

# คู่มือการใช้งาน

# ระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

# (e-Petition)

# ้สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน สำหรับประชาชน



แจ้งเรื่องร้องเรียน



ช่องทางที่ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน (กองตรวจราชการ) มีดังนี้

- เป็นไอเงิพพ.emprg.got
   เป็นไอเงิพพ.emprg.got
   เป็นไอเงิพพ.emprg.got
   เอกมายมีเล็กกรมินกลี (E-Mail) : inspector.g@energy.goth
   ล่อกปอส์ช่องเรียมนาศิกษณ์ขึ้นประชบสุนยาษสารองพลังงาน
   กอยู่ : noosossmens สำปกงานปลักระกรวงพลังงาน 555/2 กุมย์
   กอุษาคมายนอล์ : Inshirit 0 240 6080 82
   Application โดยสามารถดาวมีหลด Application ได้ที่
- าอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น 23 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจัก



คนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน

คูเป็นวิชัยชื่อของเวียงการปราย เป็นข้อมาและที่ก่อมเพล็กซ์ อาคารบี ซึ่น 23 ถนนวิกาวดีรังสัด เขวงจรรงการ สำนักงานปลัดกระกรวงพลังงาน 555/2 คุณย์เอนเนอร์ชีกอมเพล็กซ์ อาคารบี ซึ่น 23 ถนนวิกาวดีรังสัด แมวงจรุตรู้กระ เงินจรุตรู้กระ กรุงสุดภาพยะเกาะชาง 10900 โกรศัพท์ 0 2140 6080 - 82

# สารบัญ

| บทที่ 1 การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์   | 1  |
|--|----|
| บทที่ 2 การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 10 |

## บทที่ 1 การแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

 การเข้าใช้งาน สามารถใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (e-Petition) ศูนย์รับข้อร้องเรียน กระทรวงพลังงาน ผ่าน Web Browser ได้แก่ Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome และ Microsoft Edge

โดยใส่ URL https://e-petition.energy.go.th/index.php

 ระบบแสดงหน้าจอระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (e-Petition) ศูนย์รับข้อร้องเรียน กระทรวง พลังงาน ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้ โดยคลิกที่ปุ่ม แจ้งเรื่องร้องเรียน



ช่องทางที่ท่านสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน (กองตรวจราชการ) มีดังนี้

- ເວັບໄຫຕ໌www.energy.go.th
- จดหมายอิเล็กกรอบิกล์ (E-Mail) : inspector\_g@energy.go.th
- ส่งหนังสือร้องเรียนมาที่ศูนย์รับข้อร้องเรียนกระทรวงพลังงาน
   ที่อยู่ : กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน 555/2 ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ อาการบี ชั้น 23 ตนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
- ข้อมูลการติดต่อ : ไทรศัพท์ 0 2140 6080 82
   Application โดยสามารถดาวน์ไหลด Application ได้ที่

รูปที่ 1 แสดงหน้าจอระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (e-Petition)

3. ระบบแสดงหน้าจอข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ดังรูป

#### MINISTRY OF ENERGY

```
หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวง แผนที่กระทรวง เข้าสู่ระบบ
```



รูปที่ 2 แสดงหน้าจอข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

4. เมื่ออ่านข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เรียบร้อยแล้ว คลิก 🖉 เพื่อยอมรับ จากนั้นคลิก



รูปที่ 3 แสดงหน้าจอข้อตกลงหลักเกณฑ์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

- 5. แสดงหน้าจอประเภทเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย
  - 1. ด้านนโยบายพลังงาน
  - 2. ด้านไฟฟ้า
  - 3. ด้านน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ
  - 4. ด้านพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน
  - 5. ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมติ ครม.
  - 6. ด้านการทุจริต/ประพฤติมิชอบ

ซึ่งแต่ละประเภทร้องเรียนจะประกอบไปด้วยหัวข้อย่อยตามประเภทของเรื่องร้องเรียน โดยการแจ้ง

