



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

คู่มือการใช้งาน

แพลตฟอร์มการให้บริการแก่เกษตรกร
สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
(**USER**) ระดับอำเภอ

จัดทำโดย
appworks



ฉบับปรับปรุง วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2568
Version: 2.0



คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มการให้บริการเกษตรกรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
(User) ระดับอำเภอ

จัดทำโดย

บริษัท แอปเวิร์คส์ จำกัด

appworks

ฉบับปรับปรุง วันที่ 18 สิงหาคม พ.ศ. 2568

Version: 2.0

1. คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มการให้บริการเกษตรกรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (User) ระดับอำเภอ	1
1. การเข้าสู่ระบบ	1
1.1 การเข้าสู่ระบบด้วย SSO	1
1.2 การเข้าสู่ระบบด้วย ThaiID	2
1.3 การเข้าสู่ระบบด้วยรหัสผู้ใช้งาน (อีเมล)	3
2. บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์	4
2.1 การรับเรื่องร้องเรียน	4
2.2 การบันทึกการดำเนินการ/รายงานผล	5
2.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน	6
2.4 การถอนเรื่องร้องเรียน	8
2.5 การคืนเรื่องร้องเรียน	9
2.6 การติดตามเรื่องร้องเรียน	9
2.7 การยุติเรื่องร้องเรียน	11
2.8 การดูรายงานผลการดำเนินงาน	12
3. บริการข้อมูลหรืออำนวยความสะดวกการใช้งาน E-Service	15
3.1 การบันทึกการให้บริการข้อมูลหรืออำนวยความสะดวกการใช้งาน E-Service	15
3.2 การดูรายงานให้บริการข้อมูล E-Service	16

ภาพที่ 1 ตำแหน่งคำสั่งเข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่	1
ภาพที่ 2 ตำแหน่ง Single Sign on ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	1
ภาพที่ 3 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน SSO MOAC	2
ภาพที่ 4 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน ThalD	2
ภาพที่ 5 QR Code ThalD	3
ภาพที่ 6 ตำแหน่งการกรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานเพื่อเข้าสู่ระบบ	3
ภาพที่ 7 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์	4
ภาพที่ 8 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน	4
ภาพที่ 9 ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้รับบริการ	5
ภาพที่ 10 ส่วนที่ 2 - รายละเอียด	5
ภาพที่ 11 ส่วนที่ 3 - ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น	6
ภาพที่ 12 เพิ่มการดำเนินการ	6
ภาพที่ 13 เลือกหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนและสามารถเพิ่มหน่วยงานได้	7
ภาพที่ 14 เลือกหน่วยงานในสังกัด กษ.	7
ภาพที่ 15 เลือกหน่วยงานนอกสังกัด กษ.	7
ภาพที่ 16 กดยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียน	8
ภาพที่ 17 ปุ่มถอนเรื่องร้องเรียน	8
ภาพที่ 18 เลือกรายละเอียดการถอนเรื่องร้องเรียน	8
ภาพที่ 19 ปุ่มการคืนเรื่องร้องเรียน	9
ภาพที่ 20 แถบเมนูค้นหาเรื่องร้องเรียน	10
ภาพที่ 21 แถบเมนูเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	10
ภาพที่ 22 แถบผังเรื่องร้องเรียน	11
ภาพที่ 23 ปุ่มการรับเรื่องร้องเรียน	11
ภาพที่ 24 การบันทึกกิจกรรมการดำเนินงาน	11
ภาพที่ 25 ปุ่มการยุติเรื่องร้องเรียน	12
ภาพที่ 26 แสดงประวัติการดำเนินการ	12
ภาพที่ 27 แถบเมนูรายงานกิจกรรมของหน่วยงาน	12
ภาพที่ 28 แถบรายงานภาพรวมการให้บริการ	13
ภาพที่ 29 แถบรายงานภาพรวมการให้บริการที่แสดงผลแบบเต็มจอ	13
ภาพที่ 30 ข้อมูลสถานะกิจกรรมที่หน่วยงานในจังหวัดดำเนินการจำแนกตามจังหวัด	14
ภาพที่ 31 รายงานภาพรวมการให้บริการของ สปน.	14
ภาพที่ 32 แถบการออกรายงานผลภาพรวมการให้บริการ	15
ภาพที่ 33 แถบข้อมูลบันทึกข้อมูลผู้ขอเข้ารับบริการข้อมูล E-Service	16
ภาพที่ 34 แถบเมนูรายการการให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม	16

1. คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มการให้บริการเกษตรกรสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (User) ระดับอำเภอ

1. การเข้าสู่ระบบ

กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่”



ภาพที่ 1 ตำแหน่งคำสั่งเข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่

1.1 การเข้าสู่ระบบด้วย SSO

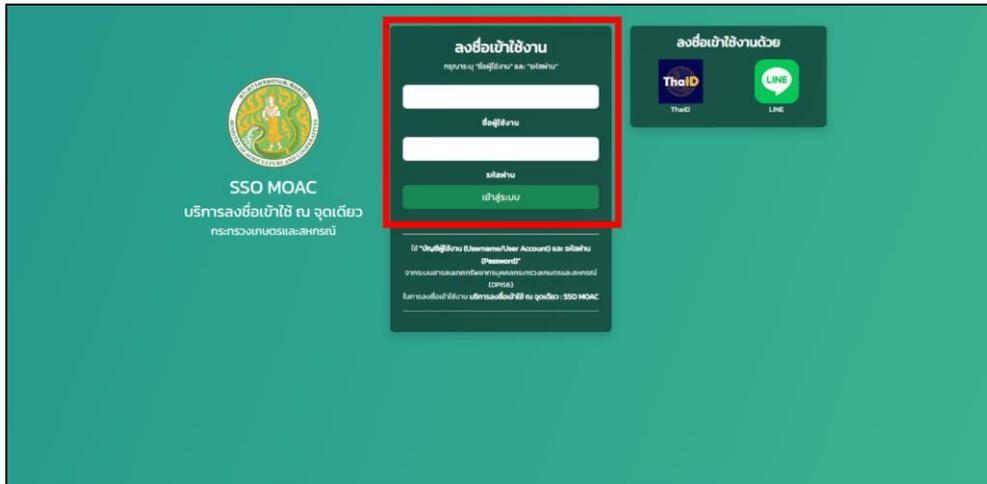
เข้าสู่ระบบด้วย SSO MOAC กรณีต้องการเข้าสู่ระบบด้วยกลไกการยืนยันตัวตนผ่าน Single Sign on ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบสำหรับเจ้าหน้าที่” และเลือกปุ่ม “โลโก้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์”



ภาพที่ 2 ตำแหน่ง Single Sign on ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

จากนั้นให้กรอกรายละเอียดผู้ใช้งาน (SSO MOAC) ประกอบด้วย “รหัสผู้ใช้งาน” และ “รหัสผ่าน” จากนั้นจึงกดเข้าสู่ระบบ

