



คู่มือการใช้งาน
ระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
(User Manual)
สำหรับ Admin

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

Ver.1.0



สารบัญ

1. บทนำ	1
2. กลุ่มผู้ใช้งาน.....	2
3. การเข้าใช้งานระบบ	3
4. โครงสร้างและหน้าจอเมนูหลักของระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....	6
5. การแก้ไขประวัติส่วนตัว	12
6. การแก้ไขรหัสผ่าน.....	12
7. การค้นหาข้อมูล	13
8. การเรียกดูและสั่งพิมพ์รายงาน	14
9. การพิมพ์เรื่อง.....	17
10. การออกจากระบบ	19
11. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์	21
11.1 การสร้างเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์.....	21
11.2 การรับเรื่อง.....	27
11.3 การดำเนินการและส่งต่องาน.....	28
11.4 การติดตามงาน.....	31
11.5 การยุติเรื่อง	32
12. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก สปน.....	33
13. การจัดการข้อมูลพื้นฐาน.....	41
ภาคผนวก 1 รายละเอียดข้อมูลพื้นฐานที่มีในระบบ	54



1. บทนำ

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ได้จัดทำระบบ “รับเรื่องราวร้องทุกข์” ภายในเว็บไซต์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (www.moac.go.th) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เมื่อปี ๒๕๕๗ ในการรับเรื่องราวร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการกิจของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ โดยการเชื่อม การปฏิบัติงานกับหน่วยงานในสังกัดผ่านระบบออนไลน์ ในรูปแบบของการทำงานระบบสารสนเทศของการจัดการ เรื่องร้องเรียน (e-Petition) มาระยะหนึ่งแล้ว ประกอบกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรีได้จัดทำระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ระบบกลางขึ้น และกำหนดให้ทุกกระทรวงและส่วนราชการต้อง เชื่อมโยงระบบรับเรื่องราวร้องเรียนที่หน่วยงานมีอยู่เข้ากับระบบกลาง เพื่อบูรณาการการปฏิบัติงานการรับเรื่อง ร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ขับเคลื่อนแนวทางการการบูร ณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๐ ซึ่ง หน่วยงานภาครัฐต้องดำเนินการเชื่อมโยงระบบสารสนเทศกับระบบฐานข้อมูลประชาชนกลาง (Linkage Center) โดยใช้ผ่านระบบ IKNO ซึ่งกำหนดไว้แผนปฏิบัติการขับเคลื่อนแนวทางการการบูรณาการฐานข้อมูล ประชาชนและการบริการภาครัฐระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔)

ดังนั้นเพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องราวร้องเรียนของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ และมีรูปแบบของข้อมูลและรายงานที่สอดคล้องสามารถรองรับระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ ระบบกลาง และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการขับเคลื่อนแนวทางการการบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและ การบริการภาครัฐระยะ ๕ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องพัฒนาประสิทธิภาพระบบ การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ให้สามารถตอบสนองต่อสภาวะที่เปลี่ยนไป มีความทันสมัย โดยระบบได้ออกแบบและพัฒนาตามหลักการของ Responsive Web Design คือการ ออกแบบเว็บไซต์ให้รองรับขนาดหน้าจอของอุปกรณ์ทุกชนิด ตั้งแต่คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดหน้าจอหลากหลาย ไปจนถึงโทรศัพท์มือถือ Smart Phone และ Tablet ต่างๆ ที่มีมาตรฐานขนาดหน้าจอที่แตกต่างกันเป็นการ เพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้ใช้งานมากขึ้น

ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบรับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ อย่างบูรณาการ ระบบจึงได้มีการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีตามแนวนโยบายอย่างครบถ้วน อำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานในการรับ และ รายงานผลการดำเนินงานเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังระบบกลางโดยอัตโนมัติ



2. กลุ่มผู้ใช้งาน

ผู้ใช้งาน	การจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์								เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์จาก สปน.				ค้นหา	รายงาน	การจัดการ ข้อมูล พื้นฐาน
	สร้างเรื่อง	รับเรื่อง	ส่งต่อ	รายงานผล	ติดตามงาน	ยุติ	แก้ไข	ลบ	รับเรื่อง	รายงานผล	ยุติ	ลบ			
1.เจ้าหน้าที่ สกร.	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-			✓	✓	-
2. เจ้าหน้าที่หน่วยงาน	-	✓	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	✓	-
3. ผู้ดูแลระบบ	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓
4. ผู้บริหารกระทรวง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	-

ตารางแสดงสิทธิการใช้งานในระบบ



3. การใช้งานระบบ

การเข้าใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ให้ผู้ใช้งานเปิดบน Browser ของ Google Chrome หรือ FireFox ด้วยระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้งานต้องระบุตัวตนก่อนการเข้าใช้งานทุกครั้ง โดยทำตามขั้นตอน ดังนี้

URL สำหรับการเข้าใช้งานระบบ คือ <http://192.168.103.42/moac>

** URL จริงอาจมีการเปลี่ยนแปลง เจ้าหน้าที่ Admin จะเป็นผู้ประสานงานเพื่อแจ้งข้อมูลภายหลัง
ที่หน้าแรกของเว็บไซต์ ให้ผู้ใช้งานเลื่อนมาด้านล่างของหน้าจอ เพื่อคลิกที่ Banner สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อ
การ Login เข้าใช้งาน



รูปที่ 3.1 Banner เข้าใช้งานระบบ



1. กรอก รหัสผู้ใช้งาน (ชื่อผู้ใช้งาน)
2. ระบุ รหัสผ่าน
3. คลิกปุ่ม เข้าสู่ระบบ



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



1170
สายด่วนปัญหาเกษตรกร

[🏠](#) [เกี่ยวกับเรา](#) [ขั้นตอนการแจ้งเรื่อง](#) [ข่าวประชาสัมพันธ์](#) [ข้อมูลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์](#) [คำถามที่พบบ่อย](#) [ติดต่อเรา](#)

ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

<< สำหรับเจ้าหน้าที่ >>

รหัสผู้ใช้งาน

Admin

รหัสผ่าน

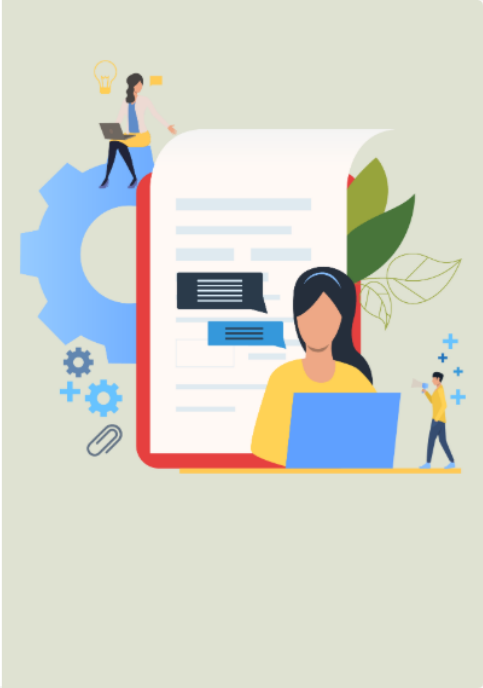
....

เข้าสู่ระบบ

1

2

3



รูปที่ 3.2 แสดงหน้าจอการเข้าใช้งานระบบ



กรณีที่ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลไม่ถูกต้อง ระบบจะแสดงข้อความแจ้งเตือนว่า “เข้าสู่ระบบไม่สำเร็จ กรุณาตรวจสอบรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน” กรอกข้อมูลเพื่อเข้าสู่ระบบใหม่อีกครั้ง

รหัสผู้ใช้งาน

Admin

รหัสผ่าน

เข้าสู่ระบบไม่สำเร็จ กรุณาตรวจสอบรหัสผู้ใช้งานและรหัสผ่าน

รูปที่ 3.3 แสดงข้อความแจ้งเตือนจากระบบ

เมื่อผู้ใช้งานเข้าใช้งานระบบสำเร็จ ระบบจะแสดงหน้าจอ หน้าหลัก ดังรูปที่ 3.4

1

ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin) (admin)

2

3

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin)
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก

เรื่องร้องเรียนจาก สป. 5

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาชน

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้

รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอดำเนินการ)

สถานะเรื่อง : เรื่องทั้งหมด

Show 10 entries Search:

เลขที่เรื่อง	วันที่	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	ช่องทาง	เรื่องด่วน	สถานะ	
62082300003	23/08/2562 13:21:02	เอก ภิณญา สุวรรณ ภัคดี	ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (Web Portal) สป.	ด่วน	รายงานผล	
62082200004	22/08/2562 15:25:51	เอก ภิณญา สุวรรณ ภัคดี	ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการของรัฐ (เขื่อน คลอง ถนน อาคาร)	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สป.น.)	ด่วนมาก	รายงานผล	
62082200003	22/08/2562 15:23:16	เอก ภิณญา สุวรรณ ภัคดี	ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	สำนักงานรัฐมนตรี (ส.ร.)	ด่วน	รายงานผล	
62082200002	22/08/2562 15:20:54	เอก ภิณญา สุวรรณ ภัคดี	อื่นๆ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ 16 ประเภท)	ระบบสารบรรณ	ด่วน	รายงานผล	
62082100020	21/08/2562 11:58:30	เอก ภิณญา สุวรรณ ภัคดี	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการทำนุบำรุงเพื่อเกษตร	ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	ด่วนมาก	รายงานผล	

รูปที่ 3.4 แสดงโครงสร้างหน้าจอหลักของระบบ



4. โครงสร้างและหน้าจอเมนูหลักของระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน้าจอในการทำงานจะมีโครงสร้างหลัก ซึ่งแบ่งการแสดงผล ตามรูปที่ 3.3 ดังนี้

1. ส่วนแสดงชื่อของระบบ และรายละเอียดของผู้ใช้งาน คือชื่อ และสิทธิ์ของผู้ใช้งาน โดยจะแสดงอยู่ด้านบนของหน้าจอ และสัญลักษณ์ดังนี้

	สัญลักษณ์การแจ้งเตือนเมื่อมีงานเข้ามาใหม่ การรายงานผล และการติดตามงาน
	สัญลักษณ์สถานะการส่งงานไปยังระบบกลาง (สปน.)

2. ส่วนเมนูการใช้งาน อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ ประกอบไปด้วยกลุ่มของเมนูตามขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานต่างๆในระบบ
3. ส่วนแสดงผลการทำงาน เป็นส่วนสำหรับแสดงผลข้อมูล que ผู้ใช้งานได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ตามเมนูใช้งานในระบบ

4.1. รายละเอียดของเมนูการใช้งาน

4.1.1 หน้าหลัก

หน้าหลัก (Default Page) ซึ่งผู้ใช้งานจะมองเห็น หลังจากที่ได้ Login เข้าสู่ระบบอย่างถูกต้องเรียบร้อยแล้ว โดยหน้าหลักจะแสดงรายการข้อมูลที่อยู่ระหว่างการดำเนินการในสถานะต่างๆ คือ

เรื่องเข้าใหม่ หมายถึง เรื่องที่มีสถานะ กรอกคำร้อง, ตรวจสอบเบื้องต้น และส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ

เรื่องรายงานผล หมายถึง เรื่องที่มีสถานะ ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ หน่วยงานที่รับผิดชอบ ดำเนินการและรายงานผล

ในหน้านี้ข้อมูลจะแสดงโดยเรียงลำดับตามวันที่เปิดเรื่องจาก ล่าสุดไปเก่าสุด และงานที่มีสถานะยุติเรื่องแล้ว จะไม่ปรากฏที่หน้านี้ หากผู้ใช้งานต้องการเรียกดู ให้เรียกดูได้จากหน้าค้นหา

ปุ่มสีแสดงสถานะเรื่อง มีความหมายดังรูป โดย Admin จะเป็นผู้กำหนดวันที่จะต้องดำเนินการในส่วนนี้

คำอธิบายสถานะสี :  อยู่ในระยะเวลาดำเนินการ  แจ้งเตือนก่อนครบกำหนด  ครบกำหนด

รูปที่ 4.1 ความหมายของสีที่รายการเรื่อง



หน้าจอระบบ (Admin) ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก 27

เรื่องร้องเรียนจาก สปน 6

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

จัดหมวด/อ่านขอ/ค้นหา

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาสัมพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้งาน

รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอดำเนินการ)

สถานะเรื่อง : เรื่องทั้งหมด เรื่องทั้งหมด เรื่องเข้าใหม่ เรื่องรายงานผล

Show 10 entries Search:

เลขที่เรื่อง	วันที่	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	ช่องทาง	เรื่องด่วน	สถานะ
62082600002	26/08/2562 11:43:51	นิภาพร รัตนภัก	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส	เว็บไซต์		กรอกรคำร้อง
62082600001	26/08/2562 11:32:56	นิภาพร รัตนภัก	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส	Call Center 1170	ด่วน	ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ
62082300003	23/08/2562 13:21:02	เอกสิทธิ์ สุวรรณภักดี	ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน	ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน (Web Portal) สปน.	ด่วน	รายงานผล
62082200004	22/08/2562 15:25:51	เอกสิทธิ์ สุวรรณภักดี	ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการของรัฐ (เขื่อนคลอง ถนน อาคาร)	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)	ด่วนมาก	รายงานผล
62082200003	22/08/2562 15:23:16	เอกสิทธิ์ สุวรรณภักดี	ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	สำนักงานรัฐมนตรี (สปร.)	ด่วน	รายงานผล
62082200002	22/08/2562 15:20:54	เอกสิทธิ์ สุวรรณภักดี	อับค (กรณีเรื่องร้องเรียนที่ออกหนังสือจากที่กำหนด 15 16 ประการ)	ระบบสารสนเทศ	ด่วน	รายงานผล
62082100020	21/08/2562 11:58:30	เอกสิทธิ์ สุวรรณภักดี	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการกำหนดแหล่งเพื่อ	ศูนย์บริการ	ด่วนมาก	รายงานผล

รูปที่ 4.2 หน้าจอเมนูหลักของระบบ

4.1.2 เรื่องร้องเรียนจาก สปน.

เป็นเมนูที่แสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่ สปน. ประสานงานผ่านระบบมายังหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยผู้ใช้งานที่สามารถเห็นเมนูนี้ได้ คือผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์การใช้งานเป็น Admin ของสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และเจ้าหน้าที่หน่วยงานเท่านั้น ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบจะต้องเข้ามาดูรายละเอียดข้อมูล และดำเนินการรับเรื่อง รายงานผลการดำเนินงาน ไปจนยุติงานในภาระกิจของหน่วยงานตนเอง โดยการดำเนินการในทุกๆ ขั้นตอนดังกล่าว ระบบจะส่งผลการดำเนินงานผ่าน Web Service กลับไปยังระบบกลางของ สปน. โดยอัตโนมัติ

หน้าจอระบบ (Admin) ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก 27

เรื่องร้องเรียนจาก สปน 6

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

จัดหมวด/อ่านขอ/ค้นหา

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาสัมพันธ์

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้งาน

รายการรับเรื่องร้องเรียนจาก สปน.