### เรื่องร้องเรียนจะสามารถเลือกได้จากหัวข้อย่อย ดังรูป

| ← → C △ ≜ e-petition.energy.go.th/index.php?route=home%2Ftopic   |          |                  |             |               | QU | 6 4 | - 8 | f? 🛸 | ≡J |   |   |
|--|----------|------------------|-------------|---------------|----|-----|-----|------|----|---|---|
| MINISTRY OF ENERGY   | หน้าหลัก | เกี่ยวกับกระทรวง | แผนที่กระทร | วง เข้าสู่ระบ | iu |     |     |      |    | - | 5 |
| หน้าหลัก / หัวข้อเรื่องร้องเรียน   |          |                  |             |               |    |     |     |      |    |   |   |
| ประเภทเรื่องร้องเรียบ<br>ประเภทเรื่องร้องเรียบ<br>1 ด้านเยี่ยายพลังงาน<br>2 ด้านใฟฟ้า<br>3 ด้านใบในและที่ขธรรมชาติ<br>31 รากาะใบในและที่ขธรรมชาติ<br>32 กุณาพบ่านับ และกุณาพถึงแก็ส<br>33 ผลกระทบงาทสามันร์กระบ้านัน สถาบิบริการ ก็าย NGV/LPG และร้านงำหน่ายทิาช LPG<br>34 การลักลอนเปิดท้างการ การลักลอบเดินท้าย และการลักลอบเดินท่ามันผิดกฎหมาย<br>35 การให้สัมปิการนี้ไดรเลียม<br>36 I ผลกระทบงาทการด้านในโครงการด้าน น้ำมันและที่ขธรรมชาติ<br>36 2 ขณ้าไม่จรัดแผนจัดกา LNG<br>36 3 การของเปลี่ยนชื่อน้ำมัน<br>36 4 ผลกระทบงาทการวางไชนั้นใน<br>36 5 การใช้ประสวัสต์การแหงรัฐ<br>366 ชั้นๆ<br>4 ด้านพลังงานกถนาแและอยู่รักษ์พลังงาน |          |                  |             |               |    |     |     |      |    |   |   |
| 6. ด้านการทุจรัต/ประพฤติมีชอบ  |          |                  |             |               |    |     |     |      |    |   |   |

รูปที่ 4 แสดงหน้าจอหัวข้อรับเรื่องร้องเรียน

### 6. ให้เลือกหัวข้อที่ต้องการร้องเรียน

| ← → C △ = e-petition.energy.go.th/index.php?route=home%2Ftopic                               | <ul> <li>Q ±2 ☆ 10 ≤ fr ★ ⇒ □ 0</li> </ul>          |
|--|---|
| 🦾 กระทรวงพลังงาน<br>MINISTRY OF ENERGY   | หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวง แผนที่กระกรวง เข้าสู่ระบบ |
| หน้าหลัก / หัวข้อเรื่องร้องเรียน   |   |
| ประเภทเรื่องร้องเรียน  |   |
| 1. ด้านนโยบายพลังงาน<br>2. ด้านไฟฟ้า<br>ว. ด้านน้ำปายวงโนยรรณนาที                            |   |
| 3.1 ราคาน้ำมันและทำชธรรมชาติ   |   |
| 3.2 คุณภาพน้ำมัน และคุณภาพดังแท๊ส  |   |
| 3.3 ผลกระทบจากสถามีบริการน้ำมัน สถานีบริการ ก๊าซ NGV/LPG และร้านจำหน่ายก๊าซ LPG              |   |
| 3.4 การลักลอบเป็ดที่จการ การลักลอบเต็มก๊าช และการลักลอบเต็มป้าบันผิดกฎหมาย                   |   |
| 35 การให้สัมปทานมิโตรเลียน   |   |
| 3.6 1 ผลกระทบจากการดำเนินโครงการด้าน น้ำมันและก๊าชธรรมชาติ                                   |   |
| 3.6.2 มอให้เร่งรัดแผนจัดหา LNG   |   |
| 3.6.3 การขอเปลี่ยนชื่อน้ำมัน   |   |
| 3.6.4 ผลกระทบจากการวางท่อน้ำมัน  |   |
| 3.6.5 การใช้บัตรสวัสดีการแห่งรัฐ   |   |
| 3.6.6 อื่นๆ  |   |
| 4. ด้านพลังงานทดแทนและอนุรักษพลังงาน<br>5. ด้านความผู้นำไว และนี้ส่วงใจ และเห็น ตรมเห็น ความ |   |
| ๖. ตามการแกเบบกนหาเรองร้องไรยัน ตามมติ ครม.<br>6. ด้านการทุงรีต/ประพทูติมีชอม                |   |