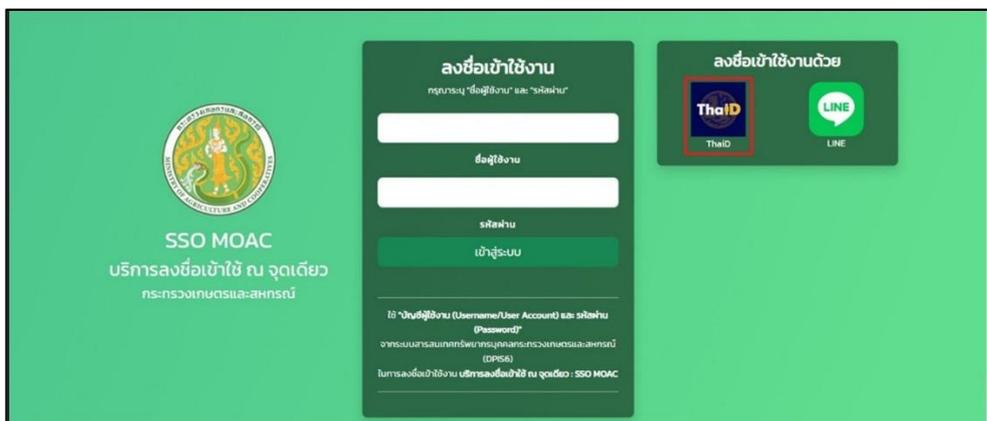
หมายเหตุ : กรณีที่เข้า SSO MOAC ผ่านชื่อผู้ใช้งาน กับรหัสผ่าน จะมีเฉพาะเจ้าหน้าที่ของ สป.กษ ซึ่งไม่มีหน่วยงานระดับอำเภอ



ภาพที่ 3 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน SSO MOAC

1.2 การเข้าสู่ระบบด้วย ThaiID

กรณีต้องการเข้าสู่ระบบด้วยกลไกการยืนยันตัวตนผ่าน ThaiID กดปุ่ม “ “โลโก้ ThaiID ซึ่งต้องเป็นเจ้าหน้าที่ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ที่ทำการเชื่อมโยงข้อมูลไว้กับ SSO MOAC



ภาพที่ 4 หน้าจอลงชื่อเข้าใช้งาน ThaiID

จากนั้นจะปรากฏ คิวอาร์โค้ด เพื่อให้ แอปพลิเคชัน ThaiD สามารถ สแกน เข้าสู่ระบบได้



ภาพที่ 5 QR Code ThaiD

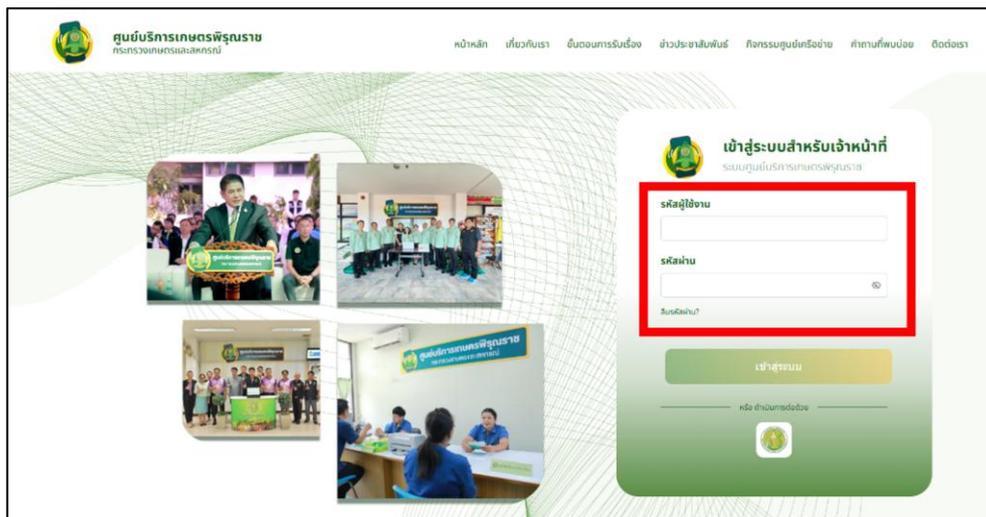
1.3 การเข้าสู่ระบบด้วยรหัสผู้ใช้งาน (อีเมล)

กรอกรายละเอียดผู้ใช้งาน ดังนี้

- รหัสผู้ใช้งาน (อีเมล)
- รหัสผ่าน

เมื่อกรอกข้อมูลเสร็จสิ้นให้กดปุ่ม “เข้าสู่ระบบ” เพื่อเข้าใช้งานคำสั่งแพลตฟอร์มการให้บริการ

เกษตรกร



ภาพที่ 6 ตำแหน่งการกรอกข้อมูลบัญชีผู้ใช้งานเพื่อเข้าสู่ระบบ

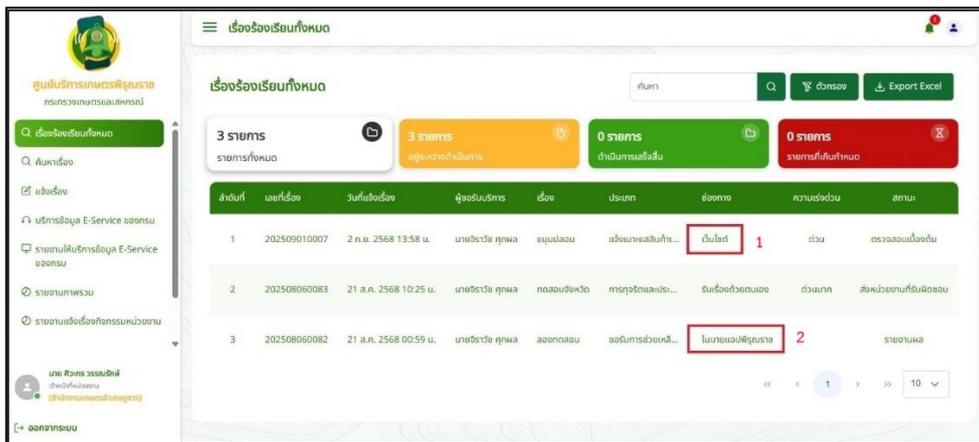
2. บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์

2.1 การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อเจ้าหน้าที่ลงชื่อเข้าใช้งานระบบ จะพาเข้าสู่หน้าหลักที่แสดงการรับเรื่องทั้งหมดดังภาพ ซึ่งเมื่อมีเรื่องร้องเรียนเข้ามาใหม่ ระบบจะแสดงป้ายกำกับ (Tag) “New” เพื่อให้เจ้าหน้าที่คลิกตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