Show 10 entries Search:

ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่	ผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	วิธีดูแลเรื่อง	รายละเอียด	ความคืบหน้า
1	620820000098	5 สิงหาคม 2562	ผ่านมาก	ประมง	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	รายงานส่งเอกสารหลักฐานการเกษตรได้รับคำแนะนำ	ปกติ
2	620820000095	26/7/2562 23:37		ปลูกพืช	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ทดสอบส่งเอกสารเกษตร	ปกติ
3	620820000093	26/7/2562 22:26	test	สิ่งของและสวัสดิการ	แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน	เรื่องเรียนต่อจากกลางรับเรื่องว่าทำอย่างไร ทำได้ไหม ไม่ได้ทำไร แบบขาดทุน	ปกติ
4	620820000091	26/7/2562 17:53	ตลาดผัก	พืชผล	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ทดสอบเอกสาร เรื่องอาหารหรือยาอันตราย ไม่ปลอดภัยเรื่องเรียนที่สำนักงานเกษตรอำเภอในพื้นที่แปลงปลูกหรือแปลงทำกิน ขึ้นเงื่อนไขการขึ้นทะเบียนข้าวด้วยนั้นครับ (ข้าวที่เข้าโครงการต้องปลูกตั้งแต่ 1 ไร่ 57 ไร่) 1.ลงทะเบียน 2. สอน เกษตรกรในแปลงปลูก 2. สอน เกษตรกรอำเภอ 3. พัฒนาพื้นที่แปลงปลูก	ปกติ
5	620820000098	25/7/2562 18:41	test	สิ่งของและสวัสดิการ	เรื่องเรียน/ร้องทุกข์	สาระสำคัญของเรื่องเรียน/ร้องทุกข์	ปกติ
6	620820000094	23/7/2562 11:51	7-11	การเมือง-การเมือง	แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน	รายงานผลต่อเนื่อง	ปกติ

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 4.3 หน้าจอเมนูเรื่องร้องเรียนจาก สปน.



4.1.3 ค้นหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน้าค้นหาเป็นหน้าจอสำหรับการค้นหา เพื่อเรียกดูข้อมูลภายใต้เงื่อนไขต่าง ๆ เช่น เลขที่เรื่อง ชื่อผู้ร้อง ประเภทเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับผิดชอบ วัน/เวลาที่สร้างเรื่อง สถานะ เป็นต้น

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin)
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก 27

เรื่องร้องเรียนจาก สป. 6

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาชน

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้

ค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เลขที่เรื่อง :

เลขประจำตัวประชาชน :

ชื่อผู้ร้อง :

นามสกุลผู้ร้อง :

ประเภทข้อร้องเรียน :
ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการกำหนดแหล่งเพื่อการเกษตร

หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน :
---กรุณาเลือก---

ท้องที่ / สถานะ :

จังหวัด :

อำเภอ :

ตำบล :

วันที่แจ้งเรื่อง (ตั้งแต่วันที่)
ตั้งแต่วันที่

(ถึงวันที่)
ถึงวันที่

ช่องทาง :
ร้องเรียนด้วยตนเอง

สถานะ :
ยุติ

ค้นหา ยกเลิก แจ้งเรื่องใหม่

Show 10 entries Search:

เลขที่เรื่อง	วันที่แจ้งเรื่อง	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	ช่องทาง	เรื่องด่วน	สถานะ	
62081900002	19/08/2562 10:31:46	เอกภักดิ์ เวชสุวรรณภักดิ์	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการกำหนดแหล่งเพื่อการเกษตร	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ด่วน	ยุติ	 
62082000001	20/08/2562 09:40:47	เอกภักดิ์ เวชสุวรรณภักดิ์	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการกำหนดแหล่งเพื่อการเกษตร	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ด่วน	ยุติ	 

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 4.4 หน้าจอเมนูค้นหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



4.1.4 แจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

หน้าแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สร้างเรื่องและดำเนินการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ตลอดกระบวนการ โดยมีการแบ่งรายละเอียดเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้อง , ส่วนที่ 2 รายละเอียด , ส่วนที่ 3 การดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin)
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก 27

เรื่องร้องเรียนจาก สป. 6

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

H จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาชน

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้

แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เสนอแนะ

เลขประจำตัวประชาชน

คำนำหน้า :

ชื่อ * Q

นามสกุล *

เพศ :

อายุ (ปี):

อาชีพ :

หน่วยงาน :

ที่อยู่ปัจจุบัน :

จังหวัด :

อำเภอ :

ตำบล :

รหัสไปรษณีย์ :

โทรศัพท์บ้าน :

โทรศัพท์มือถือ :

โทรสาร :

Email :

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

วันที่แจ้งเรื่อง :

26/8/2562 20:26:28

ประเภทการแจ้ง *

---กรุณาเลือก---

ช่องทางที่รับเรื่อง *

---กรุณาเลือก---

ความเร่งด่วน *

---กรุณาเลือก---

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ *

การส่งต่อ *

หน่วยงานในสังกัด สป. กย.

หน่วยงาน : Q

เลขที่หนังสือเข้า :

ลงวันที่ :

แนบไฟล์ :

ขนาดไฟล์ ไม่เกิน 5 MB

+

-

เลขที่หนังสือออก :

ลงวันที่ :

แนบไฟล์ :

ขนาดไฟล์ ไม่เกิน 5 MB

+

-

บันทึก

ส่งต่อ

ยกเลิก

รูปที่ 4.5 หน้าจอเมนูแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์



4.1.5 รายงาน

ผู้ใช้งานจะเห็นรายงานตามสิทธิ์ที่แตกต่างกัน เช่น เจ้าหน้าที่ Admin สำนักงาน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์เห็นรายงานข้อมูลทั้งหมดในระบบ แต่เจ้าหน้าที่หน่วยงานจะเห็นรายงานข้อมูลที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเองเท่านั้น เป็นต้น โดยรายงานจะแสดงข้อมูลตัวอย่างผ่านทางระบบ และสามารถ Export ออกมาในรูปแบบของไฟล์ Word, Excel เพื่อใช้งานภายนอก ระบบต่อไปได้

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin) ผู้ดูแลระบบ	
--- TECHNICAL SUPPORT	
หน้าหลัก	27
เรื่องร้องเรียนจาก สป.บ.	6
ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	
รายงาน	
--- ADMINISTRATOR	
จัดการข่าว/ประกาศ	
จัดการคำถามที่พบบ่อย	
จังหวัด/อำเภอ/ตำบล	
ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน	
เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง	
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์	
ข้อมูลประชาชน	
ระยะเวลาดำเนินการ	
ข้อมูลหน่วยงาน	
จัดการบัญชีผู้ใช้	

รายงาน	
ลำดับ	ชื่อรายงาน
01	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทาง 9 ช่องทาง
02	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามประเด็นปัญหา
03	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามหน่วยงาน
05	รายงานผลการแก้ไขปัญหของแต่ละประเภทปัญหา
06	รายงานผลการแก้ไขปัญหของแต่ละช่องทางการร้องเรียน
07	รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน
08	รายงานแสดงรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องเรียน

รูปที่ 4.6 หน้าจอเมนูรายงาน



4.1.6 เมนูผู้ใช้งานระบบ

เจ้าหน้าที่ Admin เท่านั้นที่จะเห็นเมนูเหล่านี้ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลต่างๆในระบบ ทั้งการเพิ่ม ลบ หรือแก้ไข โดยเมนูย่อยประกอบด้วย

- จัดการข่าว/ประกาศ
- จัดการคำถามที่พบบ่อย
- จังหวัด/อำเภอ/ตำบล
- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง
- ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อมูลประชาชน
- ระยะเวลาดำเนินการ
- ข้อมูลหน่วยงาน
- จัดการบัญชีผู้ใช้

เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin)
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

- หน้าหลัก 27
- เรื่องร้องเรียนจาก สป. 6
- ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- รายงาน

ADMINISTRATOR

- จัดการข่าว/ประกาศ**
- จัดการคำถามที่พบบ่อย
- H จังหวัด/อำเภอ/ตำบล
- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง
- ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อมูลประชาชน
- ระยะเวลาดำเนินการ
- ข้อมูลหน่วยงาน
- จัดการบัญชีผู้ใช้

จัดการข่าว/ประกาศ

หัวข้อ

สถานะ : ☒ เผยแพร่ ☐ ไม่เผยแพร่

รายละเอียด

ประเภท: ---กรุณาเลือก--- รูปภาพ: ขนาดไฟล์ ไม่เกิน 5 MB แบบไฟล์: ขนาดไฟล์ ไม่เกิน 5 MB

วันที่เผยแพร่: ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่

ค้นหาข้อมูล บันทึกข้อมูล ยกเลิก

Show 10 entries Search:

ลำดับ	หัวข้อ	รายละเอียด	สถานะ	ประเภท	
1	ควีนวคืออะไร? กับ 5 ประโยชน์สุดเจ๋งที่ทำให้ได้ฉายา ในพิธี	ใครที่เป็นสายกินคลีน หรือรักสุขภาพ ต้องรู้จักกับธัญพืชที่ชื่อว่า "ควีนว" กันอย่างแน่นอนขอโทษนะ แด...	เผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์	
2	คู่มือการให้บริการกระบวนการ บริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์		เผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์	
3	ทดสอบข้อมูลข่าว	ทดสอบข้อมูลข่าวประชาสัมพันธ์	เผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์	
4	ทำไมต้อง "ชุดกินปู" ไม่พูดได้ไหม?	"ไม่ทานปูกินอะไร โดนกัดให้ปวดกินปู ทุกที่" ใครเคยประสบปัญหานี้กันบ้าง แล้วชุดกินปูที่เรากำลังจะพูดถึง...	เผยแพร่	ข่าวประชาสัมพันธ์	
5	สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นจาก ประชาชน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.) เห็นสมควรแจ้ง ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจในสังกัด กระทรวงเกษตร...	เผยแพร่	ข้อมูลเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์	

รูปที่ 4.7 หน้าจอเมนูผู้ดูแลระบบ



5. การแก้ไขประวัติส่วนตัว

1. คลิกสัญลักษณ์  มุมบนขวาของหน้าจอ
2. คลิกปุ่ม “ประวัติส่วนตัว”
3. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
4. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูลที่เพิ่มเติมหรือแก้ไข
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล

รูปที่ 5.1 หน้าจอการแก้ไขประวัติ

6. การแก้ไขรหัสผ่าน

1. คลิกสัญลักษณ์  มุมบนขวาของหน้าจอ
2. คลิกปุ่ม “เปลี่ยนรหัสผ่าน”
3. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
4. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูลการเปลี่ยนแปลง
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล

รูปที่ 6.1 หน้าจอการแก้ไขรหัสผ่าน



7. การค้นหาข้อมูล

1. คลิกเมนู “ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์”
2. กรอกเงื่อนไขสำหรับการค้นหา เช่น ชื่อผู้ร้อง เลขที่รับเรื่อง วันที่เปิดเรื่อง สถานะ เป็นต้น
3. คลิกปุ่ม “ค้นหา” เพื่อค้นหาข้อมูลตามเงื่อนไขที่ระบุ
4. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกเงื่อนไขการค้นหา
5. คลิกปุ่ม “แจ้งเรื่องใหม่” เมื่อต้องการสร้างเรื่องใหม่จากหน้านี้
6. ผลการค้นหาข้อมูล

The screenshot shows a web application for searching complaints. On the left is a sidebar menu with a 'TECHNICAL SUPPORT' section containing 'หน้าหลัก' (28) and 'เรื่องร้องเรียนจาก สป.น.' (1), and an 'ADMINISTRATOR' section with various management options. The main area is titled 'ค้นหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์'. It contains a search form with fields for 'เลขที่เรื่อง' (Case No.), 'เลขประจำตัวประชาชน' (ID No.), 'ชื่อผู้ร้อง' (Complainant Name), 'นามสกุลผู้ร้อง' (Complainant Surname), 'ประเภทข้อร้องเรียน' (Complaint Type), 'หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน' (Target Agency), 'ท้องที่ / สถานที่' (Location), 'จังหวัด' (Province), 'อำเภอ' (District), 'ตำบล' (Sub-district), 'วันที่แจ้งเรื่อง (ตั้งแต่วันที่)' (Date Reported), '(ถึงวันที่)' (Until Date), 'ช่องทาง' (Channel), 'สถานะ' (Status), and 'ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ' (Assign to responsible agency). Below the form are buttons for 'ค้นหา' (3), 'ยกเลิก' (4), and 'แจ้งเรื่องใหม่' (5). A callout '2' points to the form area. Below the form is a table showing search results. A callout '6' points to the table. The table has columns: 'เลขที่เรื่อง', 'วันที่แจ้งเรื่อง', 'ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง', 'ประเภทเรื่อง', 'ช่องทาง', 'เรื่องด่วน', 'สถานะ', and actions. One result is shown for case 62082100015, reported on 21/08/2562, about a complaint about a land dispute. At the bottom, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries' and has 'Previous', '1', and 'Next' navigation links.

เลขที่เรื่อง	วันที่แจ้งเรื่อง	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	ช่องทาง	เรื่องด่วน	สถานะ	
62082100015	21/08/2562 11:35:08	เอกทัศนา สุวรรณศักดิ์	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เนื่องจากการประสบภัยพิบัติ ทางการเกษตร	ระบบสารสนเทศ	ด่วน	ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ	 

รูปที่ 7.1 หน้าจอการค้นหาข้อมูล



8. การเรียกดูและสั่งพิมพ์รายงาน

1. คลิกเมนู “รายงาน”
2. คลิกเลือกรายงานที่ต้องการให้แสดงผล
3. เลือกเงื่อนไขสำหรับการแสดงรายงาน
4. คลิกปุ่ม “Preview” เพื่อแสดงรายงาน
5. คลิกปุ่ม “Cancel” เมื่อต้องการยกเลิกเงื่อนไข

ลำดับ	ชื่อรายงาน
01	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทาง 9 ช่องทาง
02	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามประเด็นปัญหา
03	รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามหน่วยงาน
05	รายงานผลการแก้ไขปัญหายของแต่ละประเภทปัญหา
06	รายงานผลการแก้ไขปัญหายของแต่ละช่องทางการร้องเรียน
07	รายงานสถิติเรื่องร้องเรียน
08	รายงานแสดงรายละเอียดข้อมูลของผู้ร้องเรียน

รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทาง 9 ช่องทาง

ประเภทงาน
ปีงบประมาณ

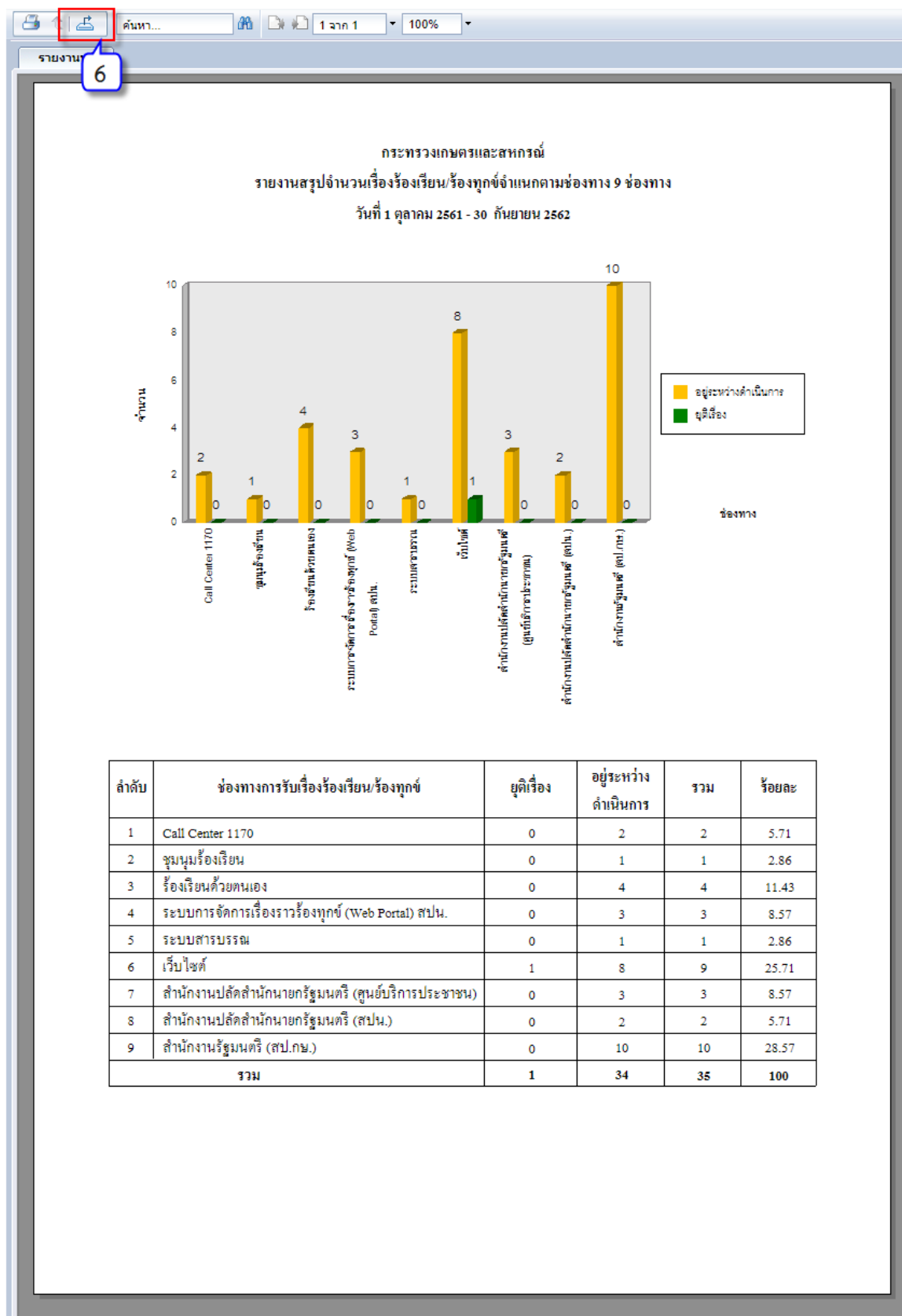
พ.ศ.
2562

Preview Cancel

รูปที่ 8.1 หน้าจอการแสดงผลรายงาน (1)



