

ระบบรับเรื่องร้องเรียน

คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป



©สำนักงานปรมาณูเพื่อสันติ

สารบัญ

เริ่มต้นใช้งาน.....	1
แจ้งเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ	2
ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน	5
แบบประเมินความพึงพอใจ	6
คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน.....	7

สารบัญภาพ

รูป 1 หน้าแรก	1
รูป 2 หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน.....	2
รูป 3 หัวข้อเรื่องร้องเรียน	3
รูป 4 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน	3
รูป 5 แสดงเลขติดตาม.....	4
รูป 6 แจ้งเลขติดตามผ่านอีเมล	4
รูป 7 ติดตามสถานะร้องเรียน	5
รูป 8 แสดงสถานะเรื่องร้องเรียน.....	5
รูป 9 รายการคู่มือ	7

เริ่มต้นใช้งาน

1. เริ่มต้นใช้งานโดยเข้าไปที่ <http://epetition.oap.go.th/>
2. ปรากฏหน้าจอดังรูป 1



ระบบรับเรื่องร้องเรียน

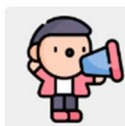
สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

หน่วยงานกลางรับเรื่องร้องเรียน

สำนักงานปรมาณเพื่อสันติ

หมายเลขโทรศัพท์ : 02-596-7600 ต่อ 4203 - 4204

E-mail: development.oap@gmail.com



แจ้งเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ



ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน



แบบประเมินความพึงพอใจ



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

 สำหรับเจ้าหน้าที่

IT OAP © Apr.2022

รูป 1 หน้าแรก

3. จากรูป 1 ผู้ต้องการร้องเรียนสามารถเลือกใช้งานได้ดังนี้
 - 3.1. แจ้งเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ
 - 3.2. ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน
 - 3.3. แบบประเมินความพึงพอใจ
 - 3.4. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ

เมื่อผู้ใช้งานต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน / ข้อเสนอแนะ จากหน้าแรกให้คลิกที่
จะปรากฏดังรูป 2 แสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน



ระบบรับเรื่องร้องเรียน
สำนักงานปรมานุษยวิทยามงคล

หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

1. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริง มีหลักฐานและกระแสน้ำที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน
2. ข้อเท็จจริงหรือข้อความที่สับสน และแจ้งรายละเอียดตามแบบฟอร์มให้ครบถ้วน
3. เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานปรมานุษยวิทยามงคล หรือเกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่เกี่ยวเนื่องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานปรมานุษยวิทยามงคลเพื่อสันติโดยตรง
4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่สามารถหาข้อมูลได้ในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริงนั้นสำนักงานปรมานุษยวิทยามงคลจะยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อใช้ตรวจสอบในครั้งต่อไป
5. กรณีการร้องเรียนที่ลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะไม่พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้แจงตามขั้นตอนที่กำหนด

เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

1. เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ
2. เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำสั่งพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
3. เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
4. เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาริฉันทาย และได้มีข้อมูลสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

คำรับรองการร้องเรียนของท่าน

1. ขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงาน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ
2. ท่านรับทราบแล้วว่า การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
3. กรณีสืบทราบว่าเป็นเจ้าหน้าที่รัฐ และแจ้งเรื่องร้องเรียนเท็จเพื่อก่อให้เกิดความเสียหายชื่อเสียงของหน่วยงานรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานรัฐ ท่านจะถูกดำเนินการทางวินัยทางราชการด้วย

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้แจ้งเรื่องร้องเรียนต่อหน่วยงานเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