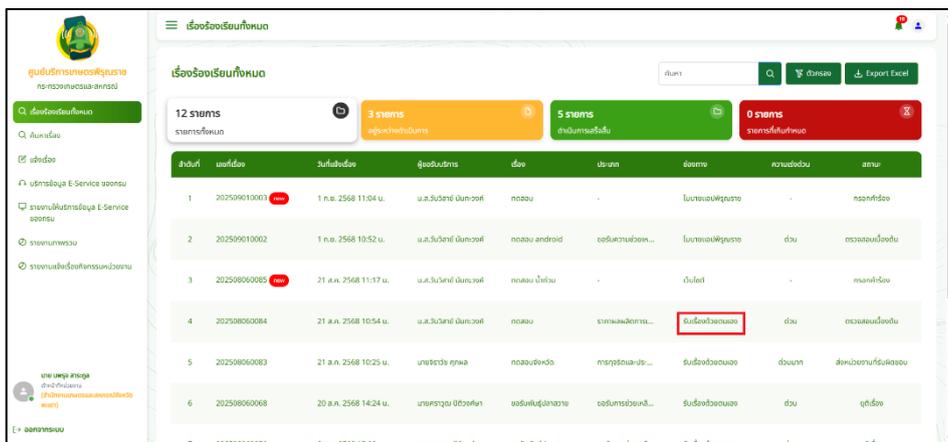
2.1.1 การรับเรื่องจากช่องทางออนไลน์ จะมี 2 ช่องทางคือ

1. จากเว็บไซต์ “ศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช”
2. โบบายแอปพลิเคชัน “พิรุณราช”



ภาพที่ 7 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์

2.1.2 การรับเรื่อง ณ ที่ตั้งหน่วยงาน การรับเรื่องร้องเรียนจากการที่เกษตรกรเดินทางมายังหน่วยงานศูนย์บริการเกษตรกรพิรุณราช แล้วทำการแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่



ภาพที่ 8 ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ตั้งหน่วยงาน

2.2 การบันทึกการดำเนินการ/รายงานผล

การบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียนประกอบด้วย 3 ส่วนดำเนินการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ บันทึกข้อมูลของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้รับบริการ

เลขประจำตัวประชาชน (13 หลัก): 1234567890745	คำนำหน้า: นาย	ชื่อ: จราวดี	นามสกุล: คุณผล
เพศ: ชาย	อายุ (ปี): 30	อาชีพ: ชาวนา	ที่อยู่ปัจจุบัน: 55
จังหวัด: พะเยา	อำเภอ/เขต: ภูซาง	ตำบล/แขวง: ภูซาง	รหัสไปรษณีย์: 11130
โทรศัพท์บ้าน/สำนักงาน: -	โทรศัพท์มือถือ: 0969429255	อีเมล: iooiove555@gmail.com	

ภาพที่ 9 ส่วนที่ 1 - ข้อมูลผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 รายละเอียด ประกอบด้วย

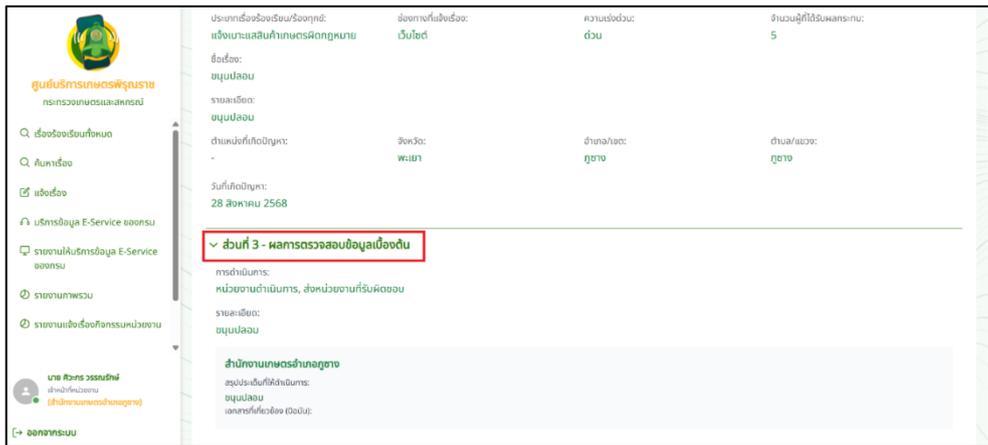
- ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์
- ช่องทางที่แจ้งเรื่อง
- ความเร่งด่วน
- จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ
- ชื่อเรื่อง
- รายละเอียดการแจ้งเรื่อง เช่น การขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ เยียวยา เป็นต้น
- ตำแหน่งที่เกิดปัญหา
- จังหวัด / อำเภอ เขต / ตำบล แขวง
- วันที่เกิดปัญหา
- เอกสารที่เกี่ยวข้อง (แนบไฟล์เอกสาร หรือรูปภาพ)

ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

ประเภทเรื่องร้องเรียน/ข้อพิพาท: แจ้งเบาะแสสินค้าเกษตรผิดกฎหมาย	ช่องทางแจ้งเรื่อง: เว็บไซต์	ความเร่งด่วน: ด่วน	จำนวนผู้ได้รับผลกระทบ: 5
ชื่อเรื่อง: ขมขมปลอม			
รายละเอียด: ขมขมปลอม			
ตำแหน่งที่เกิดปัญหา: -	จังหวัด: พะเยา	อำเภอ/เขต: ภูซาง	ตำบล/แขวง: ภูซาง
วันที่เกิดปัญหา: 28 สิงหาคม 2568			

ภาพที่ 10 ส่วนที่ 2 - รายละเอียด

ส่วนที่ 3 ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น สรุปประเด็นที่ให้ดำเนินการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ



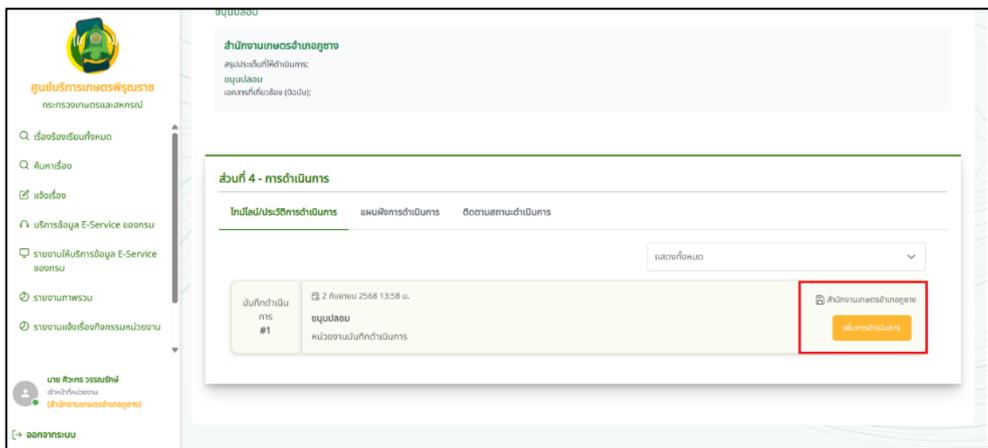
ภาพที่ 11 ส่วนที่ 3 - ผลการตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

2.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

จากการบันทึกการดำเนินการ จะมีส่วนที่ 4 การดำเนินการ ปრაกฏขึ้นมา จะมีปุ่มเพิ่มการดำเนินการเพื่อทำการเลือกรับดำเนินการ ณ หน่วยงาน หรือทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียน ไปยังหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะหน่วยงานในสังกัด กษ.