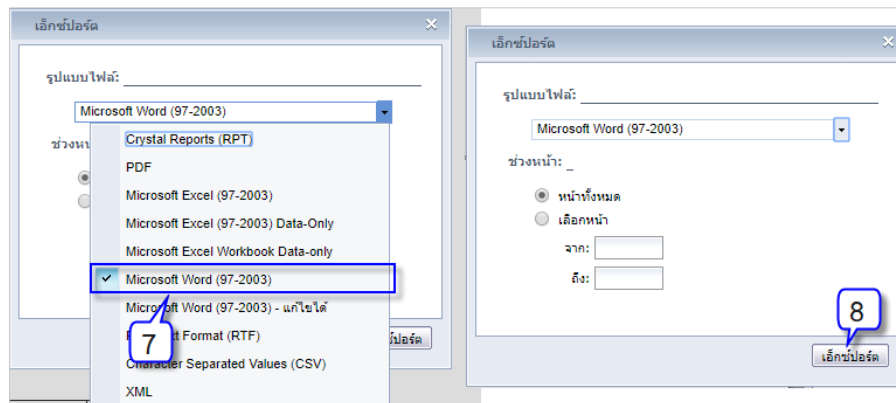
6. หน้า Preview ผลของรายงาน คลิกปุ่ม “” เพื่อ Export ข้อมูล



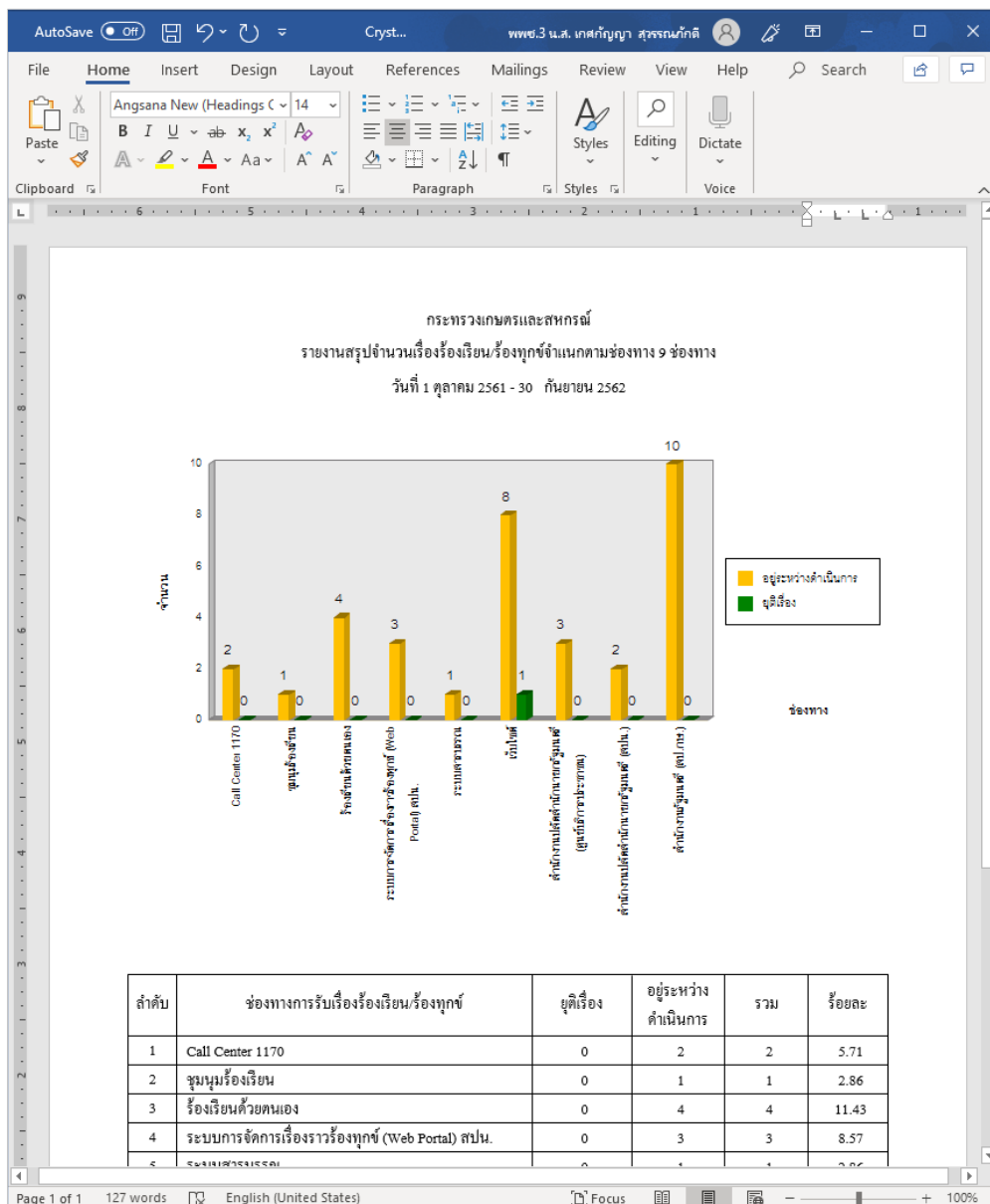
รูปที่ 8.2 หน้าจอการแสดงผลรายงาน (2)



7. เลือกรูปแบบการ Export รายงานเป็น Microsoft Word (97-2003)
8. คลิกปุ่ม “**เอ็กซ์พอร์ต**”



รูปที่ 8.3 หน้าจอขั้นตอนการ export รายงาน



รูปที่ 8.4 ตัวอย่างรายงานที่ Export มาในรูปแบบ File Word



9. การพิมพ์เรื่อง

1. คลิกปุ่ม “” ที่หน้าหลัก

รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอดำเนินการ)

สถานะเรื่อง :

เรื่องทั้งหมด

Show

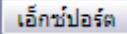
10

 entries

Search:

เลขที่เรื่อง	↑↓	วันที่	↑↓	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง	↑↓	ประเภทเรื่อง	↑↓	ช่องทาง	↑↓	เรื่องด่วน	↑↓	สถานะ	↑↓
62082900013		29/08/2562 15:44:23		นิภาพร รัตนภาส		ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนสาธารณูปโภคด้านการเกษตร		เว็บไซต์				● ตรวจสอบเบื้องต้น	1 
62082600002		26/08/2562 11:43:51		นิภาพร รัตนภาส		การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส		เว็บไซต์				● ตรวจสอบเบื้องต้น	
62082200004		22/08/2562 15:25:51		เกศ กัญญา สุวรรณภักดิ์		ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการของรัฐ (เขื่อน คลอง ถนน อาคาร)		สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)		ด่วนมาก		● รายงานผล	

รูปที่ 9.1 หน้าหลัก

2. หน้า Preview ผลของรายงาน คลิกปุ่ม “” เพื่อ Export ข้อมูล
3. เลือกรูปแบบการ Export รายงานเป็น “Microsoft Word (97-2003)”
4. คลิกปุ่ม “”



ระบบจับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวง X | ระบบจับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวง X | 1.179.246.109/moac_app/report/ X +

← → ↻ ⓘ Not secure | 1.179.246.109/moac_app/report/preview.aspx?report_id=99&report_values=P_ID||string||

Apps [Project] [Ring] [เล็ก] [Tip-Crystal Report] [รองหัว Skechers Go...] [Eucerine] [Line] [โน้ต]

2

รายงานหลัก

กระทรวงเกษตรและสหกรณ์
แบบฟอร์มแสดงรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

☒ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ☐ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น ☐ ข้อติชม

ส่วนที่ 1. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	
เลขที่เรื่อง/เลขหนังสือ	62082100020,
ประเภท	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการทำตนหลวงเพื่อการเกษตร
เรื่อง	คนไทยคิดแท็ก #PrayforAmazonia เสร้าใจไฟป่าลูกกลม 3 สัปดาห์
รายละเอียด	สำนักข่าวต่างประเทศรายงานว่า ไฟป่ายังคงลุกลามที่พื้นที่ป่าแอมะซอน ต่อเนื่องเข้าสู่สัปดาห์ที่ 3 โดยสถานการณ์ยังไม่สามารถควบคุมเอาไว้ในพื้นที่จำกัดได้ ทำให้ล่าสุดพบว่าดินป่าถูกไฟป่าควายไปแล้วประมาณ 3,000 ตารางกิโลเมตร ขณะที่กลุ่มควันไฟป่าและเถ้าถ่านจากเหตุครั้งนี้ ยังทำให้คนเขาเปาโล ประเทศบราซิล ถูกปกคลุมไปด้วยควันอันตราย องค์การนาซาได้เปิดเผยภาพถ่ายดาวเทียมที่เผยให้เห็นความรุนแรงของเหตุไฟป่า บริเวณพื้นที่ป่าแอมะซอน ป่าฝนที่สำคัญของโลก ที่สถานการณ์ยังคงรุนแรงอย่างต่อเนื่อง จากภาพถ่ายมุมสูงทำให้เห็นว่ากลุ่มควันไฟปกคลุมหนาแน่น โดยเฉพาะพื้นที่แนวชายป่าที่อยู่ใกล้กับหัวเมืองหลักๆ ของรัฐ และขณะนี้สถานการณ์ไฟป่ายังไม่สามารถควบคุมได้
ชื่อผู้ร้องทุกข์ที่อยู่	รองศาสตราจารย์เอกกัญญา สุวรรณภักดี 104/247 ซ.แจ้งวัฒนะ 14 ตำบล บางขุนเทียน อำเภอ จอมทอง
วัน - เวลาที่พบปัญหา	วันที่ 21/8/2019 เวลา 12:03 น.
โทรศัพท์	025754839, 0885555559
E-mail	new_mynew@gmail.com
ส่วนที่ 2. การดำเนินการ	
ลำดับ	รายละเอียด
1	ส่งต่อหน่วยงาน --- กรมฝนหลวงและการบินเกษตร
2	รายงานผล

เลือกโปรแกรม

รูปแบบไฟล์: Microsoft Word (97-2003)

ช่วงหน้า:
หน้าทั้งหมด
เลือกหน้า
จาก:
ถึง:
เลือกโปรแกรม

3

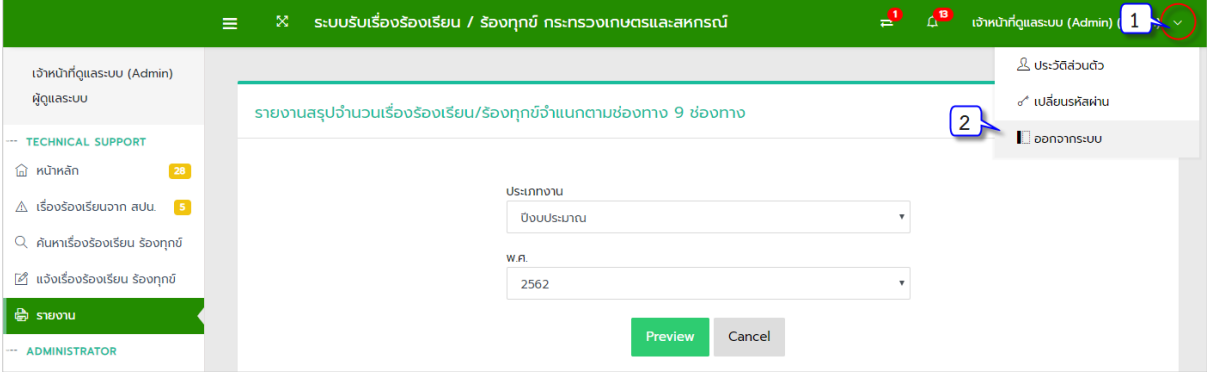
4

รูปที่ 9.2 การพิมพ์เรื่อง



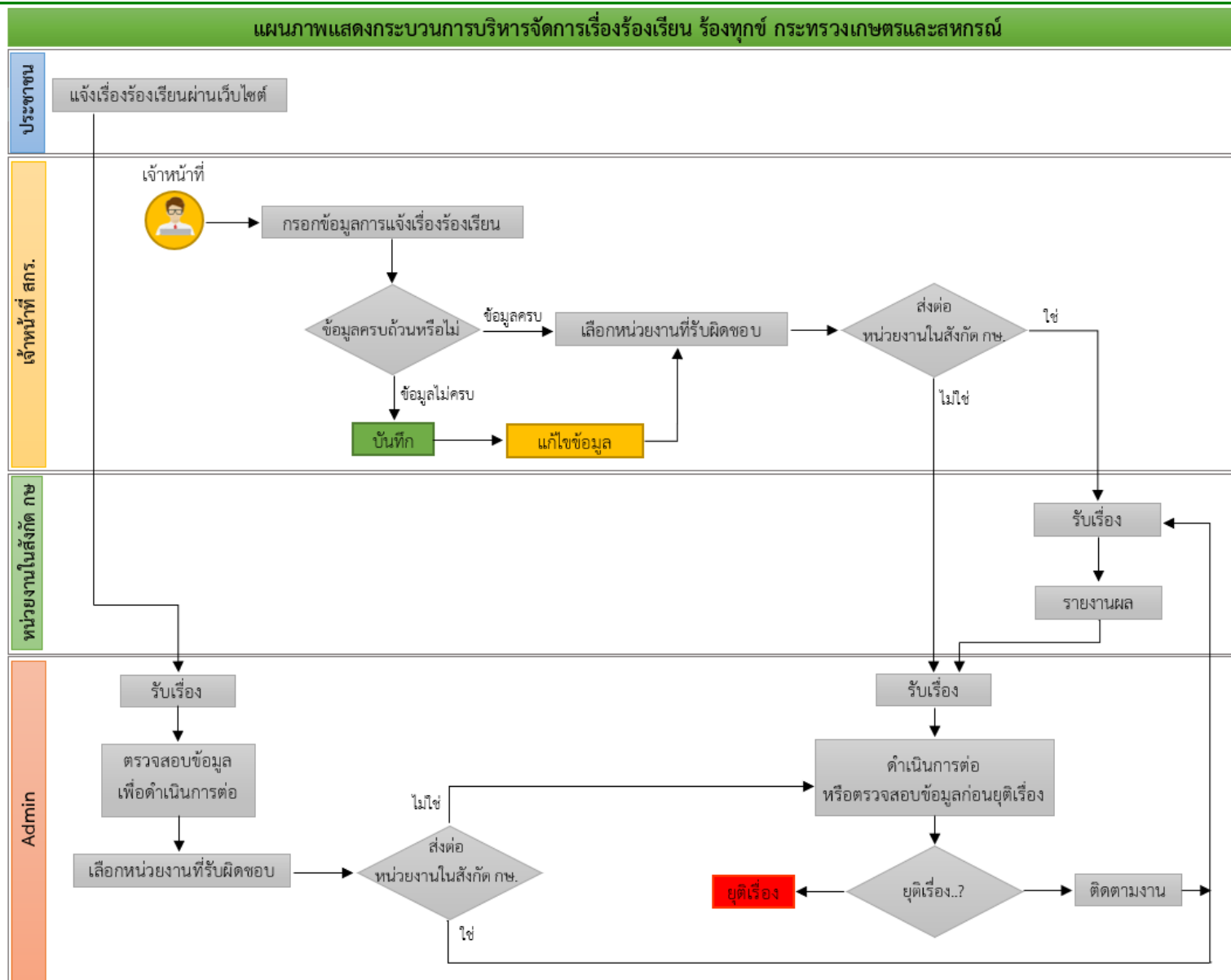
10. การออกจากระบบ

1. คลิกสัญลักษณ์  มุมบนขวาของหน้าจอ
2. คลิกปุ่ม “ออกจากระบบ”



The screenshot shows a web application interface for the Ministry of Agriculture and Cooperatives. The top navigation bar is green and contains the text 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์' and a user profile dropdown for 'เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin)' with a red circle and the number '1' around the logout icon. The left sidebar has a 'ADMINISTRATOR' section with a 'รายงาน' (Report) button. The main content area displays 'รายงานสรุปจำนวนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จำแนกตามช่องทาง 9 ช่องทาง' and a table with columns for 'ประเภทงาน' (Work Type) and 'พ.ศ.' (Buddhist Era). The 'ประเภทงาน' dropdown is set to 'อิงงบประมาณ' and the 'พ.ศ.' dropdown is set to '2562'. There are 'Preview' and 'Cancel' buttons at the bottom of the table. A blue circle with the number '2' highlights the 'ออกจากระบบ' (Logout) button in the user profile dropdown.