รูปที่ 5 แสดงหน้าจอหัวข้อรับเรื่องร้องเรียน

\*\* ในกรณีที่ต้องการให้ระบบแสดงหัวข้อย่อยทั้งหมด สามารถกดได้ที่ปุ่ม เปิดทั้งหมด ระบบฯ จะแสดงหัวข้อ ย่อยทุกข้อ\*\*

| MINISTRY OF ENERGY  | หน้าหลัก เกี่ยวกับกระทรวง แผนที่กระทรวง เข้าสู่ระบบ |
|---|---|
| หน้าหลัก / หัวข้อเรื่องร้องเรียน  |   |
| กรุณาเลือกประเภทเรื่องร้องเรียน   | เปิดทั้งหมด   |
| 1. ด้านนโยบายพลังงาน  |   |
| 12 นโยบายด้านน้ำมันและกำชธรรมชาติ   |   |
| 13 นโยบายด้านพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน   |   |
| 14 นโยบายอื่นๆ  |   |
| 2. ด้านไฟฟ้า<br>3. ด้านน้ำมันและทีาซธรรมชาติ<br>4. ด้านพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน<br>5. ด้านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามมติ ครม.<br>6. ด้านการทุจริต/ประพฤติมีชอบ |   |
| รูปที่ 6 แสดงหน้าจอหั   | <sub>ั</sub> วข้อรับเรื่องร้องเรียน                 |

กรุณาเลือกประเภทเรื่องร้องเรียน 1.3 นโยบายด้านพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน 2.2 การคัดค้านการก่อสร้างโรงไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ เช่น ก๊าซธรรมชาติ ชีวมวล ถ่านหิน และขยะ เป็นต้น 2.3 ผลกระทบจากโรงไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ เช่น ก๊าซธรรมชาติ ชีวมวล ถ่านหิน และขยะ เป็นต้น

2.5 อื่น ๆ 2.5.1 ผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ Solar Floating

2.5.2 ข่าวการหยุดดำเนินการของโรงไฟฟ้าแม่เมาะ

2.5.3 อื่นๆ

1. ด้านนโยบายพลังงาน 11 นโยบายด้านไฟฟ้า

1.4 นโยบายอื่นๆ 2. ด้านไฟฟ้า 2.1 ราคาค่าไฟฟ้า

2.4 การรับซื้อไฟฟ้า

1.2 นโยบายด้านน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ

3. ด้านน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ

3.1 ราคาน้ำมันและก๊าซธรรมชาติ

3.2 คุณภาพน้ำมัน และคุณภาพถังแก๊ส

3.3 ผลกระทบจากสถานีบริการน้ำมัน สถานีบริการ ก๊าซ NGV/LPG และร้านจำหน่ายก๊าซ LPG

3.4 การลักลอบเปิดกิจการ การลักลอบเติมก๊าซ และการลักลอบเติมน้ำมันผิดกฎหมาย

3.5 การให้สัมปทานปิโตรเลียม

รูปที่ 7 แสดงหน้าจอหัวข้อรับเรื่องร้องเรียน

- ระบบแสดงแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนขึ้นมา กรอกข้อมูลการร้องเรียนลงไปให้ครบถ้วน โดยเฉพาะหัวข้อ ที่มีเครื่องหมายดอกจัน (\*) กำกับ ดังนี้
- 8. กรอกข้อมูลผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - สามารถเลือกต้องการเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน หรือไม่ต้องการเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องเรียน

ถ้าหากไม่ต้องการให้ เลือก 🗹 ไม่ต้องการให้เปิดเผยข้อมูล ข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกปิดบังข้อมูล

- เลขประจำตัวประชาชน \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*
- คำนำหน้าชื่อ \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*
- ชื่อ นามสกุล \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*
- อายุ
- เบอร์โทรศัพท์บ้าน
- เบอร์โทรศัพท์มือถือ \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*
- e-mail
- ที่อยู่ จังหวัด/อำเภอ/ตำบล \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*

| ข้อมูลผู้ร้องเรียน           |              |   |
|------------------------------|--------------|---|
| 🗹 ไม่ต้องการให้เปิดเผยข้อมูล |              |   |
| เลขประจำตัวประชาชน *         |              | - |
| x-xxxxx-xxxxx-xx-x           |              |   |
| คำนำหน้า * ชื่อ *            | นามสกุล *    |   |
| เด็กชาย 🗸 ชื่อ               | นามสกุล      |   |
| อายุ                         | โทรศัพท์บ้าน |   |
| อายุ                         | โทรศัพท์บ้าน |   |
| โทรศัพท์มือถือ *             | e-mail       |   |
| โทรศัพท์มือถือ               | e-mail       |   |

