



คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานของ
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

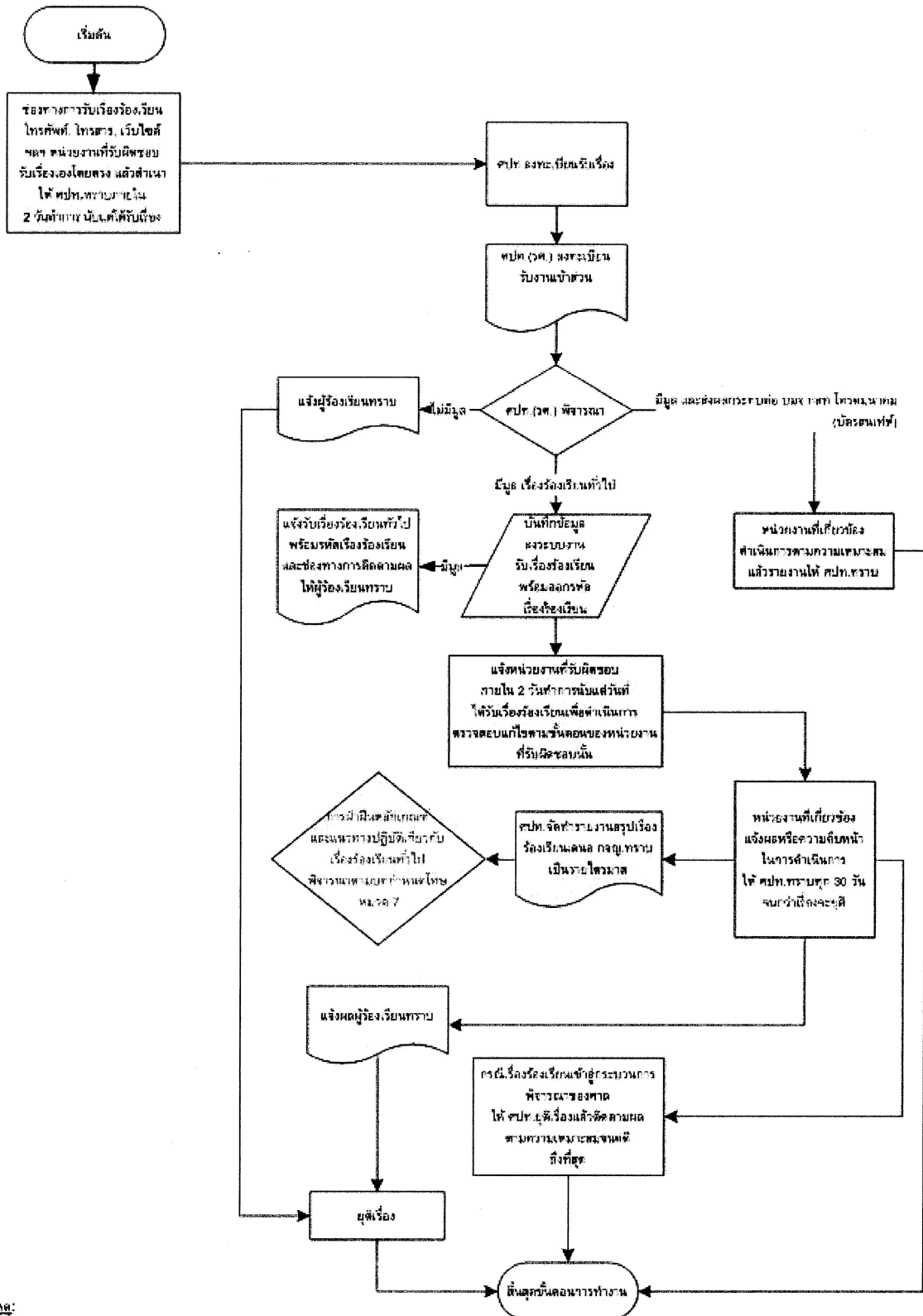
ประจำปี 2563

ส่วนรับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนการทำงานและมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Workflow Process Chart and Performance Standard)

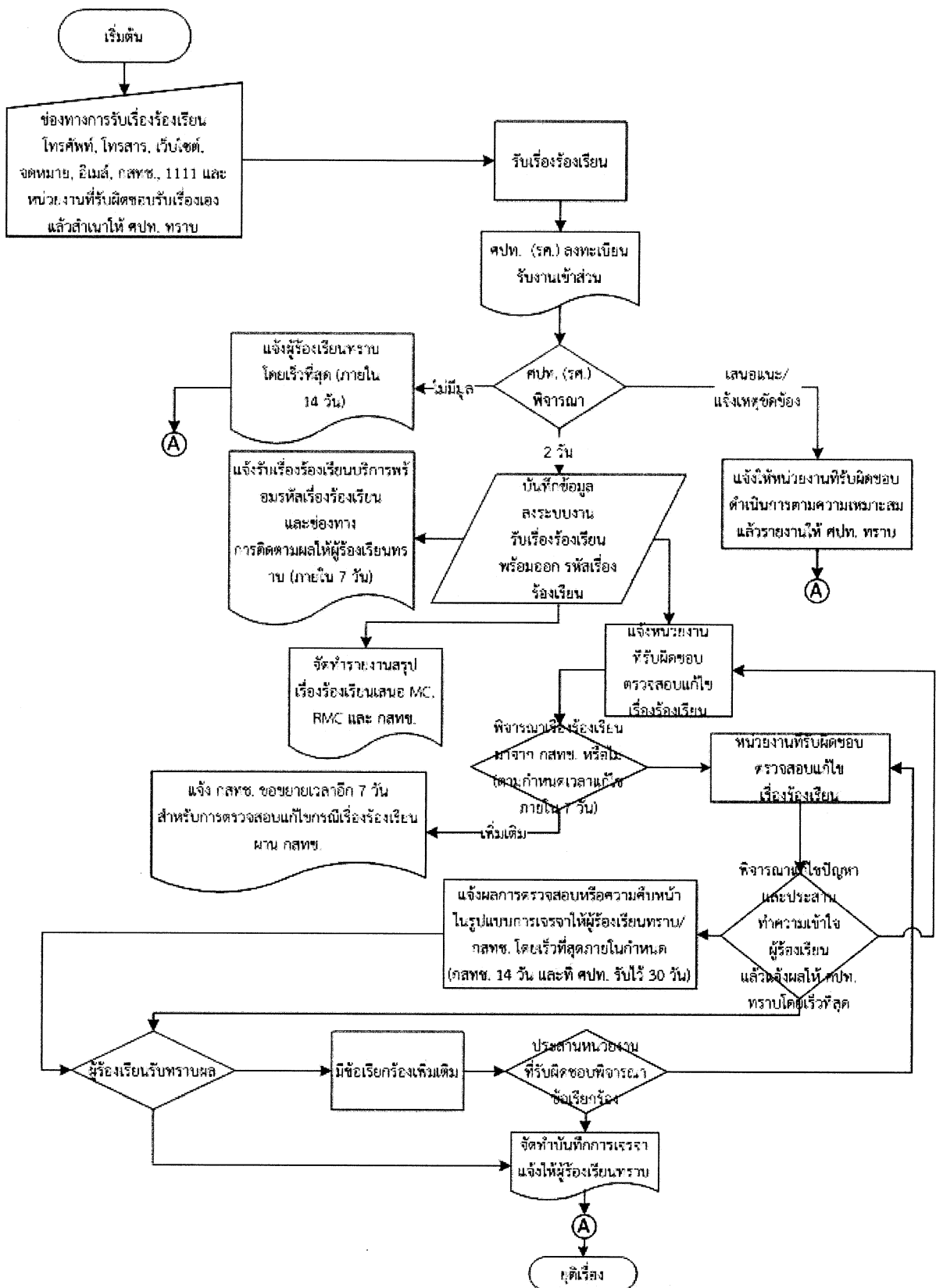
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1.1 งานรับเรื่องร้องเรียนทั่วไป



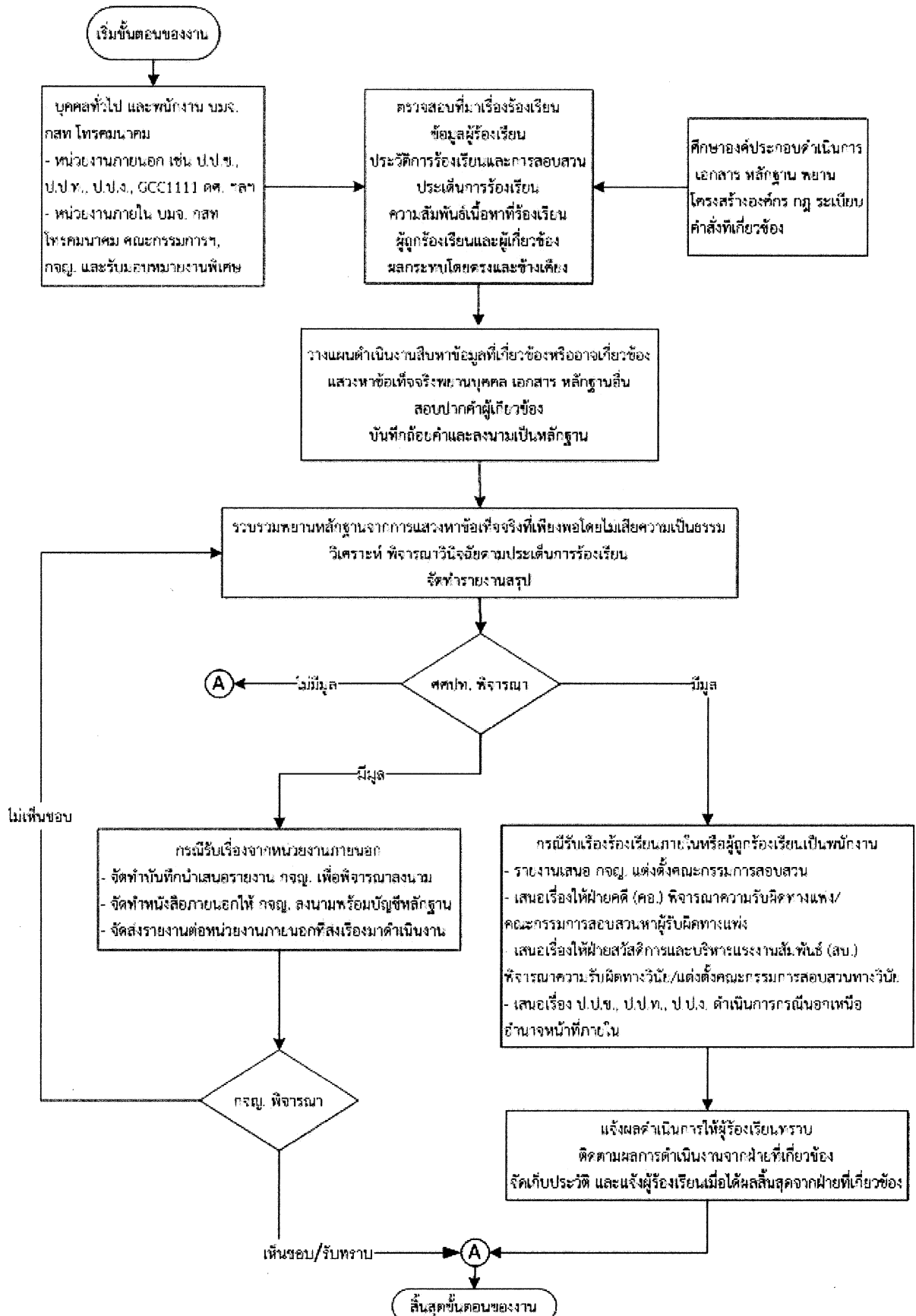
หมายเหตุ:
 - เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องบันทึกข้อมูลความเสียหายของเรื่องร้องเรียนที่ไปลงระบบงานรับเรื่องร้องเรียน หรือนำเสนอผู้บังคับบัญชาทราบทุกขั้นตอน
 - กรณีเรื่องร้องเรียนทางจริยธรรม ให้ปฏิบัติตามระเบียบบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ฉบับที่ 35 ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของคณะกรรมการ ผู้บริหารสูงสุด ผู้บริหารและพนักงาน พ.ศ.2554

