้นๆ
2. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับทราบจะติดต่อท่านเพื่อขอรายละเอียดเพิ่มเติม
3. ท่านสามารถติดตามความก้าวหน้าได้จากหน้าเว็บไซต์ของกรมทรัพยากรน้ำ โดยกรอกเลขบัตรประชาชน

คำถาม ยื่นขอดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทาน ได้ที่ไหน

ตอบ ผู้ประกอบการที่ประสงค์จะยื่นขอดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานประกอบกิจการประปา ทั้ง 8 กิจกรรม สามารถดำเนินการได้โดยยื่นหนังสือแสดงความประสงค์ตามกรณีต่าง ๆ กิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง พร้อมแนบเอกสารหลักฐาน ประกอบ โดย 1) ผู้ประกอบการในเขตกรุงเทพมหานคร ยื่นที่กรมทรัพยากรน้ำตั้งอยู่ที่ 180/3 ถนนพระรามที่ 6 ซอย 34 แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 2) ผู้ประกอบการในเขตต่างจังหวัด ยื่นที่สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดนั้น ๆ

คำถาม การขอรับสัมปทานประกอบกิจการประปา ใช้เอกสารหลักฐานประกอบด้วยอะไรบ้าง

ตอบ 1) ระบบประปาขนาดเล็ก ให้ยื่นเอกสารและหลักฐาน ดังต่อไปนี้

1. แบบคำขอเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานประกอบกิจการประปา (แบบ สป.1) ให้ยื่นต้นฉบับ จำนวน 1 ชุด และสำเนา จำนวน 2 ชุด
2. ในกรณีเป็นบริษัทจำกัดหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้จัดส่งสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัทซึ่งออกให้ไม่เกิน 6 เดือน นับถึง

วันที่ยื่นเรื่องขอดำเนินการ และจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการประกอบกิจการประปา จำนวน 3 ชุด

3. ในกรณีมอบอำนาจให้ผู้อื่นทำการแทน ให้จัดทำหนังสือมอบอำนาจพร้อมติดอากรแสตมป์ ตามประมวลรัษฎากร ต้นฉบับ จำนวน 1 ชุด และสำเนา จำนวน 2 ชุด สำเนาทะเบียนบ้าน และสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจ จำนวน 3 ชุด
4. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน และสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอดำเนินการ จำนวน 3 ชุด
5. ข้อมูลเบื้องต้นประกอบการขอดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทานประกอบกิจการประปา (แบบ สป.2) ให้ยื่นต้นฉบับ จำนวน 1 ชุด และสำเนา จำนวน 2 ชุด
6. แผนผังประกอบกิจการประปาและแนวเขตสัมปทาน จำนวน 7 ชุด
7. แผนที่สังเขป จำนวน 7 ชุด
8. ผังบริเวณการประปา จำนวน 3 ชุด
9. ผังแนวท่อจ่ายน้ำประปา จำนวน 7 ชุด
10. แบบแปลนและรายการประกอบแบบแปลนอาคารผลิตน้ำประปา จำนวน 3 ชุด
11. รายละเอียดกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการผลิต และวิธีการกำจัดสิ่งปนเปื้อนในน้ำดิบให้ได้ มาตรฐานน้ำประปาตามเกณฑ์ที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด จำนวน 3 ชุด
12. รายละเอียดการคำนวณออกแบบระบบประปา ประกอบด้วยรายการคำนวณความต้องการใช้น้ำ ระบบสูบน้ำ ระบบผลิตน้ำ ระบบฆ่าเชื้อโรคและระบบท่อจ่ายน้ำ พร้อมหนังสือรับรอง และสำเนาใบประกอบวิชาชีพของวิศวกรผู้ทำรายการคำนวณ จำนวน 3 ชุด
13. ผลวิเคราะห์คุณภาพน้ำของแหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา ให้ดำเนินการตรวจวิเคราะห์ ตามมาตรฐานน้ำที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกำหนด (ปัจจุบันใช้ เกณฑ์มาตรฐานตามประกาศกรมอนามัย เรื่องเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพน้ำประปาดื่มได้) และจะต้องตรวจวิเคราะห์โดยหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนที่ได้รับ การรับรองจากหน่วยงานราชการ โดยผู้ขอรับสัมปทานเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการตรวจ วิเคราะห์ทั้งหมด จำนวน 3 ชุด
14. เอกสารหลักฐานแสดงการยินยอมให้ใช้ที่ดิน เพื่อทำการก่อสร้างระบบประปา (กรณีที่ดิน นั้นเป็นของบุคคลอื่น) จำนวน 3 ชุด
15. สำเนาโฉนดที่ดินหรือหนังสืออนุญาตจากผู้มีอำนาจในพื้นที่ที่ขอดำเนินการเกี่ยวกับ สัมปทาน จำนวน 3 ชุด
16. รายงานการวิเคราะห์อัตราค่าน้ำประปา รายงานการวิเคราะห์ค่ารักษามาตรวัดน้ำ จำนวน 3 ชุด

