

คู่มือการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องทุกข์

ณ ศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC)

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง แจ้งข้อสั่งการให้หน่วยงานในสังกัดพัฒนาการให้บริการประชาชน ให้ดำเนินการจัดให้มีศูนย์ราชการสะดวก หรือ Government Easy Contact Center (“GECC”) เพื่อให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายสื่อสารและบริการผู้ลงทุน โดย SEC Help Center (“HC”) เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบดูแลงานด้านการให้บริการข้อมูลทั่วไปและรับเรื่องราวร้องทุกข์ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับการให้บริการข้อมูลและรับเรื่องร้องทุกข์ของสำนักงาน ภายใต้การบริการของศูนย์ราชการสะดวกให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานการดำเนินการ โดยจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่า ประชาชนจะได้รับความพึงพอใจจากการเข้ามาติดต่อกับสำนักงาน

คู่มือนี้ เรียกว่า คู่มือการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องร้องทุกข์ ณ ศูนย์บริการประชาชน ก.ล.ด.

ในคู่มือนี้

สำนักงาน	หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
ศูนย์บริการประชาชน ก.ล.ด.	หมายความว่า ศูนย์กลางบริการให้ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับตลาดทุน รวมถึงข้อเสนอแนะ รับเรื่องร้องเรียน ขอคำปรึกษา ชี้เบาะแสบ่น/ต่อว่า หรือขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ของประชาชน
เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน	หมายความว่า พนักงาน ลูกจ้างประจำ หรือบุคลากรที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งปฏิบัติหน้าที่ให้กับศูนย์บริการประชาชน
ผู้ใช้บริการ	หมายความว่า ผู้ขอข้อมูล ขอคำปรึกษา ชี้เบาะแสร้องเรียน ให้ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ บ่น/ต่อว่า เข้ามายังเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน
เรื่องร้องเรียน	หมายความว่า เรื่องที่บุคคลได้รับความเสียหายและระบุตัวตนแจ้งศูนย์บริการประชาชนเกี่ยวกับการกระทำที่ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง อันเป็นเหตุให้บุคคลดังกล่าวได้รับความเสียหาย ตัวอย่างเช่น

	- เจ้าหน้าที่การตลาดซื้อขายหุ้นในบัญชีของลูกค้า ผู้แนะนำการลงทุนให้คำแนะนำแก่ลูกค้าให้ซื้อ กองทุนรวมที่มีนโยบายการลงทุนไม่เหมาะสมกับ Risk Profile - ลูกค้าถูกหลอกให้โอนเงินให้บริษัทที่อ้างว่าทำธุรกิจ สัญญาซื้อขายล่วงหน้าอ้างอิงทองคำ หรืออัตราแลกเปลี่ยน เป็นต้น
เรื่องชี้เบาะแส	หมายความว่า เรื่องที่บุคคลผู้ได้รับความเสียหายแต่ไม่ระบุตัวตน หรือไม่ใช่ผู้เสียหาย หรือไม่ใช่ผู้เสียหายโดยตรง แจ้งสำนักงานเกี่ยวกับข้อมูลการกระทำที่อาจเข้าข่ายปฏิบัติ ไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรวมถึงกรณีที่ผู้ถือหุ้น ของบริษัทจดทะเบียนแจ้งเกี่ยวกับการกระทำผิดกฎหมาย หลักทรัพย์ของผู้บริหาร ซึ่งสร้างความเสียหายให้แก่ผู้ถือหุ้น โดยรวม ตัวอย่างเช่น - กรณีผู้บริหารบริษัทจดทะเบียนกระทำทุจริตต่อบริษัทหรือ ตกแต่งบัญชีหรือคอร์รัปชัน - กรณีได้รับการติดต่อชักชวนให้ลงทุนผ่านเว็บไซต์ที่มี โปรแกรมการต่าง ๆ ในการให้คำแนะนำการลงทุนใน หุ้นรายตัว เป็นต้น (สำหรับกรณีชี้เบาะแสดการกระทำผิด กฎหมายอื่น เป็นเรื่องที่สำนักงานไม่มีอำนาจในการดำเนินการ)
เรื่องให้ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ	หมายความว่า เรื่องที่มีบุคคลให้ความเห็น/ข้อเสนอแนะในเรื่อง เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเช่น การเสนอแนะให้ ปรับปรุงหลักเกณฑ์ต่าง ๆ การเสนอแนะให้ปรับปรุงบริการต่าง ๆ ของสำนักงาน เป็นต้น
เรื่องบ่น/ต่อว่า	หมายความว่า เรื่องที่มีบุคคลซึ่งอาจเป็นทั้งผู้เสียหายโดยตรง หรือไม่ใช่ผู้เสียหาย ดำเนินหรือกล่าวในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ตลาดทุนแต่ไม่มีประเด็นหรือสาระสำคัญเพียงพอที่จะดำเนินการ เช่น หุ่นตก ลงทุนแล้วขาดทุน สำนักงานควรเข้าไปดูแล เป็นต้น

เรื่องขอคำปรึกษา

หมายความว่า เรื่องที่มีบุคคลขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนในเรื่องต่าง ๆ เนื่องจากไม่แน่ใจว่าเรื่องดังกล่าวมีหน่วยงานใดกำกับดูแล หรือยังมีความสงสัยว่าจะดำเนินการอย่างไร หรือปัญหาที่พบมิได้มีการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น มีใบหุ้นอยู่แต่ไม่ทราบว่าเป็นหุ้นของบริษัทใด ต้องการเพิกถอน มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น เป็นต้น

แนวทางในการให้บริการ

การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของศูนย์บริการประชาชน การคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร จึงมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของศูนย์บริการประชาชน ซึ่งบุคลากรด้านบริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เนื่องจากคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของการทำงานของศูนย์บริการประชาชน โดยคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบคือ ยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่า คืองานของศูนย์บริการประชาชนโดยรวม