รูปที่ 10.1 หน้าจอการออกจากระบบ





11. การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

11.1 การสร้างเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

- 1.คลิกเมนู “แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์”
- 2.กรอกรายละเอียดตามฟิลด์ที่กำหนด

รูปที่ 11.1 หน้าจอการแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ข้อมูลการแจ้งเรื่องถูกแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน/ เสนอแนะ การบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียนแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 ผู้ร้องเรียนเคยมีประวัติการแจ้งเรื่องในระบบแล้ว : ให้ผู้ใช้งานดำเนินการดังนี้

- 1.คลิกปุ่ม “เลือก”
- 2.พิมพ์ชื่อ หรือ นามสกุลของผู้ร้องเรียน
- 3.คลิกปุ่ม “ค้นหา”
- 4.คลิกปุ่ม “เลือก”

รายชื่อของผู้ติดต่อเดิมจะเข้ามาอยู่ในส่วนที่ 1 โดยอัตโนมัติ



รูปที่ 11.2 หน้าจอการบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียน กรณีที่ 1

กรณีที่ 2 เป็นผู้ร้องเรียนใหม่ที่ไม่เคยมีประวัติการแจ้งเรื่องในระบบ: ให้ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด โดยเครื่องหมาย “*” หมายถึงเป็นฟิลด์บังคับกรอก

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เสนอแนะ

เลขประจำตัวประชาชน	คำนำหน้า :	ชื่อ *	นามสกุล *
	นาย	ประชา	คำดี
เพศ :	อายุ (ปี):	อาชีพ :	หน่วยงาน :
ชาย	56	ทำสวนผลไม้	
ที่อยู่ปัจจุบัน :			
102/1 หมู่ 1			
จังหวัด :	อำเภอ :	ตำบล :	รหัสไปรษณีย์ :
เลย	หนองหิน	ตาบ่	42190
โทรศัพท์บ้าน :	โทรศัพท์มือถือ :	โทรสาร :	Email :
	0885472156		pracha@gmail.com

รูปที่ 11.3 หน้าจอการบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียน กรณีที่ 2



ส่วนที่ 2 รายละเอียด มีการแบ่งฟิลด์การกรอกข้อมูลตามประเภทการแจ้ง ดังนี้

ประเภทการแจ้ง >> เรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

วันที่แจ้งเรื่อง :
27/8/2562 19:14:53

ประเภทการแจ้ง *
เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับเรื่อง *
ร้องเรียนด้วยตนเอง

ความเร่งด่วน *
ด่วน

ประเภทข้อร้องเรียน *
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ

กรณีขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เมื่อราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ เช่น ผลไม้ต่างๆ หรือ พืชเศรษฐกิจ (ยางพารา ปาล์มน้ำมัน ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง) รวมทั้ง ราคาผลผลิตด้านปศุสัตว์และประมง

เรื่อง *
แก้วมังกรล้นตลาด ขายส่งกิโลละ 2 บาท จึงต้องนำมากองขายอยู่ริมถนน อ.หนองหิน จ.เลย ในราคา 15 โล 100 บาท วอนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยดูแล

รายละเอียด *
นางทองกาน ศรีมงคล อายุ 54 ปี เพศว่า ปลูกแก้วมังกรกว่า 20 ไร่ จำนวนกว่า 3,000 ผล ลงทุนไปเยอะ มาปีนี้ราคาแก้วมังกรตกต่ำที่สุดเท่าที่เคยปลูกขาย เหลือกิโลละ 2 บาท ขายแทบไม่เหลืออะไร สาเหตุเพราะชาวสวนเกษตรกรที่เคยปลูกมันสำปะหลัง ข้าวโพด อ้อย หันมาปลูกแก้วมังกรกันเยอะจนล้นตลาด ทำให้ราคาตก
รวมทั้ง พ่อค้าคนกลางมารับซื้อถึงที่สวนทุกขนาดทุกไซส์ ในราคากิโลละ 2 บาท เอาไปขายส่งต่ออีก 10 บาท จะไม่ขายก็ได้ เพราะลงทุนไปแล้ว เลยเอามากองขายริมถนนสายหลัก อ.หนองหิน-อ.ภูกระดึง 5 กิโลเมตร 100 บาท จนถึง 15 กิโลเมตร 100 บาท แล้วแต่ขนาดเล็กใหญ่ คนที่ขับรถสัญจรผ่านไปมาแวะซื้อดีดมือไม่พามาขายคนละ 3-5 กิโล บางรายกดขี่ราคา ก็ยังพอได้กำไรคืนทุนนิดหน่อย

หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน *
กรมส่งเสริมการเกษตร

วันเวลาที่พบปัญหา :
27/08/2562 12:18:00

ท้องที่ / สถานที่ :
ถนนที่ 10 สาย อ.หนองหิน-อ.ภูกระดึง หมู่ 1

จังหวัด :
เลย

อำเภอ :
หนองหิน

ตำบล :
ตาบ่

สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ *
ฝากหน่วยงานที่รับผิดชอบ ช่วยลงนามดูแล ไม่อย่างนั้นชาวสวนที่ปลูกแก้วมังกรอาจขาดทุนเป็นหนี้เป็นสินหมดตัวแน่

ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ *
จดหมาย

ตำบล อำเภอ จังหวัด
ตาบ่ อำเภอ จังหวัด

เอกสารแนบ
ขนาดไฟล์ ไม่เกิน 5 MB
คำอธิบาย
บันทึกไฟล์แนบ

ชื่อไฟล์เอกสาร	คำอธิบาย
08-27-19 7-38-28 PM.png	ภาพประกอบ
1558411074851.png	ข้อมูลผู้ร้อง

รูปที่ 11.4 การกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในส่วนที่ 2 ประเภทร้องเรียนร้องทุกข์

- การแนบไฟล์ในส่วนที่ 2 ผู้ใช้งานสามารถแนบไฟล์ได้ครั้งละ 1 ไฟล์ ที่มีขนาดไม่เกิน 5 MB แต่ไม่จำกัดจำนวนไฟล์ และระบบบังคับให้ระบุคำอธิบายของไฟล์ทุกครั้งเพื่อความชัดเจนในความหมายของไฟล์ที่แนบเข้าสู่ระบบ



ประเภทการแจ้ง >> ข้อเสนอแนะความคิดเห็น หรือข้อติชม

 ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

วันที่แจ้งเรื่อง :
27/8/2562 19:14:53

ประเภทการแจ้ง *
ข้อเสนอแนะความคิดเห็น

ช่องทางที่รับเรื่อง *
ร้องเรียนด้วยตนเอง

ความเร่งด่วน *
ด่วน

ประเภทข้อร้องเรียน *
ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ

กรณีขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เมื่อราคาผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ เช่น ผลไม้ต่างๆ หรือ พืชเศรษฐกิจ (ยางพารา ปาล์มน้ำมัน ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง) รวมทั้ง ราคาผลผลิตด้านปศุสัตว์และประมง

เรื่อง *
แก้วมังกรล้นตลาด ขายส่งกิโลละ 2 บาท ซึ่งต้องนำมากองขายอยู่ริมถนน อ.หนองหิน จ.เลย ในราคา 15 โล 100 บาท วอนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องช่วยเหลือ.

รายละเอียด *
นางทองกาน ศรีมงคล อายุ 54 ปี เพศว่า ปลุกแก้วมังกรกว่า 20 ไร่ จำนวนกว่า 3,000 หลักลงทุนไปเยอะ มาปีนี้ราคาแก้วมังกรตกต่ำที่สุดเท่าที่เคยปลูกขาย เหลือกิโลละ 2 บาท ขายแทบไม่เหลืออะไร สาเหตุเพราะชาวสวนเกษตรกรที่เคยปลูกมันสำปะหลัง ข้าวโพด อ้อย หันมาปลูกแก้วมังกรกันเยอะจนล้นตลาด ทำให้ราคาตก
รวมทั้ง พ่อค้าคนกลางมารับซื้อทั้งที่สวนทุกขนาดทุกไซส์ ในราคากิโลละ 2 บาท เอาไปขายส่งต่อกิโลละ 10 บาท จะไม่ขายก็ไม่ได้ เพราะลงทุนไปแล้ว เลยเอามากองขายริมถนนสายหลัก อ.หนองหิน-อ.ภูกระดึง 5 กิโลเมตร 100 บาท จนไปถึง 15 กิโลเมตร 100 บาท แล้วแต่ขนาดเล็กใหญ่ คนที่ขับรถสัญจรผ่านไปมาแวะซื้อติดไม้ติดมือไปฝากญาติคนละ 3-5 กิโล บางรายยกตะกร้าก็มี ก็ยังพอได้กำไรคืนทุนนิดหน่อย

หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน *
กรมส่งเสริมการเกษตร

วัน-เวลาที่พบปัญหา :
27/08/2562 12:18:00

รูปที่ 11.5 การกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในส่วนที่ 2 ประเภทข้อเสนอแนะความคิดเห็น หรือข้อติชม



ส่วนที่ 3 การดำเนินงาน

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ให้การ *
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนงาน และหาแนวทางแก้ไขในระยะยาวด้วย

การส่งต่อ * หน่วยงาน : กรมส่งเสริมการเกษตร

หน่วยงานในสังกัด กษ.

เลขที่หนังสือเข้า : กษ125/2362ลว25ลค62 ลงวันที่ : 23/08/2562 แนบไฟล์ : 83_web_application_architecture.png

เลขที่หนังสือออก : กษ126/2562ลว27ลค62 ลงวันที่ : 27/08/2562 แนบไฟล์ : ไฟล์แบบ.jpg

บันทึก ส่งต่อ ยกเลิก

รูปที่ 11.6 การกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนในส่วนที่ 3

เมื่อเจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลมาถึงส่วนที่ 3 การดำเนินงาน ดังรูปที่ 11.6 เป็นส่วนที่เจ้าหน้าที่ต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อภารกิจ 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลยังไม่ครบถ้วน ให้คลิกปุ่ม “บันทึก” หมายถึง ข้อมูลจะอยู่ในสถานะ “ตรวจสอบเบื้องต้น” และยังคงอยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่เป็นคนสร้างเรื่อง สามารถดูเรื่องได้จากหน้าหลักดังรูปที่ 11.8

และเมื่อผู้ใช้งานต้องการเพิ่มเติมข้อมูล หรือปรับปรุงข้อมูลเพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการอีกครั้ง ให้เข้าไปแก้ไขข้อมูลเรื่อง โดยการคลิกปุ่ม “แก้ไขข้อมูล” ในหน้ารายละเอียดเรื่อง แล้วทำการส่งต่อหน่วยงานตามขั้นตอนต่อไป

2. กรอกข้อมูลเรียบร้อย ครบถ้วน และต้องการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบให้ผู้ใช้งานเลือกข้อมูลการส่งต่อในระบบให้ถูกต้อง โดยได้แยกกลุ่มของหน่วยงานหลักออกเป็น 3 กลุ่ม ดังรูปที่ 11.7

การส่งต่อ * หน่วยงาน : กรมวิชาการเกษตร

หน่วยงานหลัก

หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.
หน่วยงานในสังกัด กษ.
หน่วยงานภายนอก

หน่วยงานรอง

รูปที่ 11.7 ตัวอย่างแสดงหน่วยงานส่งต่อ



- ขั้นตอนการเลือกหน่วยงานเพื่อการส่งต่อเรื่องร้องเรียน

กรณีที่ 1 เมื่อผู้ใช้งานเลือก หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. หรือ หน่วยงานภายนอก

แล้วคลิกปุ่ม “**ส่งต่อ**” หมายถึงเป็นการระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจริงแต่ไม่ได้ใช้งานระบบนี้ เรื่องร้องเรียนจะอยู่ที่ Admin เพื่อดำเนินการต่อเรื่องดังกล่าวไปจนกระทั่งยุติเรื่อง เรื่องนี้จะหายไปจากหน้าหลักของเจ้าหน้าที่

กรณีที่ 2 เมื่อผู้ใช้งานเลือก หน่วยงานในสังกัด กษ.

แล้วคลิกปุ่ม “**ส่งต่อ**” หมายถึงเป็นการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ใช้งานระบบนี้โดยอัตโนมัติ สถานะเรื่องเป็น “ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ” ดังรูปที่ 11.8

และเมื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่อง สถานะจะเปลี่ยนเป็น “หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ” หากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตอบกลับ สถานะจะเปลี่ยนเป็น “รายงานผล” ผู้ใช้งานสามารถเห็นได้จากหน้าหลักเสมอ จนกระทั่ง Admin มีการยุติเรื่อง เรื่องนี้จะหายไปจากหน้าหลัก

The screenshot displays a web application for managing complaints. On the left is a sidebar with navigation links: 'กดลบ ผู้ดูแลระบบ', 'ผู้ดูแลระบบ', 'เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ สสร', 'TECHNICAL SUPPORT', 'หน้าหลัก' (highlighted with a red bar and a '3' badge), 'ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์', 'แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ADMINISTRATOR', 'จัดการข่าว/ประกาศ', 'จัดการคำถามที่พบบ่อย', 'จังหวัด/อำเภอ/ตำบล', 'ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน', and 'เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง'. The main content area is titled 'รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอดำเนินการ)' and features a search bar and a 'Show 10 entries' dropdown. Below this is a table with the following columns: 'เลขที่เรื่อง', 'วันที่', 'ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง', 'ประเภทเรื่อง', 'ช่องทาง', 'เรื่องด่วน', 'สถานะ', and an icon column. Three entries are visible:

เลขที่เรื่อง	วันที่	ชื่อ-นามสกุลผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	ช่องทาง	เรื่องด่วน	สถานะ	Icon
62083000002	30/08/2562 09:41:03	ประยา คำดี	ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ด่วน	รายงานผล	📄
62082700005	27/08/2562 20:06:11	พรธนา คำพ	อึกฏหมายด้านการประมง	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ด่วนที่สุด	ส่งหน่วยงานอื่นรับผิดชอบ	📄
62082700004	27/08/2562 19:14:53	ประยา คำดี	ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ด่วน	ตรวจสอบเบื้องต้น	📄

At the bottom, it says 'Showing 1 to 3 of 3 entries' and includes a legend: 'คำอธิบายสถานะสี : ● อยู่ในระยะเวลาดำเนินการ ● แจ้งเตือนก่อนครบกำหนด ● ครบกำหนด'. Navigation buttons 'Previous', '1', and 'Next' are also present.