รูปที่ 8 แสดงหน้าจอบันทึกข้อมูลผู้ร้องเรียน

- 9. กรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียน
  - เลือกประเภทของผู้ถูกร้อง
  - อ้างอิงหนังสือ
  - ประเด็นที่ต้องการร้องเรียน/แจ้งข้อเสนอแนะ \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*
  - สถานที่/บริเวณที่เกิดเหตุหรือพบเห็นเหตุการณ์ จังวัด/อำเภอ/ตำบล \*\*จำเป็นต้องกรอก\*\*
  - จุดสังเกตหรือสถานที่ใกล้เคียงที่สำคัญ
  - สิ่งที่ต้องการให้กระทรวงพลังงานดำเนินการ
  - แนบไฟล์เอกสารหรือภาพประกอบเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์
  - คลิกเครื่องหมายถูกที่ CAPTCHA เพื่อยืนยันว่าตัวบุคคลไม่ใช่เป็นโปรแกรมอัตโนมัติ
     \*\*จำเป็นต้องคลิกเครื่องหมายถูก เพื่อเป็นการยืนยันว่าเป็นบุคคล\*\*

| รายละเอียดเรื่องร้องเรีย            | u                              |                           |  |         |     |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|--|---------|-----|
| 🔿 บุคคล                             | ชื่อ                           |                           |  | นามสกุล |     |
| 🔿 กลุ่ม/คณะบุคคล                    |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         | 4   |
| <ul> <li>หน่วยงาน</li> </ul>        |                                |                           |  |         | "   |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| <ul> <li>บริษัท/ห้างร้าน</li> </ul> |                                |                           |  |         | //  |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| O อื่น ๆ                            |                                |                           |  |         | 1   |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| อ้างอิงเอขเหน้งสือ                  |                                |                           |  |         | #   |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| ประเด็นที่ท่านต้องการร              | ร้องเรียน/แจ้งข้อเสนอแเ        | J: *                      |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| สถานที่/บริเวณที่เกิดแ              | ฯตุหรือที่ท่านพบเห็นเหตุ       | การณ์                     |  |         | Æ   |
| เลขที่                              |                                |                           | หมู่ที่  |         |     |
| ชื่อหม่น้อม                         |                                | 201                       |  | 9111    |     |
| ubhigu la                           |                                | 000                       |  |         |     |
| จังหวัด *                           |                                |                           | อำเภอ/เขต *  |         | - 9 |
| เลือก                               |                                | ~                         | อำเภอ/เขต  |         |     |
| ตำบล/แขวง                           |                                | ~                         | รหัสไปรษณีย์   |         |     |
| จุดสังเกตหรือสถานที่ใกล่            | ล้เคียงที่สำคัญ (โปรดระบุ หากท | ่านทราบข้อมูล)            |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| สิ่งที่ต้องการให้กระทรวง            | พลังงานดำเนินการ *             |                           |  |         | h   |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
| เอกสารหรือภาพปร                     | ะกอบการร้องเรียน               |                           |  |         | 1   |
| Select your file!                   |                                |                           |  | UPLOA   | D   |
| หมายเหตุ : รายการข้อมูล             | าทั้งหมดทางระบบจะเก็บเป็นคว    | ามลับ ตามพระราชบัญญัติคอม | พิวเตอร์ พ.ศ. 2551                                       | _       |     |
|                                     |                                | ฉันไม่ใช่โปรแก            | ารมอัตโนมัติ 🙋   |         |     |
|                                     |                                |                           | ายมาสา 1014<br>ร่อมูลส่วนบุคคล - ร่อกำเทมค<br>เป็นเรื่อง |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |
|                                     |                                |                           |  |         |     |