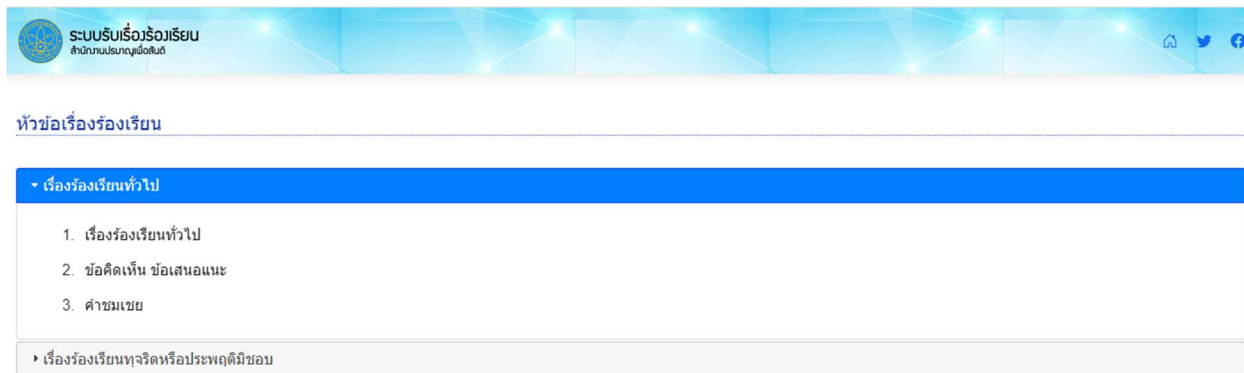
ยอมรับเงื่อนไข

รูป 2 หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

เมื่ออ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้คลิกปุ่ม “ยอมรับเงื่อนไข” จะปรากฏดังรูป 3 เพื่อให้
เลือกหัวข้อที่ต้องการร้องเรียน โดยจะแบ่งดังนี้

1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - 1.1. เรื่องร้องเรียนทั่วไป
 - 1.2. ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ
 - 1.3. คำชมเชย
2. เรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบ
 - 2.1. เรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

ดังรูป 3



รูป 3 หัวข้อเรื่องร้องเรียน

เมื่อเลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียนจะปรากฏแบบฟอร์มให้กรอกข้อมูล ดังรูป 4

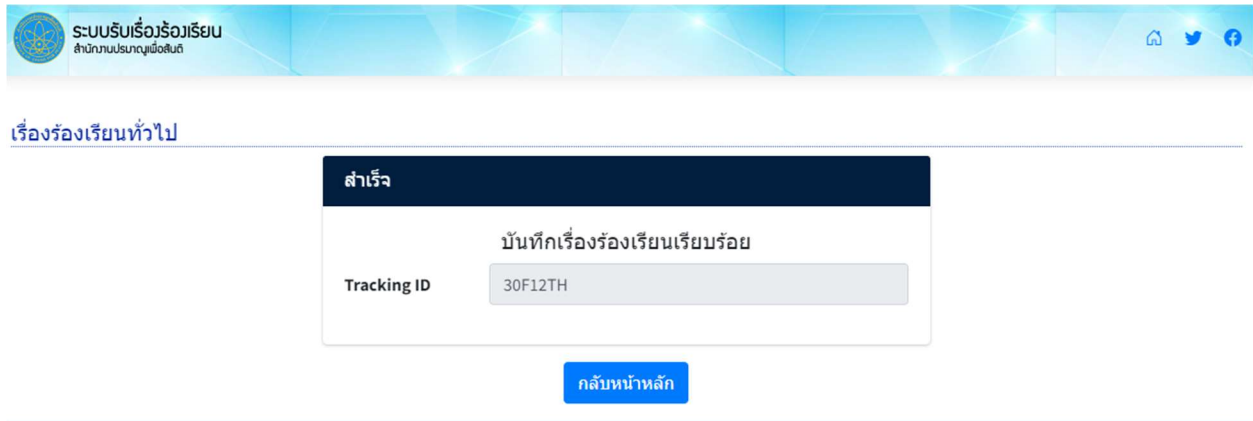
A screenshot of a web application interface showing a complaint form. The form is titled 'เรื่องร้องเรียนทั่วไป' (General Complaint). It contains several sections: 'ข้อมูลผู้ร้อง' (Complainant Information) with fields for 'ชื่อ - นามสกุล' (Name - Surname), 'เลขบัตรประชาชน' (ID Card Number), 'หมายเลขโทรศัพท์' (Phone Number), and 'E-mail', and a 'ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้' (Contactable Address) field. Below this is the 'รายละเอียดเรื่องร้องเรียน' (Complaint Details) section, which includes a 'หัวข้อเรื่องร้องเรียน (Complaint)' field, 'วันที่เกิดเหตุ (Date)' and 'เวลาที่เกิดเหตุ (Time)' dropdown menus, and a 'รายละเอียด' (Details) field with a red warning message: '(โปรดแจ้งข้อมูลโดยละเอียดครบถ้วน ชัดเจน เพื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบจะสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริง/ประสานดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ)'. The 'เอกสาร/ภาพประกอบการร้องเรียน' (Supporting Documents/Images) section contains three 'Choose File' buttons, each with the text 'No file chosen'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'บันทึก' (Save) and 'ยกเลิก' (Cancel). The footer of the page contains the text 'สำนักงานปทุมธานีเพื่อสันติ คณะทนายความศาสตราจารย์ ดร. โสภณ ตรีคุณากร © Apr. 2022'.