รูปที่ 11.8 ตัวอย่างหน้าหลักแสดงงานในความรับผิดชอบ



11.2 การรับเรื่อง

ที่หน้าหลัก ผู้ใช้งานจะเห็นรายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ข้อเสนอแนะความคิดเห็น ข้อติชม ที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ต้องดำเนินการต่อ โดยเมื่อผู้ใช้งานคลิกที่ “รหัสเรื่อง” ก็ถือเป็นการรับเรื่องโดยอัตโนมัติ

กวดสอบ ผู้ดูแลระบบ
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก 8

เรื่องร้องเรียนจาก สป. 4

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาชน

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้

รายการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ (รอดำเนินการ)

สถานะเรื่อง : เรื่องทั้งหมด

Show 10 entries Search:

เลขที่เรื่อง	วันที่	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้อง	ประเภทเรื่อง	ช่องทาง	เรื่อง	สถานะ	
62083000019	30/08/2562 15:15:46	กรรณิภา คำมุงคุณ	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ	เว็บไซต์		กรอก คำร้อง	
62083000018	30/08/2562 15:14:30	กรรณิภา คำมุงคุณ	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อดำเนินการเกษตร	เว็บไซต์		กรอก คำร้อง	
62083000012	30/08/2562 14:32:03	กรรณิภา คำมุงคุณ	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (พืชรุกรานจากต่างประเทศ ฯลฯ)	เว็บไซต์		กรอก คำร้อง	
62083000005	30/08/2562 11:30:32	กรรณิภา คำมุงคุณ	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการกำหนดพื้นที่เพื่อการเกษตร	เว็บไซต์	ด่วน มาก	ส่ง หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	
62083000001	30/08/2562 09:33:55	กรรณิภา คำมุงคุณ	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร	เว็บไซต์	ด่วน มาก	ส่ง หน่วยงาน ที่รับผิดชอบ	

Showing 1 to 8 of 8 entries

คำอธิบายสถานะสี : ● อยู่ในระยะดำเนินการ ● แจ้งเตือนก่อนครบกำหนด ● ครบกำหนด

Previous 1 Next

รูปที่ 11.9 ตัวอย่างการรับเรื่อง



11.3 การดำเนินการและส่งต่องาน

เมื่อผู้ใช้งานได้คลิกกรหัสเรื่องที่หน้าแรก เพื่อรับเรื่องแล้ว ระบบจะแสดงหน้ารายละเอียดเรื่องดังรูปที่ 11.10 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล หากต้องการเพิ่มเติม หรือปรับปรุงข้อมูลให้กดปุ่ม “แก้ไขข้อมูล” ด้านล่างเพื่อดำเนินการดังกล่าว



แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
62083100001

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เสนอแนะ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เสนอแนะ

เลขประจำตัวประชาชน : 3800700173011

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวเกศกัญญา สุวรรณศักดิ์

อาชีพ :

หน่วยงาน :

ที่อยู่ : 102/25 ลุมพินี 10 ตำบล สะพานสูง อำเภอ กรุงเทพมหานคร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10240

โทรศัพท์บ้าน : 025754839

โทรศัพท์มือถือ : 0885555559

โทรสาร : 025754840

อายุ (ปี) :

Email : new_mynew@gmail.com

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

วันที่แจ้งเรื่อง : 31/8/2562 14:09:02

สถานะเรื่อง : ตรวจสอบเบื้องต้น

ประเภทการแจ้ง : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับเรื่อง : เว็บไซต์

ความเร่งด่วน :

ประเภทข้อร้องเรียน : ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ

เรื่อง : ราคาบังคับตกต่ำ

รายละเอียด : นายวิชัย ประพุทธธีธรรม ประธานกลุ่มเกษตรกรผลิตมังคุดตำบลบางนายสี อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา ได้รับแจ้งกล่าวถึงปัญหาราคาผลผลิตมังคุด จ.พังงา ที่ตกต่ำอย่างหนัก โดยวันนี้เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถจำหน่ายผลผลิตได้ เพราะพ่อค้าคนกลาง และกลุ่มนายทุนที่รับซื้อมังคุดเพื่อส่งออกงดรับซื้อชั่วคราว เนื่องจากผลผลิตที่ออกสู่ตลาดมากกว่าปกติ โดยคาดว่าแต่ละวันมีผลผลิตมังคุดในจังหวัดพังงาจากทั้ง 8 อำเภอ มากกว่าวันละ 200 ตัน

หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน : กรมส่งเสริมการเกษตร

วันเวลาที่พบปัญหา : 31/8/2562 12:35:00

ท้องที่ / สถานที่ :

จังหวัด : นครศรีธรรมราช

อำเภอ : ชะอวด

ตำบล : ชะอวด

สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ : ยากให้ดำเนินการแก้ไขเร่งด่วนและระยะยาว

ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ : จดหมาย : ตำบล อำเภอ จังหวัด

เอกสารแนบ

ชื่อไฟล์เอกสาร

คำอธิบาย

ผู้อัปโหลด

O2.doc

ข้อมูลเกษตรกรที่เดือดร้อน

ประชาชน

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ :

การส่งต่อ :

หน่วยงาน :

เลขที่หนังสือเข้า :

ลงวันที่ :

แบบไฟล์ :

เลขที่หนังสือออก :

ลงวันที่ :

แบบไฟล์ :

บันทึกโดย : ประชาชน 31/8/2562 14:09:02

แก้ไขโดย : ประชาชน 31/8/2562 14:09:02

+ เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ

Click

ยุติเรื่อง

แก้ไขข้อมูล

ลบข้อมูล

รูปที่ 11.10 ตัวอย่างการปรับปรุงข้อมูล

- ขั้นตอนการเลือกหน่วยงานเพื่อการส่งต่อเรื่องร้องเรียน จะอยู่ในส่วนที่ 3 การดำเนินงาน



☑ ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ *

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วางแผนงาน และหาแนวทางแก้ไขในระยะยาวด้วย

การส่งต่อ *

หน่วยงานในสังกัด กษ. กรมส่งเสริมการเกษตร

เลขที่หนังสือเข้า : กษ125/2362ลว25สค62 ลงวันที่ : 23/08/2562 แนบไฟล์ : 83_web_application_architecture.png + -

เลขที่หนังสือออก : กษ126/2562ลว27สค62 ลงวันที่ : 27/08/2562 แนบไฟล์ : ไฟล์แบบ.jpg + -

บันทึก ส่งต่อ ยกเลิก

รูปที่ 11.11 ตัวอย่างการส่งต่องาน

เมื่อเจ้าหน้าที่ปรับปรุงข้อมูลข้อมูลเรียบร้อย ครบถ้วนแล้ว และต้องการส่งต่องานไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ ให้ผู้ใช้งานเลือกข้อมูลการส่งต่อในระบบให้ถูกต้อง โดยได้แยกกลุ่มของหน่วยงานหลักออกเป็น 3 กลุ่ม ดังรูปที่ 11.12

การส่งต่อ * หน่วยงาน : หน่วยงานรอง

หน่วยงานหลัก หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.

หน่วยงานในสังกัด กษ.

หน่วยงานภายนอก

กรมวิชาการเกษตร

รูปที่ 11.12 ตัวอย่างแสดงหน่วยงานส่งต่อ

กรณีที่ 1 เมื่อผู้ใช้งานเลือก หน่วยงานในสังกัด สป.กษ. หรือ หน่วยงานภายนอก แล้วคลิกปุ่ม “ส่งต่อ” หมายถึงเป็นการระบุหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจริงแต่ไม่ได้ใช้งานระบบนี้ เรื่องร้องเรียนจะยังคงอยู่ในความรับผิดชอบของ Admin เพื่อให้ Admin ดำเนินการต่อจนยุติเรื่อง เรื่องนี้จะหายไปจากหน้าหลักของเจ้าหน้าที่

กรณีที่ 2 เมื่อผู้ใช้งานเลือก หน่วยงานในสังกัด กษ. แล้วคลิกปุ่ม “ส่งต่อ” หมายถึงเป็นการส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ใช้งานระบบนี้โดยอัตโนมัติ สถานะเรื่องเป็น “ส่งต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ” และเมื่อเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายรับเรื่อง สถานะจะเปลี่ยนเป็น “หน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการ” หากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตอบกลับ สถานะจะเปลี่ยนเป็น “รายงานผล” ผู้ใช้งานสามารถเห็นได้จากหน้าหลักเสมอ จนกว่าจะมีการยุติเรื่อง เรื่องนี้จะหายไปจากหน้าหลักของเจ้าหน้าที่



11.4 การติดตามงาน

กรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบมีการรายงานผลล่าช้า หรือ ข้อมูลไม่ครบถ้วนผู้ใช้งานสามารถติดตามการดำเนินงานไปยังหน่วยงานนั้นๆ ที่หน้ารายละเอียดเรื่อง ให้ผู้ใช้งานทำตามขั้นตอนดังนี้

1. คลิกปุ่ม “+ เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ” ในส่วนที่ 3 การดำเนินงาน
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
3. คลิกปุ่ม “บันทึกการดำเนินการ”

+ เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ 1			
การดำเนินการ # 2	31/08/2562 14:52:05	เจ้าหน้าที่ กรมชลประทาน	กรมชลประทาน
ได้ทำการตรวจสอบ และส่งต่องานไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว รอการตอบกลับ			
mobile.png			
การดำเนินการ # 1	31/08/2562 14:49:18	ทดสอบ ผู้ดูแลระบบ	สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
ส่งต่อหน่วยงาน --- กรมชลประทาน			

การดำเนินการ 2

หน่วยงาน
กรมชลประทาน

การดำเนินการ *

ขอข้อมูลเพิ่มเติม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนบไฟล์ :
เลือกไฟล์

บันทึกการดำเนินการ ยกเลิก

รูปที่ 11.13 ตัวอย่างการติดตามงาน



11.5 การยุติเรื่อง

ผู้ใช้งานสามารถคลิกปุ่ม “**ยุติเรื่อง**” ที่หน้ารายละเอียดได้เมื่อต้องการยุติเรื่อง

แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
62083100001

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เลขแนะ

ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เลขแนะ

เลขประจำตัวประชาชน : 3800700173011

ชื่อ-นามสกุล : นางสาวเกศกัญญา สุวรรณภักดิ์

เพศ : หญิง

อายุ (ปี) :

อาชีพ :

หน่วยงาน :

ที่อยู่ : 102/25 หมู่ที่ 10 ตำบล สะพานสูง อำเภอ กรุงเทพมหานคร จังหวัด กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10240

โทรศัพท์บ้าน : 025754839

โทรศัพท์มือถือ : 0885555559

โทรสาร : 025754840

Email : new_mynew@gmail.com

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

วันที่แจ้งเรื่อง : 31/8/2562 14:09:02

สถานะเรื่อง : ตรวจสอบเบื้องต้น

ประเภทการแจ้ง : เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ช่องทางที่รับเรื่อง : เว็บไซต์

ความเร่งด่วน :

ประเภทข้อร้องเรียน : ราคาส่งการผลิตเกษตรตกต่ำ

เรื่อง : ราคามังคุดตกต่ำ

รายละเอียด : นายวินัย ประพาศธรรม ประธานกลุ่มเกษตรกรผลิตมังคุดตำบลบางนายสี อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา ได้รับความเสียหายถึงปัญหาการผลผลิตมังคุด จ.พังงา ที่ตกต่ำอย่างหนัก โดยวันนี้เกษตรกรส่วนใหญ่ไม่สามารถจำหน่ายผลผลิตได้ เพราะพ่อค้าคนกลาง และกลุ่มนายทุนที่รับซื้อมังคุดเพื่อส่งออกงดรับซื้อชั่วคราว เนื่องจากผลผลิตที่ออกสู่ตลาดมากกว่าทุกปี โดยคาดว่าแต่ละวันมีผลผลิตมังคุดในจังหวัดพังงาจากทั้ง 8 อำเภอ มากกว่าวันละ 200 ตัน

หน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน : กรมส่งเสริมการเกษตร

วัน-เวลาที่พบปัญหา : 31/8/2562 12:35:00

ท้องที่ / สถานที่ :

จังหวัด : นครศรีธรรมราช

อำเภอ : ชะอวด

ตำบล : ชะอวด

สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ : อยากให้ดำเนินการแก้ไขเร่งด่วนและระยะยาว

ช่องทางที่ต้องการให้แจ้งกลับ : จดหมาย : ตำบล อำเภอ จังหวัด

เอกสารแนบ

ชื่อไฟล์เอกสาร

คำอธิบาย

ผู้อัปโหลด

02.doc

ข้อมูลเกษตรกรที่เดือดร้อน

ประชาชน

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ :

การส่งต่อ :

หน่วยงาน :

เลขที่หนังสือเข้า :

ลงวันที่ :

แบบไฟล์ :

เลขที่หนังสือออก :

ลงวันที่ :

แบบไฟล์ :

บันทึกโดย : ประชาชน 31/8/2562 14:09:02

แก้ไขโดย : ประชาชน 31/8/2562 14:09:02

+ เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ

Click

ยุติเรื่อง

แก้ไขข้อมูล

ลบข้อมูล



รูปที่ 11.14 ตัวอย่างการยุติเรื่อง

12. การรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์จาก สปน.

12.1 การรับเรื่อง

กรณีที่ 1 ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

1. คลิกที่รหัสเรื่อง
2. คลิกปุ่ม “ ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ”
3. กรอกเหตุผล หรือข้อเสนอแนะกรณีที่มารับเรื่องในช่องรายละเอียด
4. คลิกปุ่ม “ บันทึก ”

เรื่องจะหายไปจากหน้าแรกของเจ้าหน้าที่โดยอัตโนมัติ

กดลบ ผู้ดูแลระบบ

ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก

เรื่องร้องเรียนจาก สปน.

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำถามที่พบบ่อย

จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

รายการรับเรื่องร้องเรียนจาก สปน.

Show

10

entries

Search:

ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่	ผู้ถูกร้อง	ประเภทเรื่อง	วัตถุประสงค์	รายละเอียด	ความสั
1	ร01620000105	26/7/2562 23:37		ปลัดสัตว์	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	กดลบส่งเทศบาลนคร	ปกติ
2	ร01620000103	26/7/2562 22:26	test	สังคมและสวัสดิการ	แจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย/ฉุกเฉิน	ร้องเรียนเพื่อคัดค้านการรับซื้อข้าวให้ราคาน้อย ทำให้ไม่ได้กำไร แคมเปญ	ปกติ
3	ร01620000101	26/7/2562 17:53	ตลาดผัก	พืชผล	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	กดลบเทศบาลนคร เรื่องข้าวหรือยางกรับ ไปติดต่อลงทะเบียนที่สำนักงานเกษตรอำเภอในพื้นที่แปลงปลูกไว้หรือเปล่าครับ ขั้นตอนมีการ	ปกติ

เรื่องร้องเรียนจาก สปน.

รหัส

ร01620000101

ประเภทเรื่อง

พืชผล

วัตถุประสงค์การติดต่อ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ถูกร้อง

ตลาดผัก

สาระสำคัญของเรื่อง

กดลบเทศบาลนครเรื่องข้าวหรือยางกรับ ไปติดต่อลงทะเบียนที่สำนักงานเกษตรอำเภอในพื้นที่แปลงปลูกไว้หรือเปล่าครับขั้นตอนมีการยื่นทะเบียนแล้วแต่ยังไม่ได้รับ (ข้าวที่เข้าโครงการต้องปลูกตั้งแต่ 1 พค 57 และครบ) 1. ลงทะเบียนที่ สำนักงานเกษตรอำเภอในพื้นที่แปลงปลูก 2. ลงทะเบียนอำเภอ จะพิมพ์แบบติดต่อประกาศตรวจสอบสิทธิ์...

