



คู่มือการใช้งาน
ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กรมป่าไม้



สารบัญ

บทที่ 1 การใช้โปรแกรมเบื้องต้น.....	1-1
บทที่ 2 วิธีการส่งและติดตามเรื่องร้องเรียน : สำหรับประชาชนทั่วไป	2-1
2.1 การส่งเรื่องร้องเรียน	2-1
2.2 การติดตามเรื่องร้องเรียน	2-5
บทที่ 3 วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับศูนย์บริการประชาชน.....	3-1
3.1 การรับเรื่องร้องเรียน	3-1
3.2 การติดตามเรื่องร้องเรียน	3-11
3.3 รายงาน.....	3-12
บทที่ 4 วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ	4-1
4.1 การรับเรื่องร้องเรียน	4-1
4.2 การติดตามเรื่องร้องเรียน	4-5
4.3 รายงาน.....	4-6



บทที่ 1

การใช้โปรแกรมเบื้องต้น

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของศูนย์บริการประชาชน สำนักแผนงานและสารสนเทศ สำหรับใช้ในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชยทั้งจากประชาชนที่เข้ารับบริการ และประชาชนทั่วไป โดยผ่านช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ โทรสาร หรือจากหน่วยงานภายนอก

การพัฒนาระบบครั้งนี้จะมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้เพิ่มอีก 1 ช่องทาง ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

ระบบจะแบ่งผู้ใช้งาน (User) ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะส่งเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง Website ของกรมป่าไม้

โดยการทำงานของผู้ร้องเรียน จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

1. ส่งเรื่องร้องเรียน
2. ติดตามเรื่องร้องเรียน

กลุ่มที่ 2 ศูนย์บริการประชาชน เป็นหน่วยงานของกรมป่าไม้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางช่องทางต่างๆ เช่น การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ ทางโทรสาร หรือจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

โดยการทำงานของศูนย์ฯ จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

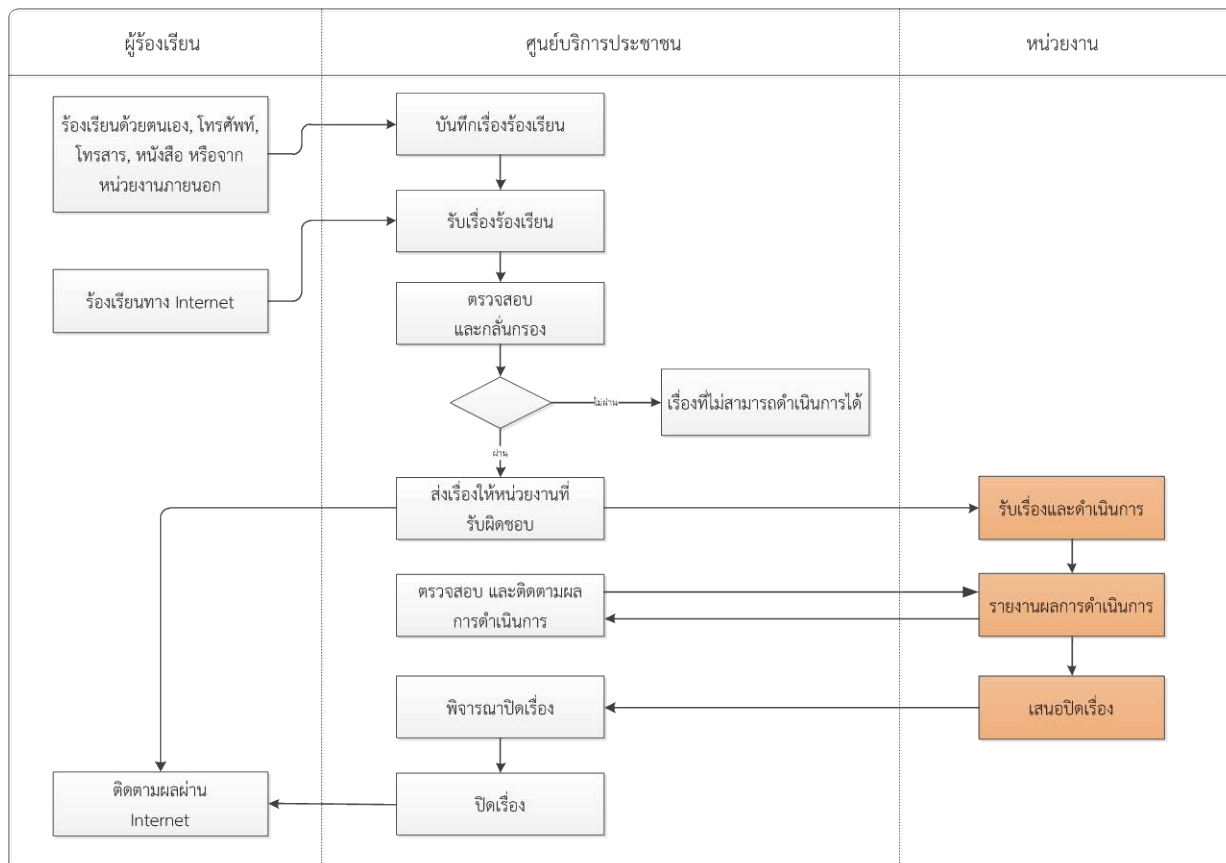
1. การรับเรื่องร้องเรียน
2. การพิจารณากลับกองเบื้องต้น
3. การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
4. การตรวจสอบ และติดตามความก้าวหน้า
5. การปิดเรื่องร้องเรียน

กลุ่มที่ 3 หน่วยงานที่รับผิดชอบ เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่ศูนย์บริการประชาชน รวมถึงการเสนอปิดเรื่อง กรณีที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

โดยการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

1. การรับเรื่องและดำเนินการ
2. การรายงานผลการดำเนินการ
3. การเสนอปิดเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงานแสดงตามแผนภาพ ดังนี้



วิธีการใช้งานโปรแกรมเบื้องต้น ดังนี้

1. การเข้าสู่ระบบงาน (Log In)

- 1.1 พิมพ์ URL ระบบงานในช่องที่อยู่ (Address) จากนั้นกดปุ่ม Enter บนแป้นพิมพ์ เพื่อเข้าสู่ระบบงาน
- 1.2 ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับการ Log In เข้าใช้ระบบงาน จากนั้นให้พิมพ์ “รหัสผู้ใช้” และ “รหัสผ่าน” แล้ว Click ที่ปุ่ม [เข้าใช้งาน](#) เพื่อเข้าสู่ระบบงาน ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ลงชื่อเข้าใช้งาน

รหัสผู้ใช้

รหัสผ่าน

พิมพ์ “รหัสผู้ใช้” และ “รหัสผ่าน” แล้ว Click ปุ่ม “เข้าใช้งาน”

[เข้าใช้งาน](#)

2. การออกจากระบบงาน

เมื่อต้องการออกจากระบบงาน ให้ Click ที่ปุ่ม **ออกจากระบบ** ที่อยู่ด้านมุมบนขวาของหน้าจอ ดังภาพ



3. เงื่อนไขการกรอกข้อมูล

- 3.1 ช่องที่บังคับให้กรอกข้อมูลจะมี * (ดอกจันสีแดง) เช่น ประเภทเรื่องร้องเรียน, ชื่อเรื่อง, เนื้อหา เป็นต้น หากไม่กรอกข้อมูลในช่องดังกล่าว ระบบจะไม่อนุญาตให้บันทึกข้อมูล