รูปที่ 9 แสดงหน้าจอกรอกข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

10. เมื่อกรอกข้อมูลการร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกปุ่ม **ส่งเรื่อง** 

| เอกสารหรือภาพประกอบการร้องเรียน                        |   |        |
|--|---|--------|
| Select your file!                                      |   | UPLOAD |
| หมายเหตุ : รายการข้อมูลทั้งหมดทางระบบจะเก็บเป็นความลัเ | เ ตามพระราชบัณญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2551 |        |
|  | 🗸 ฉันไมไขโปรแกรมอัดโนมัติ               |        |
|  | ส่งเรื่อง                               |        |

รูปที่ 10 แสดงหน้าจอส่งเรื่องร้องเรียน

11. เมื่อยืนยันข้อมูลแล้วระบบจะแสดงหมายเลข Ticket ID เพื่อนำไปตรวจสอบสถานะการดำเนินการต่อไป



รูปที่ 11 แสดงหน้าจอแจ้งรหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID)

### บทที่ 2 การติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

เป็นการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ โดยการติดตามสถานะเรื่อง ้ร้องเรียนจะใช้รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID) ในการติดตามเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ นั้นๆ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ระบบแสดงหน้าจอระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ต้องการติดตามเรื่องร้องเรียนให้คลิกที่ปุ่ม **ติดตามเรื่อง** 



รูปที่ 12 แสดงหน้าจอระบบรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (e-Petition)

- 2. ค้นหาเรื่องร้องเรียน โดยกรอกรหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID) / เบอร์โทรศัพท์มือถือ
  - 2.1 ค้นหาด้วยรหัสหมายเลข Ticket ID / เบอร์โทรศัพท์มือถือ

- ให้กรอกข้อมูลรหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID) และกรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นเบอร์ โทรศัพท์มือถือของผู้ร้องเรียน

- ให้เลือกคลิกที่ช่อง reCAPTCHA เพื่อยืนยันบุคคลไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ
- คลิกปุ่ม ค้นหา





### 2.2 ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดติดตามเรื่องร้องเรียนที่ค้นหา

#### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65080146  |     |
|------------------------------------|---|-----|
| วันที่แจ้ง                         | 2022-08-15 15:55:51   |     |
| ชื่อเรื่อง                         | ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้า  |     |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ | 2.2 |
| สถานะ                              | อยู่ระหว่างการดำเนินการ                                     |     |
| รายละเอียดดำเนินการ                | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |     |

กลับไปค้นหาใหม่อีกครั้ง

รูปที่ 14 แสดงหน้าจอรายละเอียดติดตามเรื่องร้องเรียน

 2.3 หากต้องการค้นหาใหม่ให้คลิกที่คำว่า กลับไปค้นหาใหม่อีกครั้ง ระบบฯ จะกลับไปยังหน้าติดตามเรื่อง ร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องสามารถค้นหาใหม่

#### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65080146  |
|------------------------------------|---|
| วันที่แจ้ง                         | 2022-08-15 15:55:51   |
| ชื่อเรื่อง                         | ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้า  |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| สถานะ                              | อยู่ระหว่างการดำเนินการ                                     |
| รายละเอียดดำเนินการ                | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
|                                    | กลับไปค้นหาใหม่อีกครั้ง                                     |

### ติดตามเรื่องร้องเรียน

#### ค้นหาด้วย

์ sหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID) ○ เลขบัตรประจำตัวประชาชน

| รหัสเรื่องร้องเรียน  |  |
|--|--|
| กรอกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์มือถือ  |  |
| ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัดโนมัติ<br>reCAPTCHA<br>ร่อมูลสัวหนุคคล - ร่อกำหหล<br>* กรุณากรอกข้อมูลกั้ง 2 ช่อง |  |
| ค้นหา  |  |

รูปที่ 15 แสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

- 3. ค้นหาเรื่องร้องเรียน โดยกรอกรหัสหมายเลขประจำตัวประชาชน / เบอร์โทรศัพท์มือถือ แล้วกดปุ่ม **ค้นหา** 
  - 3.1 รหัสหมายเลขประจำตัวประชาชน / เบอร์โทรศัพท์มือถือ
    - ให้กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชนและกรอกเบอร์โทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นเบอร์
    - โทรศัพท์มือถือของผู้ร้องเรียน
      - ให้เลือกคลิกที่ช่อง reCAPTCHA เพื่อยืนยันบุคคลไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ
      - คลิกปุ่ม ค้นหา

