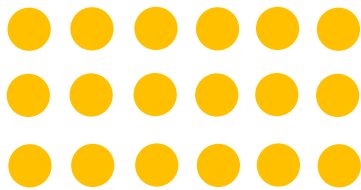




เอกสารคู่มือการใช้งานระบบ



OPM True Listening

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี



สารบัญ

บทที่ 1

บทนำ1

วัตถุประสงค์	1
--------------------	---

บทที่ 2

ทำความรู้จักกับส่วนประกอบในหน้าจอระบบ OPM True Listening

แถบเมนู (Menu Bar).....	2
สถิติการแจ้งเรื่อง	2
แจ้งเรื่อง	3
ติดตามเรื่อง	4

บทที่ 3

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอแนะ ดิชม และร้องเรียนการให้บริการ สำหรับประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย.....

ขั้นตอนการติดตามสถานะการดำเนินการ	9
---	---

บทที่ 4

ขั้นตอนการใช้งานระบบ OPM True Listening.....

รายการรับ	11
ขั้นตอนการรับเรื่อง.....	11
ข้อมูลผู้ใช้งาน	16

บทที่ 5

ขั้นตอนการรับเรื่องใหม่

ขั้นตอนการ ส่ง ศปท.	21
--------------------------	----

บทที่ 6

ขั้นตอนการรับเรื่อง และประสานงานส่งต่อ	22
--	----



สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 6

ขั้นตอนการปรับปรุงสถานะของเรื่อง	25
ภาคผนวก	28



สารบัญรูปรูปภาพ

รูปภาพที่ 2.1 แสดงหน้าจอระบบ OPM True Listening	2
รูปภาพที่ 2.2 แสดงหน้าจอ แจ้งเรื่อง	3
รูปภาพที่ 2.3 แสดงหน้าจอ ติดตามเรื่อง	4
รูปภาพที่ 3.1 แสดงหน้าจอ แถบเมนู	5
รูปภาพที่ 3.2 แสดงหน้าจอ เงื่อนไขข้อตกลงการรับเรื่องและการพิจารณา	5
รูปภาพที่ 3.3 แสดงหน้าจอ ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ ตีชม ร้องเรียน	6
รูปภาพที่ 3.4 แสดงหน้าจอ รายละเอียด	7
รูปภาพที่ 3.5 แสดงหน้าจอ รายละเอียด เลือกประเภทร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต	7
รูปภาพที่ 3.6 แสดงหน้าจอ แนบไฟล์เอกสารหลักฐาน	8
รูปภาพที่ 3.7 แสดงหน้าจอ แจ้งเรื่อง กรอกข้อมูลแล้ว	8
รูปภาพที่ 3.8 แสดงหน้าจอ ส่งคำร้อง	9
รูปภาพที่ 3.9 แสดงหน้าจอ ติดตามสถานการณ์ดำเนินการ	9
รูปภาพที่ 4.1 แสดงหน้าจอ เข้าสู่ระบบ	10
รูปภาพที่ 4.2 แสดงหน้าจอ รายการรับ	11
รูปภาพที่ 4.3 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ยืนยันรับเรื่อง	11
รูปภาพที่ 4.4 แสดงหน้าจอ รายการรับ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)	12
รูปภาพที่ 4.5 แสดงหน้าจอ รายละเอียด	13
รูปภาพที่ 4.6 แสดงหน้าจอ รายงานผล	13
รูปภาพที่ 4.7 แสดงหน้าจอ การดำเนินการ	14
รูปภาพที่ 4.8 แสดงหน้าจอ รายงาน	15
รูปภาพที่ 4.9 แสดงหน้าจอ ข้อมูลผู้ใช้งาน	16
รูปภาพที่ 5.1 แสดงหน้าจอ จัดการเรื่องใหม่	17
รูปภาพที่ 5.2 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่	18



สารบัญรูปภาพ (ต่อ)

รูปภาพที่ 5.3 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ (รายละเอียด)	19
รูปภาพที่ 5.4 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ (กรอกรีวิว)	20
รูปภาพที่ 5.5 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ (มีข้อมูล)	21
รูปภาพที่ 5.6 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ยืนยันส่ง ศปท. หรือไม่	21
รูปภาพที่ 5.7 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ส่งเรื่องให้ ศปท. เรียบร้อยแล้ว	21
รูปภาพที่ 6.2 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ยืนยันรับเรื่องหรือไม่	22
รูปภาพที่ 6.3 แสดงหน้าจอ รายละเอียด / รับเรื่อง	23
รูปภาพที่ 6.4 แสดงหน้าตาการแจ้งเตือน ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	24
รูปภาพที่ 6.5 ระบบแสดงหน้าตาการแจ้งเตือน บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	24
รูปภาพที่ 6.6 แสดงหน้าจอ รายละเอียด	25
รูปภาพที่ 6.7 แสดงหน้าจอ ปรับปรุงสถานะเรื่อง	26
รูปภาพที่ 6.8 แสดงหน้าจอ รายละเอียด / สถานะ	26
รูปภาพที่ 6.9 แสดงหน้าจอ รายการรับ / ยุติเรื่อง	27

บทที่ 1

บทนำ

ในยุคที่บริบททางสังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของประชาชนเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเชิงรุก เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการสาธารณะ อย่างมีคุณค่า หน่วยงานภาครัฐจึงต้องพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการ การบริการ และกระบวนการทำงานผ่าน “นวัตกรรมภาครัฐ” ซึ่งครอบคลุมทั้งการคิดค้นแนวทางใหม่ การปรับปรุงกระบวนการเดิมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม โดยอาศัยความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ศูนย์บริการประชาชน และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ได้บูรณาการการทำงานร่วมกัน โดยปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และได้ออกแบบพัฒนาระบบ “OPM True Listening” เพื่อใช้เป็นช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้รับบริการรับแจ้งร้องเรียนการให้บริการ/การปฏิบัติงาน และการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวจะช่วยทำให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของผู้รับบริการเป็นไปอย่างมีระบบ เชิงรุก รวดเร็ว และทันการณ์ และเป็นอีกกลไกสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ แต่ยังเป็นแหล่งข้อมูลที่มีคุณค่าในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและพัฒนานโยบายให้ตรงกับความต้องการของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และเป็นไปตามแผนพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA 4.0) ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชน

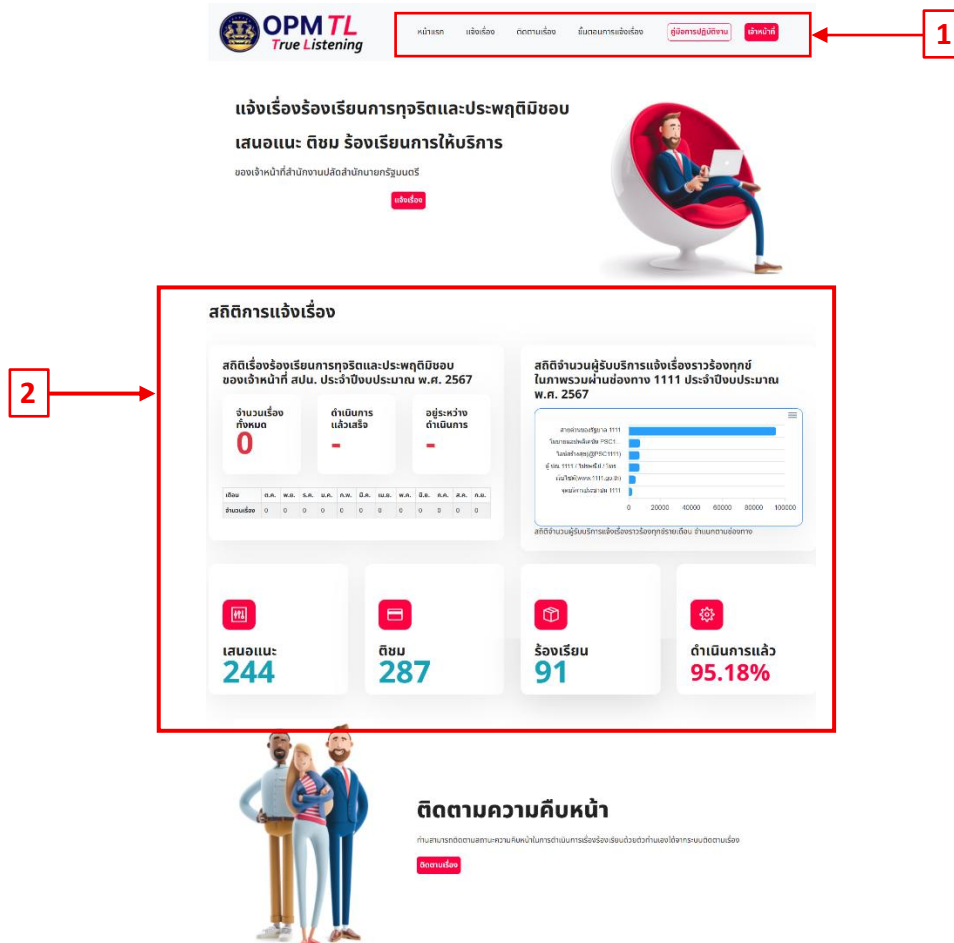
คู่มือฉบับนี้จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการใช้งานระบบให้ถูกต้องและตรงตามวัตถุประสงค์ โดยครอบคลุมขั้นตอนสำคัญ ได้แก่ การแจ้งเรื่อง การรับเรื่อง การประสานงานระหว่างหน่วยงาน การติดตามผลรวมถึงการรายงานผลการดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นว่าความคิดเห็นและปัญหาที่แจ้งไว้กับหน่วยงานจะได้รับการดูแลอย่างเหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจแนวทางการใช้งานระบบ OPM True Listening
2. เพื่ออธิบายหน้าที่ของผู้ใช้งานแต่ละระดับ เช่น Agent, Contact Point, Supervisor
3. เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน เช่น การแจ้งเรื่อง การรับเรื่อง การประสานงาน และการติดตามผล
4. เพื่อส่งเสริมให้การดำเนินการเรื่องร้องเรียนมีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และโปร่งใส

