

# คู่มือการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

## ๑. หลักการและเหตุผล

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ให้เป็นไปอย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจและเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

## ๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี สำนักงานจึงจัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่และบุคคลภายนอก ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงานเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรของสำนักงานได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง ทุจริตและประพฤติมิชอบ อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้

## ๓. คำจำกัดความ

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“ผู้จัดการ” หมายความว่า ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง และบุคลากรอื่นที่จ้างจากเงินของสำนักงาน แต่ไม่หมายความรวมถึงผู้จัดการ

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานหรือผู้มีส่วนได้เสียและผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานหรือส่วนราชการไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทุจริต การปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่คู่กรณีหรือไม่ก็ตาม และหมายความรวมถึง การให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย รวมทั้งกรณีที่ได้รับเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

## ๔. บุคคลผู้มีสิทธิแจ้งข้อร้องเรียน

๔.๑ เจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือบุคลากรของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

๔.๒ บุคคลภายนอก ผู้มีส่วนได้เสียหรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

## ๕. ประเภทของข้อร้องเรียน

๕.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้าง หรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริต ผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน หรือ ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติ หรือประพฤตินิยมชอบด้วยหน้าที่ และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน

๕.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายงานในสำนักงาน หรือ

๕.๓ เรื่องที่เป็นการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น หรือคำชมเชย

## ๖. การพิจารณาข้อร้องเรียน

ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ไม่ใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน หรือเป็นข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ - นามสกุล หรือข้อมูลของตน สำนักงานจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

๒. ข้อร้องเรียนที่ไม่ปรากฏรายละเอียดตามข้อ ๑ สำนักงานอาจพิจารณาไม่ดำเนินการข้อร้องเรียนนั้น

๓. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว รวมถึงพยานหลักฐาน (ถ้ามี) ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้

## ๗. ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

๗.๑ ทางไปรษณีย์ โดยส่งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือมาที่กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เลขที่ ๓๘๘ อาคารเอส.พี. (ไอพีเอ็ม) อาคารเอ ชั้น ๖ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๗.๒ ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน ร.๐๑

๗.๓ ผู้รับความคิดเห็นหรือผู้รับข้อร้องเรียนภายในหรือบริเวณสำนักงาน

๗.๔ ทางเว็บไซต์ [thaimediafund.or.th](http://thaimediafund.or.th)

๗.๕ อีเมล [whistleblowing@thaimediafund.or.th](mailto:whistleblowing@thaimediafund.or.th)

๗.๖ ทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๐๑๑๖-๑๘ ต่อ ๑๐๘-๑๐๙ ภายในเวลา ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๗.๗ ระบบบริหารเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงวัฒนธรรม

๗.๘ ช่องทางจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น

๗.๙ ช่องทางอื่นตามที่ผู้จัดการกำหนด

## ๘. ขั้นตอนและวิธีการจัดการข้อร้องเรียน ส่วนงานผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาดำเนินการ

๘.๑ ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ส่วนกฎหมาย ฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร

๘.๒ ส่วนกฎหมาย พิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้นพร้อมกรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์ม ร.๐๒ ภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง และแจ้งสถานะการรับข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ

๘.๓ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนตามข้อ ๕.๑ ส่วนกฎหมายจะดำเนินการพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่สิ้นสุดระยะเวลาไต่สวนเบื้องต้น หากไม่สามารถพิจารณาให้แล้วเสร็จได้ภายใน ๓๐ วัน สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และต้องยื่นคำขออนุมัติขยายระยะเวลาก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อส่วนกฎหมายพิจารณาเสร็จแล้ว ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณา และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับการพิจารณาข้อร้องเรียนนั้น

๘.๔ กรณีที่เป็นการกระทำความผิดที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานอื่น สำนักงานจะต้องส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีอำนาจดำเนินการต่อไป

๘.๕ ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนตามข้อ ๕.๒ และ ๕.๓ ส่วนกฎหมายจะส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้รับผิดชอบและพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หากพิจารณาไม่เสร็จภายใน ๓๐ วัน สามารถขออนุมัติจากผู้จัดการเพื่อขยายระยะเวลาพิจารณาออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ครบระยะเวลาในครั้งแรก ทั้งนี้ การขยายระยะเวลาดังกล่าวต้องได้รับการอนุมัติจากผู้จัดการ และโดยต้องได้รับอนุมัติก่อนหมดระยะเวลา ๓๐ วันแรก ไม่น้อยกว่า ๗ วัน

เมื่อฝ่ายงานผู้รับผิดชอบพิจารณาข้อร้องเรียนเสร็จ ให้เสนอผลการหาข้อเท็จจริงพร้อมความเห็นต่อผู้จัดการเพื่อพิจารณาสั่งการ จากนั้นให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ผู้จัดการได้มีคำสั่งเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าว