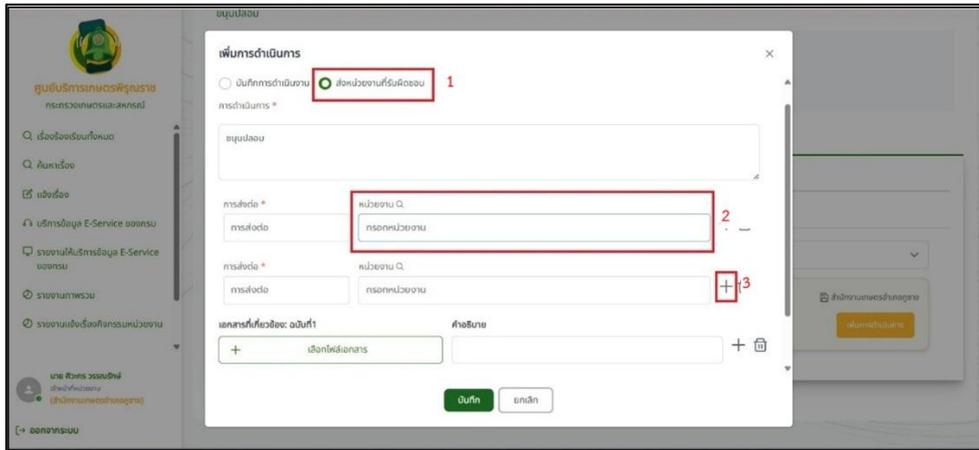
หมายเหตุ : หน่วยงานระดับอำเภอไม่มีสิทธิที่จะส่งออกหน่วยงานนอกสังกัด

หน่วยงานระดับอำเภอมีสิทธิที่จะส่งออกได้แค่จังหวัด และ อำเภอที่อยู่ในจังหวัดเดียวกัน



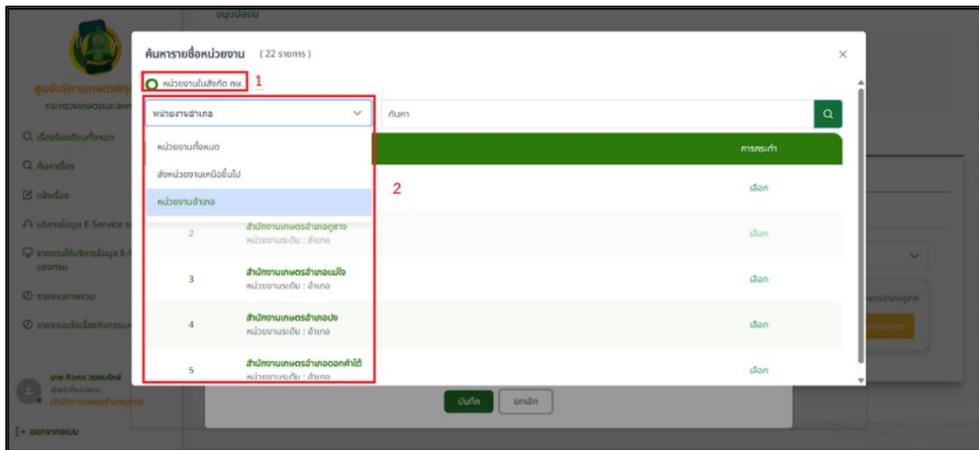
ภาพที่ 12 เพิ่มการดำเนินการ

1. เลือกส่งต่อหน่วยงาน
2. เลือกหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียน
3. สามารถเพิ่มจำนวนหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนได้

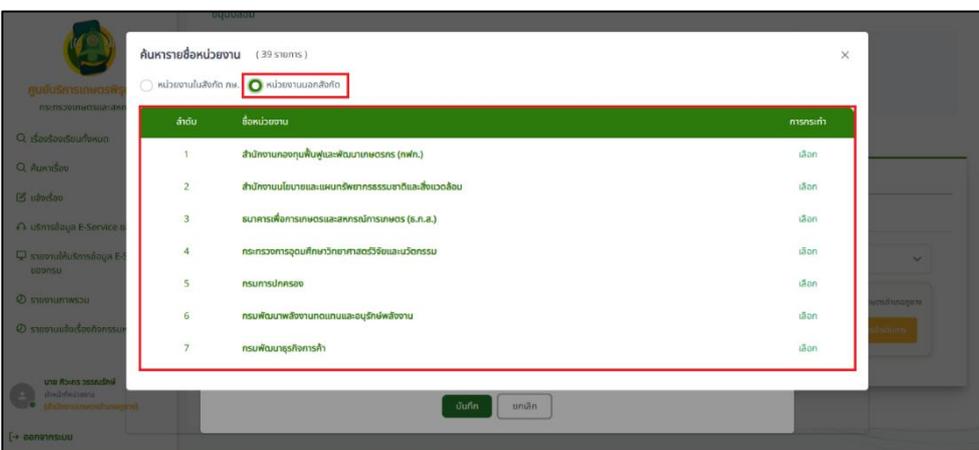


ภาพที่ 13 เลือกหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียนและสามารถเพิ่มหน่วยงานได้

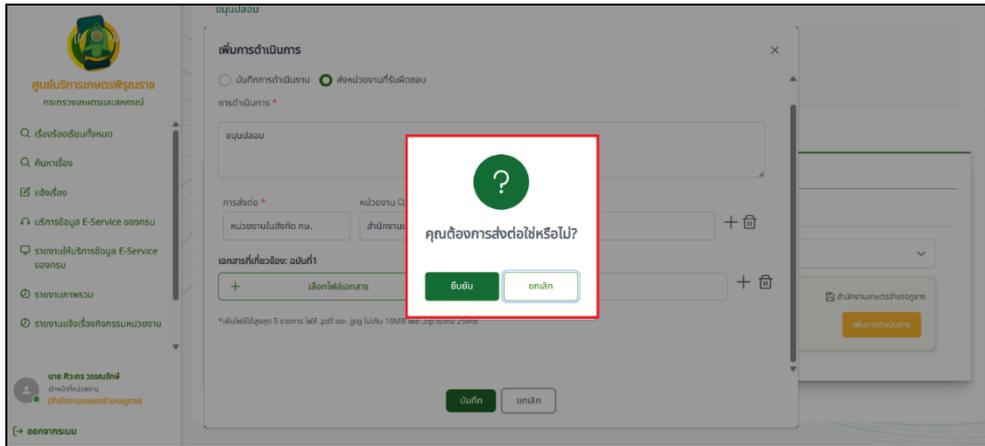
1. เลือกหน่วยงานในสังกัด กษ. หรือนอกสังกัด กษ.
2. เลือกชื่อหน่วยงานที่จะทำการส่งต่อเรื่องร้องเรียน
3. กดยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 14 เลือกหน่วยงานในสังกัด กษ.



ภาพที่ 15 เลือกหน่วยงานนอกสังกัด กษ.