บทที่ 2

ทำความเข้าใจกับส่วนประกอบในหน้าจอระบบ OPM True Listening



รูปภาพที่ 2.1 แสดงหน้าจอระบบ OPM True Listening

1. **แถบเมนู (Menu Bar)** ด้านบนของหน้าจอ สำหรับเลือกเข้าถึงเมนูบริการต่าง ๆ ในระบบ ประกอบด้วย
 - **หน้าแรก** เป็นเมนูที่แสดงผลของภาพรวมต่าง ๆ ภายในเว็บไซต์และบริการ
 - **แจ้งเรื่อง** เป็นเมนูแจ้งเรื่องร้องเรียนสำหรับประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - **ติดตามเรื่อง** เป็นเมนูสำหรับติดตามผลการแจ้งเรื่องร้องเรียน
 - **ขั้นตอนการแจ้งเรื่อง** จะแสดงวิธีการแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ
 - **คู่มือการปฏิบัติงาน** จะแสดงคู่มือปฏิบัติงานตามกระบวนการจัดการข้อเสนอนแนะ ดิชม และร้องเรียน
 - **เจ้าหน้าที่** สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูล
2. **สถิติการแจ้งเรื่อง** ประกอบด้วย สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สปน. รวมถึงข้อเสนอนแนะ ดิชม ร้องเรียน การให้บริการ

3

OPM TL True Listening

หน้าแรก

แจ้งเรื่อง

ติดตามเรื่อง

ขั้นตอนการแจ้งเรื่อง

คู่มือการปฏิบัติงาน

เจ้าหน้าที่

เงื่อนไขข้อตกลงการรับเรื่องและการพิจารณา

วัตถุประสงค์

- เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทาง และ กระบวนการบริหารจัดการข้อเสนอนะติชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความคิดเห็น เสนอแนะ หรือข้อร้องเรียนได้รับการปฏิบัติ การที่ขอจะสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสม
- เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการ ข้อเสนอนะติชม และข้อร้องเรียนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็น มาตรฐานเดียวกัน สามารถจัดการกับข้อเสนอนะติชม และข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม มีข้อมูลย้อนกลับ (Feed Back) ที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน หรือการแก้ปัญหาคาความเดือดร้อนของประชาชน หรือผู้รับบริการจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

หลักเกณฑ์การรับข้อเสนอนะติชม หรือข้อร้องเรียน

- ข้อเสนอนะติชม ต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 1.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
 - 1.2 ระบุชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูล เพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้
 - 1.3 ระบุประเด็น เหตุการณ์ หรือพฤติกรรมของบุคลากร หรือนโยบายในการดำเนินงาน ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ร้องขอให้ข้อเสนอนะติชม
- ข้อร้องเรียน ต้องมีรายละเอียด ดังนี้
 - 2.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ
 - 2.2 ระบุประเด็น - นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือแจ้งผลการดำเนินการได้
 - 2.3 ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับ ผลกระทบ ความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือบุคลากรของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างไร ต้องการให้มีการดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาอย่างไร
 - 2.4 กรณีข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานของ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีขอให้ระบุรายละเอียดของพฤติการณ์ให้เกิดข้อพิพาทที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้
 - 2.5 ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

ทั้งนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะ ดังนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นข้อเสนอนะติชม เช่นแต่ กรณีที่มีการระบุรายละเอียดข้อ 2.3 - 2.5 เพียงพอ จึงจะรับพิจารณาได้
- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นข้อพิพาทที่ไม่ได้พิพาทมาศาล ส่งถึงศาลแล้ว
- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยแล้วได้ข้อสรุปแล้ว การพิจารณาเป็นที่ยอมรับไปแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ค.), สำนักงานอัยการ และ ปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
- ข้อเสนอนะติชม และข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ทราบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวข้างต้น ให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นฐานข้อมูล
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ข้อกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าข้อร้องเรียนไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวตนของผู้เสนอแนะ ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บไว้เป็นความลับตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะดำเนินการอย่างระมัดระวังเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์ในการสอบสวนหรือข้อเท็จจริง โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความเสียหายและผลกระทบต่องานและ ผู้ร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

☐ ยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง

ตกลง

รูปภาพที่ 2.2 แสดงหน้าจอ แจ้งเรื่อง

3. **แจ้งเรื่อง** ผู้ใช้งานสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ข้อเสนอนะติชม หรือข้อร้องเรียนผ่านระบบ โดยกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน เช่น ประเภทเรื่องร้องเรียน รายละเอียดของเรื่อง สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข และแนบเอกสารหลักฐานประกอบ (ถ้ามี) พร้อมทั้งกรอกข้อมูลผู้ร้องให้ชัดเจน เพื่อให้สามารถติดต่อแจ้งผลการดำเนินการ



OPM TL True Listening

หน้าแรก แจ้งเรื่อง **ติดตามเรื่อง** ขั้นตอนการแจ้งเรื่อง คู่มือการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่

4

ติดตามสถานะการดำเนินการ

รหัสเรื่อง	
หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	

ตกลง

รูปภาพที่ 2.3 แสดงหน้าจอ ติดตามเรื่อง

4. **ติดตามเรื่อง** ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียนได้ผ่านเมนู ติดตามเรื่อง ซึ่งจะแสดงความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขปัญหา

บทที่ 3

ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เสนอแนะ ดีชม และร้องเรียนการให้บริการ
สำหรับประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนใหม่สำหรับประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มีขั้นตอนการแจ้งเรื่องดังนี้

1. เลือกแถบเมนู แจ้งเรื่อง (1)



รูปภาพที่ 3.1 แสดงหน้าจอ แถบเมนู

2. อ่านรายละเอียดเงื่อนไขข้อตกลงการรับเรื่องและการพิจารณา และทำเครื่องหมาย  ในที่ช่อง
ยอมรับเงื่อนไขข้อตกลง (2) และกด ตกลง (3)



รูปภาพที่ 3.2 แสดงหน้าจอ เงื่อนไขข้อตกลงการรับเรื่องและการพิจารณา



3. กรอกข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ ตีชม ร้องเรียน ตามช่องว่างให้ครบถ้วน ดังนี้
- **คำนำหน้าชื่อ** ระบุคำนำหน้าชื่อ เช่น นาย, นาง, นางสาว, ดร., ว่าที่ ร.ต. เป็นต้น
 - **ชื่อ** ระบุชื่อจริงของผู้แจ้งเรื่อง
 - **นามสกุล** ระบุนามสกุลของผู้แจ้งเรื่อง
 - **อีเมล** ระบุอีเมลที่สามารถติดต่อกลับได้
 - **หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่** ระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้สะดวก
 - **ที่อยู่:** (บ้านเลขที่ หมู่บ้าน ตรอก/ซอย ถนน) ระบุรายละเอียดที่อยู่ปัจจุบันให้ครบถ้วนชัดเจน
 - **จังหวัด** เลือกจังหวัดที่อยู่ของผู้แจ้งเรื่อง
 - **เขต/อำเภอ** เลือกเขตหรืออำเภอ
 - **แขวง/ตำบล** เลือกแขวงหรือตำบล
 - **รหัสไปรษณีย์**

แจ้งเรื่อง

1. ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ ตีชม ร้องเรียน

ให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลผู้แจ้งเรื่อง
ตามนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ของ สปอ.