สถานะ

รับเรื่อง

อันความลับ

ปกติ

นำเข้าระบบ

ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่

เรื่องร้องเรียนจาก สปน.

รหัส

ร01620000105

ประเภทเรื่อง

ปลัดสัตว์

วัตถุประสงค์การติดต่อ

ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ถูกร้อง

กดลบส่งเทศบาลนคร

สาระสำคัญของเรื่อง

รับเรื่อง

สถานะ

ปกติ

อันความลับ

ปกติ

รายละเอียด

ไม่ได้อยู่ในส่วนที่รับผิดชอบ

ยกเลิก

บันทึก



รูปที่ 12.1 ตัวอย่างการยุติเรื่อง

กรณีที่ 2 รับเรื่องเพื่อดำเนินการ

1. คลิกที่รหัสเรื่อง
2. คลิกปุ่ม “ **นำเข้าระบบ**”
3. คลิกปุ่ม “” เรื่องจะเข้าสู่ระบบโดยอัตโนมัติ
4. ระบบแสดงหน้ารายละเอียดข้อมูล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูล และเพิ่มเติมข้อมูลให้สอดคล้องกับระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรฯ จนข้อมูลครบถ้วนดังรูปที่ 12.3
5. คลิกปุ่ม “ **บันทึก**” เรื่องจะเข้าสู่ระบบโดยอัตโนมัติ

เจ้าพนักงาน กรมชลประทาน
เจ้าพนักงานหน่วยงาน

TECHNICAL SUPPORT

หน้าหลัก

เรื่องร้องเรียนจาก สปน.

ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

รายงาน

รายการรับเรื่องร้องเรียนจาก สปน.

Show10entries

Search:

ลำดับ	เลขที่เรื่อง	วันที่	ผู้ถูกร้อง	ประเภทเรื่อง	วัตถุประสงค์	รายละเอียด	ความสืบ
1	กษ026100000001	19/4/2561 14:35		แหล่งน้ำการเกษตร	ร้องเรียน/ร้องทุกข์	ขอความช่วยเหลือเงินยืมยาว เนื่องจากได้รับผลกระทบจาก โครงการอ่างเก็บน้ำจุนขึ้น จึง หวั่นวิตกแทน	ปกติ
2	กษ056000000001	9/11/2560 13:45		กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐใน สังกัดราชการพลเรือนใน พระองค์กฐารัต	แจ้งเบาะแส	การทำงานของพนักงานภาครัฐ การทำงานของพนักงานภาครัฐ การทำงานของพนักงานภาครัฐ การทำงานของพนักงานภาครัฐ การทำงานของพนักงานภาครัฐ การทำงานของพนักงานภาครัฐ	ปกติ

Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous1Next





ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้ร้องเรียน / เสนอแนะ

เลขประจำตัวประชาชน

คำนำหน้า :

ชื่อ *

นามสกุล *

เพศ :

อายุ (ปี)

อาชีพ :

หมายเลขงาน :

ที่อยู่ปัจจุบัน :

จังหวัด :

อำเภอ :

ตำบล :

รหัสไปรษณีย์ :

โทรศัพท์บ้าน :

โทรศัพท์มือถือ :

โทรสาร :

Email :

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

วันที่แจ้งเรื่อง :

ประเภทการแจ้ง *

ช่องทางรับเรื่อง *

ความเร่งด่วน *

ประเภทข้อร้องเรียน *

เรื่อง *

รายละเอียด *

หมายเลขงานที่ต้องการร้องเรียน *

วันที่เวลาที่พบปัญหา :

ท้องที่ / สถานที่ :

จังหวัด :

อำเภอ :

ตำบล :

สิ่งที่ต้องการให้ดำเนินการ *

ช่องทางที่ต้องการให้เร่งกลับ *

เอกสารแนบ

คำอธิบาย

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นให้ดำเนินการ *

การส่งต่อ *

หมายเลขงาน :

วันที่ :

แบบไฟล์ :

เลขที่หนังสือเข้า :

เลขที่หนังสือออก :

วันที่รับแจ้งข้อร้องเรียน :

วันที่รับแจ้งข้อร้องเรียน :

แบบไฟล์ :

แบบไฟล์ :

รูปที่ 12.3 ตัวอย่างหน้ารายละเอียดเรื่องที่มาจาก สเปน.



12.2 การขอเอกสารเพิ่ม

กรณีที่ผู้ใช้งานต้องการขอเอกสารเพิ่มเติมจาก สปน. ให้ผู้ใช้งานคลิกปุ่ม “**ขอเอกสารเพิ่มเติม**” แถบการดำเนินงานจะเพิ่มขึ้น เพื่อส่งข้อมูลคำขอไปยัง สปน. โดยอัตโนมัติ

ส่วนที่ 4 - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (กษ02610000001)

ขอเอกสารเพิ่มเติม

การดำเนินการ 6	เว็บเซอร์วิส กรมชลประทาน รายงานผลการปฏิบัติงาน ถึง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 1111 (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์) ทาง ระบบ เพื่อโปรดทราบ อยู่ระหว่างการรับเรื่อง รายละเอียด : ขอเอกสารเพิ่มเติม เมื่อสักครู่
การดำเนินการ 5	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 1111 แจ้งการดำเนินการเบื้องต้น ถึง () ทาง ด้วยตนเอง เพื่อโปรดทราบ รับงานแล้ว รายละเอียด : ชี้แจงผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องทราบ 19/4/2561 15:37
การดำเนินการ 4	กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 1111 รับเรื่องจากประชาชน ถึง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ 1111 (สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์) ทาง ระบบ เพื่อบันทึกข้อมูล รับงานแล้ว รายละเอียด : ขอความช่วยเหลือเงินเยียวยา 19/4/2561 15:35

รูปที่ 12.4 ตัวอย่างการขอเอกสารเพิ่มเติม



12.3 การรายงานผลการปฏิบัติงานเพิ่มเติม

ผู้ใช้งานสามารถรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของการทำงานได้ ซึ่งข้อมูลการปฏิบัติงานดังกล่าวจะถูกส่งผ่าน Web Service ไปยังระบบกลาง สปน. โดยอัตโนมัติ ตามขั้นตอนดังนี้

1. คลิกปุ่ม “**+ เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ**”
2. กรอกรายละเอียด หากมีเอกสารประกอบ สามารถแนบเอกสารในส่วนนี้ดังรูปที่ 12.6
3. คลิกปุ่ม “**บันทึกการดำเนินการ**”
4. คลิกปุ่ม “**OK**”

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ : รับเรื่อง-ดำเนินการ

การส่งต่อ : หน่วยงานในสังกัด กษ.	หน่วยงาน : กรมชลประทาน	
เลขที่หนังสือเข้า : กษ12/2562	ลงวันที่ : 02/09/2562	แนบไฟล์ :
เลขที่หนังสือออก : กษ13/2562	ลงวันที่ : 03/09/2562	แนบไฟล์ :

บันทึกโดย : เจ้าหน้าที่ กรมชลประทาน 4/9/2562 7:21:11 แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ กรมชลประทาน 4/9/2562 7:25:20

1. + เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ

รูปที่ 12.5 ตัวอย่างการเพิ่มการดำเนินการ (1)

การดำเนินการ

2. การดำเนินการ *

อยู่ระหว่างการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล

แนบไฟล์ :

pic01.png 3. เลือกไฟล์

บันทึกการดำเนินการ ยกเลิก

1.179.246.109 says
รายงานผล เรียบร้อยแล้ว 4. OK

รูปที่ 12.6 ตัวอย่างการเพิ่มการดำเนินการ (2)



เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการรายงานผลข้อมูลแล้วระบบจะขึ้นแถบรายงานผลดังรูปที่ 12.7 และแสดงสถานะการส่ง “ยังไม่รับ” จนกว่าเจ้าหน้าที่ของ สปน. จะเข้ามารับงานค่านี้นี้จึงจะหายไป

ส่วนที่ 3 - การดำเนินการ

สรุปประเด็นที่ดำเนินการ : รับเรื่อง-ดำเนินการ

การส่งต่อ : หน่วยงานในสังกัด กษ.

หน่วยงาน : กรมชลประทาน

เลขที่หนังสือเข้า : กษ12/2562

ลงวันที่ : 02/09/2562

แนบไฟล์ :

เลขที่หนังสือออก : กษ13/2562

ลงวันที่ : 03/09/2562

แนบไฟล์ :

บันทึกโดย : เจ้าหน้าที่ กรมชลประทาน 4/9/2562 7:21:11

แก้ไขโดย : เจ้าหน้าที่ กรมชลประทาน 4/9/2562 7:25:20

+ เพิ่มข้อมูลการดำเนินการ

การดำเนินการ # 1

📅 04/09/2562 11:13:52

👤 เจ้าหน้าที่ กรมชลประทาน

📁 กรมชลประทาน

อยู่ระหว่างการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล (ยังไม่รับ)

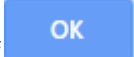
🖼️ pic01.png

รูปที่ 12.7 ตัวอย่างแถบข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงาน



12.4 การยุติเรื่อง

เมื่อเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการกับเรื่องจนสามารถยุติเรื่องในความรับผิดชอบได้แล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. คลิกปุ่ม “”
2. คลิกปุ่ม “” เพื่อยืนยันการยุติเรื่อง
3. คลิกปุ่ม “”

เจ้าหน้าที่ สปน. จะเห็นสถานะการยุติเรื่องจากหน่วยงานในระบบกลาง สปน. เป็นการรับทราบผลการสิ้นสุดการดำเนินการจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนที่ 4 - สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (กษ05600000001)

ขอเอกสารเพิ่มเติม

การดำเนินการ 5	เว็บไซต์ กรมชลประทาน รายงานผลการปฏิบัติงาน ถึง กนกพรรณ ชำนาญกิจ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์) ทาง ระบบ เพื่อโปรดทราบ อยู่ระหว่างการรับเรื่อง รายละเอียด : อยู่ระหว่างการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบข้อมูล pic01.png (เอกสารประกอบ - เอกสารประกอบ) 2 นาทีที่ผ่านมา
การดำเนินการ 4	นางสาวกนกพรรณ ชำนาญกิจ รับเรื่องจากประชาชน ถึง กนกพรรณ ชำนาญกิจ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์) ทาง ระบบ เพื่อบันทึกข้อมูล รับงานแล้ว รายละเอียด : ประชาชนติดต่อตามผล 9/11/2560 15:11
การดำเนินการ 3	นางสาวกนกพรรณ ชำนาญกิจ ประสานงาน ถึง เว็บไซต์ กรมชลประทาน (กรมชลประทาน) รายละเอียด : ส่งงาน 9/11/2560 14:17
การดำเนินการ 2	นางสาวกนกพรรณ ชำนาญกิจ ประสานงาน ถึง กนกพรรณ สิริชัยนันท์ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์) ทาง ระบบ เพื่อโปรดพิจารณา อยู่ระหว่างการรับเรื่อง รายละเอียด : ส่งงาน สืบสน 9/11/2560 14:16
การดำเนินการ 1	นางสาวกนกพรรณ ชำนาญกิจ รับเรื่องจากประชาชน ถึง กนกพรรณ ชำนาญกิจ (กรมตรวจบัญชีสหกรณ์) ทาง ระบบ เพื่อบันทึกข้อมูล รับงานแล้ว รายละเอียด : รับแจ้งเรื่องจากประชาชน 9/11/2560 13:45

1.179.246.109 says
ยุติเรื่องเรียบร้อยแล้ว
OK

คุณต้องการยุติเรื่อง?
ยุติ ยกเลิก

1
ยุติเรื่อง แก้ไขข้อมูล

รูปที่ 13.9 ตัวอย่างการยุติเรื่อง



13. การจัดการข้อมูลพื้นฐาน

13.1 จัดการข่าว/ประกาศ

1. คลิกที่เมนู “จัดการข่าว/ประกาศ”
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. คลิกปุ่ม “แก้ไข” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “ลบ” เมื่อต้องการลบข้อมูล

The screenshot shows a web application interface for managing news and announcements. The top navigation bar is green and contains the text 'ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์' and 'เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Admin) (admin)'. The left sidebar menu is titled 'ADMINISTRATOR' and includes the following items: 'จัดการข่าว/ประกาศ' (highlighted with a blue box and callout 1), 'จัดการคำถามที่พบบ่อย', 'จังหวัด/อำเภอ/ตำบล', 'ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน', 'เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง', 'ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์', 'ข้อมูลประชาชน', 'ระยะเวลาดำเนินการ', 'ข้อมูลหน่วยงาน', and 'จัดการบัญชีผู้ใช้'. The main content area is titled 'จัดการข่าว/ประกาศ' and contains a form for creating or editing a news item. The form fields are: 'หัวข้อ' (Title), 'สถานะ' (Status) with radio buttons for 'เผยแพร่' (Publish) and 'ไม่เผยแพร่' (Do not publish), 'รายละเอียด' (Details), 'ประเภท' (Category) with a dropdown menu, 'รูปภาพ' (Image) with a file upload button, and 'แนบไฟล์' (Attach file) with a file upload button. Below the form are buttons for 'ค้นหาข้อมูล' (Search), 'บันทึกข้อมูล' (Save), and 'ยกเลิก' (Cancel). The bottom section shows a table of existing news items. The table has columns: 'ลำดับ' (Serial), 'หัวข้อ' (Title), 'สถานะ' (Status), 'รายละเอียด' (Details), and 'ประเภท' (Category). The first row shows a news item with serial 11, title 'แจ้งเวียนตามหนังสือที่ กษ 0220/ว4098 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2560 เรื่อง ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และควมพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาลำคั้งของรัฐบาล และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ วันที่ 19 พฤษภาคม 2560', status 'เผยแพร่' (Publish), details 'ผลการสำรวจนี้เรื่องเกี่ยวกับองค์กรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดินสมควรแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่น...', and category 'ข่าวประชาสัมพันธ์'. The table also includes a search bar and pagination controls.

