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 1
การใช้โปรแกรมเบื้องต้น

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

การพัฒนาระบบครั้งนี้จะมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนผ่านทางเวปไซด์ของกรมป่าไม้เพิ่มอีก 1 ช่องทาง ทั้งนี้เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ

ระบบจะแบ่งผู้ใช้งาน (User) ออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

<u>กลุ่มที่ 1 ผู้ร้องเรียน</u> หมายถึง ประชาชนทั่วไปที่มีความประสงค์จะส่งเรื่องร้องเรียน ผ่านทาง Website ของกรมป่าไม้

โดยการทำงานของผู้ร้องเรียน จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

1. ส่งเรื่องร้องเรียน
2. ติดตามเรื่องร้องเรียน

<u>กลุ่มที่ 2 ศูนย์บริการประชาชน</u> เป็นหน่วยงานของกรมป่าไม้ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาทางช่องทางต่างๆ เช่น การเดินทางมาร้องเรียนด้วยตนเอง หนังสือร้องเรียน โทรศัพท์ ทางโทรสาร หรือจากหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

โดยการทำงานของศูนย์ฯ จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

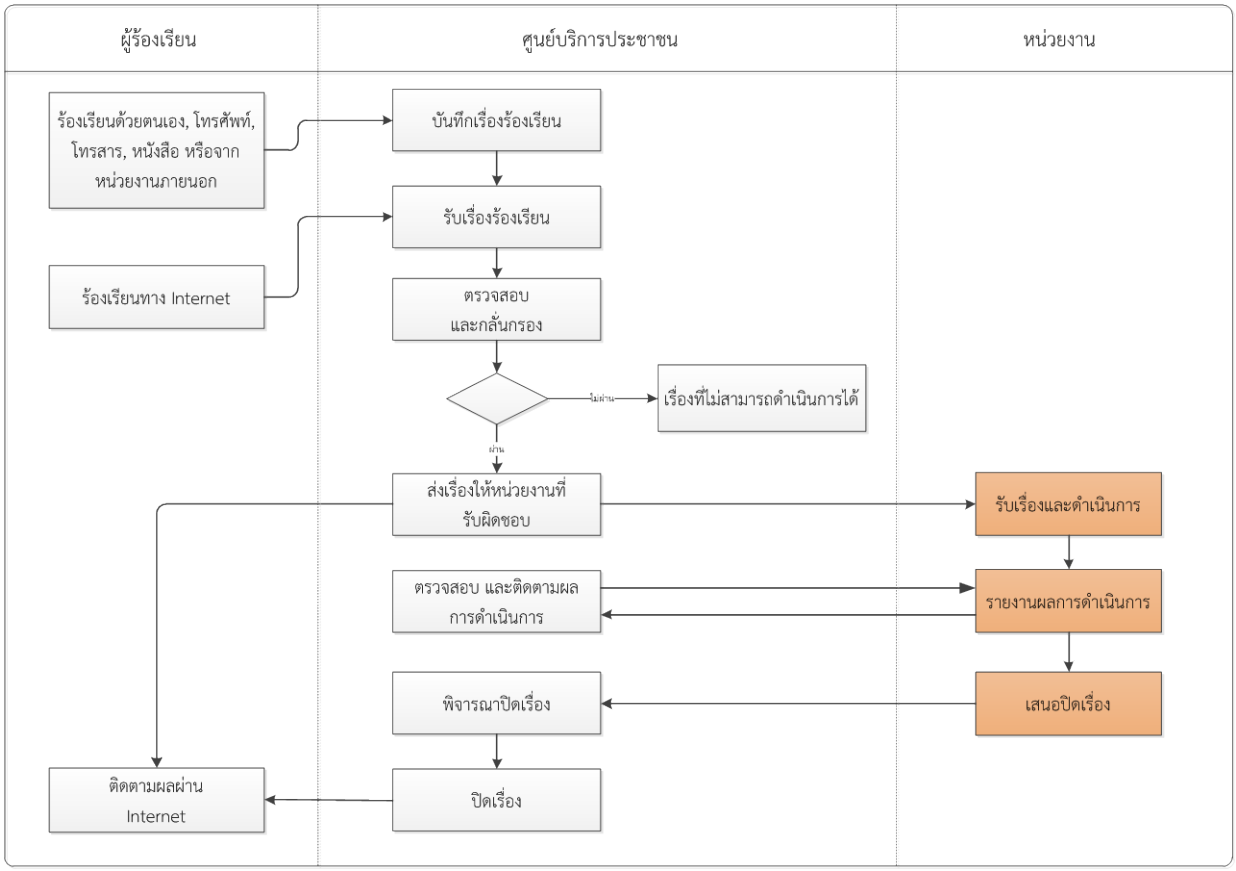
1. การรับเรื่องร้องเรียน
2. การพิจารณากลั่นกรองเบื้องต้น
3. การส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ
4. การตรวจสอบ และติดตามความก้าวหน้า
5. การปิดเรื่องร้องเรียน