4.1.2 งานรับเรื่องร้องเรียนบริการ



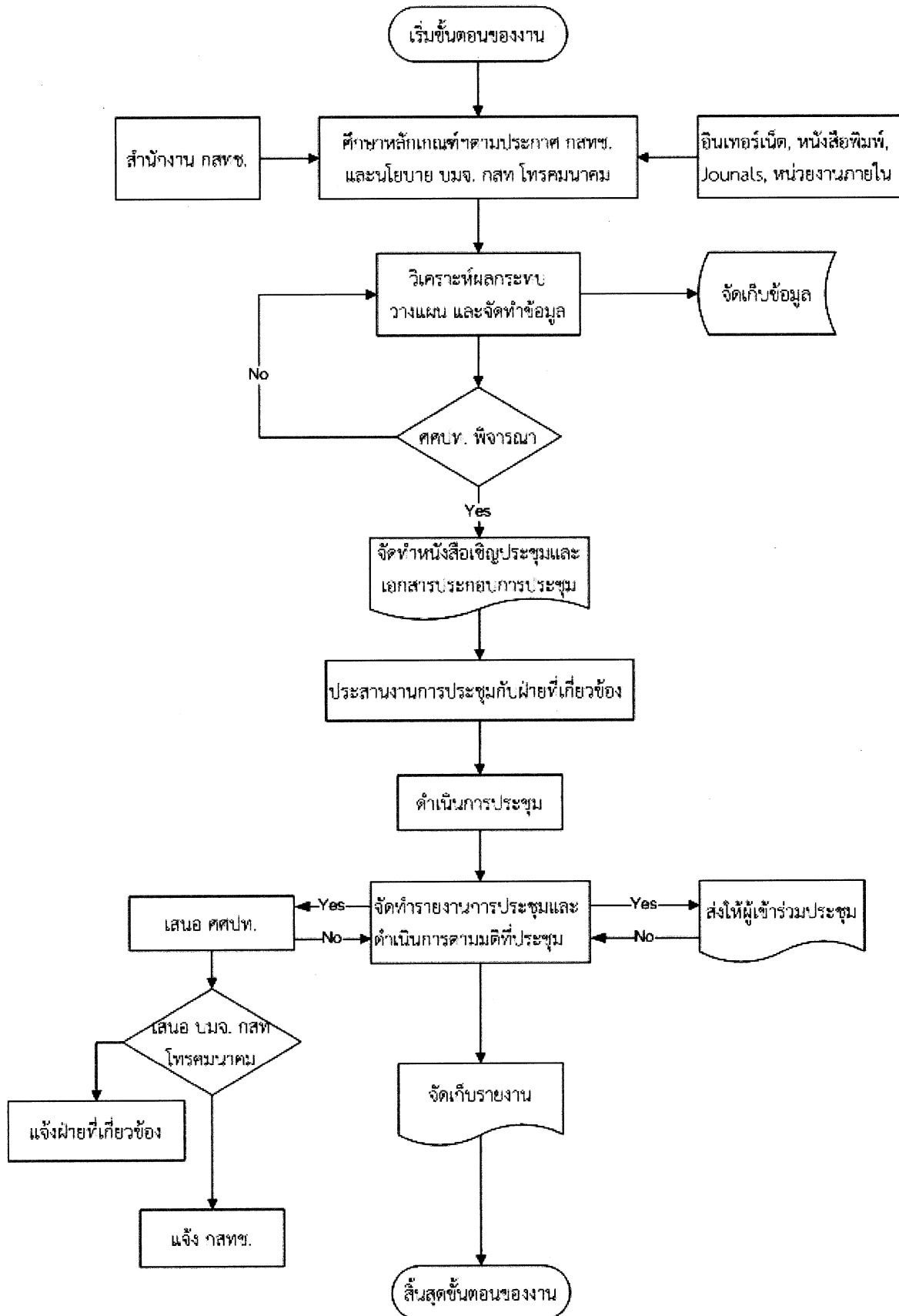
หมายเหตุ: การรับเรื่องร้องเรียนบริการให้ดำเนินการโดยเร็วที่สุด ทั้งนี้ ให้ผู้ภายในได้ทราบเวลาที่กำหนด นับตั้งแต่วันที่รับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนต้องบันทึกข้อมูลความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนบริการของหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน พร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาฯทราบทุกขั้นตอน

4.1.3 งานสืบสวนสอบสวน

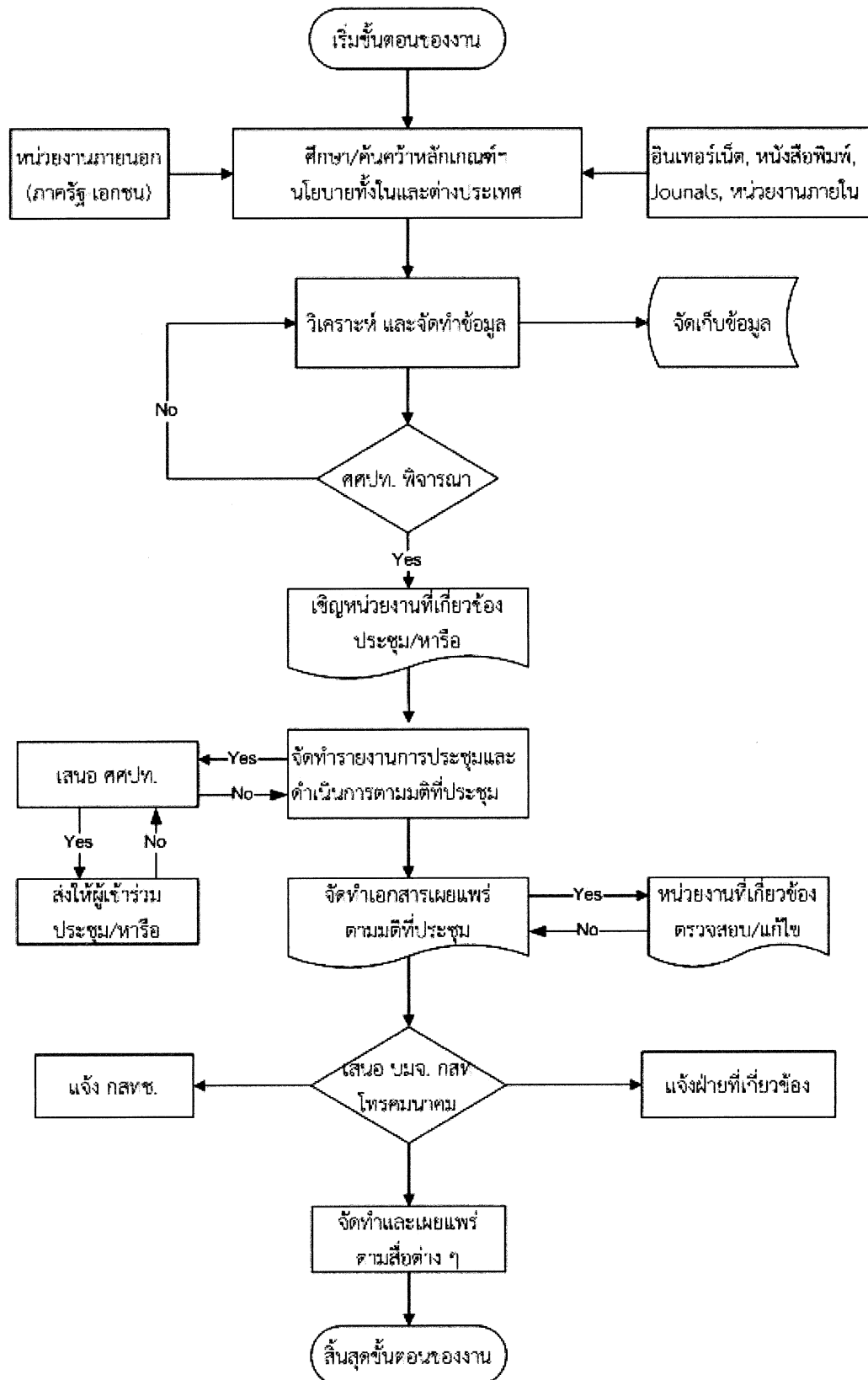


หมายเหตุ: - ทุกขั้นตอน ต้องดำเนินการด้วยความระมัดระวังและถือให้เป็นเรื่อง "ลับ"

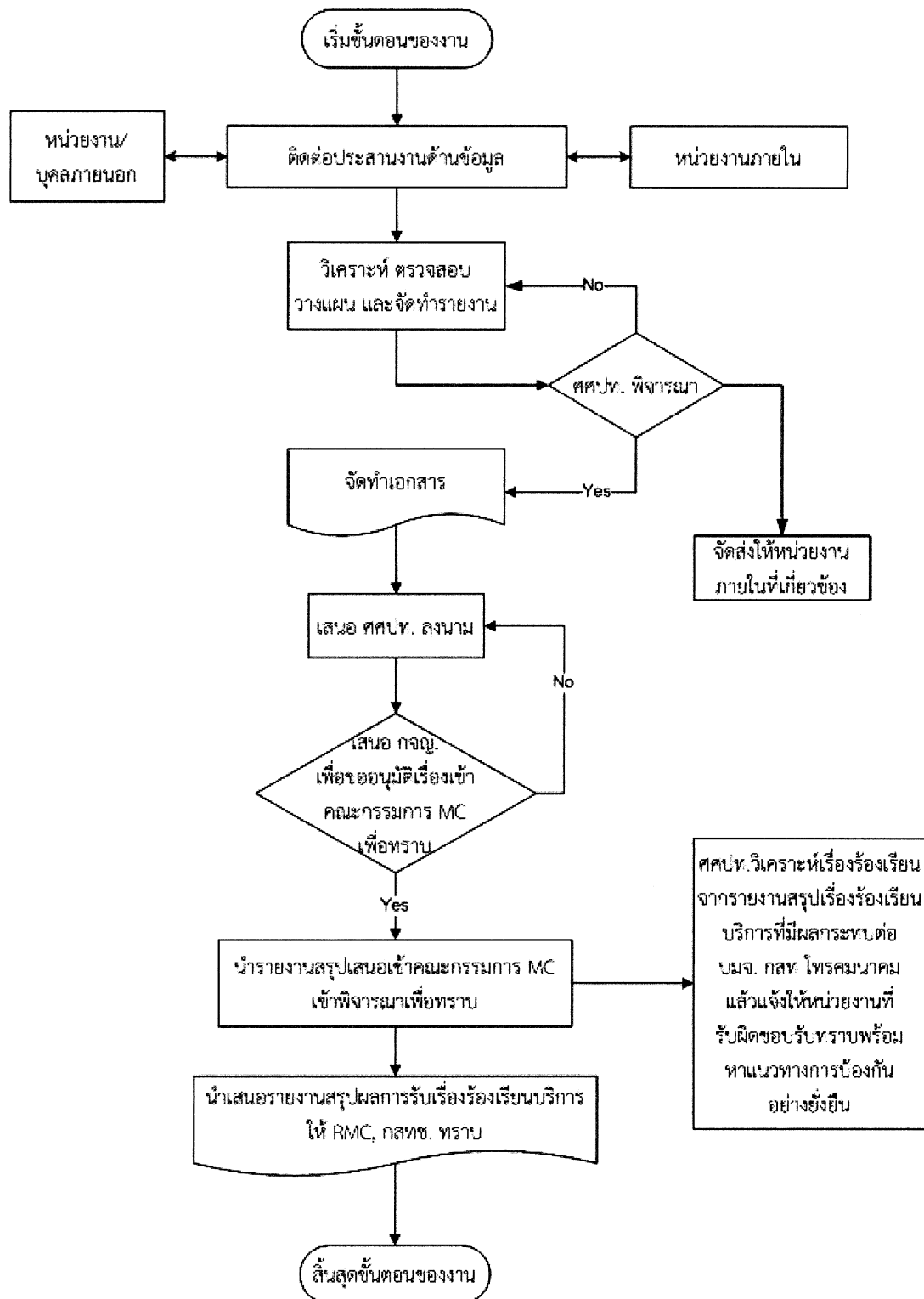
4.1.4 งานปรับปรุงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา



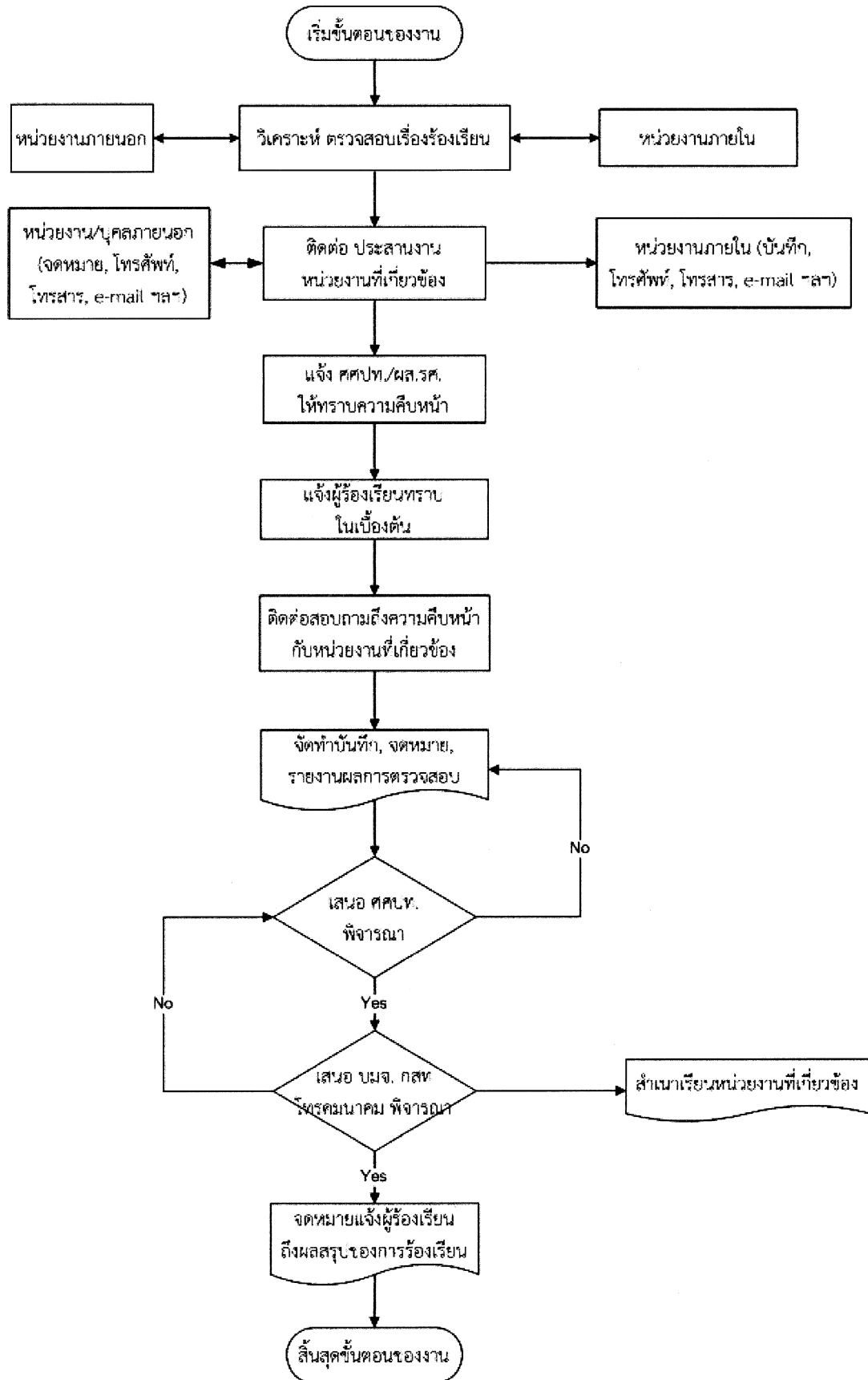
4.1.5 งานเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน



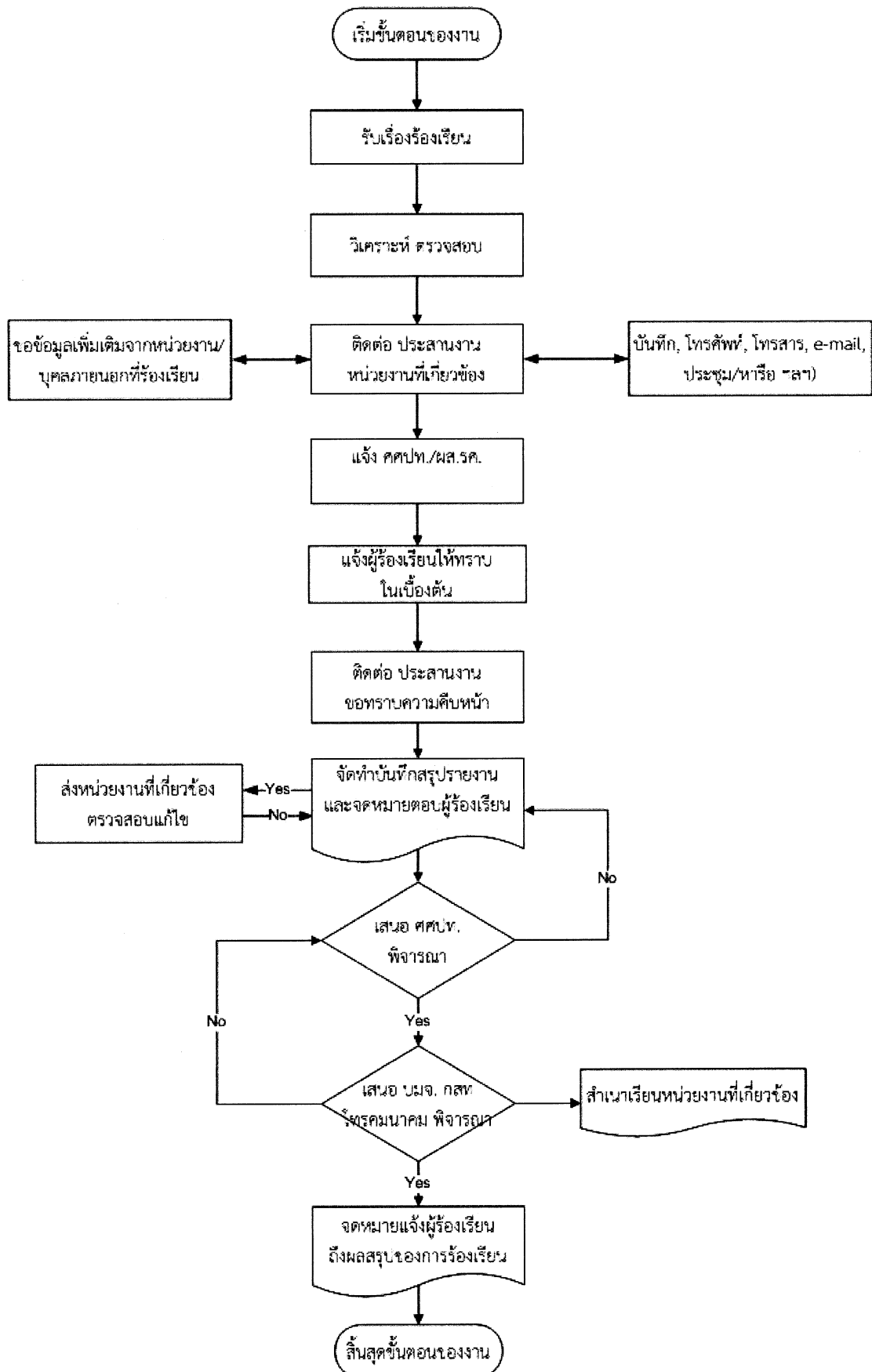
4.1.6 งานสรุปผลจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนบริการ



4.1.7 งานประสานงานเทคนิค



4.1.8 งานประสานงานดำเนินการด้านกฎหมาย



4.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ภาระหน้าที่ ข้อ 1 ผู้จัดการส่วน

1. ควบคุม ดูแล การปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน แก้ไขปัญหา
2. ประสานงานในการจัดทำ และเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหาเรื่องเรียน การจัดทำปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเฉพาะสำหรับบันทึก ข้อมูลการร้องเรียน และผลการดำเนินการแก้ไข
3. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบแก้ไขบริการให้สอดคล้องกับ ประกาศ กสทช. และนำเสนอรายงานการร้องเรียนเสนอต่อที่ประชุม MC , RMC และ กสทช.