17. หนังสือแจ้งแผนการขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาของการประปานครหลวง การประปาส่วนภูมิภาคหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 3 ชุด
18. เอกสารและหลักฐานอื่น ๆ เช่น สำเนาใบอนุญาตใช้น้ำบาดาล (กรณีใช้น้ำบาดาล) จำนวน 3 ชุด สำเนาใบอนุญาตใช้น้ำผิวดิน (กรณีใช้น้ำผิวดินและแหล่งน้ำนั้นเป็นของบุคคลอื่น) จำนวน 3 ชุด แบบรูปตัดขวางของลำน้ำ หรืออ่างเก็บน้ำ แบบแปลนแสดง พื้นที่ของอ่างเก็บน้ำ หรือสระเก็บน้ำ ระดับน้ำปกติ ระดับน้ำสูงสุด ระดับน้ำต่ำสุด และรายการคำนวณปริมาณน้ำดิบของวิศวกร เพื่อยืนยันความเพียงพอของแหล่งน้ำดิบ (กรณีใช้น้ำผิวดินเป็นแหล่งน้ำดิบ) จำนวน 3 ชุด สำเนาใบอนุญาตประกอบกิจการโรงงาน จำนวน 3 ชุด

คำถาม ค่าใช้จ่ายในการขอดำเนินการเกี่ยวกับสัมปทาน เท่าไร

ตอบ

กิจกรรม	อัตราค่าธรรมเนียม
การขอรับสัมปทาน 2	2,000 บาท
การขอขยายเขตสัมปทาน	1,000 บาท
การขอต่ออายุสัมปทาน	2,000 บาท
การขอโอนสัมปทาน	1,000 บาท
การขอปรับอัตราค่าน้ำ/ค่ารักษามาตรวัดน้ำ	ไม่เสียค่าธรรมเนียม
การขอยกเลิกสัมปทาน	ไม่เสียค่าธรรมเนียม
การขอจำหน่ายน้ำ	ไม่เสียค่าธรรมเนียม
ค่าใช้จ่ายของเจ้าพนักงานผู้ตรวจการ	เสียเป็นอัตราตายตัว ในอัตรา 5 บาท ต่อ 1 ลูกบาศก์เมตรของปริมาณน้ำที่ทำได้ เต็มกำลังใน 1 ชั่วโมง แต่เงินจำนวนนี้ จะต้องชำระไม่น้อยกว่า 50 บาท ต่อหนึ่งปี

คำถาม ขอข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์น้ำ ได้อย่างไร

ตอบ สามารถเข้าดูได้ที่เว็บไซต์กรมทรัพยากรน้ำ หรือ เว็บไซต์ศูนย์ป้องกันวิกฤติน้ำ กรมทรัพยากรน้ำ เลือกแถบเมนูสถานการณ์น้ำ