<u>กลุ่มที่ 3 หน่วยงานที่รับผิดชอบ</u> เป็นหน่วยงานที่ถูกร้องเรียน ซึ่งมีหน้าที่จะต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และรายงานผลการดำเนินการกลับมาที่ศูนย์บริการประชาชน รวมถึงการเสนอปิดเรื่อง กรณีที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว

โดยการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จะมีขั้นตอนการทำงานโดยสรุป ดังนี้

1. การรับเรื่องและดำเนินการ
2. การรายงานผลการดำเนินการ
3. การเสนอปิดเรื่องร้องเรียน

<u>ขั้นตอนการทำงานแสดงตามแผนภาพ ดังนี้</u>

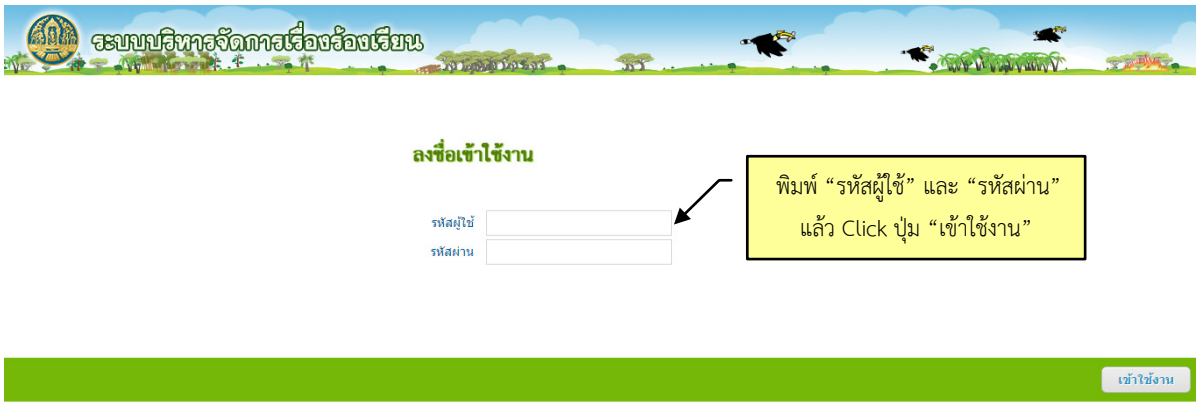


<u>วิธีการใช้งานโปรแกรมเบื้องต้น ดังนี้</u>

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

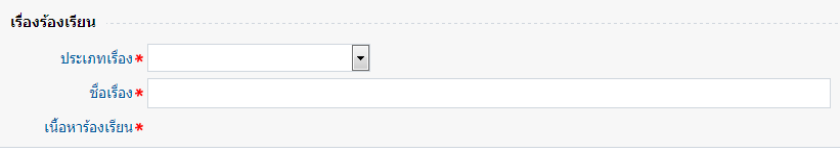


2. การออกจากระบบงาน

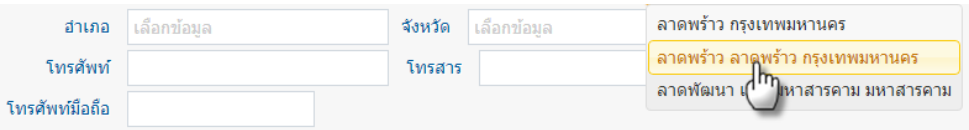
เมื่อต้องการออกจากระบบงาน ให้ Click ที่ปุ่ม ออกจากระบบ ที่อยู่ด้านมุมบนขวาของหน้าจอ ดังภาพ