ภาระหน้าที่ ข้อ 2 รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ติดต่อ ประสานงาน

1. รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียน
2. ติดต่อประสานงานเพื่อให้ตรวจสอบแก้ไขปัญหา และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

ภาระหน้าที่ ข้อ 3 การสืบสวนสอบสวนเรื่องร้องเรียน

1. ดำเนินการสืบสวนสอบสวน เกี่ยวกับการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเรื่องร้องเรียนทั่วไป ทุจริต จริยธรรม และการให้บริการ การปฏิบัติงานของหน่วยงาน การปกครอง บังคับบัญชา
2. ประเมินความเสี่ยงองค์กร โครงสร้างองค์กร ระบบการควบคุมภายในองค์กร เพื่อวางแผนการ สืบสวนสอบสวน
3. ศึกษาคำสั่ง กฎ ระเบียบ กฎหมาย รวบรวมข้อมูลต่างๆ ประเด็นที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน สืบสวนสอบสวน
4. ปฏิบัติงานสืบสวนสอบสวน ติดตามโดยเร็ว ด้วยความระมัดระวัง และเป็นธรรมกับทุกฝ่าย
5. ประสานงานกับผู้ร้องเรียน หน่วยงานภายใน และภายนอก กระทำด้วยมิตรไมตรี ให้คำปรึกษา แนะนำด้วยความสุภาพ เรียบร้อย สื่อความหมายให้ชัดเจนเข้าใจง่าย
6. การดำเนินงานให้เป็นความลับ สร้างความมั่นใจกับผู้ร้องเรียน พยานบุคคล
7. จัดทำรายงานสรุปผลข้อเท็จจริง พร้อมข้อเสนอแนะ นำเสนอรายงาน กจณ. พิจารณา
8. ติดตามผล เก็บข้อมูลการสอบสวน และสรุปรายงานประจำปี

ภาระหน้าที่ ข้อ 4 จัดทำและปรับปรุงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน

1. จัดทำ ปรับปรุงหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนบริการและการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน บริการให้สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ ประกาศ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
2. ติดต่อ ประสานงานในการเจรจากับผู้ร้องเรียน หรือชี้แจงข้อเท็จจริงให้กับหน่วยงาน กำกับดูแลได้เข้าใจ

ภาระหน้าที่ ข้อ 5 จัดทำและเผยแพร่ข้อมูล

1. จัดทำเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องเรียน
2. เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ การแก้ไขปัญหาการร้องเรียนตามสื่อต่าง ๆ

ภาระหน้าที่ ข้อ 6 สรุปผลจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหา

1. ติดต่อประสานงาน ขอข้อมูลในการจัดทำรายงานสรุปผลการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน
2. จัดทำรายงานผลการดำเนินการการแก้ไขปัญหา สรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนบริการ เสนอต่อคณะกรรมการ MC , RMC และ กสทช. ทราบ
3. จัดทำรายงานผลการดำเนินการการแก้ไขปัญหา สรุปผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนทั่วไป เสนอต่อ กจณ. ทราบ

ภาระหน้าที่ข้อ 7 จัดทำระบบฐานข้อมูล และตรวจสอบด้านเทคนิค

1. จัดทำปรับปรุงระบบฐานข้อมูลเฉพาะเพื่อบันทึกข้อมูลการร้องเรียน และผลการดำเนินการ แก้ไข
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการแก้ไขความเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการ/ ผู้ร้องเรียน

ภาระหน้าที่ข้อ 8 ประสานงานดำเนินการด้านกฎหมาย

1. ให้คำแนะนำ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนบริการแก่ผู้ใช้บริการในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน
2. ดำเนินการด้านกฎหมาย เกี่ยวกับการร้องเรียนบริการที่ส่งผลกระทบต่อ บมจ. กสท โทรคมนาคม

4.3 ดัชนีชี้วัดผลงานของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

1. จำนวนเรื่องร้องเรียนบริการที่สามารถพิจารณารับเรื่องเข้าระบบเรื่องร้องเรียนบริการภายในเวลาที่กำหนด
2. จำนวนเรื่องร้องเรียนบริการที่สามารถส่งออกไปหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ภายในเวลาที่กำหนด
3. จำนวนเรื่องร้องเรียนบริการที่สามารถแจ้งรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด (กรณีเรื่องร้องเรียนมีมูล)

บทที่ 5

การจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน (Report and Forms)

1. รายงานการรับเรื่องร้องเรียนบริการ

เนื้อหาโดยสรุป

การรายงานการรับเรื่องร้องเรียนของส่วนรับเรื่องร้องเรียนบริการในแต่ละเดือน ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับ จำนวนเรื่องร้องเรียน วัน/เดือน/ปี ที่ร้องเรียน ประเภทผู้ร้องเรียน (บุคคลธรรมดา / นิติบุคคล) สาเหตุการร้องเรียน แนวทางแก้ไข เป็นต้น ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะได้นำไปรวบรวมกับรายงานการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนภายในอื่นๆ ของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ทั่วประเทศ เพื่อสรุปเสนอรายงานที่เกี่ยวข้อง หรือคณะกรรมการ MC หรือ กสทช. ต่อไป

2. รายงานสรุปผลการรับเรื่องร้องเรียนบริการ

เนื้อหาโดยสรุป

การนำเรื่องร้องเรียนจากทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมาสรุปผล เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการ MC ทราบทุกไตรมาส ซึ่งสาระสำคัญของรายงานจะเป็นรายละเอียดโดยสรุปเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียน ประเภทการร้องเรียน สาเหตุการร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน และข้อเสนอแนะ (หากมี) รูปแบบการนำเสนอรายงานอาจเป็นเอกสารหรือการใช้ Power Point Presentation จากนั้น หากมีเรื่องสำคัญจึงรายงานคณะกรรมการ RMC เพื่อทราบ และ กสทช. ต่อไป

3. แบบฟอร์มที่ใช้ในหน่วยงาน (Forms)

1. แบบฟอร์มที่ 1 : ระบบทะเบียนรับเข้า / ส่งออก

ระบบนี้ใช้ในการควบคุมหนังสือที่รับเข้า และควบคุมหนังสือส่งออก

The screenshot shows a web browser window with the following form elements:

- วันที่เดือนปี ที่รับ**: 17 พฤศจิกายน 2552
- เวลา**: 16:06
- เลขทะเบียนรับ**: [Empty field]
- หน่วยงานที่ส่งมา**: [Empty text field]
- เสนอผู้บริหาร**: [Empty text field]
- เรื่อง**: [Empty text field]
- รายละเอียด**: [Large empty text area with a printer icon]
- มอบหมาย**: [Empty text field]
- ความเร่งด่วนของเรื่อง**: [Dropdown menu]
- ชั้นความลับ**: [Dropdown menu]

แบบฟอร์มที่ 2 : แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (ด้านหน้า)

- ตัวอย่าง -

เรื่องที่
Item No.

Form complaint
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต Anti-Corruption Operate Center
 โทรศัพท์ : 0 2104 4501 2.
Telephone
 มือถือ : 0 81352 0444, 0 81352 0666
Mobile
 โทรสาร : 0 2104 4503, Email : complaint@cattelecom.com
Fax



ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนบริการ ร้องเรียนทั่วไป วันที่ เวลา
 Type complaint Service General Date Time

1. การร้องเรียน ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่นๆ เลขที่สัญญา
 Complaint Self Telephone etc. Contract / Billing account

2. ผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว) เลขประจำตัวประชาชน
 Appellant (Mr./Ms./Mrs.) Identification number

ที่อยู่ หมู่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง
 Place Village Alley Road Sub-District

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์
 District Province Postcode

โทรศัพท์ โทรสาร
 Telephone Fax

อีเมล
 E-mail

3. เรื่องร้องเรียน
 Item complaint

บริการที่ร้องเรียน
 Service complaint

คำขอของผู้ร้องเรียน
 Request appellant

รายละเอียด/เหตุการณ์ ของเรื่องร้องเรียน
 Detail complaint

4. แนบเอกสารยืนยันเป็นหลักฐาน ดังนี้ Attached document as evidence

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน Copy of ID card จดหมาย Letter โทรศัพท์ Telephone

สำเนาทะเบียนบ้าน House registration document โทรสาร (Fax) E-mail

อื่นๆ etc.

6. เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น Ever complaint to the agency

เคยร้องเรียนต่อหน่วยงาน Ever complaint

ไม่เคยร้องเรียน Never complaint

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลตามที่แสดงไว้ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
 I hereby certify that the above statement is true in all respects

ลงชื่อ (ผู้ร้องเรียน)
 Sign. Appellant

(เฉพาะเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ.)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์	หน่วยงาน
Receiver complaint	Telephone	Agency

หมายเหตุ ทั้งนี้ได้แจ้งเรื่องไว้ให้ผู้โทรหาหรือมาพร้อมกันไปยังหมายเลขรับเรื่องร้องเรียน กำหนดเวลาการรับแจ้งจะเป็นกรณีใดๆก็ตามต้องแจ้งภายใน 30 วันนับแต่วันที่ยื่นเรื่อง และแจ้งถึงขั้นตอนการขอค่าชดเชย ให้ผู้โทรหาหรือมา (ในรายการนี้ไม่มีค่าไป)

แบบฟอร์มที่ 2 : แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (ด้านหลัง)

เรื่องร้องเรียนบริการ

สิทธิของผู้ร้องเรียน

1. สิทธิในการนำทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา
2. สิทธิที่จะยื่นคำร้องต่อ กสทช. เพื่อวินิจฉัยเหตุที่ บมจ. กสท โทรคมนาคม พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไม่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาได้
3. สิทธิที่จะไม่ถูกระงับบริการระหว่างการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน
4. สิทธิที่จะแสดงความประสงค์นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคมตามระเบียบของ กสทช.
5. สิทธิที่จะร้องเรียนต่อ กสทช. หรือ หน่วยงานอื่น หาก บมจ. กสท โทรคมนาคม เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆเพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)
87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8
แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม 10400
โทรศัพท์ : 0 2271 0151, 0 2670 8888
โทรสาร : 0 2271 3516 Call Center 1200 (โทรฟรี)
อีเมลล์ : 1200@nbtc.go.th
เว็บไซต์ : www.nbtc.go.th

เรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับพิจารณา

1. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของ บมจ. กสท โทรคมนาคม หรือ กสทช.
2. เรื่องที่ได้ผ่านการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนแล้ว
3. เรื่องที่ กสทช. ได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว
4. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว
5. ผู้ร้องเรียนอาจขอ นำเรื่องร้องเรียนตาม (2) และ (3) ขึ้นพิจารณาใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในประเด็นเดิมจากการพิจารณาในครั้งก่อน ทั้งนี้ ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ บมจ. กสท โทรคมนาคม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จสิ้น หรือ กสทช. มีคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนทั่วไป

ข้อตกลงในการยื่นเรื่องร้องเรียน

1. ชื่อ สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ สามารถติดต่อกลับได้ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน พร้อมสำเนาบัตรประชาชนหรือ หนังสือรับรองนิติบุคคล
2. หนังสือมอบอำนาจ พร้อมสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจ และผู้รับมอบอำนาจกรณีร้องเรียนแทน
3. ชื่อ สกุล ตำแหน่ง สังกัด และหรือชื่อหน่วยงาน ที่ถูกร้องเรียน
4. ข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน
5. ความต้องการหรือคำขอที่สมเหตุสมผลที่ต้องการให้ บมจ. กสท โทรคมนาคม ดำเนินการตรวจสอบแก้ไข
6. เอกสารหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน และมีความจำเป็นสำหรับใช้ประกอบการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียน (ถ้ามี) หรือ บมจ. กสท โทรคมนาคม ร้องขอ

สิทธิของผู้ร้องเรียน

1. สิทธิในการโต้แย้งผลการพิจารณาของหน่วยงานที่รับผิดชอบได้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ทราบผลการพิจารณา หากมีข้อเท็จจริงหรือเอกสารประกอบการโต้แย้งเพิ่มเติม
2. สิทธิที่จะแสดงความประสงค์ให้ปกปิดชื่อ สกุล ได้ โดยต้องแจ้งความประสงค์ในคำร้องเรียนให้ชัดเจน และ บมจ. กสท โทรคมนาคม ต้องปฏิบัติตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนโดยเคร่งครัด
3. สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครอง เพื่อไม่ให้ได้รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น ทั้งนี้ให้หน่วยงานใช้ดุลพินิจตามสมควร

เรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับพิจารณา

1. เรื่องที่ผู้ร้องเรียนใช้สิทธิโดยไม่สุจริต
2. เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการดำเนินการของ บมจ. กสท โทรคมนาคม
3. เรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการของ บมจ. กสท โทรคมนาคม กรณีผู้ร้องเรียนได้เคยร้องเรียนแล้ว
4. เรื่องที่ บมจ. กสท โทรคมนาคม ได้แก้ไขให้ผู้ร้องเรียนจนเป็นที่ยุติแล้ว
5. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาลหรือ ศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน
6. เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีมูล ไม่เป็นสาระ หรือไม่สมเหตุสมผลที่จะร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถตรวจสอบสถานะเรื่องร้องเรียนบริการผ่าน

www.cattellecom.com

แบบฟอร์มที่ 3 : แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน 2 ภาษา (ด้านหน้า)

- ตัวอย่าง -

เรื่องที่
Item No.