รูป 4 แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน

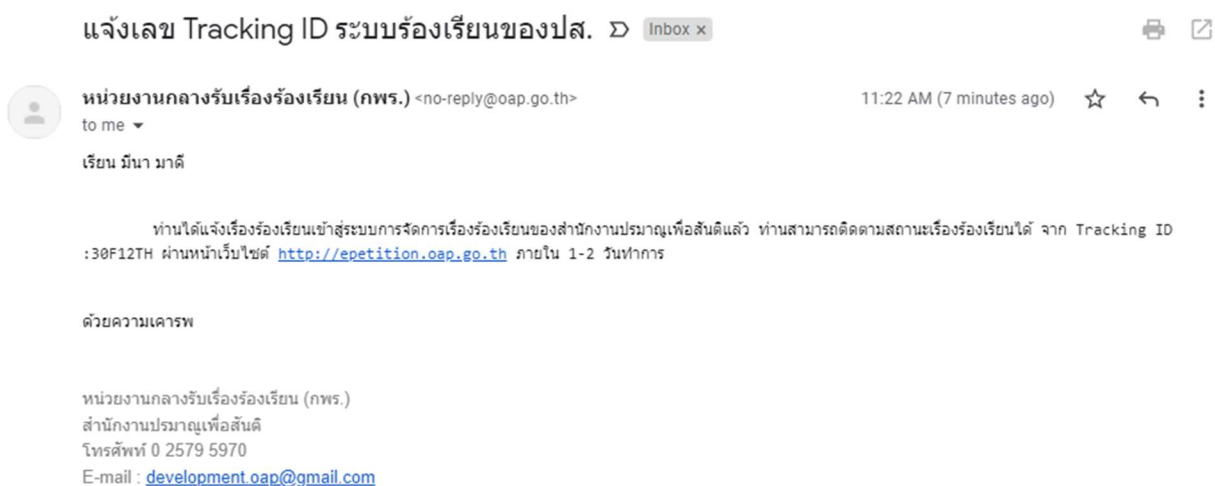
โดยจะต้องกรอกข้อมูลที่สำคัญดังนี้

1. ชื่อ-นามสกุล
2. หมายเลขโทรศัพท์
3. E-mail
4. เรื่องร้องเรียน
5. รายละเอียด

เมื่อกรอกข้อมูลและบันทึกแล้ว ระบบจะแสดงเลขติดตามดังรูป 5 และระบบจะส่งข้อมูลเลขติดตามไปทาง E-mail ที่ผู้ใช้งานกรอกข้อมูลมา



รูป 5 แสดงเลขติดตาม



รูป 6 แจ้งเลขติดตามผ่านอีเมล

ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้ใช้งานต้องการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน จากหน้าแรกให้คลิกที่



จะปรากฏดังรูป 7



The screenshot shows a web interface for tracking complaints. At the top left is the logo of the National Anti-Corruption Commission (NACC) and the text "ระบบรับเรื่องร้องเรียน สำนักงานปราบปรามทุจริตแห่งชาติ". On the right are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube. The main content area has a dark blue header "ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน". Below it are two input fields: "Tracking ID" and a field for a handwritten signature or stamp. A blue button labeled "ค้นหา" (Search) is positioned below the input fields.