- 3.2 ช่องที่มีข้อมูลพื้นฐานให้เลือก จะมีคำว่า “เลือกข้อมูล” แสดงไว้ในช่อง เช่น ตำบล, อำเภอ, จังหวัด เป็นต้น ให้พิมพ์คำหรือข้อความบางส่วน ระบบจะแสดง List รายการข้อมูลขึ้นมาให้เลือก ดังภาพ

- 3.3 ช่องข้อมูลวันที่ ให้พิมพ์ตัวเลข 8 หลักติดกัน เช่น 15042556 (วันเดือนปี) แล้วกดปุ่ม Enter ระบบจะใส่ขีดระหว่างวันที่ให้อัตโนมัติ ดังตัวอย่าง **ลงวันที่** 15-04-2556 หรือหากต้องการเลือกวันที่จากปฏิทิน ให้ Click ที่รูป ด้านหลังช่องวันที่

4. ความหมายของสัญลักษณ์ (ICON)



ใช้เมื่อต้องการจัดเก็บข้อมูล



ใช้เมื่อต้องการเคลียร์ข้อมูลในหน้าจอ



ใช้เมื่อต้องการพิมพ์รายงาน



ใช้เมื่อต้องการส่งข้อมูลให้ศูนย์บริการประชาชน



ใช้เมื่อต้องการแนบ file เอกสารในรายการข้อมูล



ใช้เมื่อต้องการกลับไปยังหน้าจอการทำงานหลัก



ใช้เมื่อต้องการพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์



ใช้เมื่อต้องการออกรายงานในรูปแบบของ Microsoft Word/Microsoft Excel



บทที่ 2

วิธีการส่งและติดตามเรื่องร้องเรียน : สำหรับประชาชนทั่วไป

เป็นระบบงานที่ใช้สำหรับการส่งเรื่องร้องเรียน และติดตามเรื่องร้องเรียนของประชาชนทั่วไป โดยจะสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ 3 ช่องทาง ประกอบด้วย เว็บไซต์, โทรศัพท์ และทางไปรษณีย์ โดยเปิดให้ประชาชนสามารถเข้ามาติดตามเรื่องร้องเรียนด้วยตนเองโดยผ่านทางเว็บไซต์ได้

วิธีการส่งและติดตามเรื่องร้องเรียน สำหรับประชาชนทั่วไป ประกอบด้วยงานย่อย ดังนี้

1. การส่งเรื่องร้องเรียน
2. การติดตามเรื่องร้องเรียน

1. การส่งเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้ พร้อมทั้งดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับศูนย์บริการประชาชนเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

1. ส่งเรื่องทางเว็บไซต์

1.1 ให้ Click ที่เมนู “ส่งเรื่องร้องเรียน” ในหน้าจอแรก จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

เว็บไซต์
โทรศัพท์
ไปรษณีย์

วันเดือนปี 17-05-2556 เวลา 11:24

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

เลขประจำตัวประชาชน* - - - - - - - - - -

ตำแหน่งชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่นๆ

ชื่อ นามสกุล

วันเดือนปี เกิด ระบุเป็น ววดดดปปปป เช่น 01022556 อายุ ปี

ที่อยู่

เลขที่ หมู่ที่ หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน

ซอย ถนน ตำบล เลือกอำเภอ

อำเภอ จังหวัด เลือกอำเภอ รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ โทรสาร

โทรศัพท์มือถือ

อีเมล* ใช้สำหรับส่งเลขที่เรื่องร้องเรียน ไปรษณีย์ไปถูกต้อง

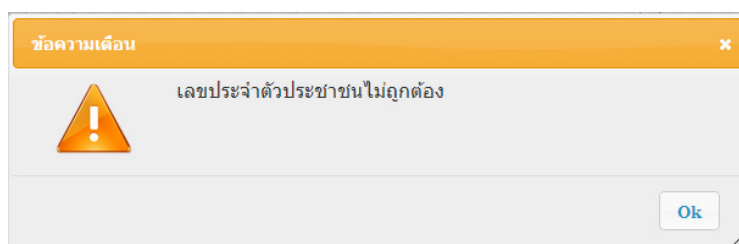
เมื่อเข้ามาในหน้าจอการทำงานจะพบเมนูด้านซ้าย ซึ่งสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ 3 ช่องทางคือ เว็บไซต์, โทรศัพท์, ไปรษณีย์ โดยเมื่อเข้ามาในครั้งแรกระบบจะแสดงหน้าจอการทำงานไว้ที่เมนู “เว็บไซต์”

1.2 ส่งเรื่องร้องเรียน โดยการบันทึกข้อมูลที่ต้องการร้องเรียนลงในหน้าจอการทำงาน ดังนี้

1.2.1 ช่อง “วันเดือนปี” ที่แจ้งเรื่องและ “เวลา” จะแสดงให้อัตโนมัติตามวันและเวลาจริง

1.2.2 ระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังนี้

1.2.2.1 พิมพ์ “เลขประจำตัวประชาชน” ลงในช่องข้อมูลให้ถูกต้อง หากระบุเลขผิดระบบจะเช็คตัวเลขตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดระบบจะแจ้งเตือน ดังภาพ



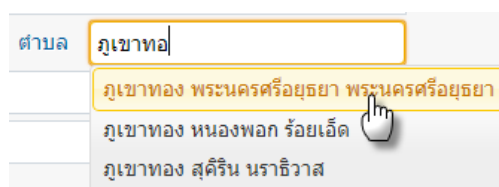
เมื่อกดปุ่ม  ระบบจะเคลียร์เลขบัตรประชาชนที่ผิดออกจากช่องข้อมูลและให้ระบุใหม่

1.2.2.2 ระบุ “คำนำหน้าชื่อ” ตามข้อมูลที่กำหนด

1.2.2.3 พิมพ์ “ชื่อ-นามสกุล” ลงในช่องข้อมูล

1.2.2.4 ระบุ “วันเดือนปีเกิด” โดยพิมพ์ตัวเลข 8 ตัวติดกัน เช่น 01122556 เมื่อระบุเสร็จกดปุ่ม Enter ระบบจะคำนวณ “อายุ”ให้อัตโนมัติ

1.2.2.5 ระบุข้อมูล “ที่อยู่” โดยในช่อง ตำบล, อำเภอ, จังหวัด ให้พิมพ์ที่ช่อง ตำบลและเลือกจากชื่อที่แสดงเท่านั้น ดังภาพ



เมื่อเลือกตำบล อำเภอ จังหวัด จากข้อมูลที่แสดงระบบจะนำไปใส่ในแต่ละช่องของ ตำบล, อำเภอ, จังหวัดให้อัตโนมัติ

1.2.2.6 เมื่อระบุข้อมูลในส่วนของ “ข้อมูลผู้ร้องเรียน” เสร็จแล้วจะได้ข้อมูล ดังตัวอย่าง



วันเดือนปี 17-05-2556 เวลา 14:41

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

เลขประจำตัวประชาชน* 3 - 6 3 0 6 - 0 0 2 3 7 - 9 5 - 7

ตำแหน่งหน้าชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☒ นางสาว ☐ อื่นๆ

ชื่อ พรหมพร นามสกุล คงสนิทชล

วันเดือนปี เกิด 09-01-2520 ระบุเป็น วาดลบปปป เช่น 01022556 อายุ 36 ปี

ที่อยู่

เลขที่ 23 หมู่ที่ 3 หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน บ้านธารทรัพย์

ซอย ถนน ตำบล ภูเขาทอง

อำเภอ พระนครศรีอยุธยา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 40003

โทรศัพท์ โทรศัพท์ โทรสาร

โทรศัพท์มือถือ 081-2003-393

อีเมล* test@gmail.com ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ไปตรวจพบให้ถูกต้อง