Form complaint
แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน
 ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต Anti-Corruption Operate Center
 โทรศัพท์ : 0 2104 4501 2.
 Telephone
 มือถือ : 0 81352 0444, 0 81352 0666
 Mobile
 โทรสาร : 0 2104 4503, E-mail : complaint@cattelecom.com
 Fax



ประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องเรียนบริการ ร้องเรียนทั่วไป วันที่ เวลา
 Type complaint Service General Date Time

1. การร้องเรียน ด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ อื่นๆ เลขที่สัญญา
 Complaint Self Telephone etc. Contract / Billing account

2. ผู้ร้องเรียน (นาย/นาง/นางสาว) เลขประจำตัวประชาชน
 Appellant (Mr./Ms./Mrs.) Identification number

ที่อยู่ หมู่ ซอย ถนน ตำบล/แขวง
 Place Village Alley Road Sub-District

อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์
 District Province Postcode

โทรศัพท์ โทรสาร
 Telephone Fax

อีเมล
 E-mail

3. เรื่องร้องเรียน
 Item complaint

บริการที่ร้องเรียน
 Service complaint

คำขอของผู้ร้องเรียน
 Request appellant

รายละเอียด/เหตุการณ์ ของเรื่องร้องเรียน
 Detail complaint

4. แนบเอกสารยืนยันเป็นหลักฐาน ดังนี้ Attached document as evidence
 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน Copy of ID card
 สำเนาทะเบียนบ้าน House registration document
 อื่นๆ etc.

5. มีความประสงค์ขอทราบผลการรับเรื่องร้องเรียนโดย I would like to know the result of the complaint
 จดหมาย Letter โทรศัพท์ Telephone
 โทรสาร (Fax) E-mail

6. เคยร้องเรียนต่อหน่วยงานอื่น Ever complaint to the agency
 เคยร้องเรียนต่อหน่วยงาน Ever complaint
 ไม่เคยร้องเรียน Never complaint

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อมูลตามที่แสดงไว้ข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ
 I hereby certify that the above statement is true in all respects
 ลงชื่อ Sign: (ผู้ร้องเรียน) Appellant

(เฉพาะเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน	โทรศัพท์	หน่วยงาน
Receiver complaint	Telephone	Agency

หมายเหตุ สิ่งนี้ถือเป็นสิ่งรับเรื่องให้ผู้ร้องเรียน พนักงานรับเรื่องจะดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริงภายใน 30 วันนับแต่วันรับเรื่อง และแจ้งให้ร้องเรียนทราบผล หาก ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งเบาะแสในหน้าถัดไป

แบบฟอร์มที่ 3 : แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน 2 ภาษา (ด้านหลัง)

<p>เรื่องร้องเรียนบริการ สิทธิของผู้ร้องเรียน</p> <ol style="list-style-type: none"> สิทธิในการนำทนายความหรือผู้ซึ่งผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาร้องเรียนได้ตลอดเวลา สิทธิที่จะยื่นคำร้องต่อ กสทช. เพื่อวินิจฉัยเหตุที่ บมจ.กสท โทรคมนาคม พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนไม่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาก็ สิทธิที่จะไม่ถูกระงับบริการระหว่างการพิจารณาแก้ไขเรื่องร้องเรียน สิทธิที่จะแสดงความประสงค์นำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทในกิจการโทรคมนาคม ตามระเบียบของ กสทช. สิทธิที่จะร้องเรียนต่อ กสทช. หรือหน่วยงานอื่น หาก บมจ. กสท โทรคมนาคม เพิกเฉย,ไม่ดำเนินการใดๆเพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจในการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของ บมจ.กสท โทรคมนาคม ตามที่อยู่ ดังต่อไปนี้ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กทม. 10400 โทรศัพท์ : 0 2271 0151, 0 2670 8888 โทรสาร : 0 2271 3516 Call Center 1200 (โทรฟรี) อีเมล : 1200@nbtc.go.th เว็บไซต์ : www.nbtc.go.th 	<p>Service complaint Complainant's rights</p> <ol style="list-style-type: none"> The right to bring an attorney or who the trustee is involved in to resolve the complaint at any time. The right to file a petition The National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC) is considering whether the complaint can not be brought into the solution. The right not to suspend service during complain resolution. The right to express the will to bring the complaint into the mediation process in the telecommunications dispute in accordance with the regulations of the NBTC. The right to complain if CAT Telecom Plc. does not take any action to resolve the complaint or the complainant is dissatisfied with the resolution of the complaint of CAT Telecom Plc. Addresses are as follows. Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC). 87 Phaholyothin Road Soi 8, Samsenai, Phayathai Bangkok 10400 Telephone: 0 2271 0151, 0 2670 8888 Fax: 0 2271 3516 Call Center 1200 (free) E-mail: 1200@nbtc.go.th Website: www.nbtc.go.th
<p>เรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับพิจารณา</p> <ol style="list-style-type: none"> เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของ บมจ.กสท โทรคมนาคม หรือ กสทช. เรื่องที่ได้ผ่านการแก้ไขปัญหาร้องเรียนแล้ว เรื่องที่ กสทช. ได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาคดีในศาล หรือ ศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียนแล้ว ผู้ร้องเรียนอาจขอมาเรื่องตาม (2) และ (3) ขึ้นพิจารณาใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในประเด็นเดิมจากการพิจารณาในครั้งก่อน ทั้งนี้ ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ บมจ.กสท โทรคมนาคม แก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนเสร็จสิ้น หรือ กสทช. มีคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน 	<p>Complaints will not be considered.</p> <ol style="list-style-type: none"> The matter under consideration of CAT Telecom Plc. or NBTC. The problem has been resolved. The fact that the NBTC has concluded or settled the dispute has been completed. The matter is under trial in court. The court has a final verdict on the complaint. The complainant may request the matter under (2) and (3) to reconsider. Within 30 days after the date that CAT Telecom Plc. resolved the complaint or NBTC has a complaint.

แบบฟอร์มที่ 4 : แบบฟอร์มแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน (ด้านหน้า)



ทะเบียนเลขที่ 0107546000229

แบบแจ้งการรับเรื่องร้องเรียน

วันที่ 7 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562

เรื่อง แจ้งรับเรื่องร้องเรียนบริการ
เรียน (ผู้ร้องเรียน)

ตามที่ท่านได้ร้องเรียนผ่านทาง

- จดหมาย * โทรศัพท์ โทรสาร E-Mail เว็บไซต์
 CAT Contact Center 1322 / 02 401 2222
 คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 อื่นๆ _____

เมื่อวันที่ 6 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 รหัสเรื่องร้องเรียนเลขที่ รบ.0326/62

บัดนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (บมจ. กสท โทรคมนาคม) ได้รับเรื่องร้องเรียนพร้อมกับพิจารณาเรื่องร้องเรียนของท่านแล้ว
ขอเรียนให้ทราบว่า

- * เรื่องร้องเรียนของท่าน บมจ. กสท โทรคมนาคม ได้นำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหา ซึ่งอยู่ระหว่างดำเนินการ คาดว่าน่าจะแล้วเสร็จ
ภายในวันที่ (ภายในกำหนด 30 วันนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน) หากครบกำหนดดังกล่าวการแก้ไขปัญหายังไม่แล้วเสร็จ บมจ. กสท
โทรคมนาคม จะแจ้งให้ท่านทราบความคืบหน้าในการแก้ไขปัญหาทุกๆ 10 วัน
- เรื่องร้องเรียนของท่าน ไม่สามารถนำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาของ บมจ. กสท โทรคมนาคม ได้เนื่องจาก

อนึ่ง บมจ. กสท โทรคมนาคม ขอแจ้งสิทธิในการร้องเรียนของท่านเพิ่มเติม มีรายละเอียดดังปรากฏในหน้าถัดไป
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางสาวมณธิชา พูลมาก)
ผู้จัดการส่วนธรรมภิบาลในองค์กร
รักษาการในตำแหน่ง ผู้จัดการศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต
ทำการแทน กรรมการผู้จัดการใหญ่

ผู้ประสานงาน : นายธนา นวลจริต (ศปท.)
ส่วนรับเรื่องร้องเรียน
โทรศัพท์ : 0 2104 4501-2
โทรสาร : 0 2104 4503

แบบฟอร์มที่ 4 : แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียน (ด้านหลัง)

สิทธิของผู้ร้องเรียน

1. สิทธิในการนำทนายความหรือผู้ร้องเรียนไว้วางใจเข้าร่วมในกระบวนการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนได้ตลอดเวลา
2. สิทธิที่จะยื่นคำร้องต่อ กสทช. เพื่อวินิจฉัยเหตุที่ บมจ.กสท โทรคมนาคม พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนของผู้ร้องเรียนไม่สามารถ นำเข้าสู่กระบวนการแก้ไขปัญหาก็ได้
3. สิทธิที่จะร้องเรียนต่อ กสทช. หรือหน่วยงานอื่นหาก บมจ.กสท โทรคมนาคม เพิกเฉยไม่ดำเนินการใดๆเพื่อแก้ไขปัญหาร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนไม่พอใจการแก้ไขปัญหาร้องเรียนของ บมจ.กสท โทรคมนาคม ตามที่อยู่ดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
(กสทช.)

87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน
เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร 10400
โทรศัพท์ : 0 2271 0151, 0 2670 8888 และ Call Center 1200
โทรสาร : 0 2271 3516
อีเมล : 1200@nbt.go.th
เว็บไซต์ : <http://www.nbt.go.th>

เรื่องร้องเรียนที่จะไม่รับพิจารณา

1. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของผู้รับใบอนุญาต สำนักงานหรือคณะกรรมการ
2. เรื่องที่ผู้รับใบอนุญาตได้แก้ไขปัญหาร้องเรียนจนผู้ร้องเรียนพอใจแล้ว
3. เรื่องที่คณะกรรมการได้วินิจฉัยหรือระงับข้อพิพาทในเรื่องนั้นๆ เสร็จสิ้นแล้ว หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาอุทธรณ์ของคณะกรรมการ
4. เรื่องที่อยู่ระหว่างการพิจาราคดีในศาลมีคำพิพากษาเสร็จเด็ดขาดในเรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนอาจขอนำเรื่องร้องเรียนตาม (2) และ (3) ขึ้นพิจารณาใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในประเด็นเดิมจากการพิจารณาในครั้งก่อน ทั้งนี้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับใบอนุญาตแก้ไขปัญหาร้องเรียนหรือคณะกรรมการมีคำวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน

แบบฟอร์มที่ 5 : แบบฟอร์มบันทึกการเจรจา

บันทึกการเจรจา (สำหรับผู้ร้องเรียน)

ระหว่าง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) และ
(บมจ. กสท โทรคมนาคม)

(ผู้ร้องเรียน)

1. จัดทำขึ้น ณ วันที่ เดือน พ.ศ.

