



**กสทช.**

**คู่มือการปฏิบัติงาน  
ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาการทุจริต  
ของสำนักงาน กสทช.**

**คู่มือการปฏิบัติงาน**  
**ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหาการทุจริตของสำนักงาน กสทช.**

**๑. วัตถุประสงค์**

- ๑.๑ เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริต
- ๑.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

**๒. ขอบเขต**

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และส่งต่อเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป

**๓. นิยาม**

๓.๑ แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องร้องเรียนและข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งรวมถึงข้อมูลที่บันทึกอยู่ในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Customer Relationship Management : CRM) และระบบสารบรรณกลาง

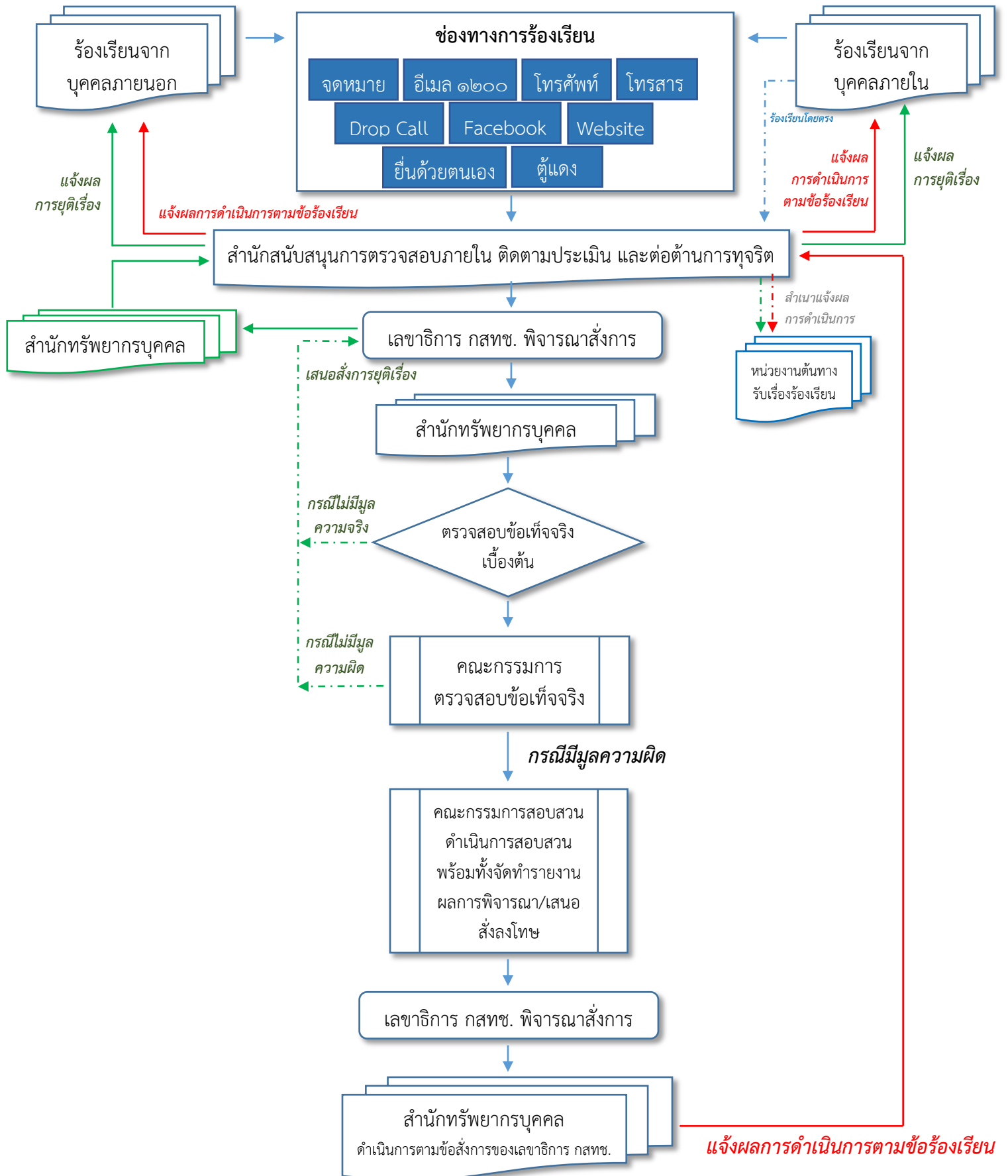
๓.๒ การร้องเรียนจากบุคคลภายนอก หมายถึง การร้องเรียนจากประชาชน หรือบุคคลทั่วไป

๓.๓ การร้องเรียนจากบุคคลภายใน หมายถึง การร้องเรียนจากผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช.

๓.๔ ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

๓.๕ ระบบสารบรรณกลาง หมายถึง ระบบจัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงาน กสทช. และให้หมายความรวมถึงสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัลและสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้

## กระบวนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน กสทช.



ลำดับ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	<p>ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จดหมาย : เรียน เลขาธิการ กสทช. (ระบุข้อความว่า “ร้องเรียนการทุจริต”) ๘๗ ถนนพหลโยธิน ซอย ๘ แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐</li> <li>๒. อีเมล : 1200@nbtc.go.th</li> <li>๓. โทรศัพท์ : ๑๒๐๐ (โทรฟรี)</li> <li>๔. โทรสาร : ๑๒๐๐ กด ๗</li> <li>๕. ระบบฝากข้อความเสียงผ่านทางโทรศัพท์ ๑๒๐๐ (Drop call)</li> <li>๖. Facebook : nbtc1200</li> <li>๗. Website : <a href="https://www.nbtc.go.th/ITA/การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต.aspx?lang=th-th">https://www.nbtc.go.th/ITA/การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต.aspx?lang=th-th</a></li> <li>๘. ยื่นคำร้องด้วยตนเองที่สำนักบริหารข้อมูลกลาง (Call Center 1200) อาคารอำนวยการ ชั้น B</li> <li>๙. ตู้รับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. (ตู้แดง)</li> <li>๑๐. สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต เป็นช่องทางการร้องเรียนเพิ่มเติมสำหรับบุคคลภายในเท่านั้น</li> </ol>	-	แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต
๒	<p>เมื่อผู้ร้องเรียนติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางที่กำหนด เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน (ในกรณีที่ต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) พร้อมหลักฐานประกอบเรื่องลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (Customer Relationship Management : CRM) และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณี (ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล)</p>	๑ วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต</li> <li>- ข้อมูลระบบ CRM</li> <li>- ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง</li> </ul>
๓	<p>หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CRM และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณีแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบองค์ประกอบพร้อมพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการร้องเรียนปัญหาการทุจริต, แจ้งเบาะแสการทุจริต ก่อนจัดทำบันทึกข้อความนำส่งเรื่องร้องเรียน (ลับ) ส่งให้ผู้อำนวยการสำนักพิจารณาดำเนินการต่อไป</p>	๑ วัน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต</li> <li>- ข้อมูลระบบ CRM</li> <li>- ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง</li> </ul>
๔	<p>สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายในติดตามประเมินผลและต่อต้านการทุจริตดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และรายงานให้ เลขาธิการ กสทช. เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป</p>	๓ วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบฟอร์มการร้องเรียนการทุจริต</li> <li>- ข้อมูลระบบ CRM</li> <li>- ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง</li> <li>- บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน</li> </ul>

ลำดับ	รายละเอียดการดำเนินงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕	<p>สำนักทรัพยากรบุคคลรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดำเนินการดังนี้</p> <p>๑. รวบรวมข้อเท็จจริงเบื้องต้น โดยอาจให้ผู้เกี่ยวข้องชี้แจงและสรุปความเห็น เพื่อเสนอต่อเลขาธิการ กสทช. ให้สั่งการตามเห็นสมควร</p> <p>๒. ในกรณีที่เลขาธิการ กสทช. เห็นควรสอบข้อเท็จจริงให้แน่ชัดก็อาจแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริง โดย สำนักทรัพยากรบุคคล จะจัดทำและ แจกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวให้คณะกรรมการ รับทราบ</p> <p>๓. คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงจะดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริง รวบรวม พยานหลักฐาน และเสนอรายงานผลการสอบข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ กสทช. ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>๔. สำนักทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตามคำสั่งการเลขาธิการ กสทช. ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบข้อเท็จจริงได้เสนอรายงานผลการสอบ ข้อเท็จจริงต่อเลขาธิการ กสทช. แล้ว</p>	ไม่เกิน ๓๐ วัน สามารถขยาย ระยะเวลาได้ แล้วแต่กรณี	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบฟอร์มการร้องเรียน การทุจริต</li> <li>- ข้อมูลระบบ CRM</li> <li>- ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง</li> <li>- บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน</li> <li>- รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น</li> <li>- รายงานการสอบข้อเท็จจริง</li> </ul>
๖	<p>สำนักทรัพยากรบุคคล ดำเนินการดังนี้</p> <p>๑. กรณีที่เลขาธิการ กสทช. มีคำสั่งให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย สำนักทรัพยากรบุคคล จะดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ สอบสวนทางวินัยในเรื่องดังกล่าว โดยจะมีหลักเกณฑ์และวิธีการในการ ดำเนินการเป็นไปตามประกาศ กสทช. เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการ สอบสวนทางวินัย ฉบับลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓</p> <p>๒. สำนักทรัพยากรบุคคล ดำเนินการตามคำสั่งการเลขาธิการ กสทช. ภายหลังจากที่คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ได้เสนอรายงานผลการ สอบสวนทางวินัยต่อเลขาธิการ กสทช. แล้ว</p>	กระบวนการ สอบสวน ใช้เวลา ๑๘๐ – ๒๗๐ วัน โดยประมาณ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แบบฟอร์มการร้องเรียน การทุจริต</li> <li>- ข้อมูลระบบ CRM</li> <li>- ข้อมูลระบบสารบรรณกลาง</li> <li>- บันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียน</li> <li>- รายงานข้อเท็จจริงเบื้องต้น</li> <li>- รายงานการสอบข้อเท็จจริง</li> <li>- รายงานการสอบสวนทาง วินัย</li> </ul>
๗	<p>สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายในติดตามประเมินผลและต่อต้านการทุจริต ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน (กรณีผู้ ร้องเรียนแจ้งความประสงค์ต้องการให้แจ้งผล) พร้อมสำเนาเรื่องให้หน่วยงาน รับเรื่องร้องเรียนต้นทางผ่านระบบ CRM และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณี</p>	๓ วันทำการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการดำเนินการ ตามข้อร้องเรียน</li> </ul>
๘	<p>กรณีไม่มีมูลความจริง และกรณีไม่มีมูลความผิด คณะกรรมการสอบสวนมีข้อเสนอต่อเลขาธิการ กสทช. พิจารณายุติเรื่อง และ สำนักทรัพยากรบุคคลนำส่งสำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตาม ประเมิน และต่อต้านการทุจริต</p>	๓ วันทำการ	รายงานการยุติเรื่อง
๙	<p>สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมิน และต่อต้านการทุจริต เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนต่อไป พร้อมสำเนาเรื่องให้หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนต้น ทางผ่านระบบ CRM และ/หรือ ระบบสารบรรณกลาง แล้วแต่กรณี</p>	๓ วันทำการ	รายงานการยุติเรื่อง

หมายเหตุ : ชื่อหน่วยงานอาจมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับโครงสร้างปัจจุบัน

ภาคผนวก

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน กสทช.

วันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน เลขาธิการ กสทช.

ข้าพเจ้าชื่อ.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน.....

ตำบล/แขวง..... อำเภอ/เขต.....

จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์.....

Email.....

ขอร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว).....ได้กระทำความผิดหรือฝ่าฝืนปฏิบัติตามหรือปฏิบัติไม่ถูกต้องในกระบวนการ..... โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้

.....

.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบหลักฐานเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

(๑) .....จำนวน.....หน่วยนับ.....

(๒) .....จำนวน.....หน่วยนับ.....

(๓) .....จำนวน.....หน่วยนับ.....

(๔) อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อสำนักงาน กสทช. ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย เป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

- ไม่ประสงค์ให้แจ้งผลการดำเนินการ
- ประสงค์ให้แจ้งผลการดำเนินการ โดยระบุช่องทางการแจ้งผลการดำเนินการ (เช่น ท่ออยู่ หรือ Email เป็นต้น)
- .....
- ผู้ร้องเรียนมีความประสงค์ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องตลอดกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

**หมายเหตุ:**

๑. ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุความประสงค์ว่าจะให้แจ้งผลการดำเนินการ ทางสำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๒. สำนักงาน กสทช. จะเก็บข้อมูลของผู้ร้องเรียนเป็นความลับตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ กรณีที่ไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล หรือพฤติกรรมหรือพยานหลักฐานไม่ปรากฏชัดแจ้ง จะถือว่าเป็นบัตรสนเท่ห์ (อาจไม่รับดำเนินการให้ได้/โดยสำนักงาน กสทช. จะดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาในลักษณะบัตรสนเท่ห์)

๓. การจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลตามแบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตนี้ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรงและรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคลที่บ่งชี้ถึงตัวตนโดยทางอ้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. โดยมีรายละเอียดประกาศความเป็นส่วนตัวเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน กสทช. <https://www.nbtc.go.th> หรือคิวอาร์โค้ดด้านล่างนี้ โดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการด้านข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงาน กสทช.



นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

**สำหรับเจ้าหน้าที่รับเรื่อง**

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....

สังกัด.....

ได้รับเอกสารครบถ้วนแล้ว

ลงชื่อ..... ผู้รับเรื่องร้องเรียน

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เวลา.....น.