## ๙. ระยะเวลาการตรวจสอบข้อร้องเรียนและการดำเนินการรับข้อร้องเรียน

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข	หมายเหตุ
ผู้รับข้อร้องเรียนภายในสำนักงาน	ทุกวัน	ภายใน ๓ วันทำการ	
ทางเว็บไซต์ thaimediafund.or.th	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ทางอีเมล whistleblowing@gmail.com	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	
ระบบบริหารเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ กระทรวงวัฒนธรรม	ทุกวัน	ภายใน ๑ วันทำการ	

## สรุปแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



รายละเอียดของข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

การร้องเรียนใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๑. ชื่อ - นามสกุล ที่อยู่ หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการ แก่ผู้ร้องเรียน

กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ - นามสกุล หรือข้อมูลของตน สำนักงานจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

๒. การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว เช่น ช่วงเวลาที่พบการกระทำความผิด สถานที่ที่พบการกระทำความผิด พยานบุคคล พยานเอกสาร รวมถึงพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้เพียงพอที่จะทำการตรวจสอบได้



ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ทางไปรษณีย์ กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ เลขที่ ๓๘๘ อาคารเอส.พี. (ไอพีเอ็ม) อาคารเอ ชั้น ๖ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๒. ด้วยตนเองโดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มรับข้อร้องเรียน ร.๐๑

๓. ผู้รับความคิดเห็นหรือผู้รับข้อร้องเรียนภายในหรือบริเวณสำนักงาน

๔. ทางเว็บไซต์ [thaimediafund.or.th](http://thaimediafund.or.th)

๕. อีเมลล์ [whistleblowing@thaimediafund.or.th](mailto:whistleblowing@thaimediafund.or.th)

๖. ทางโทรศัพท์ โทร. ๐ ๒๒๗๓ ๐๑๑๖-๑๘ ต่อ ๑๐๘-๑๐๙ ภายในเวลา ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๗. ระบบบริหารเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ กระทรวงวัฒนธรรม

๘. ช่องทางจากหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่น



ขั้นตอนและวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. พิจารณาข้อร้องเรียนเบื้องต้น

๒. หาข้อเท็จจริงและพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จ รวมถึงส่งเรื่องให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

๓. เสนอผลการหาข้อเท็จจริงต่อผู้จัดการ

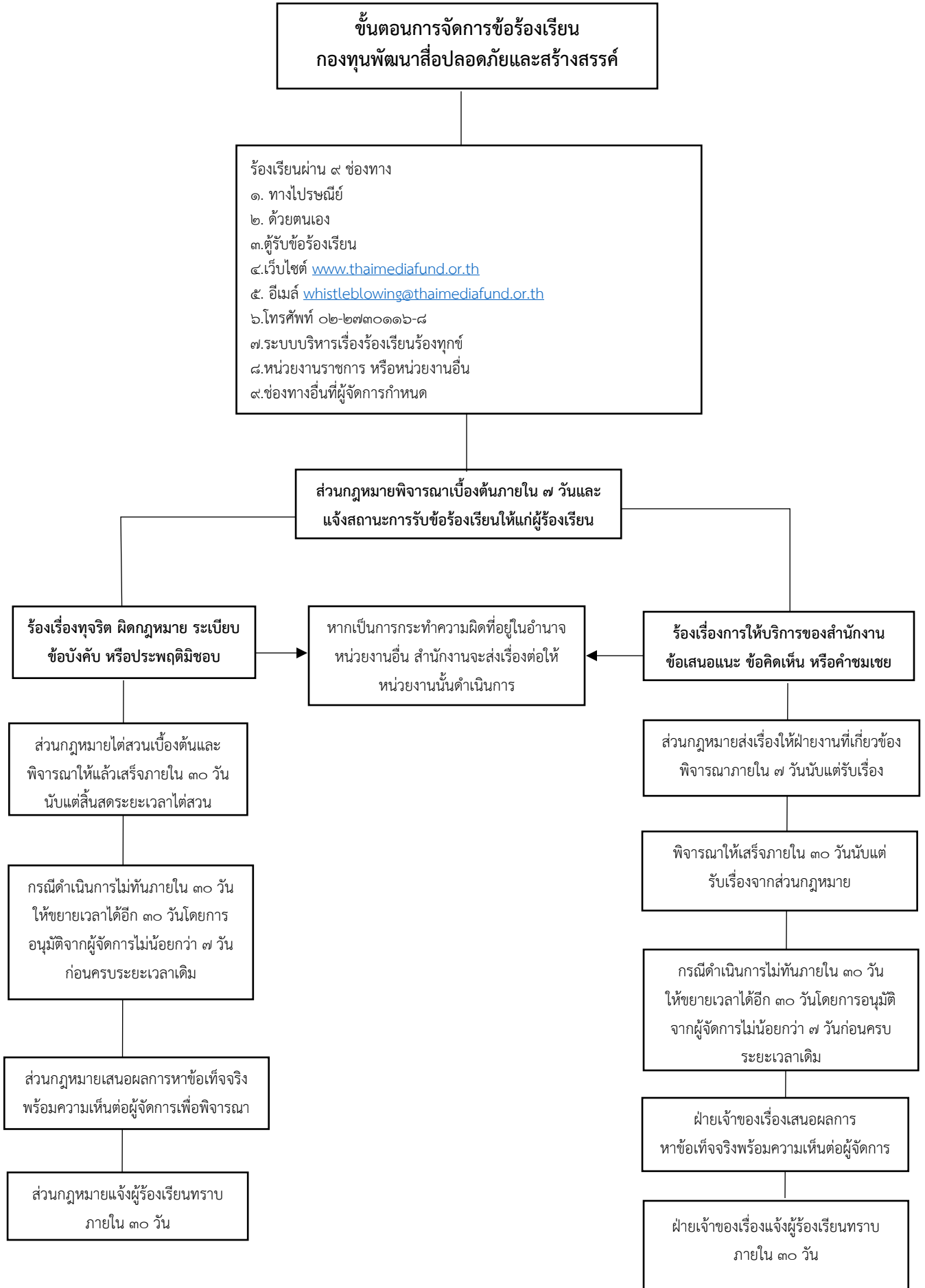
๔. แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ



ส่วนงานที่รับผิดชอบ : ส่วนกฎหมาย ฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร



ระยะเวลาดำเนินการ : ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน และอาจขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน



แบบฟอร์มการร้องเรียน

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล ..... ที่อยู่ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย .....  
ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต .....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... อีเมลล์ .....

๒. ข้อมูลการร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน..... สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย .....  
ชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง.....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน  มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา  ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

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

ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)  
(.....)

ส่วนสำหรับเจ้าหน้าที่ (ข้อพิจารณาเบื้องต้น)

เรียน.....  
.....  
.....

ลงชื่อ..... (เจ้าหน้าที่)  
(.....)

วันที่...../...../พ.ศ. ....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....  
.....

ลงชื่อ..... (ผู้จัดการกองทุนฯ)  
(.....)

วันที่...../...../พ.ศ. ....

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ลงชื่อ..... (ฝ่าย.....)

(.....)

แบบฟอร์มการรับข้อร้องเรียน  
กองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

วันที่ ...../...../..... เวลา .....

๑. ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ - นามสกุล .....ที่อยู่ บ้านเลขที่ ..... หมู่ที่.....ซอย .....  
ถนน ..... ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....  
จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ ..... โทรศัพท์ ..... อีเมล .....  
ลงชื่อ..... (ผู้ร้องเรียน)  
(.....)

๒. ข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (ชื่อ - นามสกุล) .....สังกัดหน่วยงาน/ฝ่าย .....

๓. รายละเอียดการร้องเรียน  มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องแนบมา  ไม่มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

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

ข้อพิจารณาเบื้องต้น

เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ส่วนกฎหมาย พิจารณาในเบื้องต้นแล้ว เห็นว่า

เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับร้องเรียนเกี่ยวกับการกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ ลูกจ้างหรือบุคลากรในสำนักงานกระทำทุจริตผิด

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหลักเกณฑ์ของสำนักงาน เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

เป็นเรื่องอื่น เห็นควรมอบ.....พิจารณาดำเนินการ

ความเห็นเพิ่มเติม

.....  
ลงชื่อ..... (ส่วนกฎหมาย)  
(.....)

วันที่.....เดือน...../พ.ศ. ....

ความเห็นผู้บังคับบัญชา

.....  
ลงชื่อ.....(ผู้จัดการกองทุน)  
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ

๖. เรียน ผู้จัดการกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์

ข้าพเจ้าได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่.....เดือน..... พ.ศ. ....

ลงชื่อ.....(ฝ่าย.....)  
(.....)

## **หมายเหตุ**

๑. คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียนเป็นไปโดยถูกต้องและสอดคล้องกับระเบียบสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ ว่าด้วยการจัดการซื้อร้องเรียนของสำนักงานกองทุนพัฒนาสื่อปลอดภัยและสร้างสรรค์ พ.ศ. ๒๕๖๗ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ ที่ได้ออกมาบังคับใช้แทนระเบียบฉบับเดิม
๒. คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยส่วนกฎหมาย ฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร โดยความเห็นชอบจากผู้จัดการ