ลำดับ	หัวข้อ	สถานะ	รายละเอียด	ประเภท
11	แจ้งเวียนตามหนังสือที่ กษ 0220/ว4098 ลงวันที่ 7 กรกฎาคม 2560 เรื่อง ผลสำรวจการรับรู้ เข้าใจ และควมพึงพอใจของประชาชนต่อการแก้ไขปัญหาลำคั้งของรัฐบาล และคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ วันที่ 19 พฤษภาคม 2560	เผยแพร่	ผลการสำรวจนี้เรื่องเกี่ยวกับองค์กรกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ดินสมควรแจ้งส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานอื่น...	ข่าวประชาสัมพันธ์

รูปที่ 13.1 แสดงหน้าจอจัดการข่าว/ประกาศ



13.2 จัดการคำถามที่พบบ่อย

1. คลิกที่เมนู “จัดการคำถามที่พบบ่อย”
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. เครื่องหมาย “✓” หมายถึง กำลังแสดงผลข้อมูลทางหน้าเว็บไซต์
เครื่องหมาย “✗” หมายถึง หยุดแสดงผลข้อมูลทางหน้าเว็บไซต์
8. คลิกปุ่ม “✎” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
9. คลิกปุ่ม “🗑” เมื่อต้องการลบข้อมูล

admin05
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

- หน้าหลัก
- เรื่องร้องเรียนจาก สป.บ.
- ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- รายงาน

ADMINISTRATOR

- จัดการข่าว/ประกาศ
- จัดการคำถามที่พบบ่อย
- H จังหวัด/อำเภอ/ตำบล
- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง
- ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อมูลประชาชน
- ระยะเวลาดำเนินการ
- ข้อมูลหน่วยงาน
- จัดการบัญชีผู้ใช้

ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

admin05 (admin05)

จัดการคำถามที่พบบ่อย

คำถาม

คำตอบ

ค้นหาข้อมูล บันทึกข้อมูล ยกเลิก

Show 10 entries

ลำดับ	คำถาม	ผู้บันทึก	สถานะ
1	บอกเหตุจากการแจ้งเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์แล้ว ประชาชน ยังสามารถแจ้งเรื่องผ่านช่องทางอื่นได้หรือไม่	เสาวนีย์ เศวตพจน์	✓
2	ประชาชน จะแจ้งเรื่องผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นเรื่องอะไรได้บ้าง	mam jajaja	✓
3	ข้อมูลต่างๆที่ผู้ร้องเรียนได้ป้อนเข้าในระบบนั้น ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับและไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียนใช่หรือไม่	mam jajaja	✓
4	test	mam jajaja	✗

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

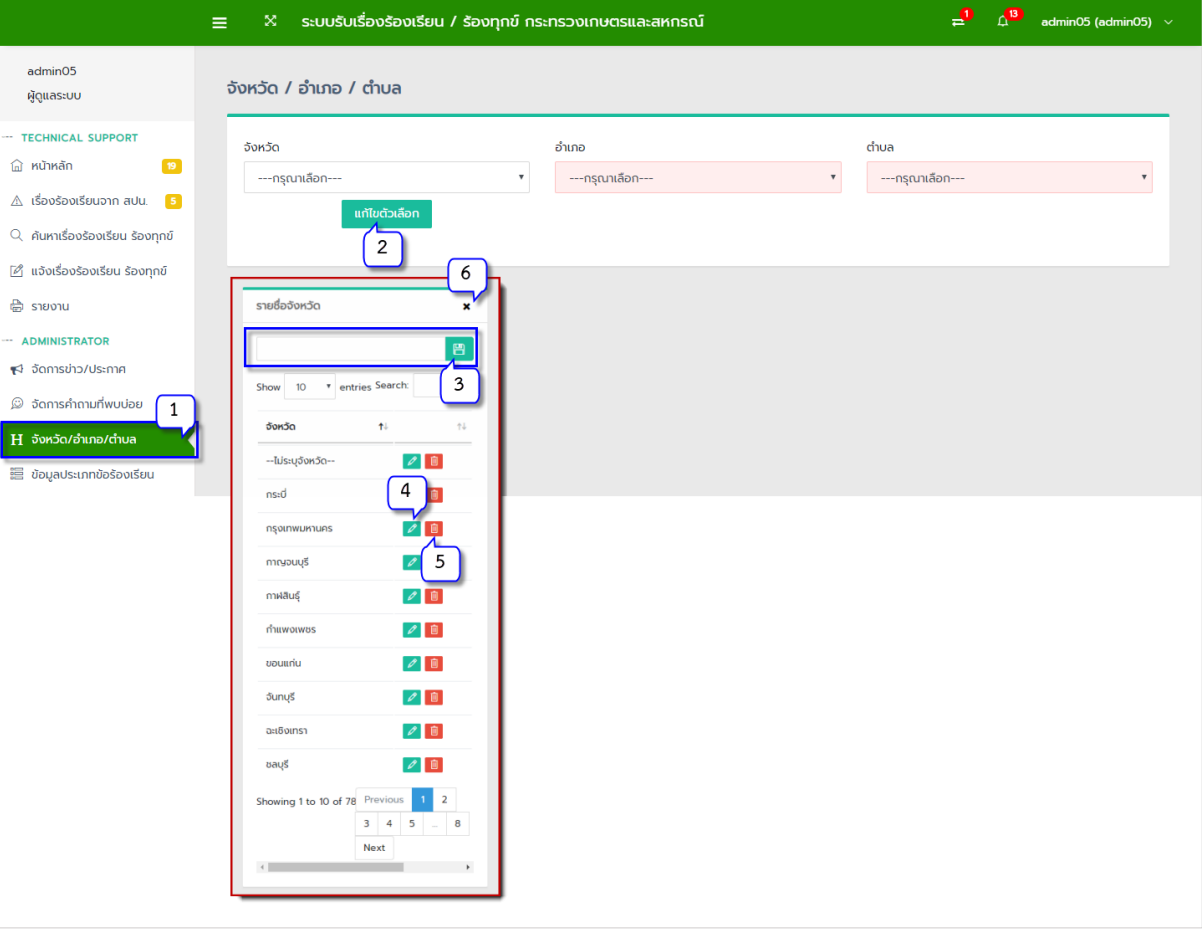
รูปที่ 13.2 แสดงหน้าจอจัดการคำถามที่พบบ่อย



13.3 จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

กรณี แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนข้อมูล จังหวัด

1. คลิกที่เมนู “จังหวัด/อำเภอ/ตำบล”
2. คลิกปุ่ม “แก้ไขตัวเลือก” ในส่วน จังหวัด เมื่อต้องการแก้ไขตัวเลือก
3. กรอกชื่อจังหวัด แล้วคลิกปุ่ม “” เพื่อบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการลบข้อมูล
6. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการปิดส่วนการแก้ไขตัวเลือก จังหวัด

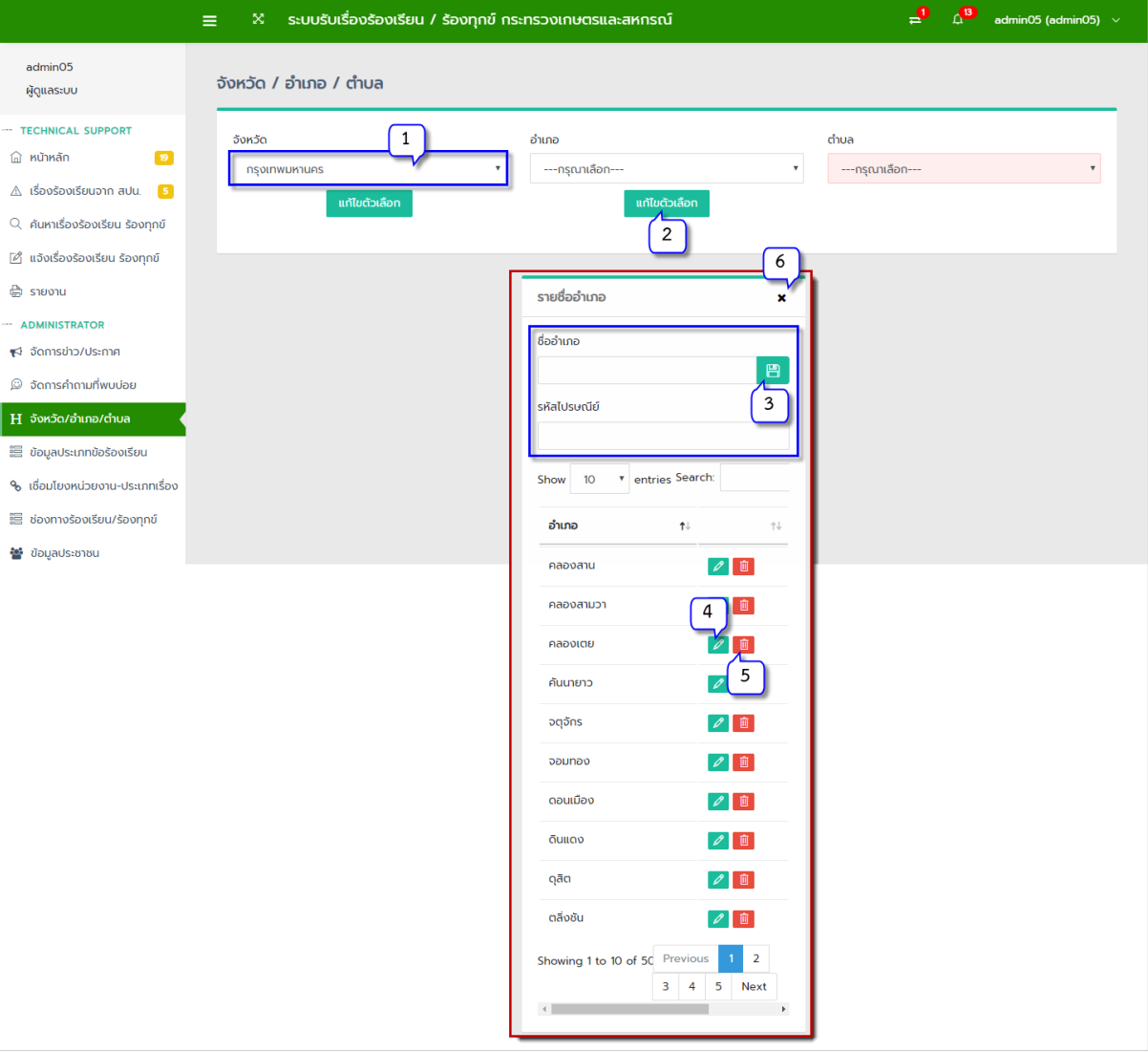


รูปที่ 13.3 แสดงหน้าจอแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนข้อมูล จังหวัด



กรณี แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนข้อมูล อำเภอ

1. เลือก “จังหวัด”
2. คลิกปุ่ม “แก้ไขตัวเลือก” ในส่วน อำเภอ เมื่อต้องการแก้ไขตัวเลือก
3. กรอกชื่ออำเภอ และรหัสไปรษณีย์ แล้วคลิกปุ่ม “” เพื่อบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการลบข้อมูล
6. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการปิดส่วนการแก้ไขตัวเลือก อำเภอ

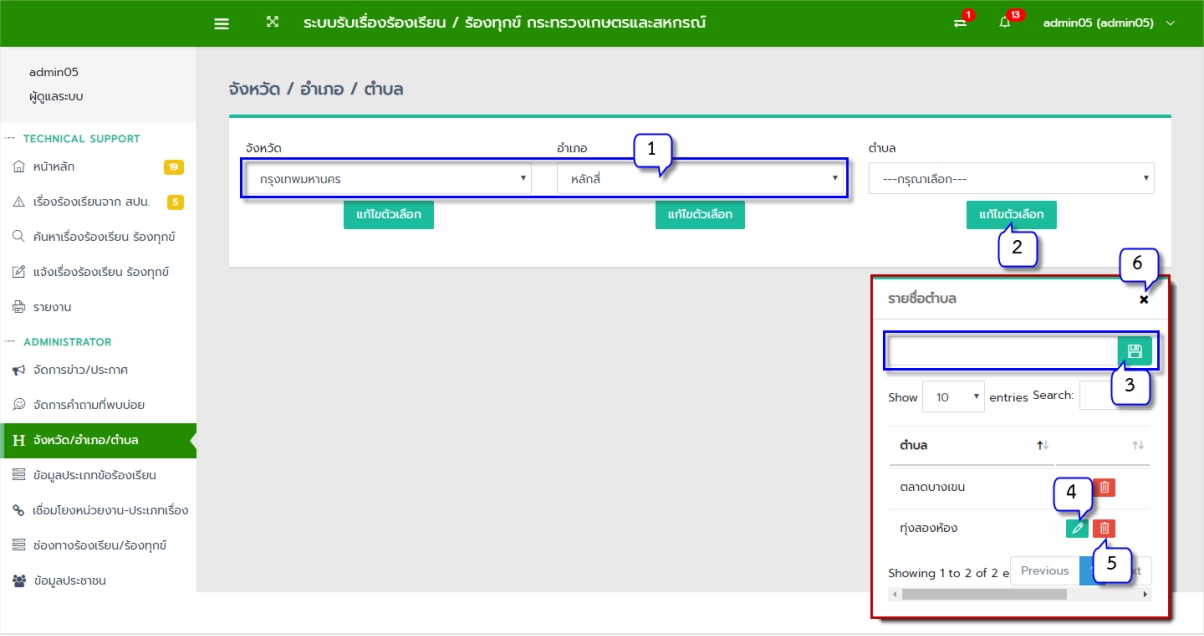


รูปที่ 13.4 แสดงหน้าจอแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนข้อมูล อำเภอ



กรณี แก้ไขหรือปรับเปลี่ยนข้อมูล ตำบล

1. เลือก “จังหวัด” และ “อำเภอ”
2. คลิกปุ่ม “แก้ไขตัวเลือก” ในส่วน ตำบล เมื่อต้องการแก้ไขตัวเลือก
3. กรอกชื่อตำบล แล้วคลิกปุ่ม “” เพื่อบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการลบข้อมูล
6. คลิกปุ่ม “” เมื่อต้องการปิดส่วนการแก้ไขตัวเลือก อำเภอ



The screenshot shows a web application interface for managing districts. The top navigation bar is green and contains the text "ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์" and the user "admin05 (admin05)". The sidebar on the left lists various support and administrative functions. The main content area is titled "จังหวัด / อำเภอ / ตำบล". It features two dropdown menus for "จังหวัด" (Province) and "อำเภอ" (District), with a "แก้ไขตัวเลือก" (Edit selection) button next to each. A third dropdown menu for "ตำบล" (Sub-district) is also present. Below these is a table titled "รายชื่อตำบล" (List of sub-districts) with columns for "ตำบล" (Sub-district), "ตลาดบางเขน" (Bang Khun Market), and "ทุ่งสองห้อง" (Sungkhong). The table shows two entries. Numbered callouts indicate the following steps: 1. Selecting the province and district dropdowns; 2. Clicking the "แก้ไขตัวเลือก" button for the district dropdown; 3. Clicking the "Save" button (represented by a document icon) in the sub-district list; 4. Clicking the "Edit" button (represented by a pencil icon) for a sub-district; 5. Clicking the "Delete" button (represented by a trash can icon) for a sub-district; 6. Clicking the "Close" button (represented by an 'X' icon) for the sub-district list.

รูปที่ 13.5 แสดงหน้าจอแก้ไขหรือปรับเปลี่ยนข้อมูล ตำบล



13.4 ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

1. คลิกที่เมนู “ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน”
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. คลิกปุ่ม “แก้ไข” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “ลบ” เมื่อต้องการลบข้อมูล

admin05
ผู้ดูแลระบบ

ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

admin05 (admin05)

ข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รหัส OPM

ชื่อประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

รายละเอียด

ค้นหาข้อมูล บันทึกข้อมูล ยกเลิก

1

2

3

4

5

6

7

8

ลำดับ	ชื่อประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	รายละเอียด		
1	อื่นๆ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ 16 ประเภท)	อาจ ปัญหาหนี้สินที่ไม่เกี่ยวข้องกับกองทุนฯ ที่ กบ. กำกับดูแล ปัญหาที่ดินทำกิน ที่ไม่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่หน่วยงานในสังกัด กษ. รับผิดชอบ ฯลฯ รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น ในการแก้ไขปัญหของเกษตรกร	แก้ไข	ลบ
2	ข้อกฎหมายด้านการประมง	กรณีเกษตรกรชาวประมงได้รับผลกระทบจากการดำเนินการตามกฎหมายในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประมง	แก้ไข	ลบ
3	ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน	กรณีพิพาทในเรื่องที่ดินทำกินโดยมีการดำเนินการตามกระบวนการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง	แก้ไข	ลบ
4	บริหารจัดการสหกรณ์/องค์กรเกษตรกรไม่ถูกต้อง โปร่งใส	กรณี ผู้บริหาร ผู้จัดการ และคณะกรรมการ สหกรณ์/องค์กรเกษตรกร ที่มีการบริหารจัดการไม่โปร่งใส ไม่ถูกต้อง ตามกฎระเบียบสหกรณ์ หรือมีการเลือกปฏิบัติ ฯลฯ ส่งผลให้สมาชิกไม่ได้รับความเป็นธรรม	แก้ไข	ลบ
5	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนสาธารณูปโภคด้านการเกษตร	กรณีขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน สาธารณูปโภคด้านการเกษตร เช่น ถนน ไฟฟ้า ในพื้นที่ทำการเกษตร	แก้ไข	ลบ
6	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (ผลิตภัณฑ์ พืชสวนจากกรมฯ ฯลฯ)	กรณีขอรับความช่วยเหลือ/สนับสนุนการแก้ไขปัญหาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ผักตบชวา พุ่มควันจากการเผาไหม้ต่างๆ เป็นต้น	แก้ไข	ลบ
7	ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน	กรณีขอรับการช่วยเหลือด้านหนี้สิน	แก้ไข	ลบ
8	การปฏิบัติงานที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง โปร่งใส	กรณีมีการร้องเรียนขอให้ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง โปร่งใส และยุติธรรม (เลือกปฏิบัติ)	แก้ไข	ลบ
9	การเข้าถึงบริการของหน่วยงานไม่สะดวก รวดเร็ว ขาดประสิทธิภาพ	กรณีร้องเรียนการเข้าถึงบริการของแต่ละหน่วยงานไม่สะดวก รวดเร็ว เท่าที่ควรจะเป็น (ต้องปรับปรุงช่องทางการให้บริการ)	แก้ไข	ลบ
10	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร	กรณีขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุน เกี่ยวกับนโยบายรัฐบาลด้านการเกษตร เช่น โครงการรับจำนำผลผลิตทางการเกษตร (ข้าว ข้าวโพด มันสำปะหลัง) โครงการสินเชื่อเพื่อพัฒนาเกษตรกร โครงการสารภีฟาร์มเมอ	แก้ไข	ลบ