1.2.3 ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1.2.3.1 เลือก “ประเภทเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

1.2.3.1.1 ระบุ “ชื่อเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

1.2.3.1.2 ระบุ “เนื้อหาเรื่อง” โดยพิมพ์เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

1.2.3.1.3 กรณีมีเอกสารแนบ ให้ Click ที่ เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

เอกสารแนบ

เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB [ลบ](#)

หรือสามารถลากไฟล์ที่ต้องการแนบมาวางในส่วนของ “เอกสารแนบ” ได้ ดังตัวอย่าง

เอกสารแนบ

ลากวางที่นี่

1.2.3.2 เมื่อระบุข้อมูลในส่วนของ “ข้อมูลเรื่องร้องเรียน” เสร็จแล้วจะได้ข้อมูล ดังตัวอย่าง



เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง * การให้บริการ

ชื่อเรื่อง * เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลข่าวสารใช้คำหยาบคาย

เนื้อหาร้องเรียน *

เจ้าหน้าที่นาย ก นามสกุล สมมติ มีการใช้คำหยาบคายกับผู้ใช้บริการเรื่องการสอบถามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับกรมป่าไม้

จึงขอให้ดำเนินการตักเตือนและลงโทษด้วย

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB [ลบ](#)

[ส่งคำร้อง](#) [ยกเลิก](#)

1.2.3.3 จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม [ส่งคำร้อง](#) เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน เพื่อดำเนินการต่อไป

1.3 หลังจากที่ยกคำร้องเรียบร้อยแล้วระบบจะแสดง “เลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นมาให้ ดังภาพ และพร้อมกันนี้ระบบได้ทำการจัดส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนชุดนี้ไปยัง e-mail address ตามที่แจ้งไว้ เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียนต่อไป



2. แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์

2.1 ให้ Click ที่เมนู “โทรศัพท์” ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ จะพบหน้าจอแสดงหมายเลขโทรศัพท์ ดังภาพ



ผู้ร้องเรียนสามารถโทรศัพท์ร้องเรียนได้ตามเบอร์โทรศัพท์ที่แสดงในหน้าจอนี้

3. แจ้งเรื่องทางไปรษณีย์



- 3.1 ให้ Click ที่เมนู “ไปรษณีย์” ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ จะพบหน้าจอแสดงรายละเอียดที่อยู่สำหรับการจัดส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ดังภาพ



ผู้ร้องเรียนสามารถทำหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนและส่งมาตามที่อยู่ที่แสดงในหน้าจอนี้

2. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้ โดยผู้ร้องเรียนจะสามารถเข้าไปติดตามผลการดำเนินงานของเรื่องที่ร้องเรียนได้ โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสำหรับให้กรอก “เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน และอีเมล” ตามที่ได้แจ้งไว้ตอนส่งที่เรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ดังภาพ

กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ e-mail address ให้ถูกต้องตรงตามที่ได้แจ้งไว้ตอนที่ส่งเรื่องร้องเรียน จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม **ติดตาม** ระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

ลำดับ	วันที่ยื่นเรื่อง	ชื่อเรื่อง	ประเภท	สถานะ	รายละเอียด
1	17-05-2556	เจ้าหน้าที่บริการให้ข้อมูลข่าวสารไม่คำทายนคาย	การให้บริการ	กำลังดำเนินการ	
2	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ไรข้อมูล	ดำเนินการเสร็จสิ้น	
3	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ไรข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	กำลังดำเนินการ	

2. การแสดงรายละเอียดของข้อมูล

- หากต้องการให้แสดงรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนในแต่ละรายการ จะสามารถทำได้โดยการ Click ที่ชื่อเรื่องที่ ต้องการจะพบหน้าจอสำหรับกรอกข้อมูล “เลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นมาให้ ดังภาพ



2.2 ให้กรอกเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตามที่ได้รับใน e-mail address และเมื่อระบุเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ตกลง** ระบบจะแสดงรายละเอียด และสถานการณ์ดำเนินการของเรื่องที่ร้องเรียนแสดงขึ้นมาให้ ดังภาพ

2.2.1 กรณีเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ

2.2.2 กรณีที่มีการ “ปิดเรื่อง” เรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ

หากต้องการติดตามเรื่องอื่นต่อ ให้ Click ที่ปุ่ม **ดูเรื่องอื่น** ระบบจะกลับไปยังหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน



บทที่ 3

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับศูนย์บริการประชาชน

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับศูนย์บริการประชาชนจะเริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียน พิจารณาก่อนกรอง ส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ติดตามความก้าวหน้า และปิดเรื่องร้องเรียน เมื่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นผู้ใช้งานจะสามารถตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังหน่วยงานของตนเองในแต่ละปีงบประมาณได้

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับศูนย์บริการประชาชน ประกอบด้วยเมนูการทำงาน ดังนี้

1. การรับเรื่องร้องเรียน
2. การติดตามเรื่องร้องเรียน
3. รายงาน

1. การรับเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากผู้ที่ร้องเรียน โดยเจ้าหน้าที่จะเข้ามาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในแต่ละวัน หรือเจ้าหน้าที่สามารถบันทึกเรื่องร้องเรียนเองในกรณีที่มีการโทรศัพท์หรือเดินทางเข้ามาร้องเรียนเอง หลังจากนั้นจะมีการส่งต่อเรื่องให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาและรายงานผลกลับมา หรือจะเสนอปิดเรื่องเข้ามาก็ได้

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

1. รับเรื่องทางเว็บไซต์

1.1 ให้ Click ที่เมนู “รับเรื่องร้องเรียน” จากหน้าจอแรกหลังจาก Log in เข้าระบบจะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600622	13-05-2556	13-05-2556	สกลอบคดีไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	เว็บไซต์	นายประสาน ทดสอบ/กรมป่าไม้	รอรับ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกศรา งานวิไล/กรมป่าไม้	รอรับ

ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์เข้ามา ระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ โดยสถานะของเรื่องร้องเรียนจะระบุเป็น “รอรับ”



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600622	13-05-2556	13-05-2556	สกลอบคดีไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	เว็บไซต์	นายประสาน ทดสอบ/กรมป่าไม้	รอรับ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกศรา งานวิไล/กรมป่าไม้	รอรับ

1.2 รับเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้โดย Click ที่ชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 15:37

เรื่องเรียนผ่าน เว็บไซต์ หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้

เลขประจำตัวประชาชน 3-6306-00237-95-7

ชื่อ-นามสกุลนามแฝง นางสาวศรดา อามวิไล วันเดือนปี เกิด 02-12-2523 อายุ 32 ปี

ที่อยู่ 23 หมู่ที่ 4 เขตลาดยาว แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร.02-203-2033 เบอร์มือถือ 081-3004003

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แนะนำ ให้อัดคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ชื่อเรื่อง การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน

ชื่อแจ้งเรื่อง เนื่องจากทางชุมชนในหมู่บ้านมีป่าชุมชน จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ป่าไม้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยดูแลและจัดการกรรมในทางสาธารณะ เพื่อให้เกิดการรู้รักษ์ป่าไม้ และช่วยให้ประชาชนเข้าใจในการอยู่ร่วมกับป่าไม้ยิ่งขึ้น โดยไม่เป็นการทำลายป่า จึงอยากได้ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าเกิดขึ้น

รับเรื่อง/กลั่นกรอง

เลขที่รับ [] วันที่รับ [] ระบุเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

