



กสทช.

สำนักงานคณะกรรมการการกระจายเสียง
กิจการโทรทัศน์และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



คู่มือการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการรับแจ้งปัญหา

การทุจริตของศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน

(Call Center 1200)

สำนักบริหารข้อมูลกลาง

คู่มือการปฏิบัติงาน
ขั้นตอนการแจ้งปัญหาการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน (Call Center 1200)
สำนักบริหารข้อมูลกลาง

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อกำหนดขั้นตอน วิธีการ ผู้รับผิดชอบในการรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน
- 1.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนรับเรื่องร้องเรียน (Call Center)

2. ขอบเขต

ครอบคลุมกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อไปดำเนินการต่อไป

3. นิยาม

3.1 แบบฟอร์มรายงานการรับเรื่องร้องเรียน ประจำสำนักบริหารข้อมูลกลาง หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกเรื่องร้องเรียนและข้อมูลประกอบเรื่องร้องเรียน ซึ่งปัจจุบันบันทึกอยู่ในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM)

3.2 ระบบ CRM หมายถึง ระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลบันทึกผลการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน หรือบุคคลทั่วไปที่ติดต่อแจ้งเรื่องร้องเรียน

3.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัลและสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะของเอกสารได้

3.5 ประเมินความพึงพอใจ หมายถึง การสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

4. ขั้นตอนการปฏิบัติ

4.1 เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วยโทรศัพท์สายด่วน 1200, FAX: 1200 กด 7, E-mail : 1200@nbt.go.th, Web Form : <https://1200.nbt.go.th/> , Mobile App : nbt1200, Facebook : nbt1200, ระบบฝากข้อความเสียง (Drop Call) จดหมายหรือมาติดต่อด้วยตนเอง : อาคารอำนวยการชั้น B เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

4.2 เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM) (ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับ โดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล)

4.3 หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CRM แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเอกสารดำเนินการตรวจสอบองค์ประกอบพร้อมพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการร้องเรียนปัญหาการทุจริต , แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือขอขมขื่นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก่อนจัดทำบันทึกข้อความนำส่งเรื่องร้องเรียน (ลับ) ส่งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องร้องเรียน สรุปพิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับสุดท้าย พร้อมเสนอให้ อบบ. พิจารณาลงนาม

4.4 อบบ. ลงนามในบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ธุรการ) ออกเลขที่หนังสือและส่งเรื่องต่อให้สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผลและต่อต้านการทุจริต (ตบ.) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ลงบันทึกเลขที่สารบรรณส่งออก พร้อมบันทึกรายละเอียดการนำส่งเรื่องในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM)

4.5 สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายในติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต (ตบ.) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอเลขาธิการ กสทช. พิจารณาสั่งการ

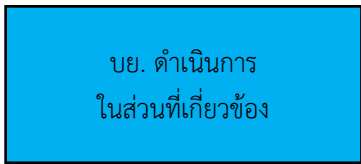
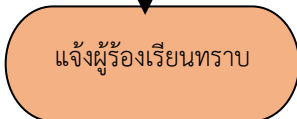
4.6 สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายในติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต (ตบ.) ส่งเรื่องต่อให้สำนักทรัพยากรบุคคล (บย.) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร

4.7 เมื่อศูนย์ Call Center ๑๒๐๐ ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียนทราบ

5. ขั้นตอนการปฏิบัติ

ขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องการรับแจ้งปัญหาการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Call Center 1200

ขั้นตอน	ผู้รับบริการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1. เมื่อผู้รับบริการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่างๆ ประกอบด้วยโทรศัพท์สายด่วน 1200 , FAX: 1200 กด 7, E-mail : 1200@nbt.go.th, Web Form : https://1200.nbt.go.th/ , Mobile App : nbt1200, Facebook : nbt1200, ระบบฝากข้อความเสียง (Drop Call) จดหมายหรือมาติดต่อดด้วยตนเอง : อาคารอำนวยการชั้น B เลขที่ 87 ถนนพหลโยธิน ซอย 8 แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400	ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียน		ไม่เกิน 1 วัน
2. เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายละเอียดปัญหาการทุจริต รวมถึงบันทึกข้อมูลเพื่อยืนยันตัวบุคคลของผู้รับบริการ ได้แก่ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง หมายเลขโทรศัพท์ และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ถูกร้องเรียน (ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม) พร้อมหลักฐานประกอบเรื่อง ลงในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM) (ข้อมูลทั้งหมดจะเป็นความลับโดยจะมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล)		เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนขอข้อมูลรายละเอียดและเอกสารประกอบเรื่องพร้อมบันทึกคำร้องเรียน	1 วัน
3. หลังจากเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ CRM แล้วให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร ตรวจสอบองค์ประกอบพร้อมพิจารณาว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการร้องเรียนปัญหาการทุจริต , แจ้งเบาะแสการทุจริต หรือขมขื่นการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ก่อนจัดทำบันทึกข้อความนำส่งเรื่องร้องเรียน (ลับ) ส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน และผู้อำนวยการส่วนรับเรื่องร้องเรียน สรุปพิจารณาถ้อยแถลงเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับสุดท้าย พร้อมเสนอให้ อบบ. พิจารณาลงนาม		เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร /จัดทำบันทึก (ลับ) เสนอ อบบ. ลงนาม	1 วัน

4. อบบ. ลงนามในบันทึกนำส่งเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้วมอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป (ธุรการ) ออกเลขที่หนังสือและส่งเรื่องต่อให้สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผลและต่อต้านการทุจริต (ตบ.) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน ลงบันทึกเลขที่สารบรรณส่งออก พร้อมบันทึกรายละเอียดการนำส่งเรื่องในระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (CRM)			1 วัน
5. สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต (ตบ.) ตรวจสอบข้อเท็จจริง และนำเสนอเลขาธิการ กสทช. พิจารณาสั่งการ			-
6. สำนักสนับสนุนการตรวจสอบภายใน ติดตามประเมินผล และต่อต้านการทุจริต (ตบ.) ส่งเรื่องต่อให้สำนักทรัพยากรบุคคล (บย.) ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องด้านบุคลากร			-
7. เมื่อศูนย์ Call Center 1200 ได้รับทราบผลการดำเนินการจะทำการติดต่อกลับไปแจ้งผลการดำเนินการตรวจสอบให้กับผู้ร้องเรียนทราบ			1 วัน

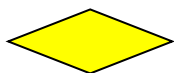
อธิบายสัญลักษณ์



เริ่มต้นสิ้นสุด/



กระบวนการ



การตัดสินใจ



เอกสาร

แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติเรื่องการรับแจ้งปัญหาการทุจริตผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน Call Center 1200