รูป 7 ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

จากรูป 7 ให้ผู้ใช้งานกรอกเลขติดตามที่ได้จากระบบในช่อง Tracking ID และกรอกตัวเลข ตัวอักษร ตามที่ปรากฏในภาพด้านซ้าย และคลิกปุ่ม “ค้นหา”




The screenshot shows the result of a search. At the top left is the NACC logo and text. On the right are social media icons. The main content area has a dark blue header "ติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน Tracking ID 30F12TH". Below it is a table with two columns: "วันที่" (Date) and "รายการ" (Item). The table contains one row with the date "25 ก.ค. 2565" and the item "ส่งคำร้อง". A blue button labeled "กลับหน้าหลัก" (Back to Home) is positioned below the table.

วันที่	รายการ
25 ก.ค. 2565	ส่งคำร้อง

รูป 8 แสดงสถานะเรื่องร้องเรียน

จากรูป 8 ระบบจะแสดงสถานะของเรื่องร้องเรียนตามเลขติดตาม

แบบประเมินความพึงพอใจ

ผู้ใช้งานสามารถประเมินความพึงพอใจต่อระบบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานปรมานูเพื่อสันติได้โดยคลิกที่  [แบบประเมินความพึงพอใจ](#) จากนั้นระบบจะไปยัง google form เพื่อให้ผู้ใช้งานประเมินความพึงพอใจ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้ใช้งานสามารถอ่านคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนได้โดยคลิกที่
จะมีหัวข้อให้เลือกอ่านดังนี้

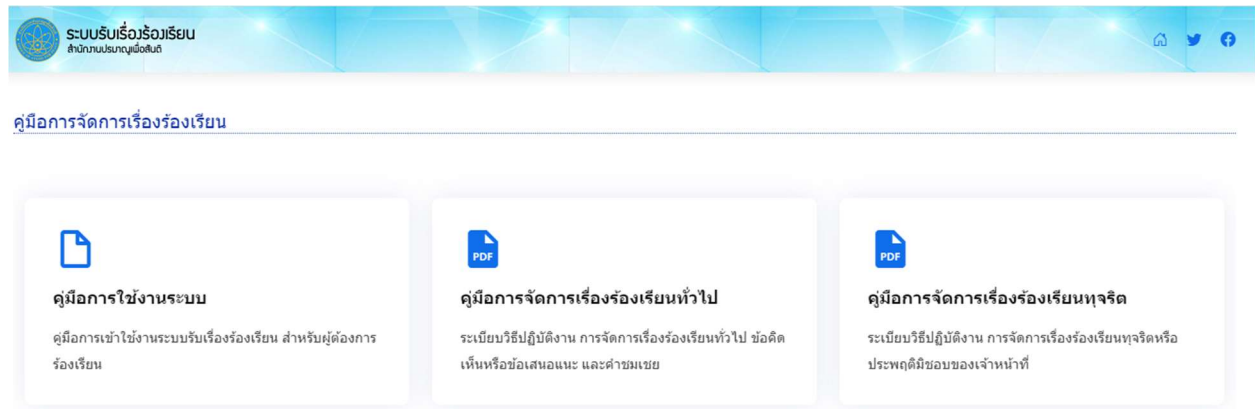


คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อคลิกแล้ว

1. คู่มือการใช้งานระบบ
2. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และคำชมเชย
3. คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริต เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ดังรูป 9



รูป 9 รายการคู่มือ