2. ชื่อ - นามสกุล ผู้ร้องเรียน

3. ที่อยู่ หมู่ที่ - ซอย - ถนน ตำบล/แขวง อำเภอ/เขต จังหวัด
รหัสไปรษณีย์ โทรศัพท์ โทรสาร - e-mail : -

4. สถานะและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร้องเรียนและ บมจ. กสท โทรคมนาคม ผู้ให้บริการ

5. คำขอของผู้ร้องเรียน

6. ข้อเสนอของ บมจ. กสท โทรคมนาคม

7. ผลการเจรจาตกลง ผู้ร้องเรียนรับทราบ ยินดียุติเรื่อง/ไม่ยุติเรื่อง

ลงชื่อ
กรุณาเลือก
ผู้แทน บมจ. กสท โทรคมนาคม

ลงชื่อ
(.....)
ผู้ร้องเรียน หรือ ผู้แทน

ลงชื่อ
กรุณาเลือก
พยาน

ลงชื่อ
กรุณาเลือก
พยาน

*หมายเหตุ เรื่องนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (บมจ. กสท โทรคมนาคม) ได้พิจารณานำเข้าสู่กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน
บริการ เพื่อเป็นการปฏิบัติตามประกาศ กสทช. เรื่อง กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ.2559 เมื่อ
ได้มีการตรวจสอบแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้วไม่พบผลการเจรจาได้ข้อยุติหรือไม่ก็ตาม ให้จัดทำเป็นบันทึกเจรจาโดยลงชื่อผู้แทน ผู้รับใบอนุญาต ผู้ร้อง
เรียน และพยานบุคคลอย่างน้อยสองคนไว้เป็นสำคัญ ทั้งนี้ บมจ. กสท โทรคมนาคม จึงได้จัดทำบันทึกเจรจาการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนเพื่อให้ผู้
ร้องเรียนตรวจสอบและลงนามรับรอง ซึ่งจัดทำเป็น 2 ฉบับข้อความตรงกัน โดยฉบับหนึ่งให้ผู้ร้องเรียนเก็บไว้เป็นหลักฐาน อีกฉบับหนึ่งให้ส่งกลับมา
ยัง บมจ. กสท โทรคมนาคม ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับบันทึกเจรจา หากครบกำหนดแล้ว ผู้ร้องเรียนไม่ได้ออกมาให้แสดงเจตนาให้การรับรองบันทึกเจรจาดังกล่าวแล้ว

แบบฟอร์มที่ 6 : บันทึกข้อความรายงาน กจญ.

CAT

บันทึกข้อความ

ตัวอย่างรายงานเสนอ กจญ.

หน่วยงาน ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต ส่วนรับเรื่องร้องเรียน โทร. 4028

ที่ กสท ศปท.(รศ) / วันที่

เรื่อง ผลการตรวจสอบข้อร้องเรียน “.....”

เรียน กจญ.

เรื่องเดิม

.....

ข้อเท็จจริงที่ได้จากการตรวจสอบ

ศปท. ได้ทำการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง.....

.....

สรุปผลการตรวจสอบ

.....

ความเห็นของศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

.....

ประเด็นที่เสนอ

1.
2.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

()

ศศปท.

แบบฟอร์มที่ 7 : บันทึกคำให้การ

บันทึกคำให้การ

ตัวอย่างบันทึกคำให้การพนักงาน/บุคคลทั่วไปที่ยินยอม

สถานที่

วันที่

ต่อหน้า

นาย.....(เจ้าหน้าที่ ศปท.).....

ผู้บันทึกถ้อยคำ

นาย.....(เจ้าหน้าที่ ศปท.).....

ผู้บันทึกถ้อยคำ

ข้าพเจ้า อายุปี เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา.....อาชีพ
อยู่บ้านเลขที่ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ข้าฯ ขอให้ถ้อยคำตามความสัตย์จริง ดังต่อไปนี้

ปัจจุบัน ข้าฯ ปฏิบัติหน้าที่

ตามที่เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท.) ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า ทราบว่า

นั้น

ข้าฯ ขอให้ข้อมูลว่า.....

ข้าฯ ไม่เคยมีสาเหตุโกรธเคืองกับพนักงาน บมจ. กสท โทรคมนาคม คนใดมาก่อน

เจ้าหน้าที่ ศปท. ได้อ่านบันทึกคำให้การนี้ให้ข้าฯ ฟัง และข้าฯ ได้อ่านคำให้การนี้แล้ว เห็นว่าถูกต้อง และข้าฯ ได้
 ให้ถ้อยคำด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกบังคับ หลอกลวง ชูเชิญ หรือให้คำแนะนำ และสัญญาใด ๆ ข้าฯ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็น
 หลักฐาน

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ให้ถ้อยคำ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้บันทึกถ้อยคำ

ลงชื่อ

(.....)

ผู้บันทึกถ้อยคำ

แบบฟอร์มที่ 8 : บันทึกการให้ถ้อยคำ

บันทึกการให้ถ้อยคำ

ตัวอย่างบันทึกคำให้การพนักงาน/บุคคลทั่วไปที่ยินยอม กรณีตั้งคณะกรรมการ

สถานที่.....

วันที่

ต่อหน้า ประธานกรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ

ข้าพเจ้า อายุปี เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา.....อาชีพ
อยู่บ้านเลขที่ถนน..... ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ข้าพฯ ขอให้ถ้อยคำตามความสัตย์จริง ดังต่อไปนี้
 ปัจจุบัน ข้าพฯ ปฏิบัติหน้าที่

ตามที่คณะกรรมการฯ ได้แจ้งให้ ข้าพเจ้า ทราบว่า.....

ข้าพฯ ขอชี้แจงดังนี้

คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้อ่านบันทึกคำให้การนี้ให้ข้าพฯ ฟัง และข้าพฯ ได้อ่านคำให้การนี้แล้ว เห็นว่า ถูกต้อง และข้าพฯ ได้ให้ถ้อยคำด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกบังคับ หลอกลวง ชูเชิญ หรือให้คำแนะนำ และสัญญาใด ๆ ข้าพฯ จึง ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ ผู้ให้ถ้อยคำ
 (.....)

ลงชื่อ ประธานกรรมการ
 (.....)

ลงชื่อ กรรมการ
 (.....)

ลงชื่อ กรรมการ
 (.....)

แบบฟอร์มที่ 9 : บันทึกการให้ข้อมูล

CAT

บันทึกการให้ข้อมูล

ตัวอย่างการบันทึกข้อมูลบุคคลภายนอก

ที่

วันที่

ผู้ให้ข้อมูล	ชื่อ.....	ตำแหน่ง.....
	ชื่อ.....	ตำแหน่ง.....

ผู้รับข้อมูล	ชื่อ.....	เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต
	ชื่อ.....	เจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต

บันทึกนี้เป็นการให้ข้อมูลระหว่างผู้ร้องเรียนและ.....กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท.) บมจ. กสท โทรคมนาคม (CAT) เพื่อประกอบหนังสือร้องเรียนขอความเป็นธรรมและขอให้ตรวจสอบเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติหน้าที่ของ CAT เรื่อง..... ซึ่งมีข้อมูลสาระสำคัญ ดังนี้

1.
2.
3.

และขอมอบเอกสารตามที่ได้ให้ข้อมูลไว้เป็นหลักฐานต่อไป

การจัดทำบันทึกการให้ข้อมูล เป็นการให้ข้อมูลจากผู้ที่มีรายชื่อข้างต้นเพื่อประกอบรายงานตามสภาพการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่เหมาะสมกับสถานะภาพและเวลาที่ปฏิบัติการให้ข้อมูลเป็นไปโดยสุจริต ได้ให้ถ้อยคำด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกบังคับ หลอกลวง ชูเชิญ หรือให้คำแนะนำ และสัญญาใด ๆ จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ	ตำแหน่ง.....
(.....)	

ลงชื่อ	ตำแหน่ง.....
(.....)	

แบบฟอร์มที่ 10 : บันทึกการให้ข้อมูล (กรณีปฏิเสธการลงนาม)



บันทึกการให้ข้อมูล

ตัวอย่างการบันทึกช่วยจำการให้ข้อมูล(จัดทำภายหลัง) กรณีไม่สามารถใช้แบบอื่นได้/ปฏิเสธการลงนาม

สถานที่

วันที่

ผู้ให้ข้อมูล

บันทึกนี้เป็นการให้ข้อมูลระหว่างผู้มีรายนามข้างต้น กับเจ้าหน้าที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ศปท.) ซึ่งจัดทำเป็นบันทึกช่วยจำของเจ้าหน้าที่ ศปท. มีสาระสำคัญ ดังนี้
เจ้าหน้าที่ ศปท. แจ้งการมาขอข้อมูลเกี่ยวกับ.....

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

การทำเป็นบันทึกการให้ข้อมูล เป็นการให้ข้อมูลจากผู้ที่มีรายชื่อข้างต้นเพื่อประกอบรายงานตามสภาพการแสวงหาข้อเท็จจริงเบื้องต้นที่เหมาะสมกับสถานะภาพและเวลาที่ปฏิบัติซึ่งไม่สามารถเป็นบันทึกถ้อยคำให้ลงนามได้ การให้ข้อมูลเป็นไปโดยสุจริต มิได้บังคับ หลอกลวง ชูเชิญ หรือให้คำแนะนำและสัญญาใด ๆ เจ้าหน้าที่จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ ศปท.
(.....)

ลงชื่อ เจ้าหน้าที่ ศปท.
(.....)

แบบฟอร์มที่ 12 : แบบฟอร์มหนังสือมอบอำนาจ

แบบฟอร์มนี้ใช้ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้มาดำเนินการร้องเรียนด้วยตนเอง

หนังสือมอบอำนาจ

เรื่อง.....

เขียนที่.....

วันที่.....

โดยหนังสือฉบับนี้ข้าพเจ้า.....

อายุ.....ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ..... เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่.....

ได้มอบอำนาจให้..... อายุ.....ปี เชื้อชาติ..... สัญชาติ.....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ที่อยู่.....

เป็นผู้มีอำนาจจัดการ.....

.....