คำนำหน้าชื่อ: *	ชื่อ: *	นามสกุล: *	
อีเมล: *	หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่: *		
ที่อยู่: (บ้านเลขที่ หมู่บ้าน ตรอก/ซอย ถนน) *			
จังหวัด: *	เขต/อำเภอ: *	แขวง/ตำบล: *	รหัสไปรษณีย์: *
-- โปรดเลือกจังหว --			

รูปภาพที่ 3.3 แสดงหน้าจอ ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ ตีชม ร้องเรียน



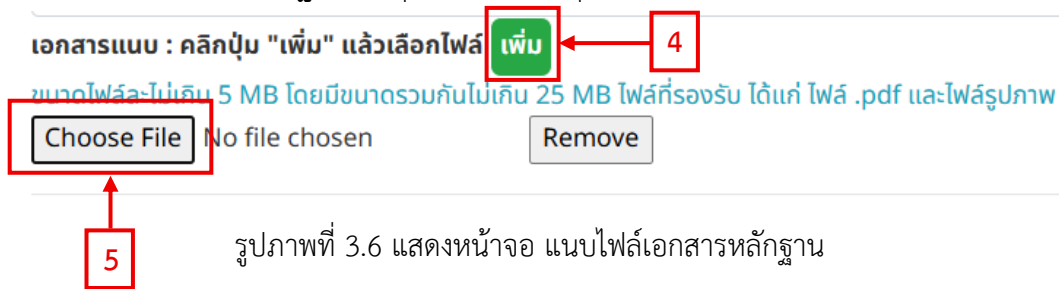
4. กรอกข้อมูลรายละเอียด ตามช่องว่างให้ครบถ้วน ดังนี้

- **ประเภทเรื่องร้องเรียน** ให้เลือกประเภทของเรื่องร้องเรียนจากตัวเลือกที่กำหนด
- **ผู้ถูกร้อง** ระบุข้อมูลของบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือเป็นผู้ที่ถูกร้องเรียนกล่าวโทษถึง (**เฉพาะประเภทเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต/ประพฤติมิชอบ**)
(รูปภาพที่ 3.5)
- **รายละเอียดของเรื่อง** ระบุเหตุการณ์หรือปัญหาที่พบ
- **สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข** ระบุความต้องการหรือข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข
- **เอกสารแนบ** แนบรูปภาพหรือหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขนาดไฟล์รวมกันไม่เกิน 25 MB

รูปภาพที่ 3.4 แสดงหน้าจอ รายละเอียด

รูปภาพที่ 3.5 แสดงหน้าจอ รายละเอียด เลือกประเภทร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต

5. วิธีแนบไฟล์เอกสารหลักฐาน กดปุ่ม **เพิ่ม** (4) กดปุ่ม **Choose File** เพื่อเพิ่มไฟล์ (5)

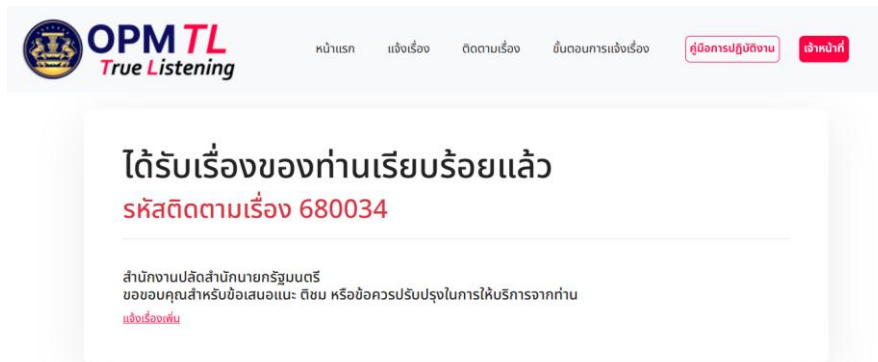


รูปภาพที่ 3.6 แสดงหน้าจอ แนบไฟล์เอกสารหลักฐาน

6. หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนกดปุ่ม **ส่งคำร้อง** (6)

รูปภาพที่ 3.7 แสดงหน้าจอ แจ้งเรื่อง กรอกข้อมูลแล้ว

7. หลังจากกดปุ่ม **ส่งคำร้อง** ระบบจะแจ้งรหัสติดตามเรื่อง



OPM TL True Listening

หน้าแรก แจ้งเรื่อง ติดตามเรื่อง ขั้นตอนการแจ้งเรื่อง [คู่มือการปฏิบัติงาน](#) [เจ้าหน้าที่](#)

ได้รับเรื่องของท่านเรียบร้อยแล้ว

รหัสติดตามเรื่อง 680034

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะ ดีชม หรือข้อควรปรับปรุงในการให้บริการจากท่าน

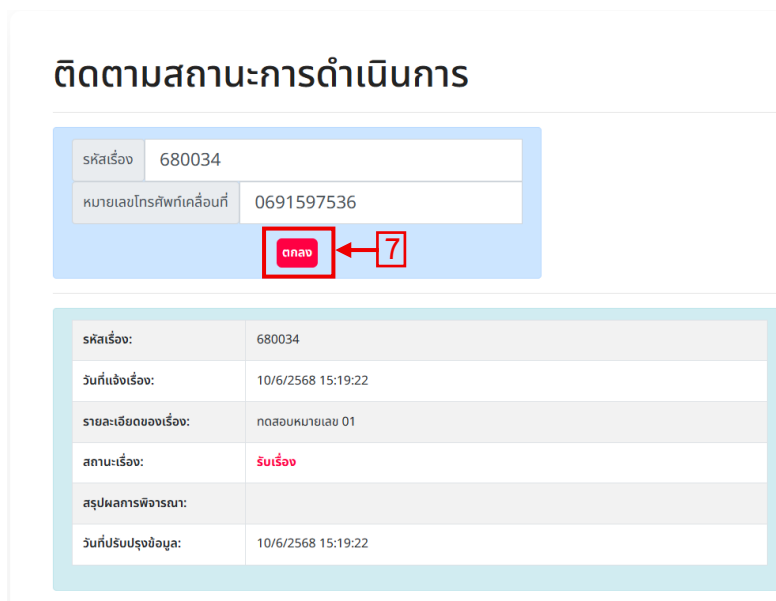
[แจ้งเรื่องเพิ่ม](#)

รูปภาพที่ 3.8 แสดงหน้าจอ ส่งคำร้อง

8. การติดตามสถานะการดำเนินการ โดยกรอกข้อมูลดังนี้

- รหัสเรื่อง
- หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่

หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วน กดปุ่ม **ตกลง (7)** ระบบจะทำการแสดงข้อมูลต่าง ๆ ตามที่เคยแจ้งเรื่องไว้และแสดงถึงสถานะเรื่องและสรุปผลการพิจารณา



ติดตามสถานะการดำเนินการ

รหัสเรื่อง	680034
หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่	0691597536
	ตกลง ← 7

รหัสเรื่อง:	680034
วันที่แจ้งเรื่อง:	10/6/2568 15:19:22
รายละเอียดของเรื่อง:	กดลงหมายเลข 01
สถานะเรื่อง:	รับเรื่อง
สรุปผลการพิจารณา:	
วันที่ปรับปรุงข้อมูล:	10/6/2568 15:19:22