คุณลักษณะ 7 ประการที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ควรมี คือ “SERVICE” ได้แก่

S – Smile คือ มีความยิ้มแย้ม

E – Early Responsibility คือ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ทันใจ

R – Respectful คือ แสดงออกถึงความนับถือ และให้เกียรติผู้รับบริการ

V – Voluntaries Manner คือ ให้บริการด้วยความสมัครใจ และเต็มใจ มิใช่ทำแบบเสียไม่ได้

I – Image Enhance คือ แสดงออกซึ่งการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร

C – Courtesy คือ กิริยาอ่อนน้อม สุภาพ และมีมารยาทที่ดี

E - Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้น กระฉือรือร้นในการให้บริการ

ภารกิจหลักในการให้บริการ

การให้บริการของศูนย์บริการประชาชน มีขอบเขตงาน 3 ประเภทหลัก ดังนี้

1. งานบริการตามภารกิจของฝ่ายงานภายในสำนักงาน
2. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์
3. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน

1. งานบริการตามภารกิจของหน่วยงาน

สำนักงานมีคู่มือประชาชนจำนวน 287 รายการ¹ ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับภารกิจหลักของสำนักงาน ซึ่งได้รับการอนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับตลาดทุน ให้เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน ปฏิบัติดังนี้

1.1 สอบถามข้อมูลเบื้องต้นว่า ผู้ใช้บริการประสงค์จะขอรับบริการในด้านใด

1.2 กรณีผู้ใช้บริการได้นัดหมายเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแล้ว ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ส่วนงานโดยทันที

หากเจ้าหน้าที่ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถติดต่อ ให้พิจารณาติดต่อเลขานุการฝ่ายงาน หรือติดต่อผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ท่านนั้น โดยดูได้จาก Employee List ใน Intranet ของสำนักงาน

1.3 กรณีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อ โดยขอสอบถามเกี่ยวกับงานตามภารกิจของสำนักงาน ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ค้นหากฎหมายที่เกี่ยวข้อง และคู่มือประชาชน บนหน้าเว็บไซต์ www.sec.or.th ให้ผู้รับบริการได้ศึกษาในเบื้องต้น

2. งานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์

ศูนย์บริการประชาชน เป็นศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับตลาดทุนและมีการรับเรื่องราวร้องทุกข์ชี้เบาะแส บ่น/ต่อว่า คำชมเชย หรือขอคำปรึกษาในเรื่องต่าง ๆ ของผู้ลงทุน

2.1 แนวทางการให้บริการข้อมูล

เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน เพื่อขอข้อมูลเกี่ยวกับตลาดทุน ให้เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน ปฏิบัติ ดังนี้

(1) พิจารณาคำถามในเบื้องต้นว่า สามารถให้บริการข้อมูลด้วยตนเองได้หรือไม่ (สามารถศึกษา FAQ เบื้องต้นได้ตาม ภาคผนวก 1)

(2) หากไม่สามารถให้บริการข้อมูลได้ขอให้ติดต่อ Contact Person ของฝ่ายงาน ภาคผนวก 2 เพื่อสอบถามข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ของฝ่ายงานโดยตรง

(3) กรณีเป็นคำถามเชิงลึก และต้องใช้ระยะเวลานาน ให้เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน แนะนำให้ผู้ใช้บริการรอ ณ จุดพักรอ

¹ <https://www.sec.or.th/TH/Pages/LawandRegulations/ManualSelect.aspx>

2.2 แนวทางการรับเรื่องร้องทุกข์

เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอร้องเรียน ณ ศูนย์บริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน ปฏิบัติ ดังนี้

- (1) ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชน ติดต่อเจ้าหน้าที่ HC เพื่อลงไปรับข้อร้องเรียน
- (2) แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายสื่อสารและบริการผู้ลงทุน เพื่อรับข้อร้องเรียน
- (3) กรณีที่ผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะร้องเรียน แต่ยังไม่ได้ทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร ให้เจ้าหน้าที่

ศูนย์บริการประชาชน แนะนำให้ผู้ร้องเรียน กรอกแบบร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ หรือแบบร้องเรียนตาม **ภาคผนวก 3** ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตาม **ภาคผนวก 4**

3. งานบริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน

เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน ณ ศูนย์บริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์บริการประชาชน ค้นหาข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานภาครัฐเจ้าของข้อมูล และติดต่อ/ประสานงาน หน่วยงานนั้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

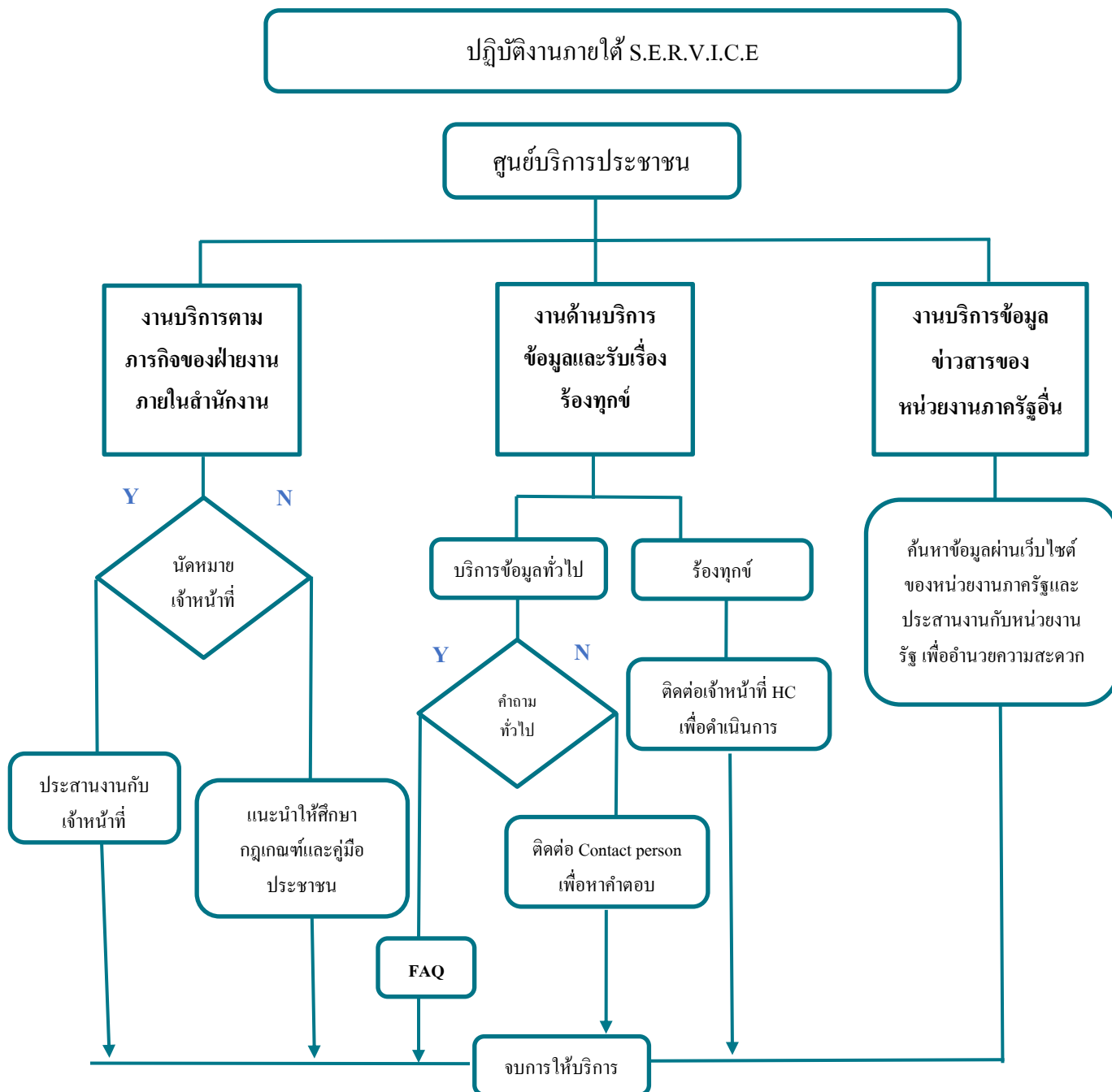
ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ	ระยะเวลาเปิดให้บริการ
สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ 333/3 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10300	เปิดให้บริการวันจันทร์ – วันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น. (ไม่พักเที่ยง)

ช่องทางอื่นในการรับเรื่องร้องทุกข์

ลำดับ	ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์
1	โทรศัพท์ 1207 กด 2 หรือ 0-2033-9999 กด 2
2	อีเมล ได้แก่ complain@sec.or.th หรืออีเมล เลขานุการ ก.ล.ต. ruenvadee@sec.or.th
3	เว็บฟอร์มสำนักงาน ที่ www.sec.or.th/TH/Pages/AboutUs/SECHelp.aspx
4	ดาวน์โหลดแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนได้ที่เว็บไซต์ของสำนักงานที่ www.sec.or.th
5	Facebook สำนักงาน ก.ล.ต.
6	Live Chat หน้าเว็บไซต์

Workflow ขั้นตอนการดำเนินการของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการประชาชน



ภาคผนวก 1

FAQ

1. แบบรายงานตามมาตรา 59

คำถาม	คำตอบ
ประกาศเกี่ยวกับการรายงานแบบ 59	ประกาศสำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. ที่ สจ. 38/2561
ระยะเวลาการส่งแบบ 59 - กรณีกรรมการและผู้บริหารที่มีรายชื่อในระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหารแล้ว และผู้มีหน้าที่รายงาน - กรณีกรรมการและผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งใหม่และยังไม่มีรายชื่อแสดงในระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหาร	- ภายใน 3 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า - รายงานภายใน 7 วันทำการนับแต่วันที่มีการซื้อ ขาย โอน หรือรับโอนหลักทรัพย์หรือสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เมื่อกรรมการและผู้บริหารที่ได้รับแต่งตั้งใหม่ทำรายการในระหว่างวันที่บริษัทแจ้งรายชื่อเข้าระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหาร จนถึงก่อนวันที่ระบบข้อมูลรายชื่อกรรมการและผู้บริหารแสดงรายชื่อบุคคลดังกล่าว
วิธีการส่งแบบ 59	ส่งรายงานผ่านระบบรายงานแบบ 59 Online โดยท่านสามารถลงทะเบียนใช้ระบบได้ที่ www.sec.or.th
กรณีมีประเด็นที่มีปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายหรือประกาศตามมาตรา 59	โปรดติดต่อหมายเลข 02-033-9618 หรือ e-mail: corgov@sec.or.th
กรณีที่มีปัญหาด้านเทคนิคหรือการนำส่งรายงานแบบ 59	โปรดติดต่อหมายเลข 1207 กด 3 หรือ 02-033-9999 กด 3 หรือ e-mail: helpdesk@sec.or.th

2. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

คำถาม	คำตอบ
การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ต้องทำอย่างไร	สำนักงาน ก.ล.ต. ได้เผยแพร่ขั้นตอนการจัดตั้งกองทุนบนเว็บไซต์ thaipvd.com ภายใต้หัวข้อการจัดตั้งกองทุน หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ ศูนย์สนับสนุน 0-2033-9569 คุณทัทชญา 0-2263-6589
กรณีลาออกจากบริษัทหรือเปลี่ยนงานก่อนถึงกำหนดอายุ 55 ปี เงินในกองทุนสามารถถอนต่อเนื่องในกองทุนของนายจ้างเดิมหรือต้องโอนไปนายจ้างใหม่	สามารถถอนต่อเนื่องได้ในกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเดิม (คงเงิน) หรือกรณีนายจ้างใหม่มีการตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพสมาชิกสามารถขอโอนเงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของนายจ้างเดิมมาถอนต่อเนื่องในกองทุนของนายจ้างรายใหม่ได้ โดยยังไม่ต้องเสียภาษี
กรณีลาออกจากบริษัทหรือเปลี่ยนงานก่อนถึงกำหนดอายุ 55 ปี แต่นายจ้างใหม่ไม่มีกองทุนต้องทำอย่างไร	กรณีนายจ้างใหม่ไม่มีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ สามารถดำเนินการได้ 3 ทาง คือ 1. คงเงินไว้ตามระยะเวลาที่ข้อบังคับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทเดิมกำหนด 2. โอนเงินไปกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF) 3. รับเงินออกทั้งหมด
กรณีสมาชิกออกจากการงานก่อนอายุครบ 55 ปี ต้องทำอย่างไร จึงจะได้รับยกเว้นภาษี	สมาชิกต้องขอคงเงินไว้ในกองทุนจนเข้าเงื่อนไขยกเว้นภาษี โดยบริษัทจัดการอาจมีการคิดค่าธรรมเนียมคงเงินได้ หรือโอนเงินไปกองทุนรวมเพื่อการเลี้ยงชีพ (RMF)
กรณีสมาชิกมีหนี้สินกับนายจ้าง นายจ้างจะหักหนี้จากเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในส่วน of สมาชิกรายนั้นได้หรือไม่ หรือจ่ายเช็คตรงให้เจ้าหน้าที่ได้หรือไม่	ไม่ได้ นายจ้างไม่สามารถหักเงินจากเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของลูกจ้างได้ เนื่องจากสิทธิเรียกร้องเงินจากกองทุนไม่สามารถโอนกันได้
หลังจากสิ้นสมาชิกภาพ สมาชิกจะได้รับเงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพเมื่อใด	ภายหลังที่บริษัทจัดการได้รับแจ้งและได้รับเอกสารครบถ้วนจากกรรมการกองทุนแล้ว บริษัทจัดการจะจ่ายเงินทั้งหมดที่สมาชิกมีสิทธิได้รับภายใน 30 วัน

3. ผู้แนะนำการลงทุน

คำถาม	คำตอบ
ต้องการจะทดสอบเพื่อขอความเห็นชอบเป็นผู้แนะนำการลงทุนต้องติดต่อใคร	หน่วยงานที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้จัดสอบใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุน สถาบันฝึกอบรม สมาคมบริษัทหลักทรัพย์ไทย (ATI) ติดต่อ ศูนย์ทดสอบ โทร. 02-264-0909 ต่อ 203-204 สมาคมบริษัทจัดการลงทุน (AIMC) ติดต่อ โทร. 02-264-0900 ต่อ 1
ต้องการขอความเห็นชอบ ทำอย่างไร	ยื่นขอความเห็นชอบฯ online ผ่านระบบ ORAP ของสำนักงานได้ที่ www.sec.or.th/orap เลือก menu P1 โดยจะมีค่าธรรมเนียมขอความเห็นชอบฯ 2,140 บาท
เมื่อสอบผ่านแล้วต้องรอกี่วันถึงจะขอความเห็นชอบได้	ประมาณ 4 วันทำการหลังจากทดสอบผ่าน
เมื่อขอความเห็นชอบแล้ว จะทราบผลเมื่อไหร่	สำนักงานจะอนุมัติคำขอความเห็นชอบ ภายใน 5 วันทำการ นับจากวันที่ยื่นแบบคำขอฯ และชำระค่าธรรมเนียมแล้ว โดยสำนักงานจะแจ้งผลการพิจารณาผ่าน email ที่ท่านระบุไว้ในแบบคำขอฯ หรือสามารถตรวจสอบรายชื่อด้วยตนเองได้บนหน้าเว็บไซต์ของสำนักงาน ภายใต้หัวข้อทางจัดการใช้งานในหน้าแรกและเลือกช่องผู้แนะนำการลงทุน
เงื่อนไขการอบรม ต่ออายุ ผู้แนะนำการลงทุนเป็นอย่างไรบ้าง	กรณีต้องการต่ออายุใบอนุญาตสำหรับผู้แนะนำการลงทุนที่การให้ความเห็นชอบยังไม่สิ้นสุด ต้องอบรมหลักสูตร refresher 15 ชั่วโมง ในรอบระยะเวลา 2 ปีปฏิทิน โดยท่านสามารถดำเนินการยื่นคำขอต่ออายุผ่านระบบ ORAP ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน – 15 ธันวาคม ของปีที่มีการให้ความเห็นชอบจะสิ้นสุด ทั้งนี้ ค่าธรรมเนียมต่ออายุใบละ 1,070 บาท
ขาดต่ออายุผู้แนะนำการลงทุน สามารถทำอะไรได้บ้าง	กรณีการให้ความเห็นชอบสิ้นสุดลงไปแล้วแต่ยังไม่เกิน 5 ปี ต้องอบรมหลักสูตร refresher 30 ชั่วโมง ในรอบระยะเวลา 2 ปีปฏิทิน และมีผล Post test ไม่น้อยกว่า 60% จากนั้นดำเนินการยื่นขอความเห็นชอบใหม่ผ่านระบบ ORAP