3. เงื่อนไขการกรอกข้อมูล

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



3.2 ช่องที่มีข้อมูลพื้นฐานให้เลือก จะมีคำว่า “เลือกข้อมูล” แสดงให้ในช่อง 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)

บันทึก	ใช้เมื่อต้องการจัดเก็บข้อมูล
ยกเลิก	ใช้เมื่อต้องการเคลียร์ข้อมูลในหน้าจอ
พิมพ์	ใช้เมื่อต้องการพิมพ์รายงาน
ส่ง	ใช้เมื่อต้องการส่งข้อมูลให้ศูนย์บริการประชาชน
เอกสารแนบ	ใช้เมื่อต้องการแนบ file เอกสารในรายการข้อมูล
กลับสู่หน้าจอหลัก	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

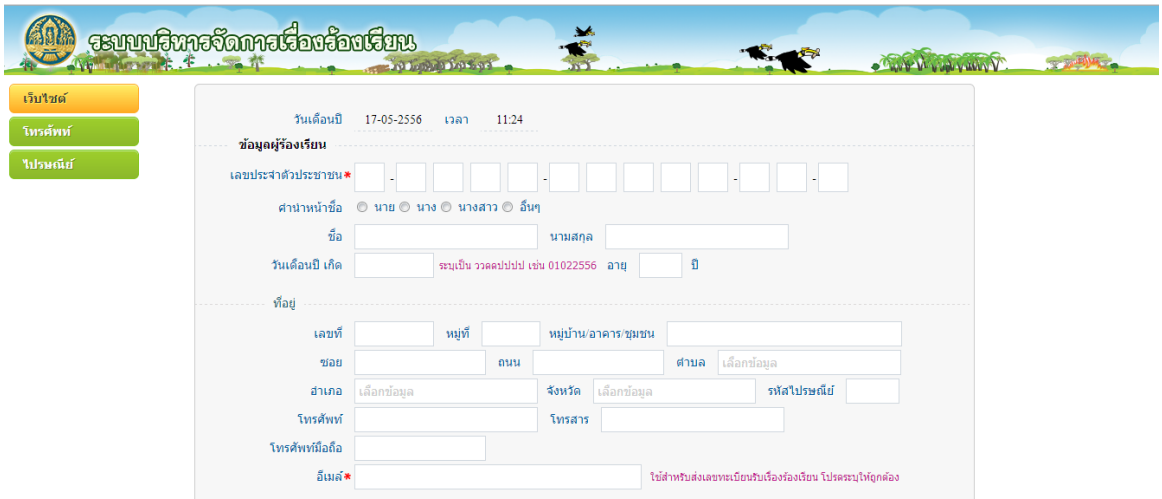
1. การส่งเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่เปิดให้ประชาชนทั่วไปเข้ามาแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้ พร้อมกับดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้กับศูนย์บริการประชาชนเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

1. **<u>ส่งเรื่องทางเว็บไซต์</u>**

   1.1 ให้ Click ที่เมนู “ส่งเรื่องร้องเรียน” ในหน้าจอแรก จะพบหน้าจอการทำงาน ดังภาพ



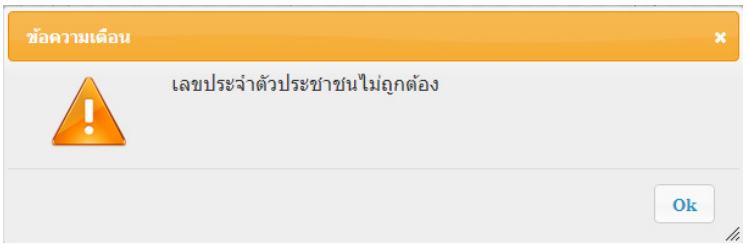
เมื่อเข้ามาในหน้าจอการทำงานจะพบเมนูด้านซ้าย ซึ่งสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ 3 ช่องทางคือ เว็บไซต์, โทรศัพท์, ไปรษณีย์ โดยเมื่อเข้ามาในครั้งแรกระบบจะแสดงหน้าจอการทำงานไว้ที่เมนู “เว็บไซต์”