รูปภาพที่ 3.9 แสดงหน้าจอ ติดตามสถานะการดำเนินการ

บทที่ 4

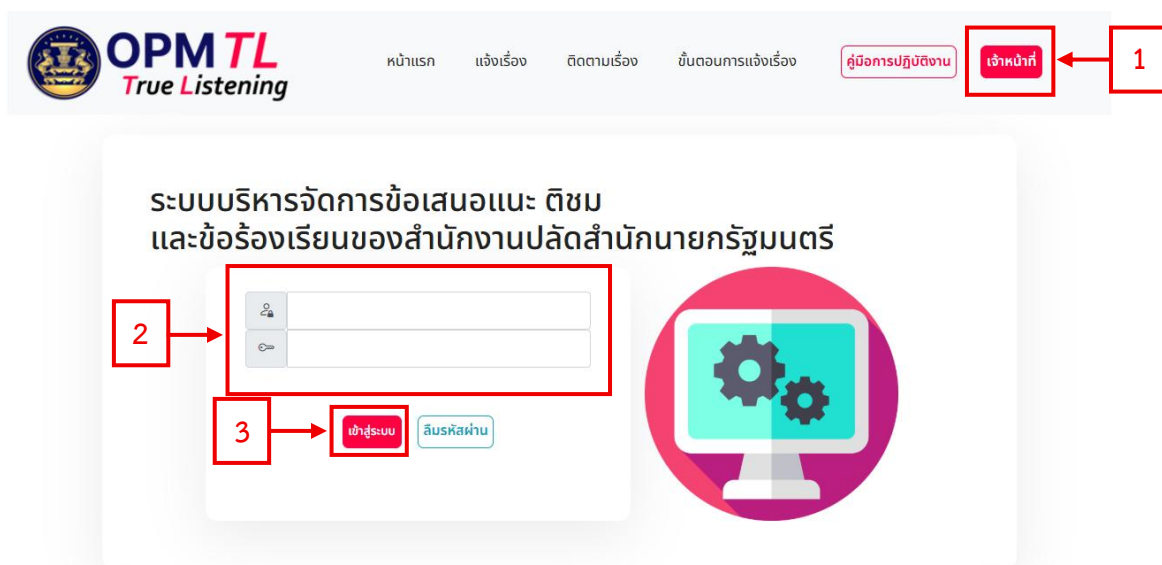
ขั้นตอนการใช้งานระบบ OPM True Listening

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการใช้งานระบบ OPM True Listening

มีขั้นตอนดังนี้

1. เลือกแถบเมนู **เจ้าหน้าที่** (1)
2. กรอก Username Password ที่ท่านได้รับ (2)
3. กดปุ่ม **เข้าสู่ระบบ** (3)



รูปภาพที่ 4.1 แสดงหน้าจอ เข้าสู่ระบบ

4. รายการรับ (4) เป็นการแสดงผลเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ ดิชม โดยแบ่งเป็นดังนี้

- **ทั้งหมด** หมายถึง รายการข้อเสนอนแนะ ดิชม และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่มีการประสานงานผ่านระบบมายังหน่วยงานผู้ใช้งานทุกรายการ
- **รอรับเรื่อง** หมายถึง รายการข้อเสนอนแนะ ดิชม และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่มีการประสานงานผ่านระบบมายังหน่วยงานผู้ใช้งาน และมีสถานะรอรับเรื่องเพื่อดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป
- **อยู่ระหว่างดำเนินการ** หมายถึง รายการเรื่องร้องเรียนที่มีการรับงานจากรายการรับ และมีสถานะเรื่องรอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- **ยุติเรื่อง** หมายถึง รายการเรื่องร้องเรียนที่มีการรับงานจากรายการรับ และมีสถานะยุติเรื่องแล้ว

4 → รายการรับ 1

Refresh 14:46

ที่	วันที่ประสานงาน	เรื่อง	จาก	รายละเอียด	ดำเนินการ
1	11/6/2568 14:31:08	รหัสเรื่อง: 680036 ชื่อผู้ร้อง: พลเรือเอกหญิง อนงค์ มีนเร่ ประเภทเรื่อง: ดิชม รายละเอียด: ภคพลทำงานดีมาก คู่ควรแก่การยกย่อง	ศปก.	ประสานงาน : ----	รับเรื่อง

5 →

รูปภาพที่ 4.2 แสดงหน้าจอ รายการรับ

5. ขั้นตอนการรับเรื่อง

5.1 กดปุ่ม **รับเรื่อง (5)** (รูปภาพที่ 4.2) จะมีการแจ้งเตือน **ยืนยันรับเรื่องหรือไม่** ให้กดปุ่ม **OK (6)**

203.113.14.37 says
ยืนยันรับเรื่องหรือไม่?

6 → OK Cancel

รูปภาพที่ 4.3 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ยืนยันรับเรื่อง

5.2 หลังกดปุ่ม **รับเรื่อง** ระบบจะแสดงหน้าจอรายการรับและจะทำการย้ายเรื่องจาก **รอรับเรื่อง** ไปอยู่ระหว่างดำเนินการ สามารถดูรายละเอียดได้โดยกดปุ่ม **ดูรายละเอียด (7)**

รายการรับ					
ทั้งหมด 3	รอรับเรื่อง 0	อยู่ระหว่างดำเนินการ 2	ยุติเรื่อง 1		
ที่	วันที่ประสานงาน	เรื่อง	จาก	รายละเอียด	ดำเนินการ
1	11/6/2568 14:31:08	รหัสเรื่อง: 680036 ชื่อผู้ร้อง: พลเรือเอกหญิง อนงค์ มีนเร่ ประเภทเรื่อง: ดิชม รายละเอียด: ภคพลทำงานดีมาก คู่ควรแก่การยกย่อง	ศปก.	ประสานงาน : ----	ดูรายละเอียด
2	30/5/2568 10:41:31	รหัสเรื่อง: 680005 ชื่อผู้ร้อง: นาย ภคพล วาส ประเภทเรื่อง: ร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป รายละเอียด: มีเสียงรบกวนในการทำงาน	ศปก.	ประสานงาน : เพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ	ดูรายละเอียด

รูปภาพที่ 4.4 แสดงหน้าจอ รายการรับ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

5.3 หน้าจอรายละเอียดมีการแสดงข้อมูลดังนี้

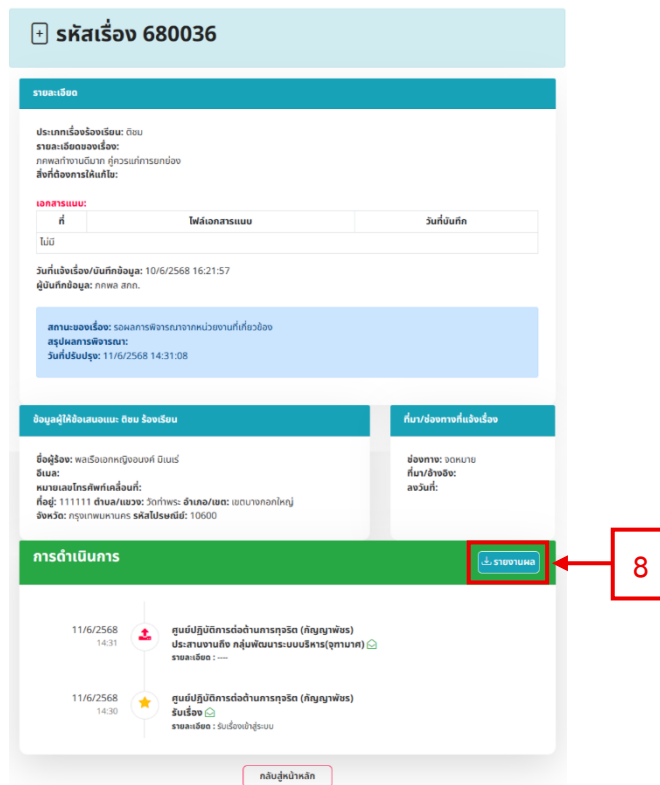
รายละเอียด

- ประเภทเรื่องร้องเรียน แสดงประเภทของเรื่องที่ร้องเรียน
- รายละเอียดของเรื่อง แสดงข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเข้ามา
- สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข แสดงความคาดหวังหรือแนวทางการแก้ไขปัญหา
- เอกสารแนบ แสดงไฟล์เอกสารหลักฐานที่แนบ
- วันที่แจ้งเรื่อง/บันทึกข้อมูล แสดงวันที่ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องเข้าระบบ หรือวันที่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเข้าระบบ

ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ ดิชม ร้องเรียน แสดงข้อมูลของผู้ร้องเรียน ประกอบด้วย ชื่อผู้ร้อง อีเมล หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่อยู่ จังหวัด และรหัสไปรษณีย์

ที่มาช่องทางที่แจ้งเรื่อง แสดงช่องทางที่ใช้ในการส่งข้อมูล ประกอบด้วย ช่องทาง ที่มา/อ้างอิง วันที่

การดำเนินการ แสดงขั้นตอนการดำเนินการ ประกอบด้วย รายการรับเรื่อง การประสานงาน และการรายงานผลการพิจารณาเรื่อง

5.4 หลังจากอ่านรายละเอียดครบถ้วน กดปุ่ม **รายงานผล (8)**

รหัสนี้ 680036

รายละเอียด

ประเภทข้อร้องเรียน: ดิฉัน
รายละเอียดข้อร้องเรียน:
ภคพลทำานีนึก ผู้ควรวการยกย่อง
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:

เอกสารแนบ:

ที่	ไฟล์เอกสารแนบ	วันที่บันทึก
ไม่มี		

วันที่แจ้งเรื่อง/บันทึกข้อมูล: 10/6/2568 16:21:57
ผู้บันทึกข้อมูล: ภคพล สก.

สถานะของเรื่อง: รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
สรุปผลการพิจารณา:
วันที่สรุปสรุป: 11/6/2568 14:31:08

ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ: ดิฉัน ร้องเรียน

ข้อมูลการแจ้งเรื่อง

ชื่อผู้ร้อง: พลเรือเอกหญิงอนงค์ ดิฉัน
อีเมล:
หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่:
ที่อยู่: 111111 ถนน/แขวง: 50/5 ถนน/แขวง: แขวงจากจากใหญ่
จังหวัด: กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์: 10600

ข้อมูลการแจ้งเรื่อง

ข้อมูลการแจ้งเรื่อง: รอพิจารณา
ข้อมูลการแจ้งเรื่อง: รอพิจารณา
ข้อมูลการแจ้งเรื่อง: รอพิจารณา

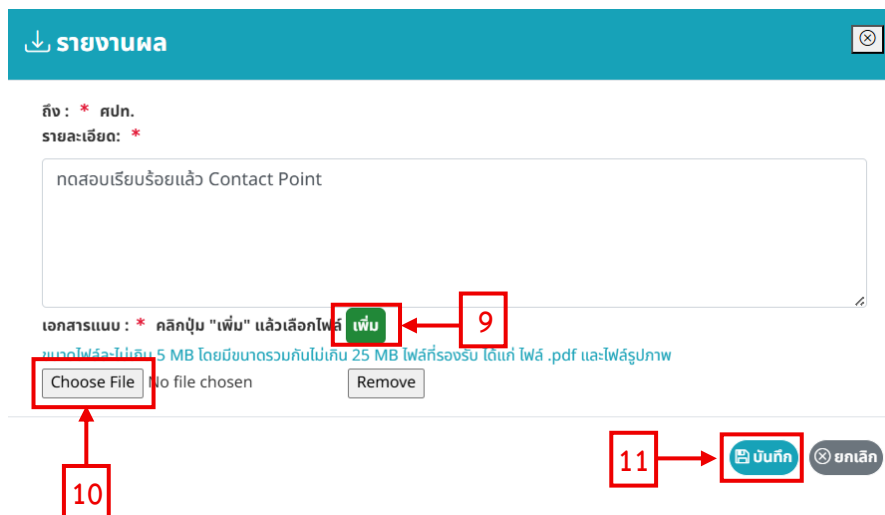
การดำเนินการ

11/6/2568 14:31 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (กฎหมาย) ประสานงานกับ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร(กฎหมาย) รายละเอียด : ...

11/6/2568 14:30 ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (กฎหมาย) รับเรื่อง รายละเอียด : รับเรื่องร้องเรียน

ปุ่ม **รายงานผล** (8)

รูปภาพที่ 4.5 แสดงหน้าจอ รายละเอียด

5.5 จะมีการแสดงหน้าจอการแจ้งเตือน **รายงานผล** ให้กรอกรายละเอียดการแก้ไขปัญหา พร้อมแนบไฟล์เอกสารหลักฐาน โดยกดปุ่ม **เพิ่ม (9)** ระบบจะแสดงปุ่ม **Choose File** เพื่อเพิ่มไฟล์ (10) ตรวจสอบข้อมูลเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นกดปุ่ม **บันทึก (11)**

↓ รายงานผล

ถึง : * สปท.
รายละเอียด: *

ทดสอบเรียบร้อยแล้ว Contact Point

เอกสารแนบ : * คลิกปุ่ม "เพิ่ม" แล้วเลือกไฟล์ **เพิ่ม** (9)

แนบไฟล์ได้ไม่เกิน 5 MB โดยมีขนาดรวมกันไม่เกิน 25 MB ไฟล์ที่รองรับ ได้แก่ ไฟล์ .pdf และไฟล์รูปภาพ

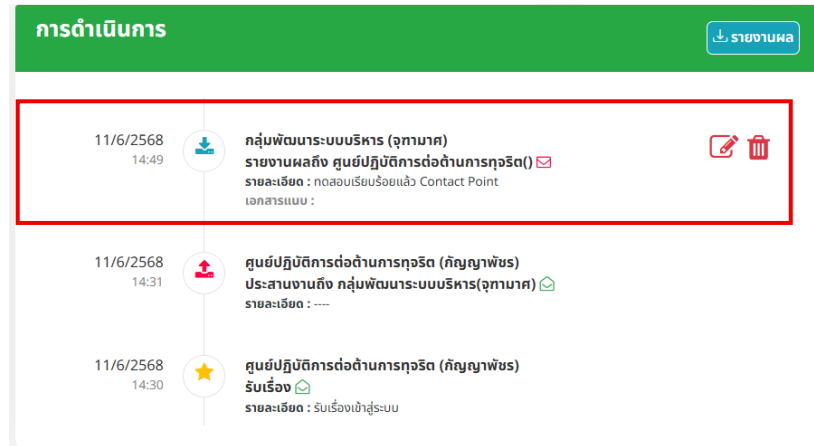
Choose File (10) No file chosen Remove

บันทึก (11) ยกเลิก

รูปภาพที่ 4.6 แสดงหน้าจอ รายงานผล

5.6 หลังจากบันทึกแล้วระบบจะแสดงรายการสถานะในส่วนของการดำเนินการ

โดยจะมีการแสดงผลตาม **รูปภาพที่ 4.7**



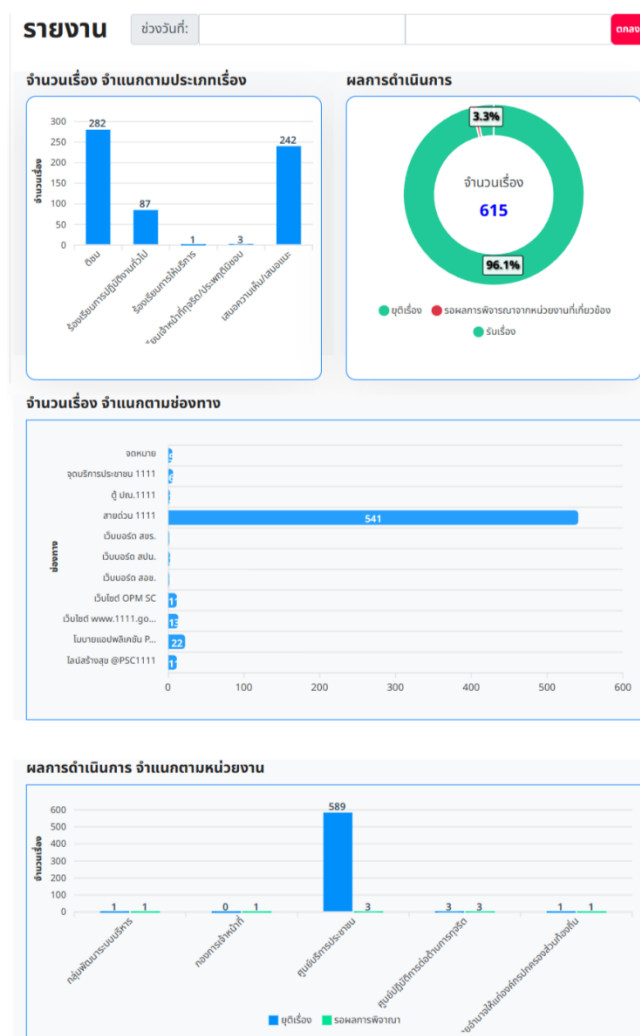
The screenshot shows a web interface titled "การดำเนินการ" (Action) with a "รายงานผล" (Report) button. It displays a list of actions with the following details:

Time	Icon	Action	Status
11/6/2568 14:49	Download	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (จุฬานาค) รายงานผลถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต()	เอกสารแนบ : กดสอบเรียบร้อยแล้ว Contact Point
11/6/2568 14:31	Upload	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (กัญญาพัชร) ประสานงานถึง กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร(จุฬานาค)	รายละเอียด : ----
11/6/2568 14:30	Star	ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (กัญญาพัชร) รับเรื่อง	รายละเอียด : รับเรื่องเข้าสู่ระบบ

รูปภาพที่ 4.7 แสดงหน้าจอ การดำเนินการ

*หมายเหตุ สามารถทำการแก้ไขได้ ถ้าสถานะ ยังไม่ถูกเปิดอ่าน

6. หน้าจอ รายงาน นี้ใช้สำหรับแสดงข้อมูลสรุปภาพรวม ของเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และติชม ทั้งหมดในระบบ โดยมีรูปแบบการแสดงผลดังนี้
- จำนวนเรื่อง จำแนกตามประเภทเรื่อง แสดงจำนวนคำร้องที่ได้รับในระบบโดยจำแนกตามประเภทเรื่อง
 - ผลการดำเนินการ (รวมทุกประเภท) แสดงผลการดำเนินการแยกตามสถานะ เช่น อยู่ระหว่างดำเนินการ / ยุติเรื่อง / ดำเนินการแล้วเสร็จ
 - จำนวนเรื่อง จำแนกตามช่องทาง รายงานจำนวนคำร้องตามช่องทางที่แจ้ง
 - ผลการดำเนินการ จำแนกตามหน่วยงาน แสดงผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบต่อเรื่องร้องเรียน เพื่อประเมินประสิทธิภาพและความคืบหน้า



รูปภาพที่ 4.8 แสดงหน้าจอ รายงาน



7. ข้อมูลผู้ใช้งาน แสดงข้อมูลของผู้ใช้งานระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถตรวจสอบ แก้ไขข้อมูลของตนเองและเปลี่ยนรหัสผ่านได้

รายการรับ

รายงาน

ผู้ใช้งาน

Logout

Refresh 15:07

ข้อมูลผู้ใช้งาน

คำนำหน้า: ชื่อ: นามสกุล:

นาง

จุฑามาศ

ศิริชัยสุทธีกร

สำนัก/กอง:

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

ชื่อผู้ใช้: สิทธิ์การใช้งาน:

jutamas.s@opm.go.th

Contact Point

รหัสผ่าน: ยืนยันรหัสผ่าน:

.....

.....

บันทึกข้อมูล

ยกเลิก

รูปภาพที่ 4.9 แสดงหน้าจอ ข้อมูลผู้ใช้งาน

บทที่ 5

ขั้นตอนการบันทึกเรื่องใหม่ และส่ง สปท.

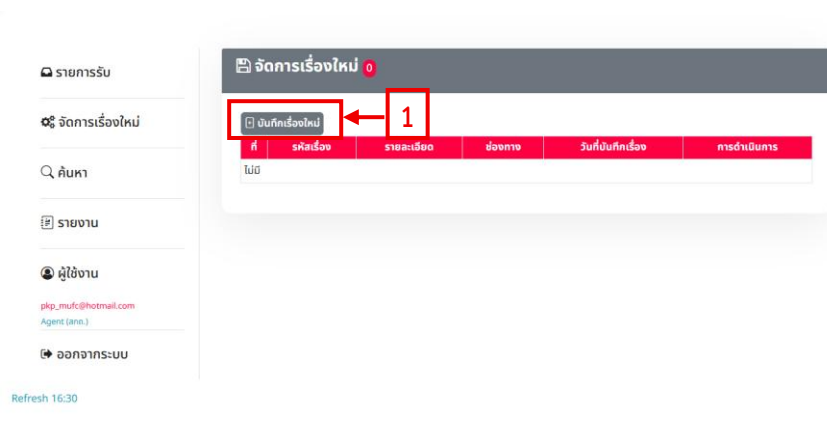
วัตถุประสงค์

เพื่อเข้าใจขั้นตอนการบันทึกเรื่องใหม่ และส่ง สปท.

มีขั้นตอนดังนี้

1. คลิกเมนู **จัดการเรื่องใหม่** หน้าจอนี้จะแสดงผลเฉพาะผู้ใช้งานสิทธิ์ Agent และ Supervisor
ขั้นตอนการบันทึกเรื่องใหม่

1.1 กดปุ่ม บันทึกเรื่องใหม่ (1)



รูปภาพที่ 5.1 แสดงหน้าจอ จัดการเรื่องใหม่

1.2 ระบบทำการแสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ โดยมีช่องให้กรอกดังนี้

ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ ดิชม ร้องเรียน

- คำนำหน้าชื่อ ระบุคำนำหน้าชื่อ เช่น นาย, นาง, นางสาว, ดร., ว่าที่ ร.ต. เป็นต้น
- ชื่อ ระบุชื่อจริงของผู้แจ้งเรื่อง
- นามสกุล ระบุนามสกุลของผู้แจ้งเรื่อง
- อีเมล ระบุอีเมลที่สามารถติดต่อกลับได้
- หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ระบุหมายเลขโทรศัพท์มือถือที่สามารถติดต่อได้สะดวก
- ที่อยู่: (บ้านเลขที่ หมู่บ้าน ตรอก/ซอย ถนน) ระบุรายละเอียดที่อยู่ปัจจุบันให้ครบถ้วนชัดเจน
- จังหวัด เลือกจังหวัดที่อยู่ของผู้แจ้งเรื่อง
- เขต/อำเภอ เลือกเขตหรืออำเภอ
- แขวง/ตำบล เลือกแขวงหรือตำบล
- รหัสไปรษณีย์

ที่มา/ช่องทางที่แจ้งเรื่อง

- ช่องทาง ระบุช่องทางการติดต่อแจ้งเรื่อง
- เลขที่/อ้างอิง ระบุข้อมูลอ้างอิง เช่น เลขที่กระหู่ เลขที่หนังสือ เป็นต้น
- ลงวันที่ ระบุวันที่ตามข้อมูลอ้างอิง

รูปภาพที่ 5.2 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่



รายละเอียด

- ประเภทเรื่องร้องเรียน เลือกประเภทของเรื่องร้องเรียนจากตัวเลือกที่กำหนด
- รายละเอียดของเรื่อง ระบุเหตุการณ์หรือปัญหาที่พบ
- ผู้ถูกร้อง ระบุข้อมูลของบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หรือเป็นผู้ที่ถูกร้องเรียนกล่าวโทษถึง (แสดงเฉพาะประเภทเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่ทุจริต/ประพฤติมิชอบ)
- สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข ระบุความต้องการหรือข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไข
- เอกสารแนบ แนบรูปภาพหรือหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ขนาดไฟล์รวมกันไม่เกิน 25 MB

รายละเอียด

ประเภทเรื่องร้องเรียน: *

-- โปรดเลือกประเภทเรื่อง --

รายละเอียดของเรื่อง: *

ผู้ถูกร้อง:

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:

เอกสารแนบ : คลิกปุ่ม "เพิ่ม" แล้วเลือกไฟล์ เพิ่ม

ขนาดไฟล์ละไม่เกิน 5 MB โดยมีขนาดรวมกันไม่เกิน 25 MB ไฟล์ที่รองรับ ได้แก่ ไฟล์ .pdf และไฟล์รูปภาพ

รูปภาพที่ 5.3 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ (รายละเอียด)



1.3 หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วน กดปุ่ม บันทึกข้อมูล (2)

ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ: ติชม ร้องเรียน

คำนำหน้าชื่อ:

ชื่อ: *

นามสกุล: *

พลเรือเอกหญิง

อบจก

มีเนเร

อีเมล:

หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่:

ที่อยู่: (บ้านเลขที่ หมู่บ้าน ตรอก/ซอย ถนน)

111111

จังหวัด:

เขต/อำเภอ:

แขวง/ตำบล:

รหัสไปรษณีย์:

กรุงเทพมหานคร

เขตบางกอกใหญ่

วัดท่าพระ

10600

ที่มา/ช่องทางที่แจ้งเรื่อง

ช่องทาง: *

เลขที่/อ้างอิง:

ลงวันที่:

จดหมาย

รายละเอียด

ประเภทเรื่องร้องเรียน: *

ติชม

รายละเอียดของเรื่อง: *

บุคคลทำงานดีมาก ผู้ควรแก่การยกย่อง

สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:

เอกสารแนบ:

ที่	ไฟล์เอกสารแนบ	วันที่บันทึก	ลบ
ไม่มี			

แนบไฟล์: คลิกลูก "+เพิ่ม" แล้วเลือกไฟล์

เพิ่ม

ขนาดไฟล์: ไม่เกิน 5 MB โดยมีขนาดรวมกันไม่เกิน 25 MB ไฟล์ที่รองรับ ได้แก่ ไฟล์ .pdf และไฟล์รูปภาพ

2

บันทึกข้อมูล

ย้อนกลับ

รูปภาพที่ 5.4 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ (กรอกเรียบร้อยแล้ว)

- 1.1 หลังจากกดปุ่ม **บันทึกข้อมูล** ระบบจะแสดงผลข้อมูลในหน้า **จัดการเรื่องใหม่** โดยรายการข้อมูลดังกล่าวยังสามารถแก้ไขได้ โดยกดปุ่ม **แก้ไข (3)**

ขั้นตอนการ **ส่ง สปท.**

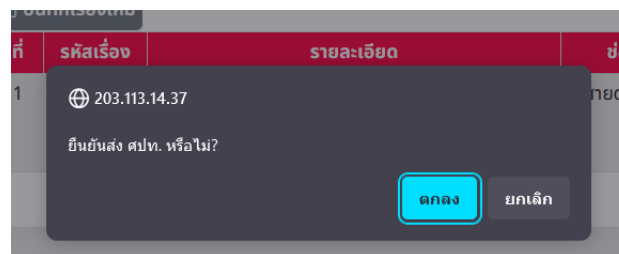
2. กดปุ่ม **ส่ง สปท. (4)**

ที่	รหัสเรื่อง	รายละเอียด	ช่องทาง	วันที่บันทึกเรื่อง	การดำเนินการ
1	680037	ชื่อผู้ร้อง: ภคพล ชามเสถ ประเภทเรื่อง: ร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป รายละเอียด: กดสอบ	สายด่วน 1111	11/6/2568 11:29:01	แก้ไข ส่ง สปท.
2	680036	ชื่อผู้ร้อง: อนงค์ มีนเร ประเภทเรื่อง: ดิษเบ รายละเอียด: ภคพลทำงานดีมาก ผู้ควรแก่การยกย่อง	จดหมาย	10/6/2568 16:21:57	แก้ไข ส่ง สปท.

รูปภาพที่ 5.5 แสดงหน้าจอ บันทึกเรื่องใหม่ (มีข้อมูล)

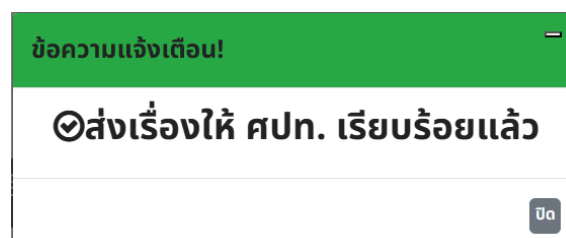
3. หลังจากกดปุ่ม **ส่ง สปท.**

- ระบบจะแสดงการแจ้งเตือนให้กดปุ่ม **ตกลง** ถ้าต้องการส่งข้อมูล



รูปภาพที่ 5.6 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ยืนยันส่ง สปท. หรือไม่

- หลังจากกดปุ่ม **ตกลง** ระบบจะแจ้งว่าได้ **ส่งเรื่องให้ สปท. เรียบร้อยแล้ว**



รูปภาพที่ 5.7 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ส่งเรื่องให้ สปท. เรียบร้อยแล้ว



บทที่ 6

ขั้นตอนการรับเรื่อง ประสานงานส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปรับปรุงสถานะเรื่อง

วัตถุประสงค์

เพื่อให้เข้าใจกระบวนการรับเรื่อง ประสานงานส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการปรับปรุงสถานะเรื่อง เฉพาะผู้ใช้งานสิทธิ์ Supervisor

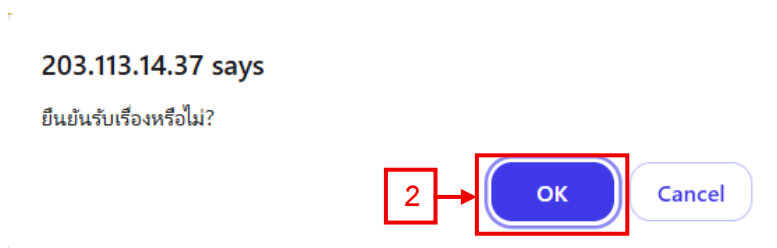
มีขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการรับเรื่อง และประสานงานส่งต่อ

ปุ่ม **รับเรื่อง (1)** หลังจากกดปุ่ม รับเรื่อง ระบบจะแสดงหน้าจอการแจ้งเตือน (รูปภาพที่ 6.2) ยืนยันรับเรื่องใหม่ ถ้าต้องการ **รับเรื่องใหม่** ให้ทำการกดปุ่ม OK (2)

ที่	รหัสเรื่อง	รายละเอียด	วันที่ส่งถึง สปท.	ช่องทาง	การดำเนินการ
1	680041	ชื่อผู้ร้อง: เมาส์ หนู ประเภทเรื่อง: ดิชม รายละเอียด: ทดสอบหมายเลขสอง วันที่ 12/6/2568	12/6/2568 11:13:22	ตู้ ปณ.1111	รับเรื่อง ← 1

รูปภาพที่ 6.1 แสดงหน้าจอ จัดการเรื่องใหม่ เจาะจงเรื่อง



รูปภาพที่ 6.2 แสดงหน้าจอการแจ้งเตือน ยืนยันรับเรื่องหรือไม่

1.1 หลังจากกดปุ่ม OK ยืนยันรับเรื่อง ระบบจะแสดงผลหน้าจอ รายละเอียด ทั้งหมด

- เมื่อเข้าสู่หน้าจอรายละเอียด ขอให้ผู้ใช้งาน กดปุ่ม **ประสานงาน (3)** เพื่อส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือปรับปรุงสถานะเรื่อง แล้วแต่กรณี หากพบว่าเรื่องดังกล่าวไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับเรื่อง

+ รหัสเรื่อง 680009

รายละเอียด

ประเภทเรื่องร้องเรียน: ร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป

รายละเอียดของเรื่อง:
te
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:
teststst

เอกสารแนบ:

ที่	ไฟล์เอกสารแนบ	วันที่บันทึก
ไปรษณีย์		

วันที่แจ้งเรื่อง/บันทึกข้อมูล: 3/6/2568 8:57:31

ผู้บันทึกข้อมูล: ประชาชน

สถานะของเรื่อง: รับเรื่อง

สรุปผลการพิจารณา:

วันที่ปรับปรุง: 3/6/2568 8:57:31

ปรับปรุง

ข้อมูลผู้ให้ข้อเสนอแนะ: ตีชม ร้องเรียน

ชื่อผู้ร้อง: นายสมเจตน์ สอนกต_๑

อีเมล: onlytubby@gmail.com

หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่: 0818228822

ที่อยู่: 2222 จตุรทิศ ชนະสิบกิศ ตำบล/แขวง: บ้านแก่น อำเภอ/เขต: บ้านแก่น จังหวัด: ยะโยมิ รหัสไปรษณีย์: 36190