ค้นหาด้วย



# 🔿 รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID) 🔍 เลขบัตรประจำตัวประชาชน

| <ul> <li>ฉันไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ<br/>reCAPTCHA<br/>ชอยูลส่วานุคคล - ช่อกำหนด</li> <li>* กรุณากรอกข้อมูลทั้ง 2 ช่อง</li> </ul> | 3.1 |
|---|-----|
| ค้นหา   |     |

รูปที่ 16 แสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน

3.2 ระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดติดตามเรื่องร้องเรียน(ทุกรายการ) ของผู้ร้องเรียนคนดังกล่าว ที่ค้นหา

#### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65030034  |     |
|------------------------------------|---|-----|
| วันที่แจ้ง                         | 2022-03-29 22:15:57   |     |
| ชื่อเรื่อง                         | ต้องการให้ตรวจนสอบการทำงานของนายทดสอบ                       | 5.2 |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |     |
| สถานะ                              | อยู่ระหว่างการดำเนินการ                                     |     |
| รายละเอียดดำเนินการ                | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |     |
| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65030035  |     |
| วันที่แจ้ง                         | 2022-03-29 22:18:07   |     |
| ชื่อเรื่อง                         | ต้องการให้ตรวจนสอบการทำงานของนายทดสอบ                       |     |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |     |
| สถานะ                              | ยังไม่เสร็อ และชำกว่ากำหนด                                  |     |
| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65080145  |     |
| วันที่แจ้ง                         | 2022-08-10 11:17:32   |     |
| ชื่อเรื่อง                         | ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าทางหลวง                                   |     |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | สำนักงานพลังงานจังหวัดนนทบุรี                               |     |
| สถานะ                              | ดำเนินการเสร็จสั้นแล้ว                                      |     |
| รายละเอียดดำเนินการ                | 2022-08-15 13:59:20 : ทดสอบข้อมูล<br>2022-08-15 14:06:12 :  |     |
| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65080146  |     |
| วันที่แจ้ง                         | 2022-08-15 15:55:51   |     |
| ชื่อเรื่อง                         | ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้า  |     |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |     |
| สถานะ                              | อยู่ระหว่างการดำเนินการ                                     |     |
| รายละเอียดดำเนินการ                | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |     |

กลับไปค้นหาใหม่อีกครั้ง

รูปที่ 17 แสดงหน้าจอรายละเอียดติดตามเรื่องร้องเรียน

3.3 หากต้องการค้นหาใหม่ให้คลิกที่คำว่า กลับไปค้นหาใหม่อีกครั้ง ระบบฯ จะกลับไปยังหน้าติดตาม เรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้ร้องสามารถค้นหาใหม่

| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65080145  |
|------------------------------------|---|
| วันที่แจ้ง                         | 2022-08-10 11:17:32   |
| ชื่อเรื่อง                         | ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้าทางหลวง                                   |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | สำนักงานพลังงานจังหวัดนนทบุรี                               |
| สถานะ                              | ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว                                      |
| รายละเอียดดำเนินการ                | 2022-08-15 13:59:20 : ทดสอบข้อมูล<br>2022-08-15 14:06:12 :  |
| รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket<br>ID) | 65080146  |
| วันที่แจ้ง                         | 2022-08-15 15:55:51   |
| ชื่อเรื่อง                         | ตรวจสอบการใช้ไฟฟ้า  |
| หน่วยงานดำเนินการ                  | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |
| สถานะ                              | อยู่ระหว่างการดำเนินการ                                     |
| รายละเอียดดำเนินการ                | อยู่ระหว่างตรวจสอบข้อมูล เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ |

### ติดตามเรื่องร้องเรียน

กลับไปค้นหาใหม่อีกครั้ง

3.3

#### ค้นหาด้วย

์ ๏ รหัสเรื่องร้องเรียน (Ticket ID) ○ เลขบัตรประจำตัวประชาชน

| รหัสเรื่องร้องเรียน   |  |
|---|--|
| กรอกข้อมูลเบอร์โทรศัพท์มือถือ   |  |
| นั้นไม่ใช่โปรแกรมอัตโนมัติ<br>reCAPTCHA<br>รอยุลสวนยุคคล - ร่อกำหนด<br>* กรณากรอกข้อมลทั้ง 2 ช่อง |  |
| ค้นหา   |  |

รูปที่ 18 แสดงหน้าจอติดตามเรื่องร้องเรียน