Showing 1 to 10 of 17 entries

Previous 1 2 Next

รูปที่ 13.6 แสดงหน้าจอข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน



13.5 เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

1. คลิกที่เมนู “เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง”
2. เลือก “ประเภทข้อร้องเรียน” หากไม่มีตัวเลือกที่ต้องการแสดงขึ้นมา หมายความว่า ได้ดำเนินการบันทึกการเชื่อมโยงประเภทข้อร้องเรียนนั้นแล้ว ให้ค้นหา และแก้ไขตัวเลือกแทน
3. เลือก “☒ ” หน้าหน่วยงานที่ต้องการเชื่อมโยงข้อมูลกับประเภทข้อร้องเรียนที่เลือกไว้
4. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. คลิกปุ่ม “☒ ” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “☐ ” เมื่อต้องการลบข้อมูล

รูปที่ 13.7 แสดงหน้าจอเชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง



13.6 ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

1. คลิกที่เมนู “ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์”
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. คลิกปุ่ม “แก้ไข” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “ลบ” เมื่อต้องการลบข้อมูล

admin05
ผู้ดูแลระบบ

ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

admin05 (admin05)

ข้อมูลประเภทเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ชื่อช่องทาง: ประเภท:

ค้นหาข้อมูล บันทึกข้อมูล ยกเลิก

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ลำดับ	ชื่อที่แสดง	ประเภท	
1	Call Center 1170	ช่องทางรับเรื่อง	
2	E-Mail	ช่องทางติดต่อกลับ	
3	จดหมาย	ช่องทางติดต่อกลับ	
4	ชุมชนร้องเรียน	ช่องทางรับเรื่อง	
5	มือถือ	ช่องทางติดต่อกลับ	
6	ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) สป.อ.	ช่องทางรับเรื่อง	
7	ระบบสารบรรณ	ช่องทางรับเรื่อง	
8	ร้องเรียนด้วยตนเอง	ช่องทางรับเรื่อง	
9	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน)	ช่องทางรับเรื่อง	
10	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สป.น.)	ช่องทางรับเรื่อง	

Showing 1 to 10 of 14 entries

Previous 1 2 Next

รูปที่ 13.8 แสดงหน้าจอช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์



13.7 ข้อมูลประชาชน

1. คลิกที่เมนู “ข้อมูลประชาชน”
2. ส่วนแสดงผลข้อมูลประชาชนที่มีบันทึกไว้ในระบบทั้งหมด ซึ่งข้อมูลนี้มาจากการลงทะเบียนจริงทางหน้าเว็บไซต์ของประชาชน
3. คลิกปุ่ม “✎” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
4. ส่วนแสดงผลข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน โดยที่ **เลขประจำตัวประชาชน** จะไม่สามารถแก้ไขได้, **รหัสผ่าน** จะไม่สามารถมองเห็นได้ตามเกณฑ์การป้องกันข้อมูล หากระบุใหม่หมายถึง การเปลี่ยนรหัสผ่าน ส่วนฟิลด์ข้อมูลอื่น ๆ สามารถแก้ไขได้ตามปกติ
5. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการอัปเดตข้อมูล
6. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
7. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “🗑️” เมื่อต้องการลบข้อมูล

admin05
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

- หน้าหลัก
- เรื่องร้องเรียนจาก สป.
- ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- รายงาน

ADMINISTRATOR

- จัดการข่าว/ประกาศ
- จัดการคำถามที่พบบ่อย
- จังหวัด/อำเภอ/ตำบล
- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง
- ช่องทางร้องเรียน/ร้อง
- ข้อมูลประชาชน**
- ระยะเวลาดำเนินการ
- ข้อมูลหน่วยงาน
- จัดการบัญชีผู้ใช้

ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

admin05 (admin05)

ข้อมูลประชาชน

เลขประจำตัวประชาชน : รหัสผ่าน :

คำนำหน้า : ชื่อ : นามสกุล :

เพศ : โทรศัพท์มือถือ : Email :

ชาย

บันทึกข้อมูล บันทึกข้อมูล ยกเลิก

Show 10 entries Search:

ลำดับ	เลขบัตรประจำตัวประชาชน	ชื่อ - นามสกุล	เบอร์โทรศัพท์	Email
1	1101401202621	ธวัช เลิศรัตนศาสตร์	0971374107	
2	3341100919416	uswv คำภาแก้ว	0811419989	
3	1100800340458	นิภาพร รัตนมาศ	0893053404	nipapor@tot.co.th
4	3800700173011	เทกัญญา สุวรรณภักดิ์	0885555559	new_mynew@gmail.com

Showing 1 to 4 of 4 entries

Previous 1 Next

รูปที่ 13.9 แสดงหน้าจอข้อมูลประชาชน



13.8 ระยะเวลาดำเนินการ

1. คลิกที่เมนู “ระยะเวลาดำเนินการ”
2. กรอกข้อมูล ระยะเวลาดำเนินการ ระยะเวลาแจ้งเตือนก่อนครบกำหนด และระยะเวลาครบกำหนด ในรูปแบบตัวเลขเท่านั้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะมีผลต่อการแสดงข้อมูลในหน้าหลัก
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล

ADMINISTRATOR

จัดการข่าว/ประกาศ

จัดการคำทักท้วง/ข้อร้องเรียน

H จังหวัด/อำเภอ/ตำบล

ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน

เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง

ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์

ข้อมูลประชาชน 1

ระยะเวลาดำเนินการ

ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้

ระบบรับเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

admin05 (admin05)

ระยะเวลาดำเนินการ

ชื่อขั้นตอน	ระยะเวลา (วัน)
ระยะเวลาดำเนินการ	13 2
ระยะเวลาแจ้งเตือนก่อนครบกำหนด	14
ระยะเวลาครบกำหนด	20

บันทึกข้อมูล 3

รูปที่ 13.10 แสดงหน้าจอระยะเวลาดำเนินการ



13.9 ข้อมูลหน่วยงาน

1. คลิกที่เมนู “ข้อมูลหน่วยงาน”
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. คลิกปุ่ม “✎” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “🗑” เมื่อต้องการลบข้อมูล

admin05
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT

- หน้าหลัก 99
- เรื่องร้องเรียนจาก สป. 5
- ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
- รายงาน

ADMINISTRATOR

- จัดการข่าว/ประกาศ
- จัดการคำถามที่พบบ่อย
- H จังหวัด/อำเภอ/ตำบล
- ข้อมูลประเภทข้อร้องเรียน
- เชื่อมโยงหน่วยงาน-ประเภทเรื่อง
- ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ข้อมูลประชาชน
- ระยะเวลาดำเนินการ 1
- ข้อมูลหน่วยงาน**
- จัดการบัญชีผู้ใช้

ข้อมูลหน่วยงาน

กลุ่มหน่วยงาน: ---กรุณาเลือก---

ชื่อหน่วยงาน:

ค้นหาข้อมูล 4 บันทึกข้อมูล 3 ยกเลิก 5

Show 10 entries 6 Search:

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	กลุ่มหน่วยงาน	
1	กองกลาง	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
2	กองการเจ้าหน้าที่	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
3	กองคลัง	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
4	สำนักเกษตรต่างประเทศ	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
5	กองเกษตรสารนิเทศ	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
6	สำนักตรวจราชการ	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑 7
7	กองนโยบายเทคโนโลยีเพื่อการเกษตรและเกษตรกรรมยั่งยืน	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑 8
8	สำนักกฎหมาย	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
9	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑
10	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	หน่วยงานในสังกัด สป.กษ.	✎ 🗑

Showing 1 to 10 of 132 entries

Previous 1 2 3 4 5 ... 14 Next

รูปที่ 13.11 แสดงหน้าจอข้อมูลหน่วยงาน



13.10 จัดการบัญชีผู้ใช้

1. คลิกที่เมนู “จัดการบัญชีผู้ใช้”
2. กรอกข้อมูลตามฟิลด์ที่กำหนด
 - 2.1 ประเภทผู้ใช้/สิทธิ์การใช้งาน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ
 - ผู้ดูแลระบบ >> เลือกหน่วยงาน >> สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
 - เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องราวร้องทุกข์ สกร. >> เลือกหน่วยงาน >> สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
 - เจ้าหน้าที่หน่วยงาน >> เลือกหน่วยงาน >> เลือกแค่ 1 หน่วยงาน เช่น กรมประมง เป็นต้น
 - หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้บริหาร >> เลือกหน่วยงาน >> สามารถเลือกได้มากกว่า 1 หน่วยงานตามความรับผิดชอบดูแล เช่น กรมประมง กรมชลประทาน กรมปศุสัตว์ เป็นต้น
 - 2.2 เพิ่มหน่วยงาน คลิกปุ่ม “+” เลือก “☑” หน้าหน่วยงานที่ต้องการ คลิกปุ่ม “บันทึก”
 - 2.3 ลบหน่วยงาน เลือกหน่วยงานที่ต้องการลบ คลิกปุ่ม “-”
3. คลิกปุ่ม “บันทึกข้อมูล” เมื่อต้องการบันทึกข้อมูล
4. คลิกปุ่ม “ค้นหาข้อมูล” เมื่อต้องการค้นหาข้อมูล
5. คลิกปุ่ม “ยกเลิก” เมื่อต้องการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
6. ส่วนแสดงผลข้อมูลที่บันทึกไว้ในระบบ
7. คลิกปุ่ม “✎” เมื่อต้องการแก้ไขข้อมูล
8. คลิกปุ่ม “🗑” เมื่อต้องการลบข้อมูล



admin05
ผู้ดูแลระบบ

TECHNICAL SUPPORT
หน้าหลัก
เรื่องร้องเรียนจาก สป.น.
ค้นหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
แจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์
รายงาน

ADMINISTRATOR
จัดการข่าว/ประกาศ
จัดการกำหนดที่พบปะ
จัดเวที/ถ่ายทอด/แชต
ข้อมูลประมาณการเรื่อง
ช่องทางร้องเรียน/ร้องทุกข์
ข้อมูลประสาน
รายละเอียดการ
ข้อมูลหน่วยงาน

จัดการบัญชีผู้ใช้

ชื่อผู้ใช้ : รหัสผ่าน : ประเภทผู้ใช้/สิทธิใช้งาน :
หน่วยงาน :
กรณขอปรกาม
กรณตรวจบัญชีเกษตรกร
กรณอื่นๆ
กำหนด : ชื่อ : นามสกุล :
หมายเลขติดต่อ : Email : สถานะ :
ใช้งาน :
ค้นหาบัญชี บันทึกบัญชี ยกเลิก

หน่วยงาน

13	☐	กรณพบข้อบกพร่อง
14	☐	กรณพบข้อบกพร่องในการดำเนินงาน
15	☐	สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
16	☐	องค์กรกลางเพื่อเกษตรกร
17	☒	องค์กรส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
18	☒	องค์กรสะพานปลา
19	☒	การทางหลวงแผ่นดิน

บันทึก ยกเลิก

Show 10 entries

ลำดับ	ชื่อผู้ใช้	ชื่อ-นามสกุล	สิทธิใช้งาน
1	mam	mam jujaja	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน
2	mhamam	นิภาพร รัตนมาศ	ผู้ดูแลระบบ
3	agent	เจ้าหน้าที่ 01 สำหรับทดสอบ	เจ้าหน้าที่กลุ่มรับเรื่องร้องเรียน สท.
4	mhookluy	เสาวนีย์ เทวตพงษ์	ผู้ดูแลระบบ
5	portal	เจ้าหน้าที่ หน่วยงาน	เจ้าหน้าที่หน่วย
6	system	ประธาน	หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้บริหาร
7	25600253	Tharee Admin	ผู้ดูแลระบบ
8	totadmin	TOT Admin	ผู้ดูแลระบบ
9	ceo	ผู้บริหาร หน่วยงาน	หัวหน้าส่วนราชการ/ผู้บริหาร
10	test0001	เจ้าหน้าที่ กรมชล	เจ้าหน้าที่หน่วย

Showing 1 to 10 of 37 entries

Previous 1 2 3 4 Next

รูปที่13.12 แสดงหน้าจอจัดการบัญชีผู้ใช้



ภาคผนวก 1 รายละเอียดข้อมูลพื้นฐานที่มีในระบบ

1. ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียนร้องทุกข์
1	Line
2	Call Center 1170
3	ร้องเรียนด้วยตนเอง
4	ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (Web Portal) สปน.
5	ระบบสารบรรณ
6	เว็บไซต์
7	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ศูนย์บริการประชาชน)
8	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.)
9	สำนักงานรัฐมนตรี (สป.กษ.)
10	ชุมชนร้องเรียน

2. ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์

ลำดับ	ประเภทเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์
1	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการจัดแหล่งน้ำทำการเกษตร
2	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเพื่อฟื้นฟูและพัฒนาอาชีพ
3	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากการประสบภัยพิบัติทางการเกษตร
4	ราคาผลผลิตการเกษตรตกต่ำ
5	ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการของรัฐ (เขื่อน คลอง ถนน อาคาร)
6	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนการทำฝนหลวงเพื่อการเกษตร
7	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนที่ดินทำกินด้านการเกษตร
8	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเกี่ยวกับนโยบายรัฐบาล/ด้านการเกษตร
9	การเข้าถึงบริการของหน่วยงานไม่สะดวก รวดเร็ว ขาดประสิทธิภาพ
10	การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐไม่ถูกต้อง โปร่งใส
11	ขอรับการสนับสนุนด้านหนี้สิน
12	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนเนื่องจากผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (ผักตบชวา ฝุ่นควันจากการเผา ฯลฯ)
13	ขอรับการช่วยเหลือ/สนับสนุนสาธารณูปโภคด้านการเกษตร
14	บริหารจัดการสหกรณ์/องค์กรเกษตรกรไม่ถูกต้อง โปร่งใส
15	ข้อพิพาทในที่ดินทำกิน/กฎหมายที่ดินทำกิน
16	ข้อกฎหมายด้านการประมง
17	อื่นๆ (กรณีเรื่องร้องเรียนที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ 16 ประเภท)



3. หน่วยงานในสังกัด กษ

ลำดับ	หน่วยงานในสังกัด กษ.
1	กรมชลประทาน
2	กรมตรวจบัญชีสหกรณ์
3	กรมประมง
4	กรมปศุสัตว์
5	กรมพัฒนาที่ดิน
6	กรมวิชาการเกษตร
7	กรมส่งเสริมการเกษตร
8	กรมส่งเสริมสหกรณ์
9	สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม
10	หน่วยงานในสังกัด กษ.
11	สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร
12	สำนักงานมาตรฐานสินค้าเกษตรและอาหารแห่งชาติ
13	กรมการข้าว
14	กรมหม่อนไหม
15	กรมฝนหลวงและการบินเกษตร
16	สำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
17	องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร
18	องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย
19	องค์การสะพานปลา
20	การยางแห่งประเทศไทย

4. สถานะเรื่อง

ลำดับ	สถานะ	ความหมาย
1	กรอกคำร้อง	ประชาชนกรอกคำร้องผ่านเว็บไซต์เข้ามาสู่ระบบ
2	ตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง
3	ส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่ส่งต่อหน่วยงาน
4	หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ	หน่วยงานรับงาน
5	รายงานผล	หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงาน
6	ยุติเรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