..... แทนข้าพเจ้า

เพื่อเป็นหลักฐานข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยานแล้ว

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

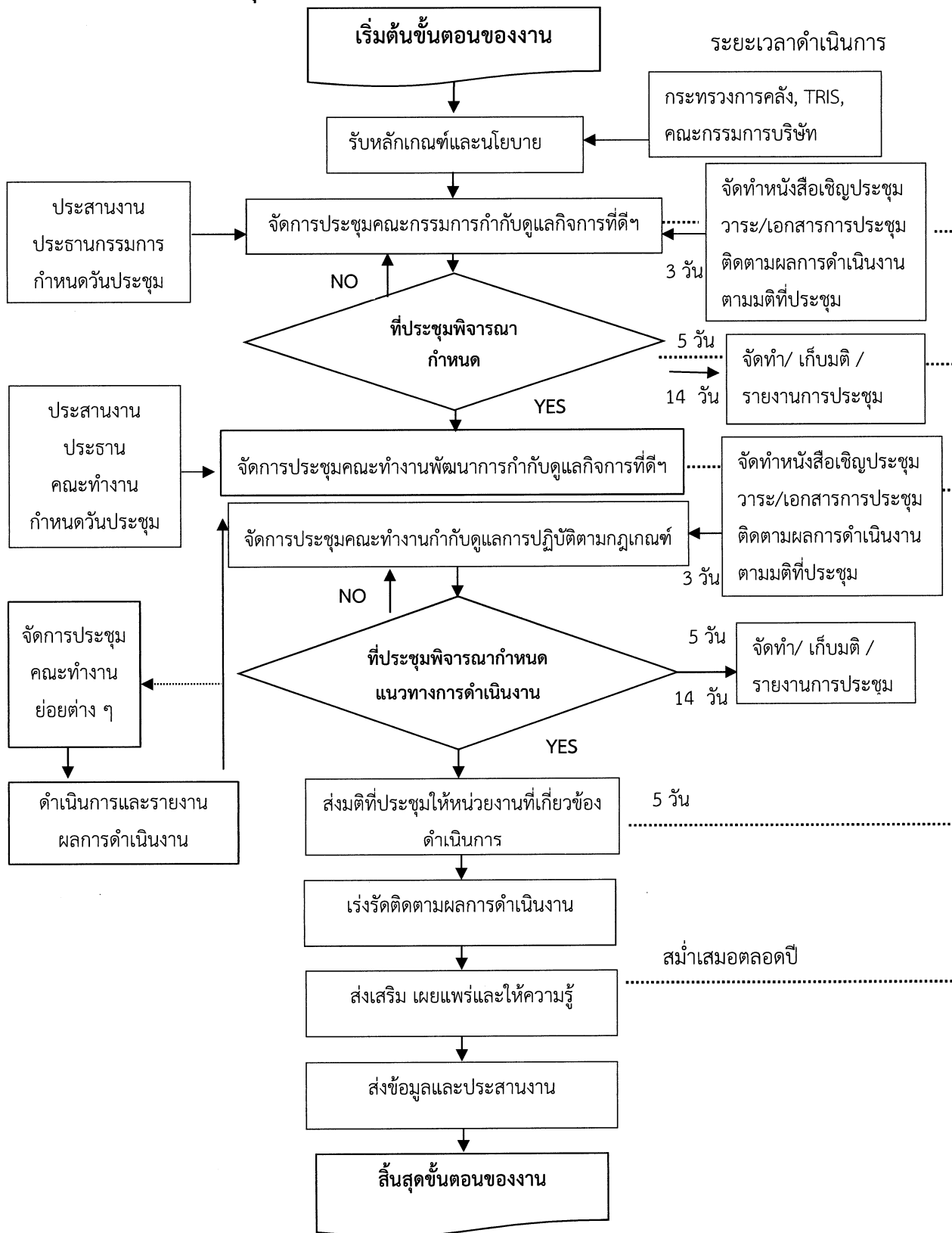
ส่วนธรรมมาภิบาล

ในองค์กร

บทที่ 4
ขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน
 (Workflow Process Chart and Performance Standard)

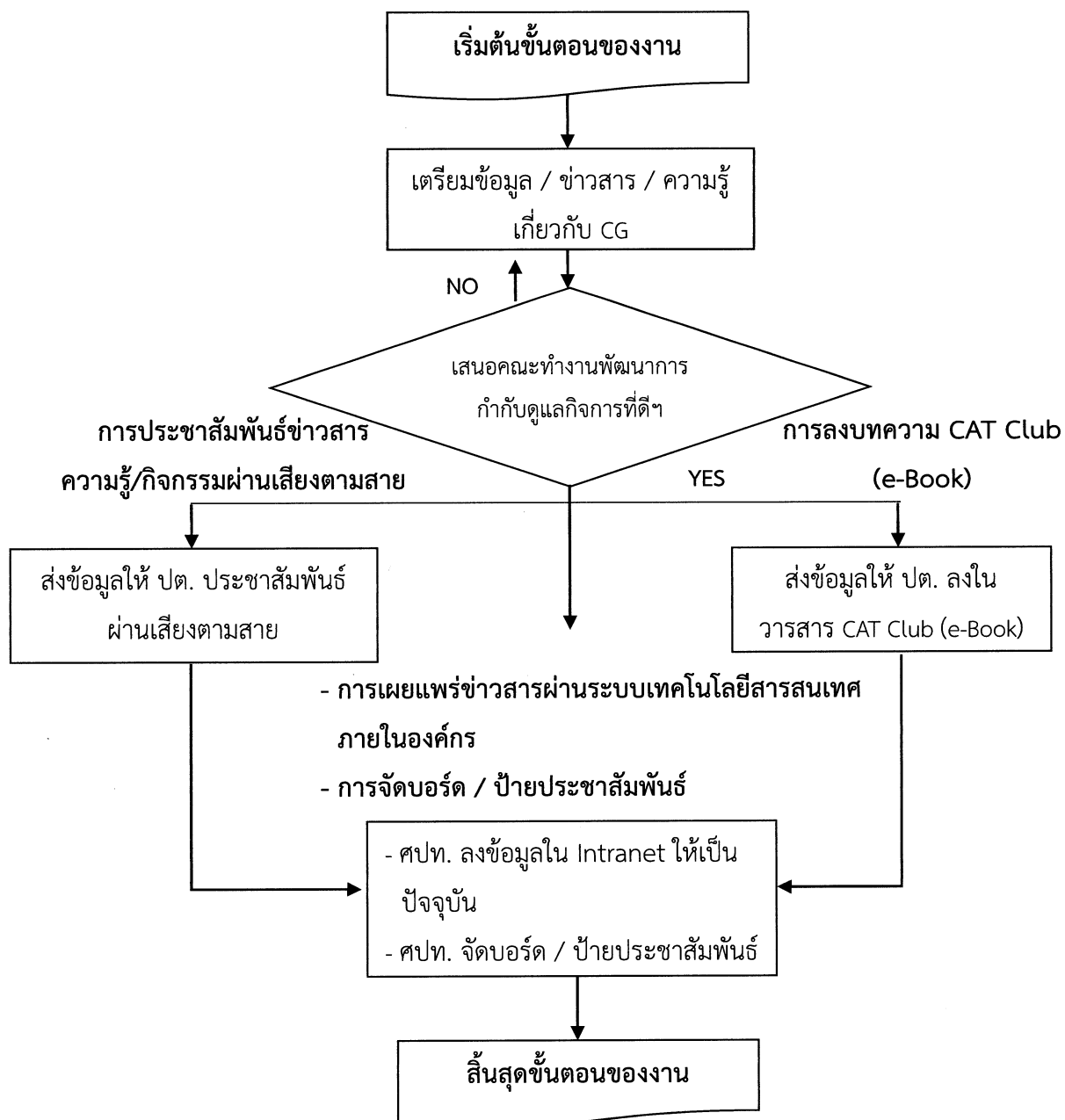
4.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.1.1 งานการประชุม