ประเภทเรื่อง * แนะนำ ให้อัดคิดเห็น ข้อเสนอแนะ

ชื่อเรื่อง * การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน

เนื้อหาการกลั่นกรอง *

เนื่องจากทางชุมชนในหมู่บ้านมีป่าชุมชน จึงต้องการให้เจ้าหน้าที่ป่าไม้เข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยดูแลและจัดการกรรมในทางสาธารณะ เพื่อให้เกิดการรู้รักษ์ป่าไม้ และช่วยให้ประชาชนเข้าใจในการอยู่ร่วมกับป่าไม้ยิ่งขึ้น โดยไม่เป็นการทำลายป่า จึงอยากได้ส่งเสริมให้มีการปลูกป่าเกิดขึ้น

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ [] เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

สถานะ ☒ ส่งเรื่อง ☐ ไม่สามารถดำเนินการได้

บันทึก ยกเลิก

กลับสู่หน้าจอหลัก

1.2.1 ให้เจ้าหน้าที่ระบุการรับเรื่องร้องเรียนในส่วนของ “รับเรื่อง/กลั่นกรอง” ดังนี้

1.2.1.1 ระบุ “เลขที่รับ” และ “วันที่รับ”

1.2.1.2 ระบุ “เนื้อหาการกลั่นกรอง” ตามที่เจ้าหน้าที่พิจารณาเบื้องต้นและสามารถกลั่นกรองข้อมูลได้

1.2.1.3 กรณีมีเอกสารแนบสำหรับการกลั่นกรอง ให้ Click ที่ **เอกสารแนบ** เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการ

1.2.1.4 ระบุ “สถานะ” โดยเลือกได้ 2 กรณี ดังนี้

1) ส่งเรื่อง → เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการต่อ ดังตัวอย่าง

สถานะ ☒ ส่งเรื่อง ☐ ไม่สามารถดำเนินการได้

หน่วยงาน * สำนักส่งเสริมการปลูกป่า

เลขที่หนังสือออก 00001 ลงวันที่ 16-05-2556 ระบุเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

หมายเหตุ กรุณาดำเนินการพิจารณาเรื่องนี้ต่อ



- 2) ไม่สามารถดำเนินการได้ → ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่สามารถพิสูจน์ได้หรือขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่พิจารณาว่าไม่สามารถดำเนินการต่อได้ และเรื่องนี้จะยุติลงทันที ดังตัวอย่าง

สถานะ ☐ ส่งเรื่อง ☒ ไม่สามารถดำเนินการได้

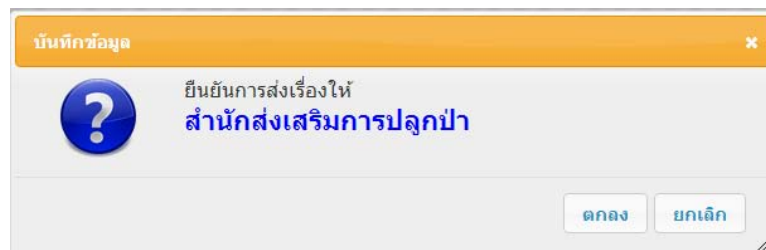
เลขที่หนังสือ * 00001 ลงวันที่ 16-05-2556 ระบุเป็น วัสดุปรাপป เช่น 01022556

เหตุผล ไม่สามารถดำเนินการต่อได้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ไม่พบข้อเท็จจริง

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

- 1.2.1.5 หลังจากกระบวนการรับเรื่อง/กลั่นกรอง เสร็จแล้วให้ Click ที่ปุ่ม **บันทึก** เพื่อจัดเก็บข้อมูล และในกรณีที่เลือกสถานะเป็น “ส่งเรื่อง” จะพบข้อความแจ้งเตือน ดังภาพ



- 1.2.1.6 ให้ Click ที่ปุ่ม **ตกลง** เพื่อยืนยันการส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

- 1.2.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนสามารถตรวจสอบเรื่องที่ส่งแล้วได้จากเมนู “ดำเนินการ” เพื่อติดตามการรายงานผลจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน						
กลับสู่เมนู	รับเรื่อง/กลั่นกรอง	ดำเนินการ	ปิดเรื่อง	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ	ออกจากระบบ	
บันทึกเรื่อง	Q	▼				1 - 1
เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ไขข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกรตา จามวิไล กรมป่าไม้
						สถานะ ส่งเรื่อง



2. รับเรื่องผ่านช่องทางอื่น เช่น ทางโทรศัพท์, โทรสาร, หนังสือร้องเรียน เป็นต้น

2.1 ให้ Click ที่เมนู “รับเรื่อง/กลั่นกรอง” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600622	13-05-2556	13-05-2556	สกลอบตัดไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล	เว็บไซต์	นายประสาน ทดสอบ/กรมป่าไม้	รอรับ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกศรา จามรวิไล/กรมป่าไม้	รอรับ

2.2 จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม **บันทึกคำร้อง** เพื่อดำเนินการบันทึกข้อมูลให้กับผู้ร้องเรียน โดยมีหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

วันเดือนปี * 13-05-2556 ระบุเป็น วาดลปปป เช่น 01022556 เวลา * 16:25

ช่องทาง * [Dropdown] หน่วยงานต้นทาง * [Dropdown]

เลขที่หนังสือต้นทาง [Text] ลงวันที่ [Text] ระบุเป็น วาดลปปป เช่น 01022556

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภท * ☒ ชื่อจริง ☐ นามแฝง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม

ที่อยู่

เลขที่ [Text] หมู่ที่ [Text] หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน [Text]

ซอย [Text] ถนน [Text] ตำบล [Text] เลือกข้อมูล

อำเภอ [Text] จังหวัด [Text] รหัสไปรษณีย์ [Text]

โทรศัพท์ [Text] โทรสาร [Text]

โทรศัพท์มือถือ [Text]

อีเมล [Text] ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน โปรดระบุให้ถูกต้อง

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง * [Dropdown]

ชื่อเรื่อง * [Text]

เนื้อหาร้องเรียน * [Text Area]

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ [Text] เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

บันทึก ยกเลิก

2.3 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน สามารถระบุข้อมูลในช่องต่างๆ ตามข้อร้องเรียน ดังนี้

2.3.1 ช่อง “วันเดือนปี” ที่แจ้งและ “เวลา” จะแสดงให้อัตโนมัติตามวันและเวลาจริง

2.3.2 เลือก “ช่องทาง” ที่มีการร้องเรียนเข้ามา

2.3.3 เลือก “หน่วยงานต้นทาง” กรณีที่มีการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นและหน่วยงานนั้นแจ้งหนังสือมาให้ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการต่อ



2.3.4 ระบุ “เลขที่หนังสือต้นทาง” พร้อมทั้ง “ลงวันที่”

2.3.5 ระบุข้อมูลผู้ร้องเรียน ดังนี้

2.3.5.1 เลือก “ประเภท” ของผู้ร้องเรียนตามที่กำหนดได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1) ชื่อจริง → ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนระบุชื่อจริงในการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภท * ☒ ชื่อจริง ☐ นามแฝง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม

เลขประจำตัวประชาชน 3 - 6 3 0 6 - 0 0 2 3 7 - 9 5 - 7

ตำแหน่งหน้าชื่อ ☐ นาย ☒ นาง ☐ นางสาว ☐ อื่นๆ

ชื่อ * สุชาดา นามสกุล * งามสมมาตร

วันเดือนปี เกิด 03-12-2521 ระบุเป็น วดคปปป เช่น 01022556 อายุ 34 ปี

2) นามแฝง → ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ต้องการแจ้งชื่อจริง ดังตัวอย่าง

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ประเภท * ☐ ชื่อจริง ☒ นามแฝง ☐ ไม่ประสงค์ออกนาม

ชื่อ * ผู้ประสบปัญหา

3) ไม่ประสงค์ออกนาม → กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะแจ้งนามใดๆ ทั้งสิ้นให้เลือกช่องนี้

2.3.5.2 หลังจากระบุประเภทของผู้ร้องเรียนแล้ว ให้ระบุ “ที่อยู่” ของผู้ร้องเรียน ดังตัวอย่าง

ที่อยู่

เลขที่ 12 หมู่ที่ 1 หมู่บ้าน/อาคาร/ชุมชน

ซอย ถนน ตำบล จตุจักร

อำเภอ จตุจักร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์

โทรศัพท์ 02-300-3499 โทรสาร

โทรศัพท์มือถือ 081-3994099

อีเมล test@gmail.com ใช้สำหรับส่งเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ไปตรวจให้ถูกต้อง

2.3.5.3 ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1) เลือก “ประเภทเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

2) ระบุ “ชื่อเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

3) ระบุ “เนื้อหาเรื่อง” โดยพิมพ์เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

4) กรณีมีเอกสารแนบ ให้ Click ที่ **เอกสารแนบ** เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการร้องเรียน ดังตัวอย่าง

เอกสารแนบ

เอกสารแนบ เอกสารแนบได้เฉพาะไฟล์ txt, pdf, doc, docx, xls,xlsx, jpg, png, zip และไม่เกิน 10 Mb

ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc 29.0kB [ลบ](#)



2.3.5.4 หลังจากกระบวนการร้องเรียนเสร็จแล้วให้ Click ที่ปุ่ม  เพื่อจัดเก็บข้อมูล และสามารถเลือกสถานะ “ส่งเรื่อง” หรือ “ไม่สามารถดำเนินการได้” ตามที่ได้อธิบายไว้ข้างต้นในหัวข้อ (รับเรื่องทางเว็บไซต์) แล้ว



2.4 เมื่อดำเนินการส่งเรื่องเรียบร้อยแล้วจะพบหน้าจอแสดงข้อมูลการร้องเรียนพร้อมแสดงเลขทะเบียน ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู | รับเรื่อง/กลั่นกรอง | ดำเนินการ | ปิดเรื่อง | เจ้าหน้าที่ทดสอบ | ออกจากระบบ

ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

ร้องเรียนผ่าน หนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือต้นทาง 123/33 ลงวันที่ 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน **3-6306-00237-95-7** เลขทะเบียน **5600635**

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี

ที่อยู่ 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร.02-300-3499 เบอร์มือถือ.081-3994099

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล

ชื่อเรื่อง พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้ไม่มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้ทำผิดกฎหมาย ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังคงเพิกเฉยและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ช่วยดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ท่านนี้ด้วย

[ทดสอบเรื่องร้องเรียน.doc](#) 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ทดสอบ 13-05-2556 17:06

สฟส ส่ง 13-05-2556 17:06

เลขที่หนังสือส่ง 1993/31 ลงวันที่ 16-05-2556

ขอเจ้าหน้าที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงในส่วนนี้ด้วย

Click ที่ปุ่มนี้เพื่อตรวจสอบเอกสารแนบได้

กลับสู่หน้าจอหลัก

3. การดำเนินการ

3.1 ให้ Click ที่เมนู “ดำเนินการ” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้	รับเรื่อง
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ/ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกศรา อามวิไล/กรมป่าไม้	ส่งเรื่อง

จากรายการข้อมูลที่แสดงผลสถานะ “รับเรื่อง” ซึ่งมีการรับเรื่องของหน่วยงานเจ้าของเรื่องเรียบร้อยแล้ว สามารถ Click ที่ชื่อเรื่องเพื่อเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดได้

3.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนจะคอยตรวจสอบ “สถานะ” ของการดำเนินการจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่จะส่งผลกลับเข้ามา ดังนี้

3.2.1 กรณีสถานะ “รับเรื่อง” สามารถเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดได้ ดังภาพ

ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

เรื่องเรียนพบ หนังสือร้องเรียน ทนายอานนท์รับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือต้นทาง 123-33 ลงวันที่ 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน 3-6306-00237-95-7

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี

ที่อยู่ 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร 02-300-3499 เบอร์มือถือ 081-3994099

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

ชื่อเรื่อง พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง ขอเรียนแจ้งเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังเก็บเงินและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ขอร้องดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่รับสินบนด้วย

แนบส่งไฟล์เรื่อง.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลับกรอง เจ้าหน้าที่ทนาย 13-05-2556 17:06

ขอเรียนแจ้งเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังเก็บเงินและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ขอร้องดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ที่รับสินบนด้วย

แนบส่งไฟล์เรื่อง.doc 29.00 KB

สพส ส่ง 13-05-2556 17:06 รับ สำเนาส่งเสริมการปลูกป่า 13-05-2556 17:16

เลขที่หนังสือส่ง 1993/31 ลงวันที่ 16-05-2556

ตรวจสอบเรื่องข้อร้องเรียนตามเป็นข้ออยู่ในระหว่างไต่ถามกรรมการพิจารณาเรื่องและส่งต่อเพื่อเข้าคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

รายละเอียดรับ

เลขที่หนังสือรับ 123/1 ลงวันที่ 16-05-2556

3.2.2 กรณีสถานะ “รายงานความก้าวหน้า” จะแสดงหน้าจอ ดังภาพ

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้	รายงานความก้าวหน้า
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ/ให้ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวเกศรา อามวิไล/กรมป่าไม้	ส่งเรื่อง



ซึ่งสามารถ Click เข้าไปเพื่อตรวจสอบรายละเอียดที่มีการรายงานความก้าวหน้า ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู | รับเรื่อง/แก้ไขเรื่อง | ดำเนินการ | ปิดเรื่อง | เจ้าหน้าที่ทดสอบ | ออกจากระบบ

ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

เรื่องเรียนผ่าน หนังสือร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือส่งทาง 123-33 ลงวันที่ 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน **3-6306-00237-95-7** เลขทะเบียน **5600635**

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี

ที่อยู่ 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร.02-300-3499 เบอร์มือถือ 081-3994099

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส ไม่ชัดเจน

ข้อเท็จจริง พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง ขอร้องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทดสอบ เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้ทำผิดกฎหมาย ซึ่งมีการส่งไม้ป่าลายขาว แต่เจ้าหน้าที่ยังเรียกและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ขอร้องดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ท่านนี้ด้วย

แนบส่งเรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ทดสอบ 13-05-2556 17:06

สผส ส่ง 13-05-2556 17:06 รับ สำเนาส่งเสริมการปลูกป่า 13-05-2556 17:16

สสป ส่ง 13-05-2556 17:17

เลขที่หนังสือส่ง 123/2 ลงวันที่ 17-05-2556

ตรวจสอบพบผู้กระทำความผิดแล้ว คณะกรรมการมีมติลงโทษไม่ออกจากรายการไว้ก่อน

กลับสู่หน้าผลงาน

3.2.3 กรณีที่มีการ “เสนอปิดเรื่อง” มาจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องรายการข้อมูลจะไม่แสดงในส่วนของ “การดำเนินการ” แต่จะไปแสดงที่ “ปิดเรื่อง” แทน ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู | รับเรื่อง/กลั่นกรอง | ดำเนินการ | ปิดเรื่อง (1) | เจ้าหน้าที่ทดสอบ | ออกจากระบบ

บันทึกคำร้อง | ค้นหา | 1 - 1

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ส่งทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าไม้กับประชาชน	แนะนำ ให้ปลูกลดเห็น ขอเสนอแนะ	เว็บไซต์	นางสาวกตพร อามวิไลกรมป่าไม้	ส่งเรื่อง

4. การปิดเรื่อง

4.1 ให้ Click ที่เมนู “ปิดเรื่อง” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

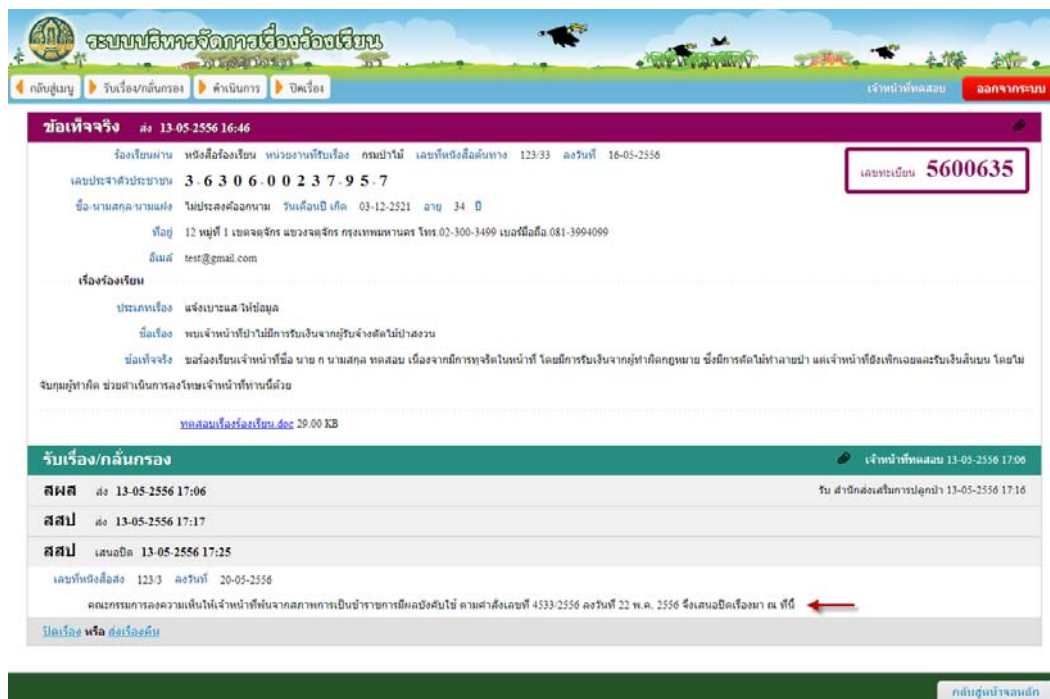


เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	ขอเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้	เสนอปิดเรื่อง
5600601	13-05-2556	13-05-2556	ทดสอบ	การให้บริการ	เว็บไซต์	นางสาวมะลิ ทอดสม/กรมป่าไม้	ปิดเรื่อง

จากรายการข้อมูลที่แสดงผลสถานะ “ปิดเรื่อง” ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้นสิ้นสุดลงแล้ว และ “เสนอปิดเรื่อง” ซึ่งมีการเสนอให้ปิดเรื่องมาจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อให้ศูนย์บริการประชาชนดำเนินการปิดเรื่องต่อไป

4.2 เมื่อมีการ “เสนอปิดเรื่อง” เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนต้องเข้ามาตรวจสอบและดำเนินการปิดเรื่อง ดังนี้

4.2.1 ให้ Click ที่ชื่อเรื่องที่มีการเสนอปิดเรื่อง จะพบรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ



ข้อเท็จจริง ส่ง 13-05-2556 16:46

เรื่องเรียนผ่าน หนังสือร้องเรียน หน่วยงานรับเรื่อง กรมป่าไม้ เลขที่หนังสือต้นทาง 123/33 ลงวันที่ 16-05-2556

เลขประจำตัวประชาชน 3-6306-00237-95-7

ชื่อ-นามสกุล/นามแฝง ไม่ประสงค์ออกนาม วันเดือนปีเกิด 03-12-2521 อายุ 34 ปี

ที่อยู่ 12 หมู่ที่ 1 เขตจตุจักร แขวงจตุจักร กรุงเทพมหานคร โทร 02-300-3499 เบอร์มือถือ 081-3994099

อีเมล test@gmail.com

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่อง แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล

ข้อเท็จจริง พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน

ข้อเท็จจริง ขอเรื่องเรียนเจ้าหน้าที่ชื่อ นาย ก นามสกุล ทอดสม เนื่องจากมีการทุจริตในหน้าที่ โดยมีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน ซึ่งมีการตัดไม้ทำลายป่า แต่เจ้าหน้าที่ยังไม่ตรวจสอบและรับเงินสินบน โดยไม่จับกุมผู้ทำผิด ช่วยดำเนินการลงโทษเจ้าหน้าที่ท่านนี้ด้วย

แนบไฟล์เรื่องร้องเรียน.doc 29.00 KB

รับเรื่อง/กลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ทศสม 13-05-2556 17:06

สพส ส่ง 13-05-2556 17:06 รับ สำเนาส่งเสริมการปลูกป่า 13-05-2556 17:16

สสป ส่ง 13-05-2556 17:17

สสป เสนอปิด 13-05-2556 17:25

เลขที่หนังสือส่ง 123-3 ลงวันที่ 20-05-2556

คณะกรรมการลดความเสียหายให้เจ้าหน้าที่พ้นจากสภาพการเป็นข้าราชการที่บกพร่องได้ ตามคำสั่งเลขที่ 4533/2556 ลงวันที่ 22 พ.ค. 2556 ซึ่งเสนอปิดเรื่องมา ณ ที่นี้

[ปิดเรื่อง หรือ ส่งเรื่องคืน](#)

กลับสู่หน้าจอหลัก



4.2.2 ให้เลือกที่ปุ่ม “ปิดเรื่องหรือส่งเรื่องคืน” ดังนี้

4.2.2.1 กรณีที่เรื่องร้องเรียนได้ยุติลงแล้วเจ้าหน้าที่สามารถ Click ที่ปุ่ม “ปิดเรื่อง” เพื่อระบุรายละเอียดการปิดเรื่อง ดังตัวอย่าง

และให้ Click ที่ปุ่ม **ปิดเรื่อง** ด้านล่างของหน้าจอการทำงานเพื่อยุติเรื่องร้องเรียน เมื่อกลับไปตรวจสอบที่หน้าจอการทำงานจะแสดงสถานะเป็น “ปิดเรื่อง” ดังภาพ

เลขที่เรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/คนเรื่อง	สถานะ
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการข่มขู่จากอุทยานแห่งชาติป่าสาละวัน	แจ้งเบาะแส ไม่ปลอดภัย	หนังสือร้องเรียน	ไม่ประสงค์ออกนาม กรมป่าไม้	ปิดเรื่อง
5800601	13-05-2556	13-05-2556	ทลสสน	การให้บริการ	เว็บไซต์	นางสาวณัฐ ทลสสน กรมป่าไม้	เปิดเรื่อง

4.2.2.2 กรณีที่เรื่องร้องเรียนยังไม่สมควรให้ยุติ ให้เจ้าหน้าที่ Click ที่ปุ่ม “ส่งเรื่องคืน” เพื่อให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป ดังตัวอย่าง

และให้ Click ที่ปุ่ม **ส่งเรื่อง** เพื่อส่งกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

2. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนได้ดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณโดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามปีงบประมาณปัจจุบัน แสดงขึ้นมาให้ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)	1	0	0	0	1
2	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 สาขาเพชรบุรี	1	1	0	0	0
3	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	1	0	0	1
รวม		4	2	0	0	2

หากผู้ใช้ต้องการกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลใหม่ เช่น ต้องการดูข้อมูลปีงบประมาณอื่น หรือดูข้อมูลตามช่วงเวลาที่กำหนด ก็สามารถดำเนินการได้โดยการระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้ว Click ที่ปุ่ม **ค้นหา** ระบบจะแสดงข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาให้

2. การแสดงรายละเอียดของข้อมูล

- ผู้ใช้สามารถ Click ที่ตัวเลขสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 1 (เชียงใหม่)	1	0	0	0	1
2	สำนักจัดการทรัพยากรป่าไม้ที่ 10 สาขาเพชรบุรี	1	1	0	0	0
3	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	1	0	0	1
รวม		4	2	0	0	2

- ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

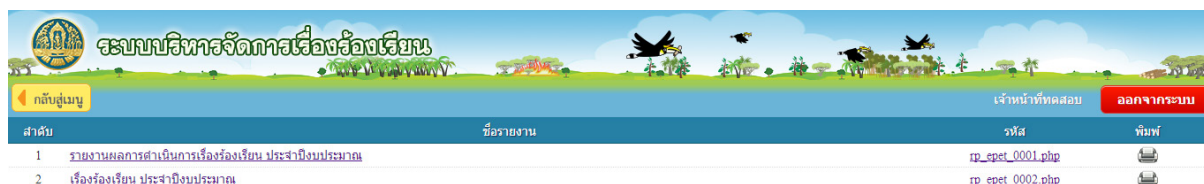
ลำดับ	เลขเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ประเภท	ผู้ร้องเรียน
1	5600601	13-05-2556	ทดสอบ	การให้บริการ	นางสาวมะลิ ทอดสอบ/กรมป่าไม้
2	5600614	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	นางสาวเกศรา งามวิไล/กรมป่าไม้
3	5600622	13-05-2556	สกลอบตัดไม้ในเขตป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล	นายประสาน ทอดสอบ/กรมป่าไม้
4	5600635	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้จ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส/ให้ข้อมูล	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้

- เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ปิดหน้าจอ** เพื่อออกจากหน้าจอแสดงรายละเอียด

3. รายงาน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการแสดงรายงานเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “รายงาน” จะพบหน้าจอแสดงรายชื่อรายงานขึ้นมาให้ ดังภาพ



ให้ Click ที่ชื่อรายงานเพื่อแสดงเงื่อนไขก่อนพิมพ์รายงานขึ้นมาให้

2. การแสดงรายงาน

- 2.1 ให้ระบุเงื่อนไขในการแสดงรายงาน เช่น กำหนดวันที่ที่ต้องการให้แสดงข้อมูลในรายงานจากนั้น Click ที่ปุ่ม

 เพื่อแสดงรายงานตามเงื่อนไข ดังภาพ

- 2.2 สามารถพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ โดย Click ที่รูป 

- 2.3 สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Excel ได้ โดย Click ที่รูป 

- 2.4 สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Word ได้ โดย Click ที่รูป 

- 2.5 หากต้องการออกจากหน้าจอรายงาน ให้ Click ที่รูป 

บทที่ 4

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน : สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบจะเริ่มจากการรับเรื่องร้องเรียนจากศูนย์บริการประชาชน การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง การรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบ และการเสนอปิดเรื่องเมื่อการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น โดยผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ส่งมายังหน่วยงานของตนเองในแต่ละปีงบประมาณได้

วิธีการจัดการเรื่องร้องเรียน สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ประกอบด้วยเมนูการทำงาน ดังนี้

1. การรับเรื่องร้องเรียน
2. การติดตามเรื่องร้องเรียน
3. รายงาน

1. การรับเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากศูนย์บริการประชาชน โดยเริ่มตั้งแต่การบันทึกเรื่องร้องเรียน การรายงานผลการดำเนินการ ไปจนกระทั่งถึงการเสนอปิดเรื่องร้องเรียน โดยระบบจะถูกออกแบบให้ทำงานในลักษณะของการส่ง Email ได้ตอบระหว่างกัน ทำให้ผู้ใช้งานสามารถรายงานผลการดำเนินการในแต่ละเรื่องที่ร้องเรียนได้บ่อยครั้งเท่าที่ต้องการ

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

1. รับเรื่อง

1.1 ให้ Click ที่เมนู “รับเรื่อง” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ถือศีลกิน ช้อสนอนแนะ	เว็บไซต์	กรมป่าไม้	รอรับ

ในกรณีที่ศูนย์บริการประชาชนส่งเรื่องร้องเรียนเข้ามา ระบบก็จะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ โดยสถานะของเรื่องร้องเรียนจะระบุเป็น “รอรับ”



เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน/ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ถือศีลกิน ช้อสนอนแนะ	เว็บไซต์	กรมป่าไม้	รอรับ

1.2 รับเรื่องร้องเรียน สามารถทำได้โดยการใช้ Mouse click ที่ชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ



ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู รับเรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน

สำนักงานส่งเสริมการปลูกป่า

เรื่องร้องเรียน ส่ง 13-05-2556 15:37

รับ เจ้าหน้าที่หลอม 13-05-2556 16:03

เรื่องเรียนงาน เว็บไซต์ หน่วยงานที่รับเรื่อง กรมป่าไม้

ประเภทเรื่อง แนะนำ ให้ออกคิเห็น ข้อเสนอแนะ

ชื่อเรื่อง การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน

เลขทะเบียน **5600614**

พิจารณาเรื่องเห็นด้วยกับข้อเสนอแนะที่มีเข้ามา ซึ่งต้องการส่งเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาต่อไป

รายละเอียดรับ

เลขที่หนังสือรับ 45331/1 ลงวันที่ 16-05-2556

สพส ส่ง 13-05-2556 16:03

เลขที่หนังสือส่ง 00001 ลงวันที่ 16-05-2556

กรมการดำเนินการพิจารณาเรื่องต่อไป

รับเรื่อง **หรือ ส่งคืน**

กลับสู่หน้าจอเดิม

- 1.2.1 กรณีที่ต้องการรับเรื่องร้องเรียนให้ Click ที่ปุ่ม “รับเรื่อง” ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับให้บันทึกข้อมูลการรับเรื่องขึ้นมา เพื่อให้บันทึกรายละเอียดการรับเรื่อง ดังภาพ

รับเรื่อง **หรือ ส่งคืน**

เลขที่รับ วันที่รับ ระบบเป็น วรรณศิลป์ เช่น 01022556

ดำเนินการเรื่องต้น

บันทึก ยกเลิก

เมื่อบันทึกข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วให้ Click ที่ปุ่ม **บันทึก** เพื่อจัดเก็บข้อมูล และหากต้องการพิมพ์รายงานเพื่อนำเสนอสิ่งการก็ให้ Click ที่ปุ่ม **พิมพ์**

- 1.2.2 หากต้องการส่งคืนเรื่องร้องเรียนกลับไปให้ที่ศูนย์บริการประชาชนก็ให้ Click ที่ปุ่ม “ส่งคืน” ระบบจะทำการส่งคืนเรื่องร้องเรียนดังกล่าวกลับไปให้ที่ศูนย์บริการประชาชนโดยอัตโนมัติ

2. รายงานผลการดำเนินงาน

- 2.1 ให้ Click ที่เมนู “รายงานผลการดำเนินงาน” จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ

ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

กลับสู่เมนู รับเรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน

สำนักงานส่งเสริมการปลูกป่า

1 - 2

เลขเรื่อง	วันที่ส่ง	วันที่รับ	เรื่อง	ประเภท	ช่องทาง	ผู้ร้องเรียน	ต้นเรื่อง	สถานะ
5600614	13-05-2556	17-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ออกคิเห็น ข้อเสนอแนะ	เว็บไซต์	กรมป่าไม้		รายงานความก้าวหน้า
5600635	13-05-2556	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแส ให้ออกคิเห็น	หนังสือร้องเรียน	กรมป่าไม้		ปิดเรื่อง

- 2.2 การรายงานผลการดำเนินงาน สามารถทำได้โดยการใช้ Mouse click ที่ชื่อเรื่องร้องเรียนที่ต้องการบันทึกข้อมูล ระบบจะแสดงรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

- 2.3 ในกรณีที่ต้องการบันทึกข้อมูลรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการ ให้ Click ที่ปุ่ม “รายงานความก้าวหน้า” ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกข้อมูลขึ้นมาให้ ดังภาพ

และหากต้องการแนบไฟล์เอกสาร ก็ให้ Click ที่ปุ่ม **เอกสารแนบ** ระบบจะเปิด folder ที่จัดเก็บเอกสาร เพื่อให้เลือกไฟล์เอกสารที่ต้องการ โดยจะกำหนดให้แนบได้เฉพาะไฟล์ที่เป็นเอกสาร หรือรูปภาพเท่านั้น (นามสกุลเป็น txt, pdf, doc, docx, xls, xlsx, jpg, png, zip) และให้มีขนาดไม่เกิน 10 Mb



- 2.4 เมื่อบันทึกรายงานความก้าวหน้าเรียบร้อยแล้ว ให้ส่งรายงานความก้าวหน้ากลับไปให้ที่ศูนย์บริการประชาชน โดยการ Click ที่ปุ่ม **ส่ง** โดยหน่วยงานสามารถรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานที่ครั้งก็ได้ โดยระบบจะแสดงในหน้าจอต่อเนื่องตามผลการดำเนินงานจนกว่าจะมีการเสนอปิดเรื่อง ดังภาพ

- 2.5 กรณีที่ต้องการเสนอให้ปิดเรื่อง ก็สามารถดำเนินการได้โดย Click ที่ปุ่ม “เสนอปิดเรื่อง” ระบบจะแสดงหน้าจอสำหรับบันทึกข้อมูลเสนอปิดเรื่องขึ้นมาให้ ดังภาพ

- เมื่อบันทึกรายละเอียดที่เสนอปิดเรื่องเรียบร้อยแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ส่ง** เพื่อส่งแจ้งให้ศูนย์บริการประชาชน ตรวจสอบและพิจารณาปิดเรื่องต่อไป กรณีที่ศูนย์บริการประชาชนได้ยืนยันยุติเรื่อง สถานะของเรื่องร้องเรียนจะถูกปรับปรุงให้เป็น “ปิดเรื่อง” โดยอัตโนมัติ

2. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานได้ดำเนินการในแต่ละปีงบประมาณโดยมีวิธีการใช้งาน ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนตามปีงบประมาณปัจจุบัน แสดงขึ้นมาให้ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	0	1	0	1
	รวม	2	0	1	0	1

หากผู้ใช้งานต้องการกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาข้อมูลใหม่ เช่น ต้องการดูข้อมูลปีงบประมาณอื่น หรือดูข้อมูลตามช่วงเวลาที่กำหนด ก็สามารถดำเนินการได้โดยการระบุเงื่อนไขที่ต้องการ แล้ว Click ที่ปุ่ม **ค้นหา** ระบบจะแสดงข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดขึ้นมาให้

2. การแสดงรายละเอียดของข้อมูล

- 2.1 ผู้ใช้สามารถ Click ที่ตัวเลขสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียนในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานได้ ดังภาพ

ลำดับ	หน่วยงาน	รวม	รอดำเนินการ	กำลังดำเนินการ	เสนอปิดเรื่อง	ปิดเรื่อง
1	สำนักส่งเสริมการปลูกป่า	2	0	1	0	1
	รวม	2	0	1	0	1

- 2.2 ระบบจะแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ

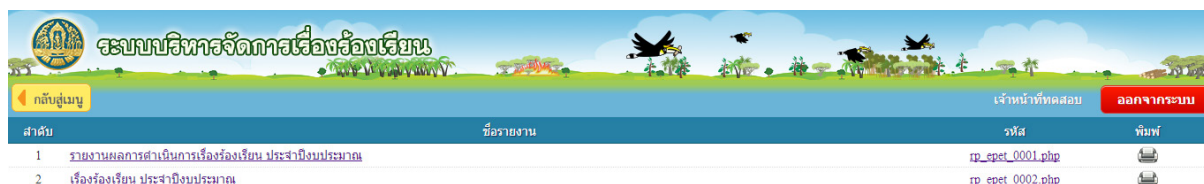
ลำดับ	เลขเรื่อง	วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ประเภท	ผู้ร้องเรียน
1	5600614	13-05-2556	การส่งเสริมการปลูกป่าให้กับประชาชน	แนะนำ ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ	นางสาวเกศรา จามวิไล/กรมป่าไม้
2	5600635	13-05-2556	พบเจ้าหน้าที่ป่าไม้มีการรับเงินจากผู้รับจ้างตัดไม้ป่าสงวน	แจ้งเบาะแสให้ข้อมูล	ไม่ประสงค์ออกนาม/กรมป่าไม้

- 2.3 เมื่อตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม **ปิดหน้าจอ** เพื่อออกจากหน้าจอแสดงรายละเอียด

3. รายงาน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการแสดงรายงานเพื่อสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน และพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ได้ ดังนี้

- เมื่อเปิดหน้าจอ “รายงาน” จะพบหน้าจอแสดงรายชื่อรายงานขึ้นมาให้ ดังภาพ



ให้ Click ที่ชื่อรายงานเพื่อแสดงเงื่อนไขก่อนพิมพ์รายงานขึ้นมาให้

frm_rp_epet_0001 :: รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

ปีงบประมาณ: 2556

วันที่: ระบุเป็น ววดดดปปปป เช่น 01022556

ถึงวันที่: ระบุเป็น ววดดดปปปป เช่น 01022556

2. การแสดงรายงาน

- ให้ระบุเงื่อนไขในการแสดงรายงาน เช่น กำหนดวันที่ที่ต้องการให้แสดงข้อมูลในรายงาน จากนั้น Click ที่ปุ่ม

 เพื่อแสดงรายงานตามเงื่อนไข ดังภาพ

192.168.1.99/rfd_app/e-petition/reports/rp_epet_0001.php?pyear=2556&psdate=&pedate=

RP_EPET_0001 20130513: 18:06

รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ

ข้อมูล ณ วันที่

ที่	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	รหัสอ้างอิง	วันเดือนปี ที่รับเรื่อง	เรื่อง	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง/ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	หมายเหตุ

- สามารถพิมพ์รายงานออกทางเครื่องพิมพ์ โดย Click ที่รูป 

- สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Excel ได้ โดย Click ที่รูป 

- สามารถจัดเก็บรายงานในรูปแบบ Microsoft Word ได้ โดย Click ที่รูป 

- หากต้องการออกจากหน้าจอรายงาน ให้ Click ที่รูป 