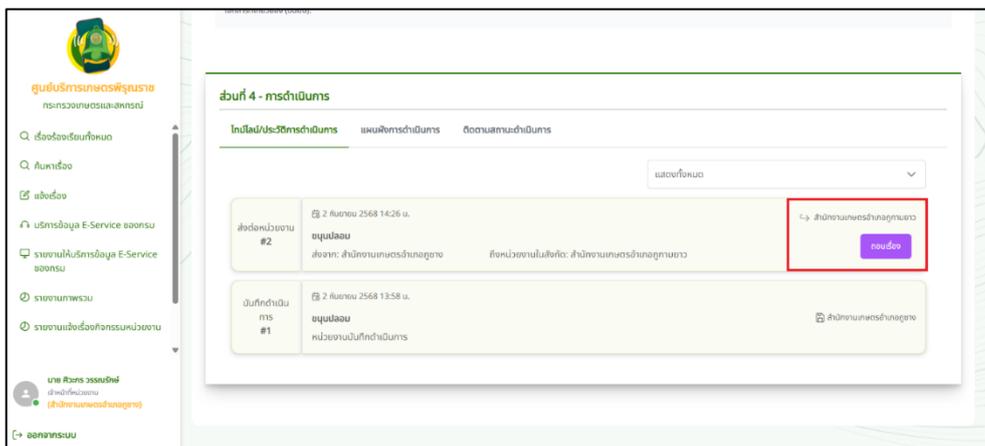


ภาพที่ 16 กดยืนยันการส่งต่อเรื่องร้องเรียน

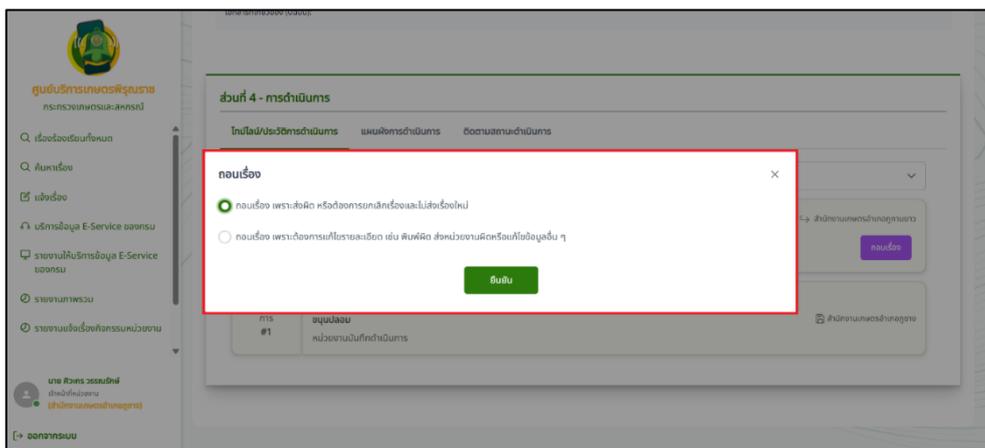
2.4 การถอนเรื่องร้องเรียน

หลังจากการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น หน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนไปพบว่ามีความผิดพลาดในการดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนออกไปสามารถกดปุ่ม “ถอนเรื่อง” เพื่อทำการดึงเรื่องร้องเรียนกลับมาที่หน่วยงานได้

หมายเหตุ : สามารถถอนเรื่องได้เมื่อหน่วยงานที่ส่งเรื่องร้องเรียนยังไม่ได้กดรับเรื่องร้องเรียน



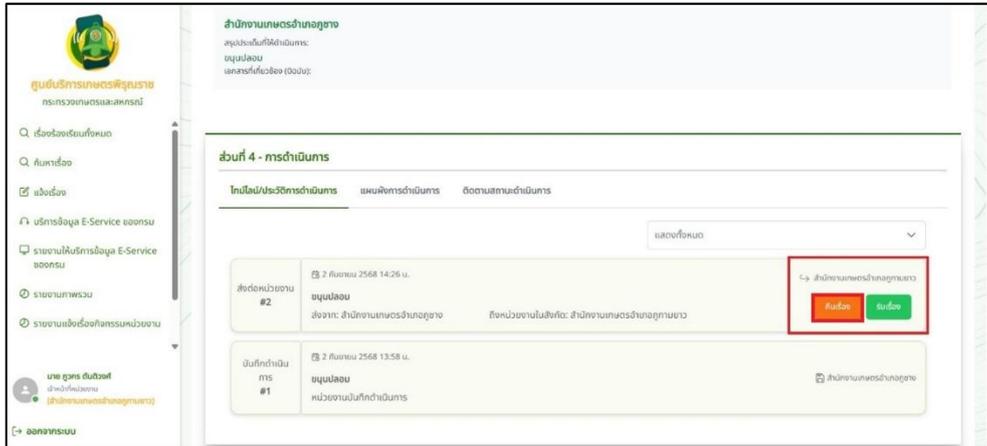
ภาพที่ 17 ปุ่มถอนเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 18 เลือกรายละเอียดการถอนเรื่องร้องเรียน

2.5 การคืนเรื่องร้องเรียน

หลังจากการส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานอื่น หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนไปพบว่ามีความผิดพลาดในการดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนมาไม่ตรงกับควมรับผิดชอบของหน่วยงานสามารถกดปุ่ม “คืนเรื่อง” เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนกลับไปให้หน่วยงานที่ส่งมาได้



ภาพที่ 19 ปุ่มการคืนเรื่องร้องเรียน

2.6 การติดตามเรื่องร้องเรียน

2.6.1 ค้นหาเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่สามารถค้นหาเรื่องร้องเรียนด้วยวิธีการ 2 วิธี ดังนี้

1.เลือกแถบ “ค้นหาเรื่อง” แสดงดังตำแหน่งในภาพ กรอกรายละเอียด สำหรับ ค้นหา ข้อมูลผู้ขอรับบริการ (ไม่จำเป็นต้องกรอกให้ครบทุกหัวข้อ)

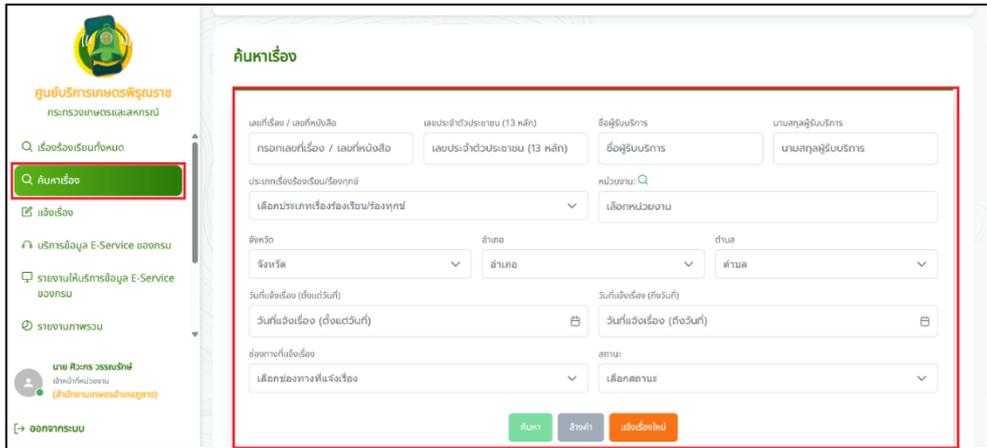
2.เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน สามารถค้นหาข้อมูลผู้รับบริการด้วยการกดปุ่ม “ค้นหาเรื่อง” โดยใช้เครื่องอ่านบัตรสมาร์ตการ์ดของบัตรประจำตัวประชาชน

ในกรณีที่ไม่มีพบข้อมูลผู้รับบริการในระบบให้เจ้าหน้าที่กรอกข้อมูลผู้ขอรับบริการโดยมีรายละเอียด ประกอบด้วย

แถบสำหรับกรอกข้อมูล

- เลขที่เรื่อง / เลขที่หนังสือ
- ข้อมูลผู้ขอรับบริการ
- ประเภทเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์ เช่น การขอรับบริการ ขอความช่วยเหลือ เป็นต้น
- หน่วยงาน
- ตำแหน่งที่เกิดปัญหา จังหวัด / อำเภอ เขต / ตำบล แขวง
- วันที่แจ้งเรื่อง ตั้งแต่วันที่ - ถึงวันที่
- ช่องทางที่แจ้งเรื่อง
- สถานะ

ปุ่มสำหรับใช้ค้นหาเรื่องร้องเรียน / ล้างค่าข้อมูลที่กรอก / แจ้งเรื่องใหม่



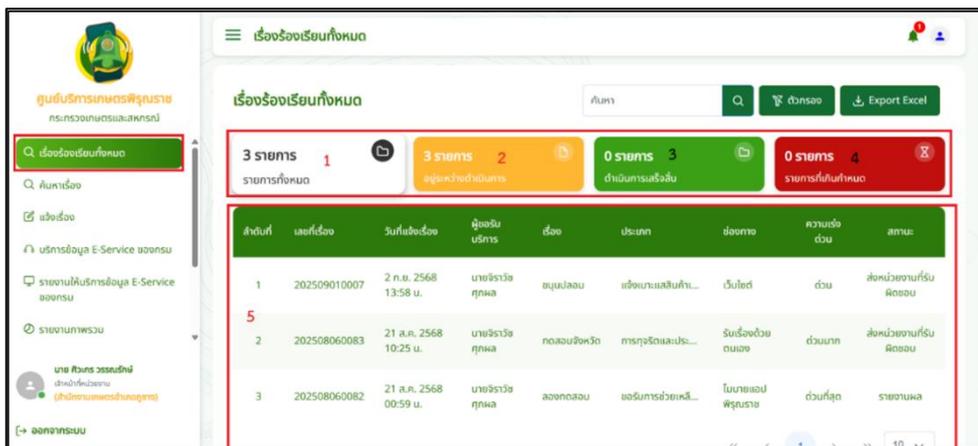
ภาพที่ 20 แถบเมนูค้นหาเรื่องร้องเรียน

2.6.2 เรื่องร้องเรียนทั้งหมด

แถบเมนูเรื่องร้องเรียนทั้งหมด จะแสดงรายการดำเนินการ 4 แถบ

1. รายการทั้งหมด
2. อยู่ระหว่างดำเนินการ
3. ดำเนินการเสร็จสิ้น
4. รายการที่เกินกำหนด

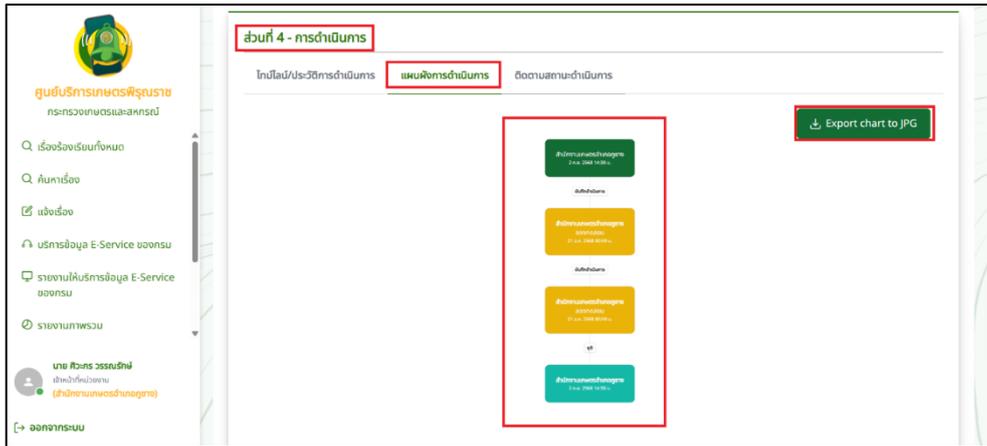
รวมถึงตารางแสดงลำดับเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 21 แถบเมนูเรื่องร้องเรียนทั้งหมด

2.6.3 การดูผังเรื่อง/เส้นทางเรื่อง

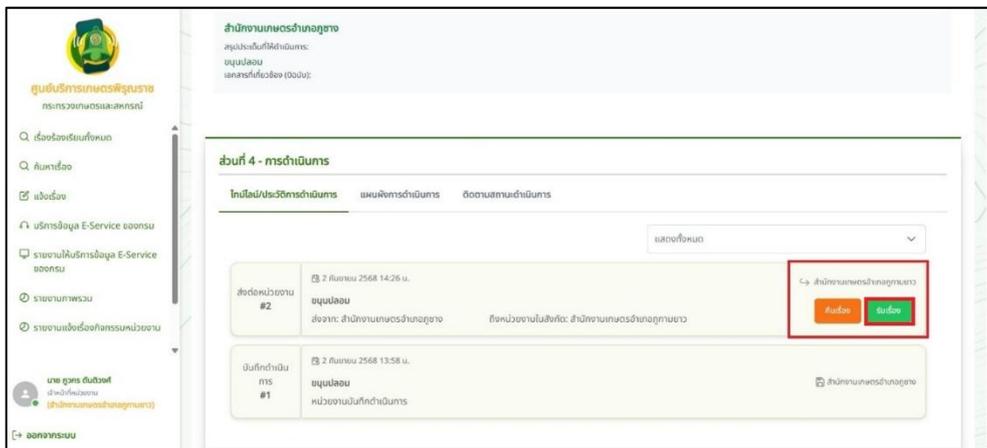
หลังจากการบันทึกการดำเนินการ ส่งต่อเรื่องร้องเรียน ในการแสดงผลส่วนที่ 4 การดำเนินการ สามารถเลือก แถบ “แผนผังดำเนินการ” เพื่อตรวจสอบหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนและ กิจกรรมที่หน่วยงานทำเป็นลักษณะเส้นทางการดำเนินกิจกรรม และสามารถบันทึกเป็นรูปภาพได้ด้วยปุ่ม “Export chart to JPG”



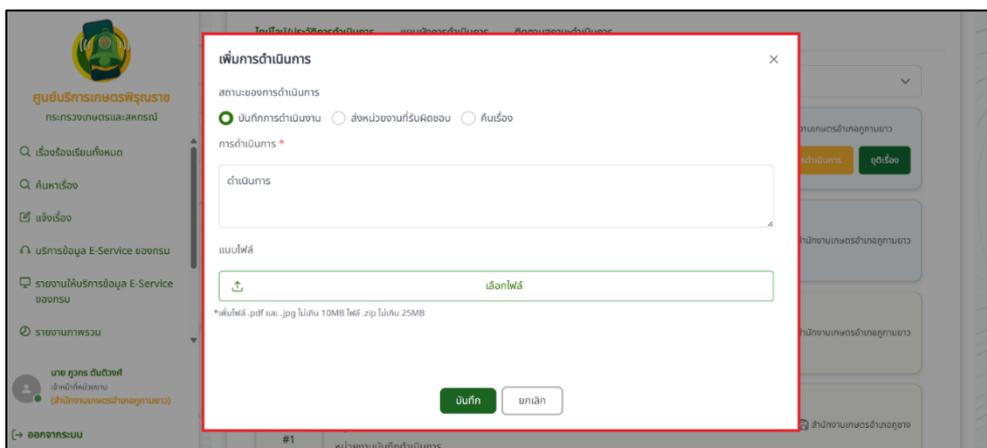
ภาพที่ 22 แผนผังเรื่องร้องเรียน

2.7 การยุติเรื่องร้องเรียน

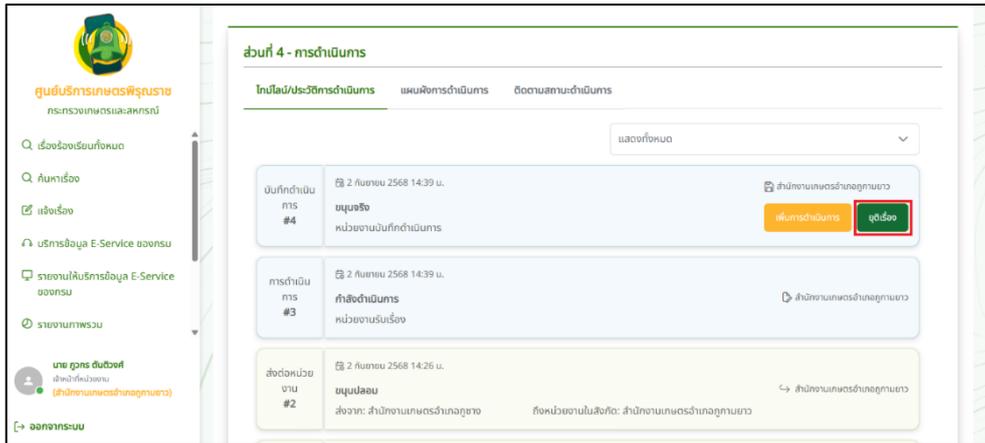
เมื่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนเพิ่มการดำเนินการเสร็จสิ้นจะปรากฏปุ่ม “ยุติเรื่อง” เพื่อทำการสรุปและยุติเรื่องร้องเรียนนั้นๆ โดยเมื่อยุติเรื่องร้องเรียนแล้ว ในประวัติการดำเนินการ จะปรากฏสถานะยุติ



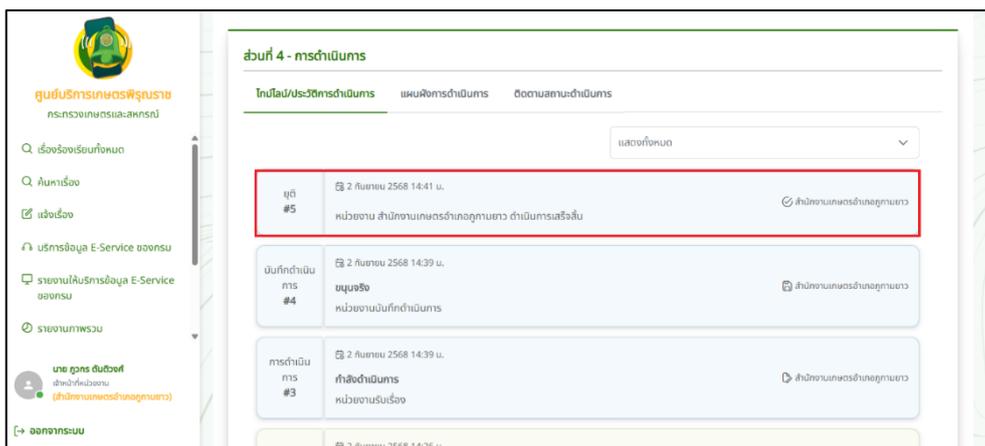
ภาพที่ 23 ปุ่มการรับเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 24 การบันทึกกิจกรรมการดำเนินงาน



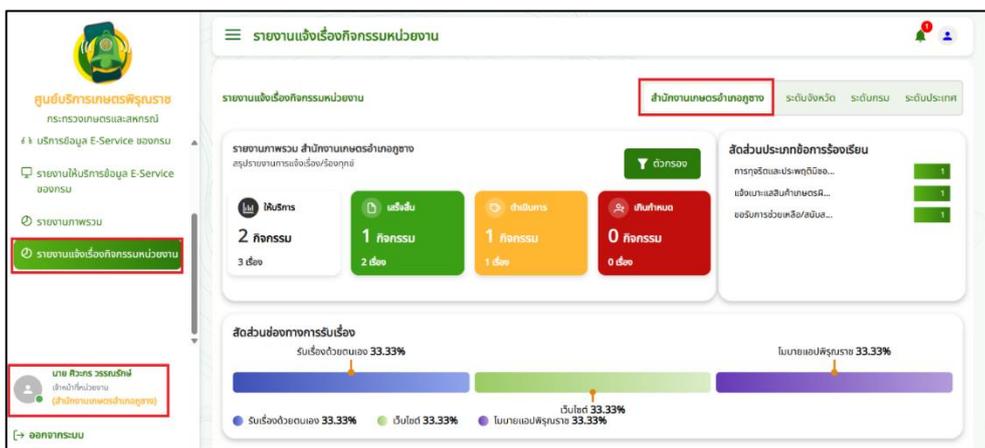
ภาพที่ 25 ปุ่มการยุติเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ 26 แสดงประวัติการดำเนินการ

2.8 การดูรายงานผลการดำเนินงาน

2.8.1 รายงานแจ้งเรื่องกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นรายงานกิจกรรมเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน สถานการณ์ดำเนินกิจกรรมเรื่องร้องเรียน สัดส่วนประเภทข้อการร้องเรียน สัดส่วนช่องทางการรับเรื่อง โดยสามารถเลือกดูรายงานกิจกรรมของหน่วยงานตนเองหรือหน่วยงานที่อยู่เหนือระดับของหน่วยงานตนเองได้

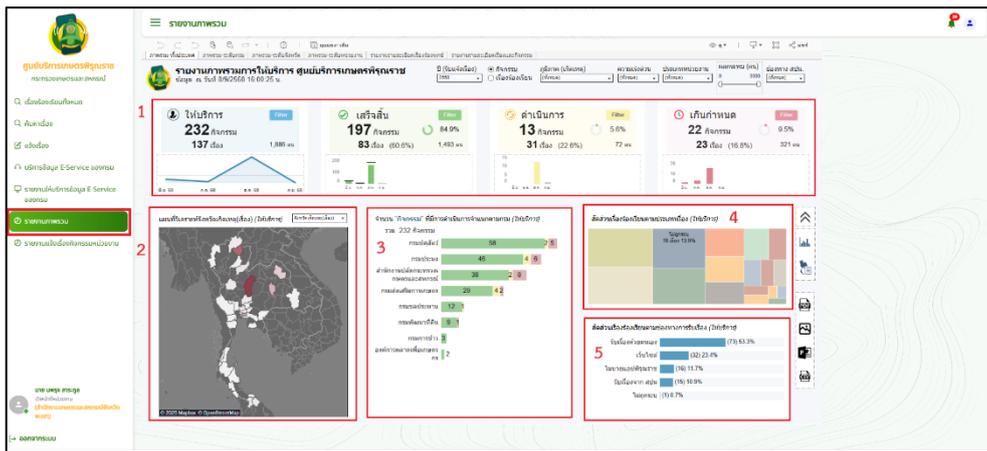


ภาพที่ 27 แถบเมนูรายงานกิจกรรมของหน่วยงาน

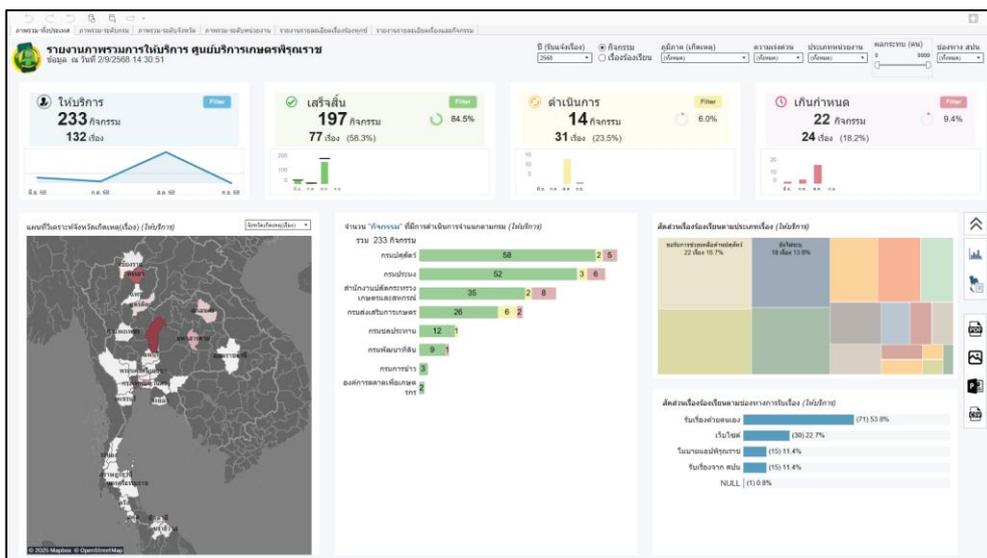
2.8.2 รายงานภาพรวมการให้บริการ ศูนย์บริการเกษตรพิรุณราช

รายงานแสดง ภาพรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ ซึ่งแสดงถึง สัดส่วนเรื่องร้องเรียนที่รับแจ้งจากประชาชนและได้รับการส่งเรื่องจากหน่วยงานอื่น ซึ่งสามารถกดปุ่มแสดงผลแบบเต็มจอได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. แสดงจำนวนการให้บริการ ทั้งหมด, เสร็จสิ้น, ดำเนินการ, เกินกำหนด
2. แสดงแผนที่วิเคราะห์จังหวัดที่ให้บริการ
3. แสดงจำนวนการใช้บริการของหน่วยงาน
4. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนตามประเภทเรื่อง
5. สัดส่วนเรื่องร้องเรียนตามช่องทางกรรับเรื่อง



ภาพที่ 28 แถบรายงานภาพรวมการให้บริการ

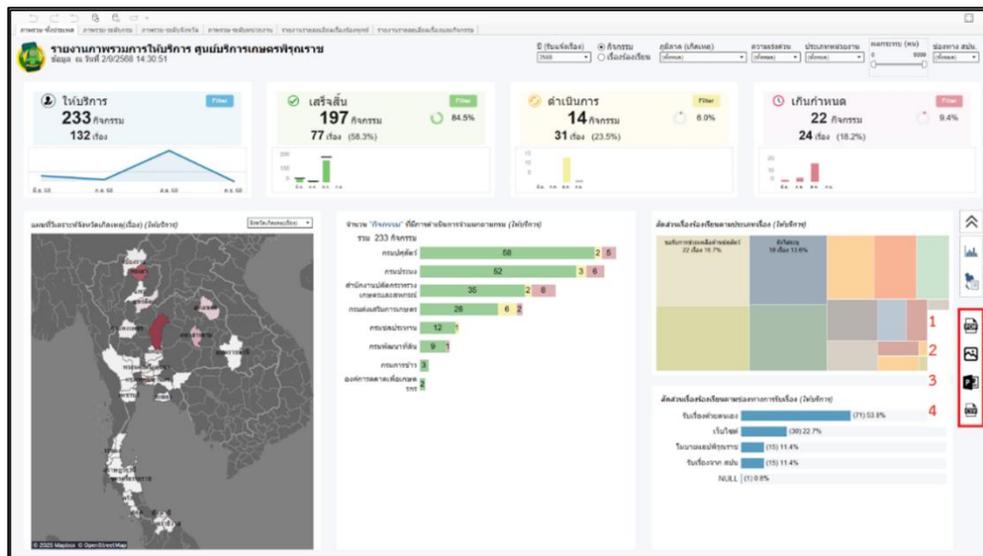


ภาพที่ 29 แถบรายงานภาพรวมการให้บริการที่แสดงผลแบบเต็มจอ

2.8.4 การส่งออกรายงานภาพรวมการให้บริการ (Export)

เป็นรายงานแสดง ภาพรวมเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่หน่วยงานได้ดำเนินการ โดยสามารถส่งออกเป็นเอกสารได้ 4 รูปแบบ ประกอบด้วย

1. รูปแบบ PDF
2. รูปภาพ PNG
3. รูปแบบ PowerPoint
4. รูปแบบ CSV



ภาพที่ 32 แถบการออกรายงานผลภาพรวมการให้บริการ

3. บริการข้อมูลหรืออำนวยความสะดวกการใช้งาน E-Service

3.1 การบันทึกการให้บริการข้อมูลหรืออำนวยความสะดวกการใช้งาน E-Service

ไปที่แถบบริการข้อมูล E-Service ของกรม ประกอบด้วย 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้รับบริการ

กรอกข้อมูลผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 การให้บริการ E-Service ของกรม

กรอกวันที่ - เวลาที่รับเรื่องร้องเรียน

เลือก E-Service หน่วยงาน

เลือกระบบ E-Service

กรอกข้อมูลการให้บริการ

ภาพที่ 33 แถบข้อมูลบันทึกข้อมูลผู้ขอเข้ารับบริการข้อมูล E-Service

3.2 การดูรายงานให้บริการข้อมูล E-Service

แสดงรายการการให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม และสามารถตรวจสอบรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานต่อผู้ที่ขอเข้ารับบริการ

ภาพที่ 34 แถบเมนูรายการการให้บริการข้อมูล E-Service ของกรม