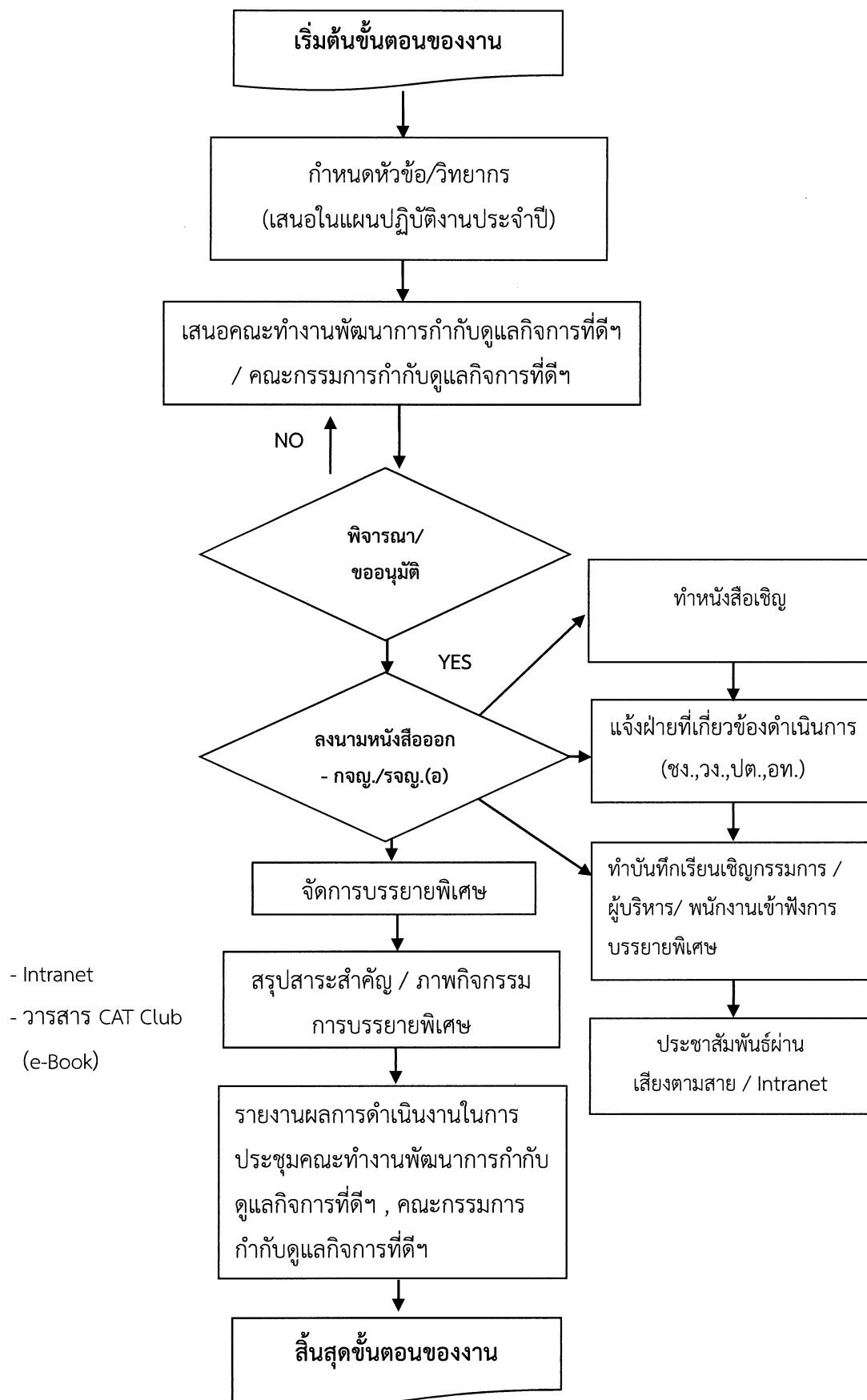
4.1.2 งานวางแผนและจัดกิจกรรม

1) การสื่อสารภายในองค์กร

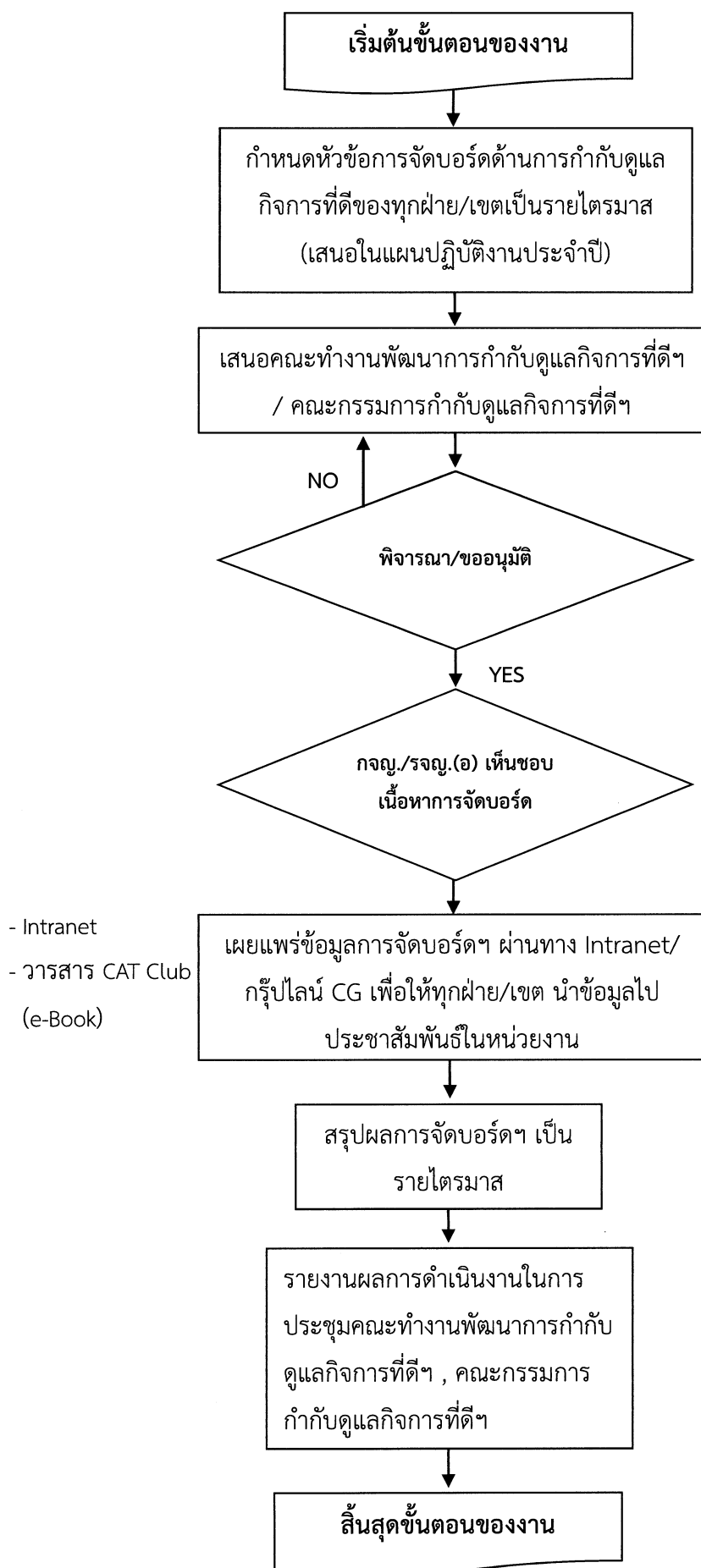


2) การให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง

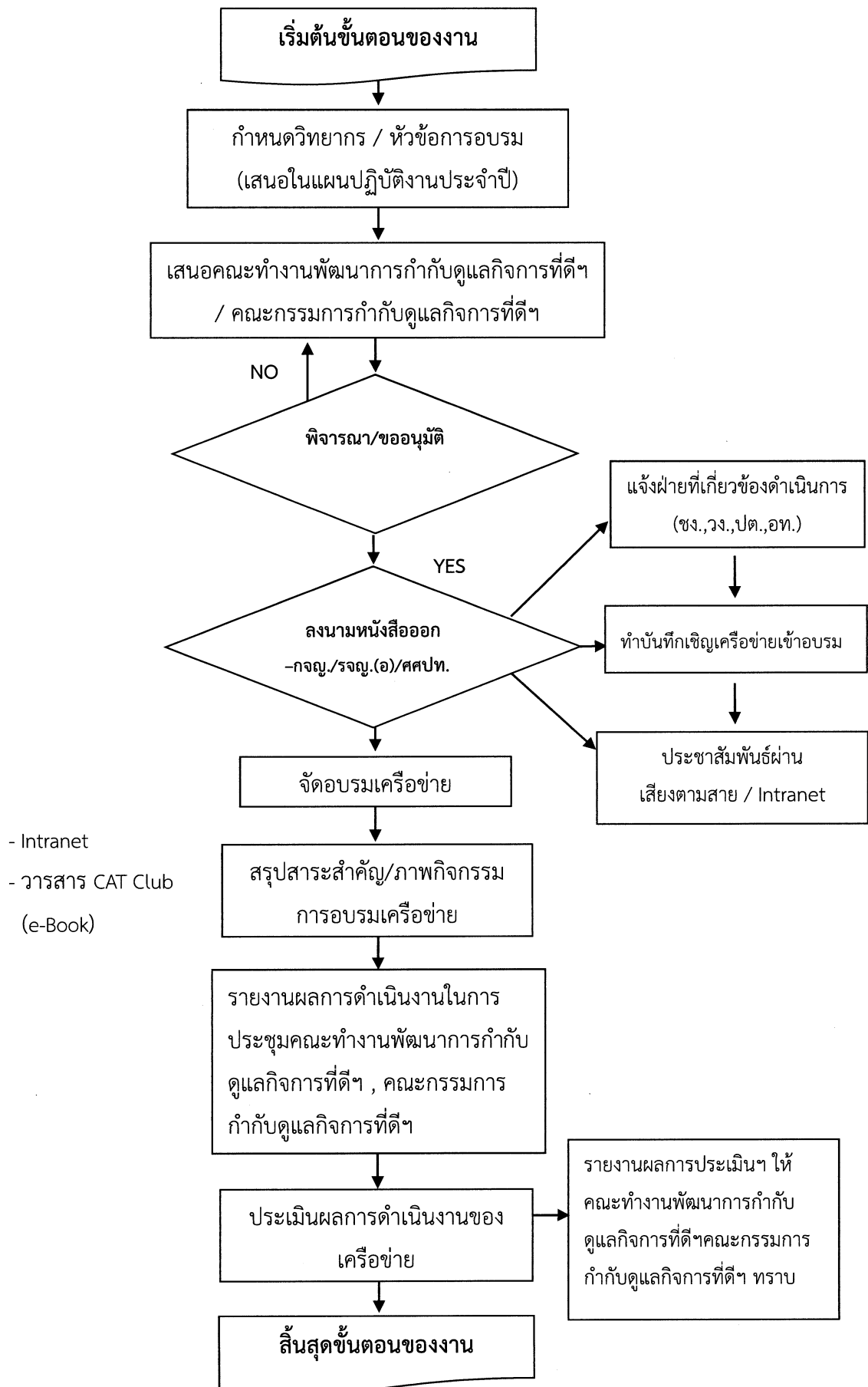
ก. การจัดบรรยายพิเศษ



ข. การจัดบอร์ดด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดี



3) การสร้างการมีส่วนร่วมของเครือข่ายการกำกับดูแลกิจการที่ดี



4.2 มาตรฐานการปฏิบัติงาน

ภาระหน้าที่ ข้อ 1 ผู้จัดการส่วน

1. กำกับดูแลและบริหารจัดการงานประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม คณะทำงานพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม คณะทำงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย และคณะทำงานย่อยชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ติดตามผลการดำเนินงานตามมติของที่ประชุมคณะต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน รวมทั้งติดต่อประสานงานหน่วยงานภายนอกให้เป็นไปด้วยความราบรื่น
3. กำกับการดำเนินกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้เป็นไปตามแผน
4. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ภาระหน้าที่ ข้อ 2 งานการประชุม

1. จัดการประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม คณะทำงานพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม คณะทำงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมาย และคณะทำงานย่อยชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. ดำเนินการตามมติที่ประชุมและติดตามผลการดำเนินงานตามมติของที่ประชุมคณะต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน
3. ติดตามกฎหมาย กฎระเบียบ หรือข้อบังคับต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการและผู้บริหาร เพื่อชี้แจงและให้ข้อคิดเห็นกับคณะกรรมการและผู้บริหารให้ดำเนินงานไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
4. ติดตามการรายงานรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของพนักงานทุกระดับ ลูกจ้าง และผู้รับจ้างเหมา ระดับผู้บริหาร ประจำปี ภายในไม่เกินสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนมกราคมแต่ละปี และพิจารณารายงานรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ให้ กจญ. ทราบภายใน 1 สัปดาห์ หลังจากที่ได้รับรายงาน
5. รวบรวมและส่งรายงานรายการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและบันทึกข้อมูล ภายใน 1 สัปดาห์หลังจาก กจญ. รับทราบแล้ว

ภาระหน้าที่ ข้อ 3 งานวางแผนและจัดกิจกรรม

1. วิเคราะห์และวางแผนกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี (Action Plan) และแผนปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจในประเด็นการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นรายปีสำหรับเป็นข้อมูลนำส่งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปี (Action Plan) และแผนปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
4. เผยแพร่ความรู้และประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดีให้ผู้บริหาร พนักงานและสาธารณชนทราบ

4.3 ดัชนีชี้วัดผลงานของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

1. การกำกับดูแลและบริหารจัดการงานประชุมคณะกรรมการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม คณะทำงานพัฒนาการกำกับดูแลกิจการที่ดีและส่งเสริมกิจกรรมเพื่อสังคม คณะทำงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และคณะทำงานย่อยชุดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี ต้องเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
2. การปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมายต้องแล้วเสร็จทันกำหนดเวลา
3. การจัดทำและจัดส่งหนังสือเชิญประชุมพร้อมเอกสารประกอบการประชุมต้องจัดส่งก่อนวันประชุมไม่น้อยกว่า 3 วัน
4. การจัดทำและจัดส่งมติการประชุมต้องแล้วเสร็จภายใน 5 วันหลังจากวันประชุม และรายงานการประชุมต้องแล้วเสร็จภายใน 14 วันหลังจากวันประชุม
5. การรวบรวมข้อมูลภายหลังการดำเนินกิจกรรมต้องครบถ้วนและถูกต้องภายในเวลาที่เหมาะสม

บทที่ 5
การจัดทำรายงานการปฏิบัติงาน
(Report and Forms)

แบบฟอร์มที่ใช้ในหน่วยงาน (Forms)

แบบฟอร์มนี้ใช้ในการสอบถามความพึงพอใจในการจัดบรรยายพิเศษสำหรับผู้บริหารและพนักงานที่เข้ารับฟังการบรรยาย

แบบฟอร์มที่ 1 : แบบฟอร์มสอบถามการจัดบรรยายพิเศษ

CAT

แบบสอบถามการจัดบรรยายพิเศษ

หัวข้อ

โดย

วัน.....เวลา น.

ส่วนที่ 1

การบรรยายในภาพรวม

ประเด็นประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านวิทยากร					
1. ความเหมาะสมของวิทยากร					
2. ความน่าสนใจหัวข้อการบรรยาย					
3. การถ่ายทอดความรู้ของวิทยากรมีความชัดเจน					
4. ความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับการบรรยาย					
5. ความสามารถในการอธิบายเนื้อหา					
6. การเชื่อมโยงเนื้อหาในการสัมมนา					
7. มีความครบถ้วนของเนื้อหา					
8. การใช้เวลาตามที่กำหนดไว้					
9. การตอบข้อซักถาม					
ด้านสถานที่/ ระยะเวลา					
10. สถานที่มีความสะอาดและมีความเหมาะสม					
11. ความพร้อมของสื่อ โสตทัศนูปกรณ์					
12. ระยะเวลามีความเหมาะสม					

ระดับประเมิน	ระดับความเข้าใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความรู้ความเข้าใจ					
13. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ ก่อน การบรรยาย					
14. ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องนี้ หลัง การบรรยาย					
ด้านการนำความรู้ไปใช้					
15. สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน					
16. สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ ถ่ายทอดได้					

ส่วนที่ 2

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ท่านมีความประสงค์จะฟังการบรรยายเกี่ยวกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีจากวิทยากรท่านใด และหัวข้อใดบ้าง

.....

.....

2. อื่น ๆ

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฯ