



แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล

# 1. แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (กรณีบุคคลภายนอกร้องเรียน)

## 1.1 การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียน มายังสำนักงานฯ ตามช่องทางที่สำนักงานกำหนดโดยต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียนที่สามารถตรวจสอบความมีตัวตนได้
- ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ
- เรื่องที่ร้องเรียนจำเป็นต้องเป็นกรณีข้อเท็จจริงหรือเป็นพฤติการณ์โดยมีมูลความจริงเท่านั้น ที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียน แทนฯ ได้รับความเสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการแฉ่งเบาแสะเกี่ยวกับการทุจริตหรือขอความช่วยเหลือ โดยมีรายละเอียด ชื่อและนามสกุลของผู้ร้องเรียน วันเดือนปี เรื่องที่ร้องเรียน รายละเอียดเนื้อหาการร้องเรียน หากเรื่องร้องเรียนเป็นที่ถือถือว่าเป็นความผิดและต้องถูกดำเนินคดีทางอาญา

ผู้รับผิดชอบในการพิจารณากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

- รองผู้อำนวยการใหญ่ กลุ่มยุทธศาสตร์และบริหาร
- ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารสำนักงาน

หน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบของกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน

- พิจารณาความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร
- เสนอผู้อำนวยการใหญ่เพื่อสั่งการ
- แจ้งผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับผลการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน
- แจ้งส่วนกฎหมายเพื่อลงรับเอกสารข้อร้องเรียน

ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 7 วันทำการ

## 1.2 การสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน

การพิจารณาสั่งการข้อร้องเรียน มีการพิจารณาจากเอกสารต่างๆ ที่ผู้ร้องเรียน ส่งมอบให้กับสำนักงาน แบ่งออกเป็น 2 กรณี

- กรณีเรื่องที่ร้องเรียนจำเป็นต้องเป็นกรณีข้อเท็จจริงหรือเป็นเหตุการณ์โดยมีไม่มีมูลความจริง ผู้อำนวยการใหญ่ สั่งการให้ยุติข้อร้องเรียน
- กรณีเรื่องที่ร้องเรียนจำเป็นต้องเป็นกรณีข้อเท็จจริงหรือเป็นเหตุการณ์โดยมีมีมูลความจริง ผู้อำนวยการใหญ่ สั่งการให้แต่งตั้งคณะกรรมการแสวงหาข้อเท็จจริง

ผู้รับผิดชอบในการกระบวนสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน

- ผู้อำนวยการใหญ่

หน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบของกระบวนการสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน

- พิจารณาข้อร้องเรียน
- พิจารณาสั่งการยุติ แต่งตั้งคณะกรรมการ และอื่นใดที่เหมาะสมกับความเป็นธรรม

ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 3 วันทำการ

## 1.3 การพิจารณาของคณะกรรมการแสวงหาข้อเท็จจริง

เมื่อผู้อำนวยการใหญ่แต่งตั้งคณะกรรมการแสวงหาข้อเท็จจริง โดยพิจารณาตามระเบียบที่สำนักงานกำหนด

ผู้รับผิดชอบในการกระบวนแสวงหาข้อเท็จจริง

- พิจารณาเอกสารรวมถึงพยานหลักฐานทั้งหมด
- จัดทำรายงานสรุปเสนอผู้อำนวยการใหญ่
- เสนอแนวทางการช่วยเหลือ แก้ไข เยียวยาผู้ร้องเรียน
- ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- กรณีเรื่องร้องเรียนจากภายนอก ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายอำนาจการสำนักงาน ส่วนกฎหมาย
- กรณีเรื่องร้องเรียนภายใน ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคล

## ผู้รับผิดชอบในการกระบวนการส่งการการสรุปข้อร้องเรียน

- คณะกรรมการแสวงหาข้อเท็จจริง

### ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแสวงหาข้อเท็จจริง

## 1.4 หน่วยงานดูแลข้อร้องเรียนพิจารณาเสนอความเห็นตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

หน่วยงานดูแลเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบและให้ความเห็นให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

## ผู้รับผิดชอบในการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนจากภายนอก ฝ่ายอำนวยการสำนักงาน ส่วนกฎหมาย
- เรื่องร้องเรียนภายใน ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคล

### กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา

- ตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน
- ตามพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน

### ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 7 วันทำการ

## 1.5 การพิจารณาผลข้อร้องเรียน และสั่งการ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อเรื่องร้องเรียนให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจ สูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

## ผู้รับผิดชอบในการกระบวนการพิจารณาผลข้อร้องเรียน และสั่งการ

- ผู้อำนวยการใหญ่

### หน้าที่ของผู้รับผิดชอบในการพิจารณาผลข้อร้องเรียน และสั่งการ

- กรณีเรื่องร้องเรียนจากภายนอก ผู้อำนวยการใหญ่สั่งการให้ส่วนกฎหมายดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
- กรณีเรื่องร้องเรียนภายใน ผู้อำนวยการใหญ่สั่งการให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคลดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

### ระยะเวลาดำเนินการ

- ภายใน 3 วันทำการ

### การบันทึกระบบบริหารข้อร้องเรียน

### ผู้รับผิดชอบในการบันทึกระบบการบริหารข้อร้องเรียน

- ส่วนกฎหมาย

### ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 3 วันทำการ

### 1.6 การถอนคำร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนจะถอนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนขอถอนเรื่องด้วยวาจาต่อหน้าพนักงาน ให้พนักงานผู้รับเรื่องบันทึกและลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และให้ยุติเรื่องโดยรายงานให้ผู้อำนวยการใหญ่ทราบโดยเร็ว

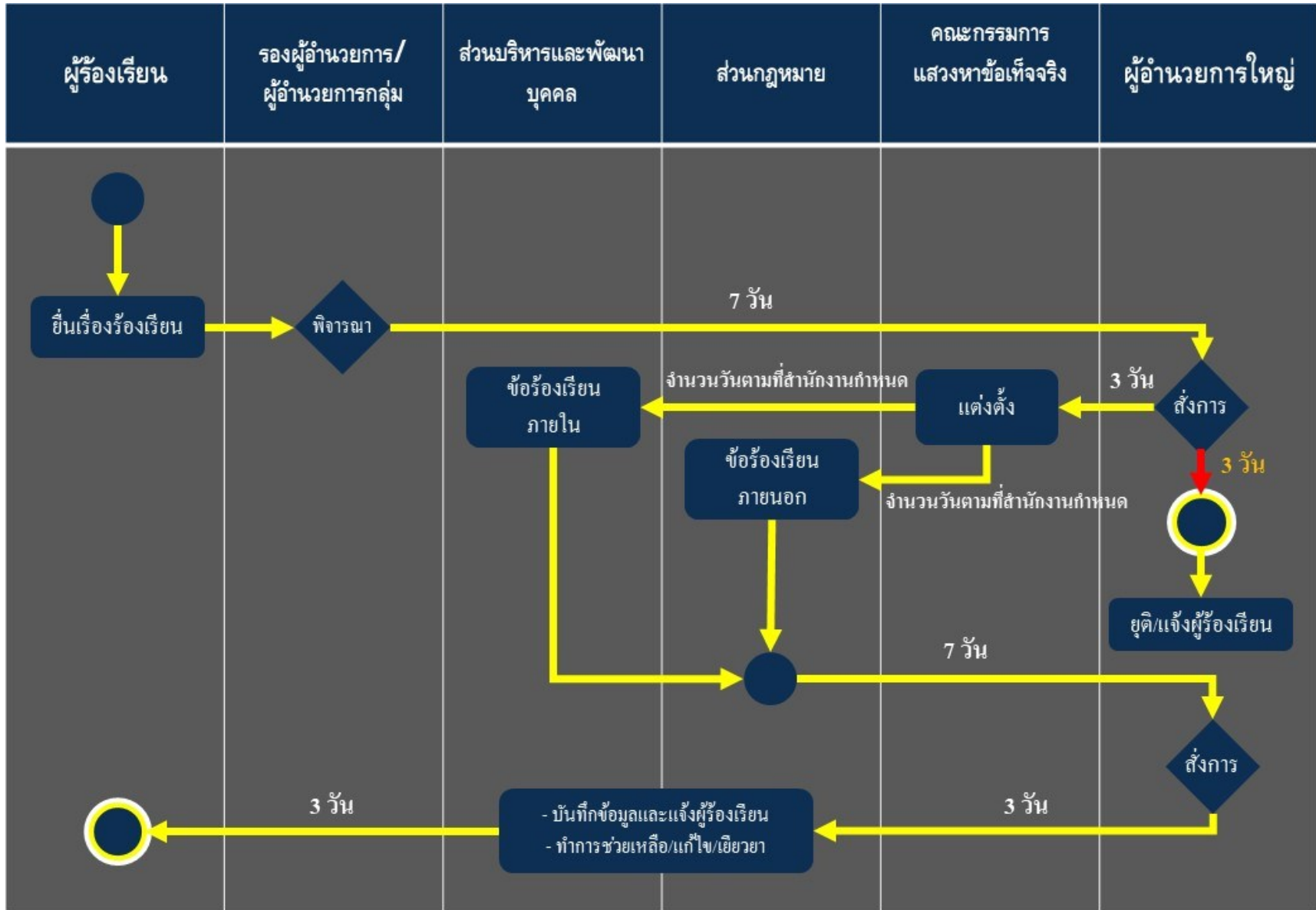
### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน

- เรื่องร้องเรียนจากภายนอก ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายอำนาจการสำนักงาน ส่วนกฎหมายเพื่อเสนอผู้อำนวยการใหญ่ยุติเรื่องต่อไป
- เรื่องร้องเรียนภายใน ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคลเพื่อเสนอผู้อำนวยการใหญ่ยุติเรื่องต่อไป

## 1.7 ช่องทางการร้องเรียน

- ยื่นเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง ณ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล
- ส่งเรื่องร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์  
ที่สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล เลขที่ 80 อาคารลาดพร้าว ฮิลล์ ซอยลาดพร้าว 4  
ถนนลาดพร้าว แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900
- ร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ (ติดต่อ โทร 02-026-2333)
- ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล <https://www.depa.or.th/th/home>
- ร้องเรียนผ่านช่องทางอื่น (โทรสาร.02-026-2333 กด 9)

ขั้นตอนแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ (กรณีบุคคลภายนอกร้องเรียน)



## 2. แนวทางการดำเนินการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤตินิชอบของพนักงานสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล และการร้องทุกข์พนักงาน (กรณีพนักงานภายในร้องเรียน/ร้องทุกข์)

### 2.1.1 การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์สามารถส่งเรื่องมายังส่วนบริหารและพัฒนาบุคคล ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคล ดังนี้

- ระบุชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ใช้ถ้อยคำที่สุภาพ
- เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์จำเป็นต้องเป็นกรณีข้อเท็จจริงหรือเป็นพฤติกรรมโดยมีมูลความจริงเท่านั้น ที่ผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจให้ร้องเรียนแทนฯ ได้รับความเสียหายไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือการแฉกเบาแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือขอความช่วยเหลือ หรือ เหตุการณ์ต่างๆ ที่คับข้องใจ ไม่ได้รับความเป็นธรรม โดยมีรายละเอียด ชื่อและนามสกุลของผู้ร้องเรียน วันเดือนปี เรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์ รายละเอียดเนื้อหาการร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากเรื่องร้องเรียนเป็นเท็จถือว่าเป็นความผิดและต้องถูกดำเนินคดีทางอาญา และการร้องทุกข์เป็นไปตามระเบียบสำนักงานฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์
- การร้องเรียน/ร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือ

ผู้รับผิดชอบในการพิจารณากระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์เบื้องต้น

- ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารสำนักงาน
- ผู้จัดการส่วนบริหารและพัฒนาบุคคล

หน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบของกระบวนการรับเรื่องร้องทุกข์

- พิจารณาความครบถ้วนถูกต้องของเอกสาร
- เสนอผู้อำนวยการใหญ่เพื่อสั่งการ
- แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับผลการดำเนินการ
- แจ้งฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคลเพื่อลงรับเอกสารข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์



## ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ทราบเรื่องหรือควรจะทราบเรื่องอันเป็นมูลเหตุแห่งการร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้

## 2.2 การสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

การพิจารณาสั่งการข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีการพิจารณาจากเอกสารต่างๆ ที่ผู้ร้อง ส่งมอบให้กับสำนักงาน แบ่งออกเป็น 2 กรณี

- กรณีเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์จำเป็นต้องเป็นกรณีข้อเท็จจริงหรือเป็นพฤติการณ์โดยมีไม่มีมูลความจริง ผู้อำนวยการใหญ่ สั่งการให้ยุติข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- กรณีเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์จำเป็นต้องเป็นกรณีข้อเท็จจริงหรือเป็นพฤติการณ์โดยมีมีมูลความจริง ผู้อำนวยการใหญ่ สั่งการให้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน

### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ผู้อำนวยการใหญ่

### หน้าที่รับผิดชอบของผู้รับผิดชอบของกระบวนคำสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- พิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์
- พิจารณาสั่งการยุติ แต่งตั้งคณะกรรมการ และอื่นใดที่เหมาะสมกับความเป็นธรรม

## ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่ง

## 2.3 การพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน

เมื่อผู้อำนวยการใหญ่แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน โดยพิจารณาตามระเบียบที่สำนักงาน ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องเรียน/ร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ของสำนักงานฯ พ.ศ.2561

### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน

- พิจารณาเอกสารรวมถึงพยานหลักฐานทั้งหมด
- จัดทำรายงานสรุปเสนอผู้อำนวยการใหญ่
- เสนอแนวทางการดำเนินการไกล่เกลี่ยในทางที่ถูกต้องของการใช้อำนาจหน้าที่ แนวทางการป้องกันหรือแก้ไข ยุติปัญหาหรือลดความขัดแย้งหรือระงับข้อพิพาท
- ส่งเรื่องไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  - กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคล

### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนการส่งการสรุปข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน

### ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาตามคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์และการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทระหว่างพนักงาน

## 2.4 หน่วยงานดูแลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์พิจารณาเสนอความเห็นตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคลเป็นผู้ดูแลเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ดำเนินการตรวจสอบและให้ความเห็นให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคล

### กฎหมายที่เกี่ยวข้องในการพิจารณา

- ตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศภายในของสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์
- ตามพระราชบัญญัติ กฎกระทรวง ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการฯ รับทราบคำสั่ง

## 2.5 การพิจารณาผลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสั่งการ

เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยพนักงานในสำนักงานฯ จะได้รับความพึงพอใจ สูงสุด บนพื้นฐานความเป็นธรรมกับคู่กรณีทุกฝ่าย

### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนพิจารณาผลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสั่งการ

- ผู้อำนวยการใหญ่

### หน้าที่ของผู้รับผิดชอบในการพิจารณาผลข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ และสั่งการ

- กรณีเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ผู้อำนวยการใหญ่สั่งการให้ฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคลดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ทราบ

### ระยะเวลาดำเนินการ

- ภายใน 3 วันทำการ

### การบันทึกระบบบริหารข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

### ผู้รับผิดชอบในการบันทึกระบบการบริหารข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ส่วนกฎหมาย

### ระยะเวลาดำเนินการ

ภายใน 3 วันทำการ

## 2.6 การถอนคำร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์จะถอนเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนก็ได้ โดยทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หากผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ขอถอนเรื่องด้วยวาจาต่อหน้าพนักงาน ให้พนักงานผู้รับเรื่องบันทึกและลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน และให้ยุติเรื่องโดยรายงานให้ผู้อำนวยการใหญ่ทราบโดยเร็ว

### ผู้รับผิดชอบในการกระบวนสั่งการการพิจารณาข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

- เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ภายใน ให้ส่งเรื่องไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคลเพื่อเสนอผู้อำนวยการใหญ่ยุติเรื่องต่อไป

## 2.7 ช่องทางการร้องเรียน/ร้องทุกข์

- ยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นหนังสือตามแบบของระเบียบสำนักงานฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการร้องเรียน/ร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องทุกข์ของสำนักงานฯ พ.ศ.2561 ส่งเรื่องไปยังฝ่ายบริหารทรัพยากรองค์กรและบุคคล

ขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ภายใน)