คำถาม	คำตอบ
	กรณีการให้ความเห็นชอบสิ้นสุดลงไปเกิน 5 ปี ต้องทำการทดสอบเพื่อขอความเห็นชอบเป็นผู้แนะนำการลงทุนใหม่
ปัญหาการใช้งานระบบให้ความเห็นชอบ Online หรือ ORAP	ติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ที่เบอร์ 1207 กด 3 หรือ e-mail : helpdesk@sec.or.th
สั่งพิมพ์ใบชำระค่าธรรมเนียมไปแล้วแต่ชำระไม่ทัน ทำอย่างไรได้บ้าง	ทำการกรอกขอความเห็นชอบผ่านระบบ ORAP ใหม่อีกครั้ง และใช้ใบชำระค่าธรรมเนียมใหม่สำหรับการชำระค่าธรรมเนียม
ชำระค่าธรรมเนียมแล้ว จะได้รับใบเสร็จเมื่อไร	หลังจากที่ท่านชำระแล้ว จะได้รับใบเสร็จค่าธรรมเนียมทางอีเมลที่แจ้งไว้ในระบบ ORAP การให้ความเห็นชอบเป็นผู้แนะนำการลงทุนภายใน 2 วันทำการนับจากวันที่ชำระค่าธรรมเนียมแล้ว

ภาคผนวก 2

Contact Person ของฝ่ายงาน

ฝ่ายงาน	Contact Person*	หมายเลขโทรศัพท์	Contact Person สำรอง*
กำกับตลาด กรณีการขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจ สินทรัพย์ดิจิทัล	นางสาวสโรชา โชคมาวิโรจน์ เจ้าหน้าที่บริหาร	0-2033-4621	พช.ผอ. จิรวุฒิ เอ็งตระกูล
กำกับการสอบบัญชี กรณีงบการเงิน	นายรณชัย โชติสุข เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ	0-2263-6218	เจ้าหน้าที่อาวุโส
กำกับรายงานทางการเงิน กรณีสำนักงานสอบบัญชี และผู้สอบบัญชี	นางสาวสิระสา กิตติชัยญาโกณิน เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ	0-2263-6082	เจ้าหน้าที่อาวุโส
กำกับธุรกิจจัดการลงทุน - กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ บลจ. - กรณีผู้จัดการกองทุน	พช.ผอ. ณัฐริชา จิรเสวีอนุประพันธ์ นางศมนีย์ เกิดแสง เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส	0-2033-9562 0-2263-6076	เจ้าหน้าที่อาวุโส
กำกับธุรกิจตัวกลาง - กรณีผู้แนะนำการลงทุน - กรณีร้องเรียนระบบงานของบริษัท หลักทรัพย์ - กรณีขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจ หลักทรัพย์	กรณีร้องเรียนผู้แนะนำฯ - พช.ผอ. ดวงพร วิบูลย์ศิลป์ กรณีร้องเรียนระบบงาน - แบ่งตามผู้ดูแล บล. กรณีใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ -นายอริวัฒน์ คณิตพันธ์ เจ้าหน้าที่บริหาร อาวุโส หรือ นางอารียา จิระพัฒน์วงศ์ เจ้าหน้าที่บริหาร อาวุโส	0-2263-6142 0-2263-6069 0-2033-9574	เจ้าหน้าที่อาวุโส
กำกับการขายผลิตภัณฑ์การลงทุน (กรณีร้องเรียนธนาคาร/บริษัท) (กรณีขึ้นทะเบียนผู้แนะนำการลงทุน)	แบ่งตามผู้ดูแลบริษัท นางสาวสุชดา ธีรจันทร์ เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส	0-2263-6134	เจ้าหน้าที่อาวุโส

ฝ่ายงาน	Contact Person*	หมายเลขโทรศัพท์	Contact Person ดำรง*
กำกับธุรกิจออกแบบการลงทุนและกองทุน สำรองเลี้ยงชีพ กรณีกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	นางสาววิลาสินี มงคลศรี เจ้าหน้าที่บริหาร หรือ นางสาว สุนันท์ อาภาวุฒิชัย เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส	0-2263-6583 0-2033-9569	เจ้าหน้าที่อาวุโส
งานเลขานุการ (กรณีติดต่อผู้บริหาร) เลขานุการ นางสิริวิภา สุพรรณธเนศ นางวรัชญา ศรีมาจันทร์ นาย ศักรินทร์ ร่วมรังษี นางจารุพรรณ อินทรรุ่ง นางพรภาพร เสนาณรงค์ นางฉัฐญา นิยมานุสร นายเอนก อยู่เย็น นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณรงค์ นางสาวจอมขวัญ คงสกุล นายธวัชชัย เกียรติกานกุล นายกำพล ศรชนะรัตน์ นายธวัชชัย พิทยโสภณ	นางสาวพัชรินทร์ สิงห์สอน นางปราณี ธรรมสุข นางวรรณณา สุทธิวิริยะกุล นางสาวสว่างจิต พุ่มมณีกร นางสาวสุกัญญา เทวปฏิคม นางสาวสุมาลี สืบวงษ์ นางพาฝัน วิสาลีวัฒน์ นางสาวรินดา คงสอน นางสาวภรภัทร สายสิทธิ์ นางสาวพรพิมล ดุ่มทอง	0-2263-6225 0-2033-9613 0-2033-4608 0-2033-9523 0-2033-9623 0-2033-9640 0-2033-9589 0-2033-9545 0-2263-6042 0-2033-9624	เจ้าหน้าที่อาวุโส
จดทะเบียนหลักทรัพย์ 1	แบ่งตามผู้ดูแล บจ.		เจ้าหน้าที่อาวุโส
จดทะเบียนหลักทรัพย์ 2	แบ่งตามผู้ดูแล บจ.		เจ้าหน้าที่อาวุโส
จดทะเบียนหลักทรัพย์ 3 (กรณีกองทุนรวมอสังหาริมทรัพย์ กองทุนรวมโครงสร้างพื้นฐาน ทรัสต์เพื่อการลงทุนในอสังหาริมทรัพย์)	แบ่งตามผู้ดูแล		เจ้าหน้าที่อาวุโส
จัดการและวิเคราะห์ข้อมูลตลาดทุน (กรณีสถิติตลาดทุน บนหน้าเว็บไซต์)	นางสาวกนกวรรณ ไชยวงศ์ เจ้าหน้าที่ช่วยปฏิบัติการ	0-2033-4688	เจ้าหน้าที่อาวุโส

ฝ่ายงาน	Contact Person*	หมายเลขโทรศัพท์	Contact Person ดำรง*
ตราสารหนี้ กรณีออกและเสนอขายตราสารหนี้ กรณีออกและเสนอขาย DW	นางสาวจิราพร วิริยะชัยกิจ เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส และ นางสาวโอปอร์ บุนนาค เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส พช.ผอ. สุวรรณ กัตน์ทมาศ	0-2263-6559 0-2033-9536 0-2033-9609	พช.ผอ. ดวงดาว พันธุ์มวนิช
ส่งเสริมเทคโนโลยีทางการเงิน (กรณีการออกและเสนอขายสินทรัพย์ดิจิทัล) (กรณี Crowdfunding หรือ Private Equity Trust)	นายณฐกรพ หลวงพิทักษ์ชุมพล เจ้าหน้าที่บริหาร นางสาววารุณี ภัยวิมุตติ เจ้าหน้าที่บริหาร	0-2263-6230 0-2263-6524	พช.ผอ. พีรพงษ์ ธนกิจ หรือ พช.ผอ. อำพรพันธุ์ วีระพงษ์
สื่อสารและบริการผู้ลงทุน (กรณีเรื่องร้องเรียน) (กรณีเว็บไซต์สำนักงาน) (กรณีข่าว ก.ล.ต.)	นายสุริย เจริญวงศ์ นางสาววิไลพร เหลืองชัยวัฒนา นายบวร ประทีปพรศักดิ์ นายกันตภณ กิจเป็รื่อง นางสาวสวลี ตันกุลรัตน์	0-2263-6068 0-2263-6079 0-2263-6007 0-2263-6008 0-2033-9503	เจ้าหน้าที่อาวุโส

*หมายเหตุ รายชื่อเจ้าหน้าที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสมได้

ภาคผนวก 3
แบบร้องเรียน



ข้อมูลสำคัญที่ผู้ร้องเรียนควรทราบก่อนกรอกข้อมูลในแบบร้องเรียน

เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ ก.ล.ต.

1. เป็นเรื่องที่ ก.ล.ต. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้ตามกฎหมายที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของ ก.ล.ต. อาทิ
 - บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจหลักทรัพย์/ธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า เช่น บริษัทหลักทรัพย์/โบรกเกอร์ บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน
 - บุคคลที่ได้รับความเห็นชอบจาก ก.ล.ต. เช่น ผู้แนะนำการลงทุน เจ้าหน้าที่การตลาด/มาร์เก็ตติ้ง
 - บริษัทจดทะเบียน/การออกหลักทรัพย์ เช่น หนังสือชี้ชวน/งบการเงิน/รายงานประจำปี
 - พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้บริหารหรือกรรมการบริษัท เช่น ยักยอกเงิน/ถ่ายเทผลประโยชน์/ตกแต่งบัญชี
2. เป็นเรื่องที่มีสาระ/ประเด็น และมีรายละเอียดหลักฐานเพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้
3. เป็นเรื่องที่ไม่มีลักษณะเป็นเพียงการจัดการธุรกิจภายในรายละเอียดของกิจการ (day to day operation)
4. เป็นเรื่องที่ไม่ขาดอายุความตามกฎหมาย หรือพ้นระยะเวลาที่จะสามารถรวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานได้

เรื่องที่ยอยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของ ก.ล.ต.

1. เรื่องที่ต้องดำเนินการตามกฎหมายอื่น อาทิ แชร่ถูกโข่ สินค้าไม่มีคุณภาพ ป้ายโฆษณาผิดกฎหมายทำ
สร้างบ้านไม่มีคุณภาพ ไม่ได้รับการพิจารณาสินเชื่อที่เป็นธรรม
2. กรณีพิพาทระหว่างผู้ร้องเรียนและบริษัทจดทะเบียนที่อยู่ระหว่างการพิจารณาของศาลหรือศาลได้ตัดสินไปแล้ว
3. เรื่องร้องเรียนที่ซ้ำเรื่องเดิม และไม่มีประเด็นอื่นใดเพิ่มเติม ซึ่ง ก.ล.ต. ได้เคยดำเนินการจนผู้ร้องเรียน
ได้รับคำชี้แจงแล้ว
4. การเรียกร้องค่าเสียหาย/การเรียกเงินชดเชยให้แก่ผู้เสียหาย/ข้อพิพาทส่วนตัวหรือทางธุรกิจ
5. เรื่องที่ขาดอายุความ หรือพ้นระยะเวลาที่จะสามารถรวบรวมข้อเท็จจริงตามกฎหมาย

(สำหรับผู้ร้องเรียนเก็บไว้)

สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ SEC Help Center

โทร. 1207 กด 2 e-mail : complain@sec.or.th



แบบร้องเรียน

การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเอกสารที่ครบถ้วน จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการดำเนินการกับข้อร้องเรียนของท่าน

ก.ล.ต. อาจต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้ร้องเรียนต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ถูกร้องเรียน หน่วยงานทางการอื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้สามารถพิจารณาข้อที่ร้องเรียนตามความจำเป็นได้อย่างครบถ้วน

1. ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

ชื่อ : ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว นามสกุล

.....