ที่มา/ช่องทางที่แจ้งเรื่อง

ช่องทาง: เว็บไซต์ OPM SC

ที่มา/อ้างอิง:

ลงวันที่:

การดำเนินการ

↑ ประสานงาน

↓ รายงานผล

12/6/2568
12:06

★

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (กัญญาพัชร)

รับเรื่อง

รายละเอียด : รับเรื่องเข้าสู่ระบบ

3

กลับสู่หน้าหลัก

รูปภาพที่ 6.3 แสดงหน้าจอ รายละเอียด / รับเรื่อง

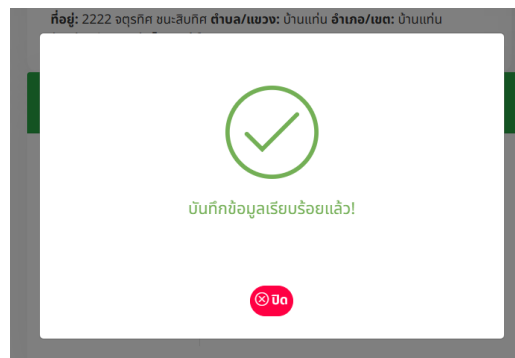
1.2 หลังจากกดปุ่ม ประสานงาน ระบบจะแสดงจอ **ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** มีรายละเอียดดังนี้

- **หน่วยงาน** ระบุชื่อหน่วยงานที่จะส่งต่อเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือคำติชม
- **รายละเอียด/ข้อพิจารณา/ข้อสั่งการ** เป็นช่องสำหรับบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการ คำสั่งการหรือรายละเอียดที่ต้องการแจ้งให้หน่วยงานดังกล่าวรับทราบ/พิจารณา

1.3 หลังจากกรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว ให้กดปุ่ม **บันทึก (4)** เพื่อจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่ระบบ

1.4 ระบบแสดงหน้าต่างการแจ้งเตือน บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว (รูปภาพที่ 6.4)

รูปภาพที่ 6.4 แสดงหน้าต่างการแจ้งเตือน ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง



รูปภาพที่ 6.5 ระบบแสดงหน้าต่างการแจ้งเตือน บันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว



หมายเหตุ:

ในขั้นตอนการรับเรื่องกรณีที่ยังไม่ได้ดำเนินการประสานงาน ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ ผู้ใช้งานสามารถ ค้นหา เรื่องร้องเรียนดังกล่าวได้จากเมนู **ค้นหา** โดยระบุรายละเอียดที่เกี่ยวข้องเพื่อเรียกดูและดำเนินการประสานงาน และเมื่อประสานงานแล้ว ระบบจะย้ายเรื่องไปยังหน้าจอ **รายการรับ** ของผู้รับงานต่อไป

1. ขั้นตอนการปรับปรุงสถานะของเรื่อง

1.1 กดปุ่ม **ปรับปรุง (5)**

รายละเอียด

ประเภทเรื่องร้องเรียน: อื่นๆ

รายละเอียดของเรื่อง:
ภคพลทำงานหนัก คู่ควรแก่การยกย่อง
สิ่งที่ต้องการให้แก้ไข:

เอกสารแนบ:

ที่	ไฟล์เอกสารแนบ	วันที่บันทึก
ไม่มี		

วันที่แจ้งเรื่อง/บันทึกข้อมูล: 10/6/2568 16:21:57
ผู้บันทึกข้อมูล: ภคพล สกค.

สถานะของเรื่อง: รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลการพิจารณา:

วันที่ปรับปรุง: 12/6/2568 9:32:09

ปรับปรุง

5

รูปภาพที่ 6.6 แสดงหน้าจอ รายละเอียด



2.2 หลังจากกดปุ่ม **ปรับปรุง** จะมีการแสดงหน้าจอแจ้งเตือนการปรับปรุงสถานะเรื่อง โดยมีช่องให้กรอกดังนี้

- **สถานะของเรื่อง** เป็นเมนูที่ให้ผู้ใช้เลือกสถานะของเรื่องร้องเรียน โดยมีให้เลือก 2 ตัวเลือก

2.2.1 **ยุติเรื่อง** หมายถึงที่หน่วยงานได้ดำเนินการจนได้ข้อยุติแล้ว

2.2.2 **รอผลการพิจารณาจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง** หมายถึง เรื่องดังกล่าวอยู่ระหว่างดำเนินการหรือพิจารณาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

- **สรุปผลการพิจารณาเรื่อง** ให้ระบุผลการดำเนินงานหรือข้อสรุปจากการพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน โดยสังเขป โดยรายละเอียดนี้จะปรากฏในหน้าจอติดตามเรื่องอีกด้วย

ปรับปรุงสถานะเรื่อง

สถานะของเรื่อง:

ยุติเรื่อง

สรุปผลการพิจารณาเรื่อง:

ให้ประกาศณียบัตรแก่นายกมล นดสอระบบ Supervisor

บันทึก ปิด

รูปภาพที่ 6.7 แสดงหน้าจอ ปรับปรุงสถานะเรื่อง

2.3 หลังจากกดปุ่ม **บันทึก** ระบบจะแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานะของเรื่อง สรุปผลการพิจารณา และวันที่ปรับปรุงข้อมูลล่าสุด ซึ่งจะแสดงในส่วนของ หน้าจอ **รายละเอียด (6)**

+ รหัสเรื่อง 680036

รายละเอียด

ประเภทเรื่องร้องเรียน: ดีชอบ
รายละเอียดของเรื่อง: ภคพลทำงานดีมาก ผู้ควรแก่การยกย่อง
สิ่งที่ต้องการได้แก้ไข:

เอกสารแนบ:

ที่	ไฟล์เอกสารแนบ	วันที่บันทึก
ไม่มี		

วันที่แจ้งเรื่อง/บันทึกข้อมูล: 10/6/2568 16:21:57
ผู้บันทึกข้อมูล: ภคพล สกท.

สถานะของเรื่อง: ยุติเรื่อง
สรุปผลการพิจารณา: ให้ประกาศณียบัตรแก่นายกมล นดสอระบบ Supervisor
วันที่ปรับปรุง: 12/6/2568 10:18:56

ปรับปรุง

รูปภาพที่ 6.8 แสดงหน้าจอ รายละเอียด / สถานะ



2.4 นอกจากนี้ ระบบจะทำการ เปลี่ยนสถานะของเรื่อง บนหน้าจอ **รายการรับ** จากเดิมที่แสดงเป็น **อยู่ระหว่างดำเนินการ** เป็น **ยุติเรื่อง (7)**

รายการรับ 6

จัดการเรื่องใหม่ 11

ค้นหา

รายงาน

ผู้ใช้งาน
kanyapach.n@opm.go.th
Supervisor (nln.)

ออกจากระบบ

Refresh 10:34

รายการรับ

ทั้งหมด 15 รอรับเรื่อง 6 อยู่ระหว่างดำเนินการ 3 **ยุติเรื่อง 3** ← 7

ที่	วันที่ประสานงาน	เรื่อง	พ.ท.	รายละเอียด	ดำเนินการ
1	11/6/2568 14:49:46	รหัสเรื่อง: 680036 ชื่อผู้ร้อง: พลเรือเอกหญิง องรงค์ มีเนเร่ ประเภทเรื่อง: ดิชน รายละเอียด: กศพลทำงานดีมาก ผู้ควรแก่การยกย่อง	กพบ.	รายงานผล : กดสอบเรียบร้อยแล้ว Contact Point	ดูรายละเอียด
2	10/6/2568 10:31:55	รหัสเรื่อง: 680027 ชื่อผู้ร้อง: นาย กศพล พาส ประเภทเรื่อง: ร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป รายละเอียด: เสียรถบนถนนที่ทำงาน	กพบ.	รายงานผล : แก้ไขเรื่องเสียงเรียบร้อยแล้ว	ดูรายละเอียด
3	12/5/2568 14:53:28	รหัสเรื่อง: 680004 ชื่อผู้ร้อง: นาย สมเจตน์ กับนา ประเภทเรื่อง: ร้องเรียนการปฏิบัติงานทั่วไป รายละเอียด: dfsdf	ศบช.	รายงานผล : ok ok	ดูรายละเอียด

รูปภาพที่ 6.9 แสดงหน้าจอ รายการรับ / ยุติเรื่อง