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



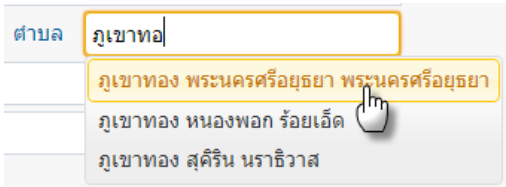
เมื่อกดปุ่ม Ok ระบบจะเคลียร์เลขบัตรประชาชนที่ผิดออกจากช่องข้อมูลและให้ระบุใหม่

1.2.2.2 ระบุ “คำนำหน้าชื่อ” ตามข้อมูลที่กำหนด

1.2.2.3 พิมพ์ “ชื่อ-นามสกุล” ลงในช่องข้อมูล

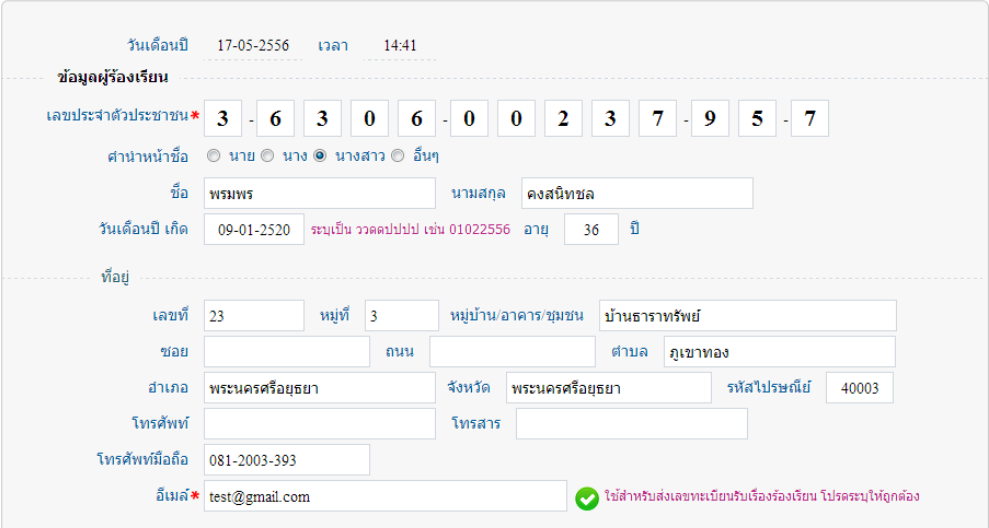
1.2.2.4 ระบุ “วันเดือนปีเกิด” โดยพิมพ์ตัวเลข 8 ตัวติดกัน เช่น 01122556 เมื่อระบุเสร็จกดปุ่ม Enter ระบบจะคำนวณ “อายุ” ให้อัตโนมัติ

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



เมื่อเลือกตำบล อำเภอ จังหวัด จากข้อมูลที่แสดงระบบจะนำไปใส่ในแต่ละช่องของตำบล, อำเภอ, จังหวัด ให้อัตโนมัติ

1.2.2.6 เมื่อระบุข้อมูลในส่วนของ “ข้อมูลผู้ร้องเรียน” เสร็จแล้วจะได้ข้อมูล ดังตัวอย่าง



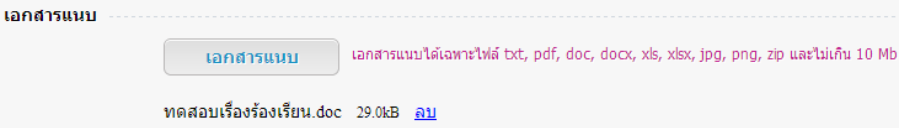
1.2.3 ระบุข้อมูลเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1.2.3.1 เลือก “ประเภทเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

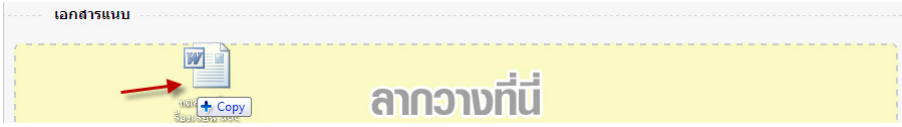
1.2.3.1.1 ระบุ “ชื่อเรื่อง” ที่ต้องการร้องเรียน

1.2.3.1.2 ระบุ “เนื้อหาร้องเรียน” โดยพิมพ์เนื้อหาของเรื่องที่ต้องการร้องเรียน

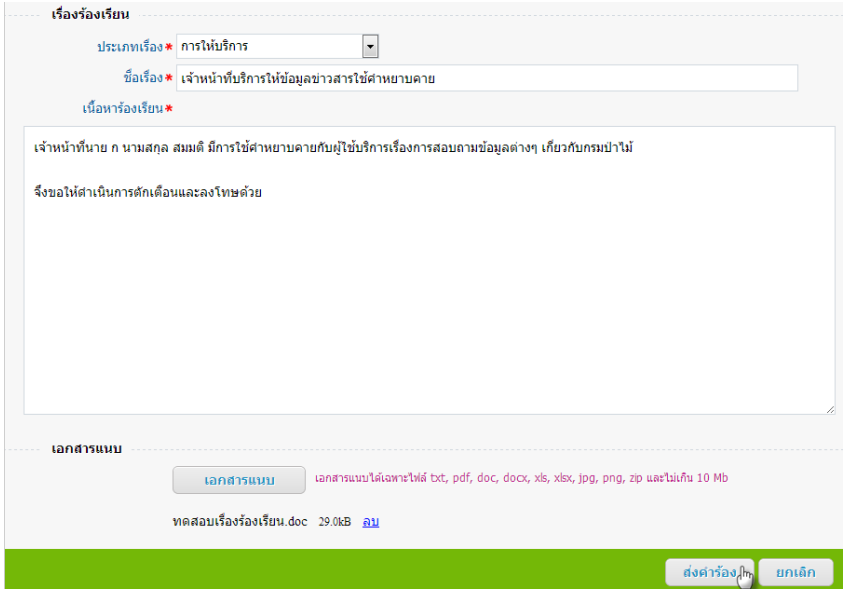
1.2.3.1.3 กรณีมีเอกสารแนบ ให้ Click ที่ เอกสารแนบ เพื่อแนบไฟล์ที่ต้องการร้องเรียน ดังตัวอย่าง



หรือสามารถลากไฟล์ที่ต้องการแนบมาวางในส่วนของ “เอกสารแนบ” ได้ ดังตัวอย่าง

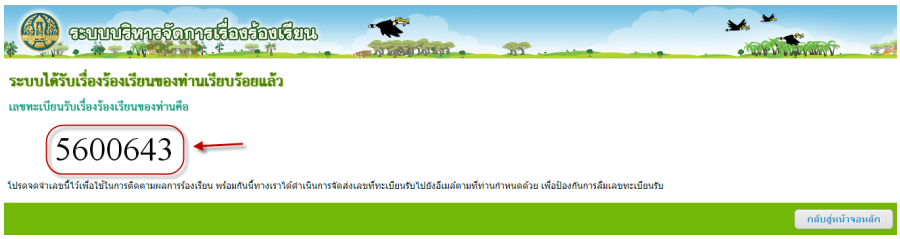


1.2.3.2 เมื่อระบุข้อมูลในส่วนของ “ข้อมูลเรื่องร้องเรียน” เสร็จแล้วจะได้ข้อมูล ดังตัวอย่าง



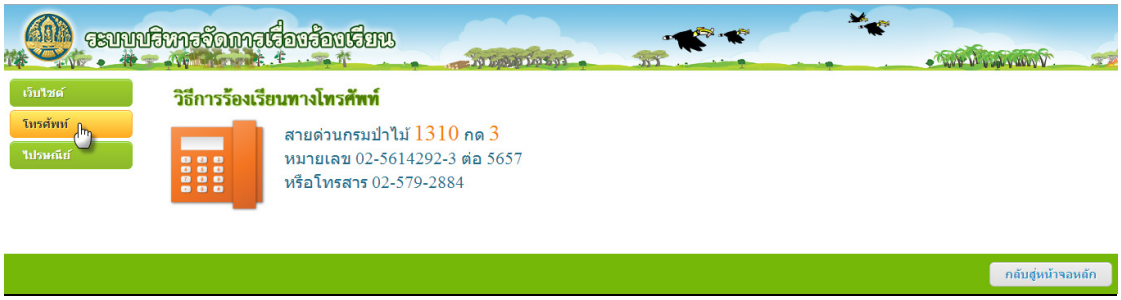
1.2.3.3 จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม ส่งคำร้อง เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน เพื่อดำเนินการต่อไป

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



2. **<u>แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์</u>**

2.1 ให้ Click ที่เมนู “โทรศัพท์” ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ จะพบหน้าจอแสดงหมายเลขโทรศัพท์ ดังภาพ



ผู้ร้องเรียนสามารถโทรศัพท์ร้องเรียนได้ตามเบอร์โทรศัพท์ที่แสดงในหน้าจอนี้

3. **<u>แจ้งเรื่องทางไปรษณีย์</u>**

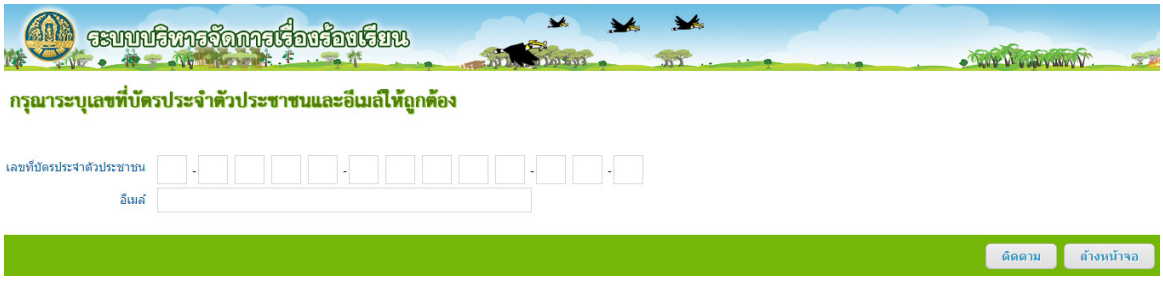
3.1 ให้ Click ที่เมนู “ไปรษณีย์” ที่อยู่ด้านซ้ายของหน้าจอ จะพบหน้าจอแสดงรายละเอียดที่อยู่สำหรับการจัดส่งเรื่องร้องเรียนทางไปรษณีย์ ดังภาพ

ผู้ร้องเรียนสามารถทำหนังสือหรือจดหมายร้องเรียนและส่งมาตามที่อยู่ที่แสดงในหน้าจอนี้

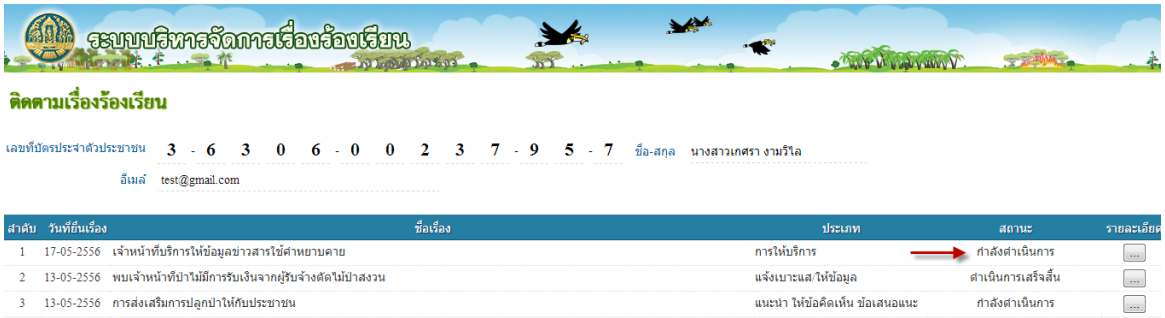
2. การติดตามเรื่องร้องเรียน

เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับการตรวจสอบ และติดตามเรื่องร้องเรียนที่ประชาชนแจ้งผ่านทางเว็บไซต์ของกรมป่าไม้ โดยผู้ร้องเรียนจะสามารถเข้าไปติดตามผลการดำเนินงานของเรื่องที่ร้องเรียนได้ โดยจะมีวิธีการใช้งานโปรแกรม ดังนี้

1. เมื่อเปิดหน้าจอ “ติดตามเรื่องร้องเรียน” จะพบหน้าจอสำหรับให้กรอก “เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน และอีเมล์” ตามที่ได้แจ้งไว้ตอนส่งที่เรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ ดังภาพ

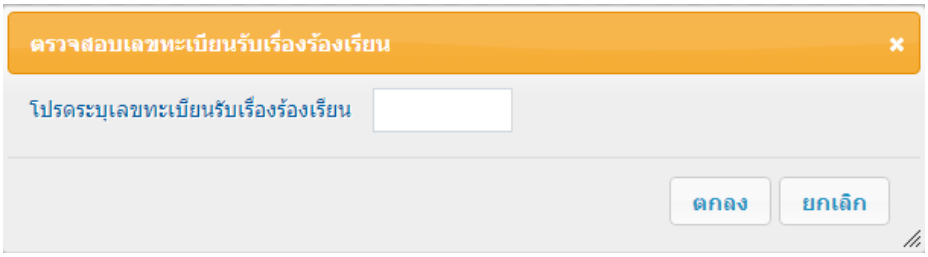


กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน และ e-mail address ให้ถูกต้องตรงตามที่ได้แจ้งไว้ตอนที่ส่งเรื่องร้องเรียน จากนั้นให้ Click ที่ปุ่ม ติดตาม ระบบจะแสดงรายการเรื่องร้องเรียนขึ้นมาให้ ดังภาพ



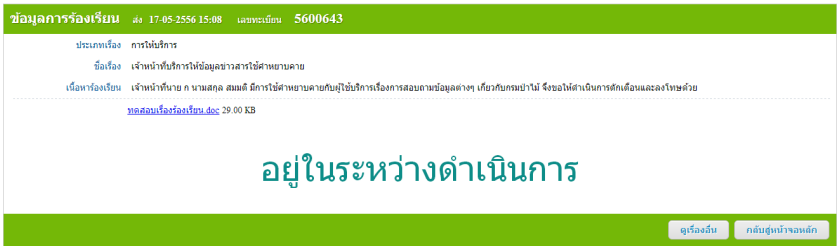
2. **การแสดงรายละเอียดของข้อมูล**

2.1 หากต้องการให้แสดงรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนในแต่ละรายการ จะสามารถทำได้โดยการ Click ที่ชื่อเรื่องที่ต้องการจะพบหน้าจอสำหรับกรอกข้อมูล “เลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นมาให้ ดังภาพ

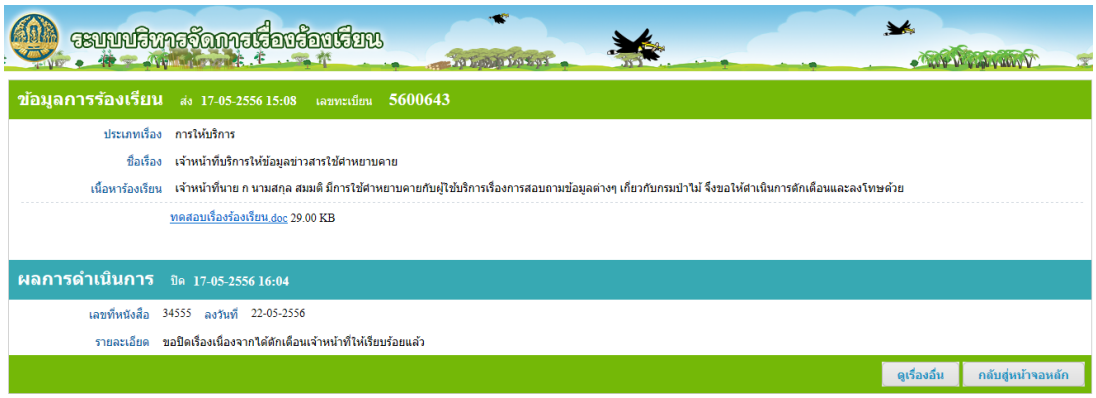


2.2 ให้กรอกเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน ตามที่ได้รับใน e-mail address และเมื่อระบุเลขทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้ Click ที่ปุ่ม ตกลง ระบบจะแสดงรายละเอียด และสถานการณ์ดำเนินการของเรื่องที่ร้องเรียนแสดงขึ้นมาให้ ดังภาพ

2.2.1 กรณีเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ



2.2.2 กรณีที่มีการ “ปิดเรื่อง” เรียบร้อยแล้วระบบจะแสดงรายละเอียดของข้อมูล ดังภาพ



หากต้องการติดตามเรื่องอื่นต่อ ให้ Click ที่ปุ่ม ดูเรื่องอื่น ระบบจะกลับไปยังหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน