



สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
TRADE COMPETITION COMMISSION OF THAILAND

คู่มือการปฏิบัติงาน

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแส

ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการวางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตเพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันการส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบจากช่องทางการร้องเรียนของ 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) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า 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

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ามีหน้าที่ในการกำหนดทิศทางการดำเนินการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริม และ ค้ำจุนจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต คอรัปชั่น การส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรม บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าทุกระดับ กำหนดมาตรการ ปลุกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นป้องกันการทุจริตโดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนากลยุทธ์การป้องกันการส่งเสริมและค้ำจุนจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตาม แผนงานโครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ประชาชน ได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น 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) กล่องรับเรื่อง ร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า และ ๖) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ corruptionreport.tcct@gmail.com

ในส่วนการปฏิบัติงานดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการนั้นให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริตการปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการจึงเป็น เรื่องที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้าจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน / ร้องทุกข์สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกิดเป็นรูปธรรมมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นตอบสนองความต้องการของ ประชาชนเป็นสำคัญ 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) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพรวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน
- ๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

๓. บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบาย และมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กรรวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

- 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

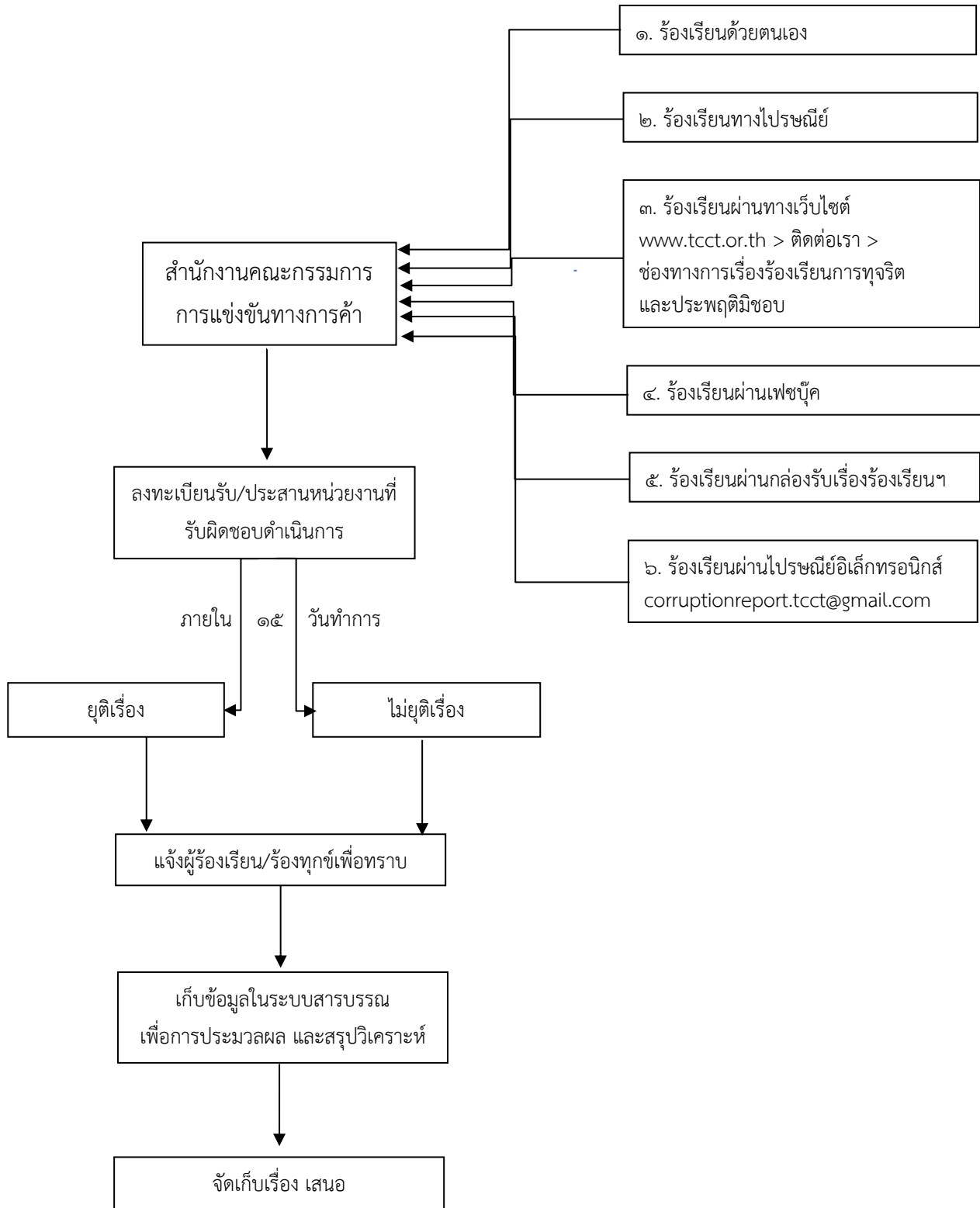
- ๑) ด้วยตนเอง ที่สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า อาคารจตุรภ ๕ ชั้น (BC) ชั้น ๕ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๑๒๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๑๐
- ๒) ทางไปรษณีย์
- ๓) เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า <https://www.tcct.or.th/>
- ๔) เฟซบุ๊ก “สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า - สำนักงาน กชค.”
- ๕) กล่องรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตในสำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า
- 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/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- ๒) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- ๓) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึง ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
- ๔) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการ / ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
- ๕) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ๖) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
- ๗) สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้า จัดเก็บเรื่อง

๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตัวเองผ่านกล่องรับเรื่องร้องเรียน	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางเฟซบุ๊ก	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

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						ดำเนินการแล้ว	อยู่ระหว่างดำเนินการ	ยังไม่ได้ดำเนินการ
	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

สำนักงานคณะกรรมการการแข่งขันทางการค้ายังไม่มีเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