เลขที่บัตรประชาชน/Passport ID :

เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง อายุ : สัญชาติ : อีเมล :

เบอร์โทรศัพท์ : เบอร์โทรศัพท์มือถือ : โทรสาร :

สถานที่ติดต่อได้ :

.....

ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

ชื่อ : ☐ นิติบุคคล ☐ บุคคล

วัตถุประสงค์ที่ต้องการให้ ก.ล.ต. ดำเนินการ

.....

.....

2. ร้องเรียนเรื่อง (โปรดคลิกเลือกหัวข้อหลัก และหัวข้อย่อยที่ท่านประสงค์จะร้องเรียน โดยท่านสามารถเลือกได้มากกว่า 1 หัวข้อ)

☐ การกระทำอันไม่เป็นธรรม

☐ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลภายใน

☐ การสร้างราคาหลักทรัพย์

☐ การบอกกล่าวข้อมูลเท็จ หรือทำให้ผู้อื่นสำคัญผิดในข้อเท็จจริง

☐ การแพร่ข่าวว่าหลักทรัพย์จะสูงขึ้นหรือลดลง

☐ การแพร่ข่าวอันเป็นเท็จให้เลื่องลือ

☐ การออกและเสนอขายหลักทรัพย์

- ☐ การเสนอขายต่อประชาชนครั้งแรก (Initial Public Offering - IPO)
- ☐ การเสนอขายต่อประชาชนทั่วไป (Public Offering - PO)
- ☐ การเสนอขายต่อบุคคลในวงจำกัด (Private Placement - PP)
- ☐ การเสนอขายให้แก่ผู้ถือหุ้นของบริษัทตามสัดส่วนการถือหุ้น (Rights Offering - RO)
- ☐ อื่น ๆ ระบุ

☐ บริษัทจดทะเบียน

- ☐ การเปิดเผยข้อมูลไม่เพียงพอ/ไม่ถูกต้อง
- ☐ ไม่ได้รับความเป็นธรรมในการจัดสรรหุ้น
- ☐ ผู้บริหาร/กรรมการทุจริต
- ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

☐ บริษัทหลักทรัพย์/บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน/กองทุนรวม

- ☐ การเปิดเผยข้อมูลไม่เพียงพอ/ ไม่ถูกต้อง
- ☐ ระบบงานไม่มีประสิทธิภาพ
- ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

☐ ผู้แนะนำการลงทุน

- ☐ ซื้อขายในบัญชีของลูกค้าจนได้รับความเสียหาย
- ☐ สั่งซื้อขายหลักทรัพย์ไม่ตรงตามคำสั่งลูกค้า
- ☐ ชักชวนให้ซื้อขายหลักทรัพย์ทำให้ได้รับความเสียหาย
- ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

☐ อื่น ๆ ระบุ

3. ประวัติการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

- ☐ ไม่เคยร้องเรียนเรื่องนี้ต่อ ก.ล.ต. มาก่อน
- ☐ เคยร้องเรียนเรื่องนี้ต่อ ก.ล.ต. แล้ว เมื่อวันที่/...../..... ☐ จำไม่ได้
 - ☐ ยังไม่ได้รับการตอบกลับ
 - ☐ ได้รับการตอบกลับแล้ว
- ☐ เคยร้องเรียนเรื่องนี้ต่อหน่วยงานอื่น ได้แก่

4. รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน

This image shows a full page of white paper with horizontal dashed lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.
$$(\quad)$$

ผู้ร้องเรียน
วันที่/...../.....



Important Instructions for Completing a Complaint Form

Matters under the SEC supervision

5. Matters under the SEC supervision in accordance with the governing laws. For example:
 - approved securities / derivatives intermediaries e.g. securities company/broker and asset management company;
 - approved persons e.g. investment consultant;
 - listed companies/ securities issuance e.g. prospectus/financial statements/annual report;
 - inappropriate behaviors of executives or directors e.g. embezzlement of company assets/ window dressing.
6. Complaints with sufficient details or evidence for submitting a complaint.
7. Complaints that are not related to day-to-day operation, for instance, business judgment, issues relating to staff or internal operation.
8. Complaints that are not barred by prescription or limited by time to gather evidence as specified by law.

Matters beyond the SEC responsibility

6. Matters under supervision of other laws, for instance, Ponzi scheme, poor services or poor product quality, advertising blockage on sidewalks, poor construction quality, incorrect information provided by insurance companies / brokers, or unfair credit consideration.
7. Complaints under the process of the court's consideration or cases having reached final judgments.
8. Repeated complaints of the same matters that have already been clarified by the SEC, without new information or additional supporting evidence.
9. Claim for damages or compensation or private and business disputes.
10. Complaints barred by prescription or limited by time to gather evidence as specified by law.

For More Information, please contact **SEC Help Center**

Tel. 1207 press 2 e-mail : complain@sec.or.th

(This part is not for submission)



Complaint Form

Explicit information and complete evidence provided will be beneficial to resolving your complaint.

The SEC may have to disclose complainant's information to related parties e.g. individual or entity you have a complaint against as well as other agencies for completion of complaint consideration procedure.

5. Complainant's information

Name : ☐ Mr. ☐ Mrs. ☐ Ms. Surname :

ID number/Passport ID :

Gender : ☐ Male ☐ Female Aged : Nationality :

Email :

Telephone No. : Mobile No. : Fax :

Address :

.....

.....

6. Information about individual or entity you have a complaint against

Name : ☐ Juristic person ☐ Ordinary person

.....

Objective of the complaint wished to be accomplished :

.....

.....

.....

7. Complaint's Nature (please tick main topic and subtopic you wish to make a complaint, provided that

you can tick more than 1 topic.)

☐ Unfair practice:

☐ Taking advantage of inside information

☐ Share price Manipulation

- ☐ Dissemination of false statements or any other statement with the intention to mislead other persons
- ☐ Dissemination of news with potential impact on share price movements
- ☐ Dissemination of false news
- ☐ Issuance and offering of securities for sale:
- ☐ Initial Public Offering - IPO
- ☐ Public Offering - PO
- ☐ Private Placement - PP
- ☐ Rights Offering –RO
- ☐ Others, please specify
- ☐ Listed companies:
- ☐ Inaccurate/insufficient disclosed information
- ☐ Unfair allocation of shares
- ☐ Executives/directors committing dishonest acts
- ☐ Others, please specify.....
- ☐ Securities company/asset management company/mutual fund:
- ☐ Inaccurate/insufficient disclosed information
- ☐ Inefficient workflow
- ☐ Others, please specify.....
- ☐ Investment Consultant:
- ☐ Conducting personal trades through the clients' accounts and the trades cause loss to the account holder
- ☐ Failing to comply with a client's instruction
- ☐ Solicitation to purchase securities causing a loss of money
- ☐ Others, please specify.....
- ☐ Others, please specify:

8. Complaints that Complainant has taken

- ☐ Never complain this matter to the SEC
- ☐ Have complained this matter to the SEC on date...../...../..... ☐ could not remember
- ☐ have never been responded
- ☐ have been responded
- ☐ Have complained this matter to other agencies including
-

9. Complaint's details

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

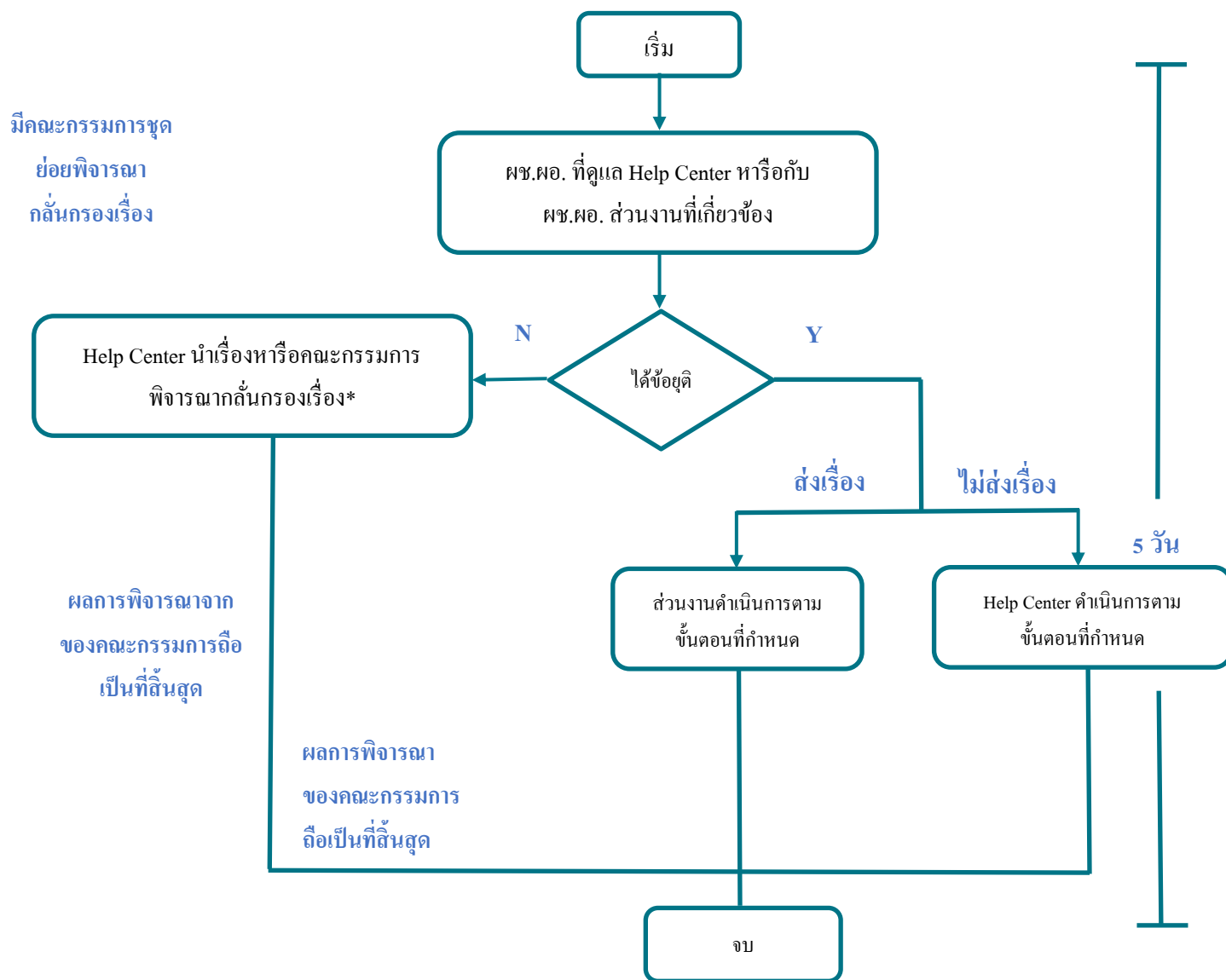
.....

complainant

Date/...../.....

ภาคผนวก 4

Workflow การดำเนินการเรื่องร้องเรียนของ Help Center²



² บันทึกที่ 38/2558 ลงวันที่ 30 กันยายน 2558 เรื่อง เอกสารข้อเสนอแนะจากคณะทำงาน Case Management