



สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
TRADE COMPETITION COMMISSION OF THAILAND

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ฝ่ายเลขานุการ

คณะทำงานขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงาน
คณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางกรรณไต่สวนของ ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง ที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า อาคารจอตลอด ๕ ชั้น (BC) ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ ๒) ทางไปรษณีย์ ๓) เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า <https://www.tcct.or.th/> ๔) เฟซบุ๊ก “สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า - สำนักงาน กชค.” ๕) ตู้รับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนทุจริตในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า และ ๖) ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ corruptionreport.tcct@gmail.com

ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔ สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงาน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปเป็น มาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

(ปรับปรุงครั้งที่ ๓)

บทที่ ๑

บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ ค้ำจุนจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอร์รัปชัน การส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรม บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมมั่น และศรัทธาต่อการบริหารราชการของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ ของประเทศไทย (CPI: Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่อง ร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตโดยมี ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ด้วยตนเอง ที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า อาคารจอดรถ ๕ ชั้น (BC) ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐ ๒) ทางไปรษณีย์ ๓) เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า <https://www.tcct.or.th/> ๔) เฟซบุ๊ก สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า - สำนักงาน กขค. ๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนทุจริตในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า และ ๖) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ corruptionreport.tcct@gmail.com

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็นเรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลัก ธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

- ๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรมปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- ๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์ปชั่น

- ๑) เสนอแนะแก่หัวหน้าหน่วยงานของรัฐเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานของรัฐ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต และนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง
- ๒) ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของหน่วยงานของรัฐ
- ๓) ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของรัฐ
- ๔) คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐ
- ๕) ประสานงาน ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๖) ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້ມครองจริยธรรมเสนอหัวหน้าหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- ๗) ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

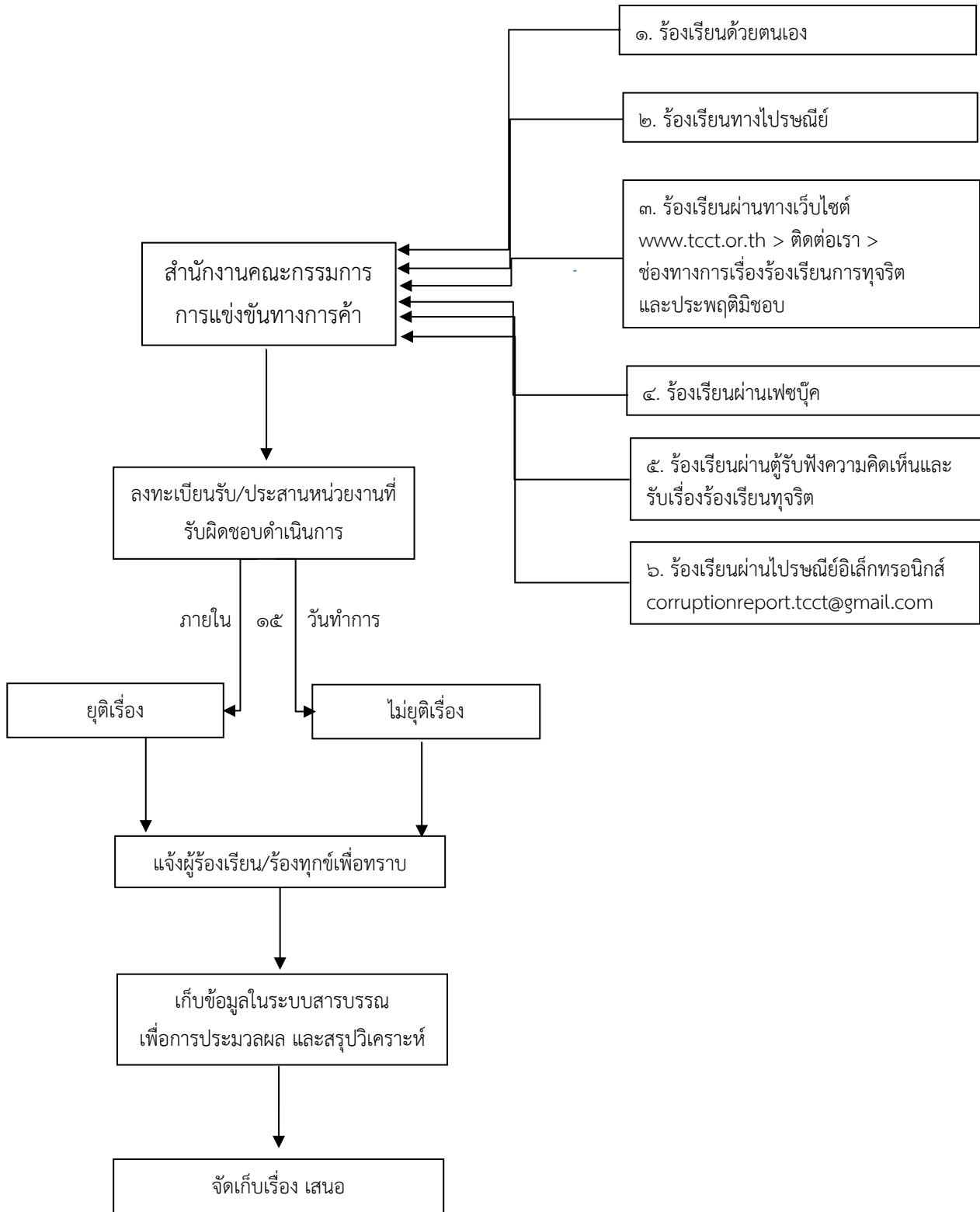
- ๑) ด้วยตนเอง ที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า อาคารจตุรภ ๕ ชั้น (BC) ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐
- ๒) ทางไปรษณีย์
- ๓) เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า <https://www.tcct.or.th/>
- ๔) เฟซบุ๊ก “สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า - สำนักงาน กชค.”
- ๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นและรับเรื่องร้องเรียนทุจริตในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
- ๖) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ corruptionreport.tcct@gmail.com

๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส
- ๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- ๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแสปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานชัดแจ้ง เพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้
- ๔) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี) - ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์



๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ๑) เจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า รับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ
- ๓) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๗) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
๑. ร้องเรียนด้วยตัวเอง	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๒. ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๓. ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๔. ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๕. ร้องเรียนผ่านตู้รับฟังความคิดเห็น	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
๖. ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

๙. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

- ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและองค์กร
- ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร คณะทำงานขับเคลื่อนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า (Integrity and Transparency Assessment: ITA)

แบบคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ

ที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

เรื่อง

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

ข้าพเจ้าอายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบลอำเภอจังหวัด

โทรศัพท์..... อาชีพ เลขที่บัตรประชาชน.....

ออกโดยวันออกบัตร วันหมดอายุ

มีความประสงค์ขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริต เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการ
การแข่งขันทางการค้า พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหรือ ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเรื่อง

.....
.....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุก
ประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน ชุด

๒)จำนวน ชุด

๓)จำนวน ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่

(.....)

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

รายงานสถิติการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ / เดือน	จำนวนเรื่องร้องเรียน						ดำเนินการ แล้ว	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ
	ตนเอง	ไปรษณีย์	เว็บไซต์	Facebook	กล่อง	Email			
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ตุลาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ธันวาคม ๒๕๖๕	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มกราคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๖	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๖									
พฤษภาคม ๒๕๖๖									
มิถุนายน ๒๕๖๖									
กรกฎาคม ๒๕๖๖									
สิงหาคม ๒๕๖๖									
กันยายน ๒๕๖๖									

หมายเหตุ

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าฯ ยังไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