



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้กำหนดทิศทาง วางกรอบการดำเนินงาน การป้องกัน และปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณของส่วนราชการให้สอดคล้อง กับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ รวมถึง แผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นการขับเคลื่อน การป้องกันและปราบปรามการทุจริต การสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาลในการบริหารราชการแผ่นดิน ของหน่วยงานภาครัฐ ความโปร่งใสที่ใช้ในการบริหารองค์กร คือ การสร้างความเปิดเผย เปิดโอกาส ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารด้วยวิธีการต่าง ๆ มีการสื่อสาร การแสดงความรับผิดชอบ พร้อมรับการตรวจสอบ รวมทั้งมีกระบวนการติดตามและประเมินผล อันเป็นที่ยอมรับว่าเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ปัจจุบัน ทุกภาคส่วนของสังคมต่างให้ความสำคัญกับธรรมาภิบาล มาตรฐานความโปร่งใส ว่าเป็นมาตรการกลไกสำคัญ ที่จะช่วยป้องกันแก้ไขปัญหาการทุจริต ช่วยให้หน่วยงานองค์กรและเจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้ปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบตระหนักในการใช้อำนาจตามหน้าที่ของตนอย่างมีคุณธรรมจรรยาบรรณ ปฏิบัติภารกิจ หรือบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมจากประชาสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำหรับใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้าง การมีส่วนร่วมในด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ	๑
- วัตถุประสงค์	๑
- คำจำกัดความ	๑
- ขอบเขต	๒
- หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
ช่องทางในการร้องเรียน	๓
หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน	๕
ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๗
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๘
มาตรฐานการปฏิบัติงาน	๙
ระบบติดตามประเมินผล	๑๐
ภาคผนวก	๑๑
- แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน	๑๒
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒	๑๔
- หนังสือเรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการและสอบสวน เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	๒๔
- หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา	๒๗

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้เข้าร่วมโครงการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานมากขึ้น จึงได้กำหนดหลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ขึ้น ดังนี้

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางปฏิบัติงานตามมาตรฐานการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถถ่ายทอดให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓. เพื่อเป็นแนวทางบุคคลภายนอกในการร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือเฝ้าระวังที่เกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมการปกครอง ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน

คำจำกัดความ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งได้รับความเสียหายจากการกระทำทุจริตของเจ้าหน้าที่ และได้ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

การจัดการเรื่องร้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับแจ้งจากผู้ร้องเรียน

ทุจริต หมายถึง เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเอง

ประพจน์มิชอบ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่ง ใน ตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของราชการ ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม

สอศ. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ขอบเขต

๑. กระบวนการจัดทำระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพจน์มิชอบ เพื่อใช้เป็นศูนย์กลาง ในการรับเรื่องร้องเรียน
๒. เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ ในสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. กลุ่มงานจริยธรรม สำนักอำนวยการ
 - ๑.๑ พิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับสอศ.หรือไม่
 - ๑.๒ ส่งต่อให้ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอน
 - ๑.๓ ดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ
 - ๑.๔ รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน เฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียนและรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบต่อไป
๒. ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๑ ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ๒.๒ ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานจริยธรรมรับทราบ

ช่องทางในการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

๑. ติดต่อด้วยตนเอง ที่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
๒. จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จ่าหน้าซองถึง เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.) ๓๑๙ ถนนราชดำเนินนอก เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
๓. โทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๒๘๑-๕๕๕๕ ต่อ ๑๘๐๐ (กลุ่มงานจริยธรรม)
๔. E-mail: Saraban@vec.mail.go.th
๕. Facebook: ประชาสัมพันธ์ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
<https://www.facebook.com/pr.vec.fanpage>
๖. Website: <https://anticorrupt.vec.go.th>

ขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียนการทุจริตผ่านเว็บไซต์

- เข้าไปที่หน้าเว็บไซต์หลัก <https://www.vec.go.th/>
- เลือกเมนู หัวข้อ ITAVec > ร้องเรียนการทุจริต



- เมื่อเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ช่องทางการร้องเรียน เลื่อนลงมาด้านล่าง คลิกปุ่ม แจ้งเรื่องร้องเรียน

ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สอศ. หน้าแรก ร้องเรียนการทุจริต ติดตามเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบการติดตามเรื่องร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริต
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตโดยผู้ปฏิบัติงานต่อต้านการทุจริต ดังนี้

1. เว็บไซต์ <http://anticorrupt.vec.go.th/>
2. หมายเลขอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) : sarabon@vec.mail.go.th
3. สำนักงานที่ปรึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา 319 ถนนราชดำเนินนอก แขวงห้วยดิน เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
4. ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ กลุ่มงานจริยธรรม สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

นโยบายคุ้มครองข้อมูลผู้แจ้งเบาะแส สอศ.

แจ้งเรื่องร้องเรียน

ติดตามเรื่องร้องเรียน

© 2025 Office of Vocational Education Commission, Thailand. All rights reserved

- กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน

ระบบรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต สอศ. หน้าแรก ร้องเรียนการทุจริต ติดตามเรื่องร้องเรียน ตรวจสอบการติดตามเรื่องร้องเรียน

แจ้งเรื่องร้องเรียน หน้าแรก / แจ้งเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

หมายเหตุ : ขอความกรุณาให้ท่านกรอกข้อมูลให้ครบทุกช่อง

ชื่อผู้แจ้ง * ปกปิดตัวตน เปิดแสดงตัวตน

อีเมล *

เบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ *

ประเภทของเรื่องร้องเรียน *

เรื่องร้องเรียน

ประเภทเรื่องร้องเรียน *

หัวข้อเรื่อง *

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน *

บุคคล/หน่วยงานที่ถือการร้องเรียน *

เอกสารประกอบการร้องเรียน

เฉพาะไฟล์รูปภาพ JPG / PNG / GIF

หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

๑. เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ในเรื่องดังต่อไปนี้

- ๑.๑ กระทำคามผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ
- ๑.๒ ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- ๑.๓ ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- ๑.๔ กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒. เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะสร้างกระแสข่าวที่ก่อความเสียหายแก่บุคคลอื่นหรือสำนักงาน

๓. เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง

๔. ข้อร้องเรียนต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๑ ข้อมูลของผู้ร้องเรียน

- ชื่อ-นามสกุล
- หมายเลขโทรศัพท์ (จำเป็นต้องระบุ)
- E-mail Address (จำเป็นต้องระบุ)

๔.๒ ข้อมูลของผู้ถูกร้องเรียน

- ชื่อ-นามสกุลของผู้ถูกร้องเรียน หรือหน่วยงานที่ต้องการร้องเรียน (จำเป็นต้องระบุ)
 - การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียนหรือพฤติกรรมตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว ซึ่งมีความชัดเจนและเป็นข้อมูลจริง (จำเป็นต้องระบุ)

- ประเภทเรื่องที่ต้องการร้องเรียน (จำเป็นต้องระบุ)
- แนบเอกสารหรือหลักฐานประกอบการร้องเรียน (จำเป็นต้องระบุ)

หมายเหตุ : กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายการที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๕. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖. เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะ ดังต่อไปนี้

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อ ๔ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

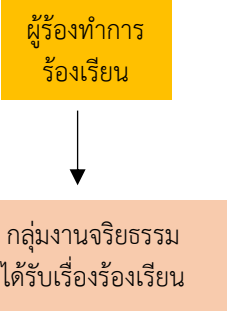
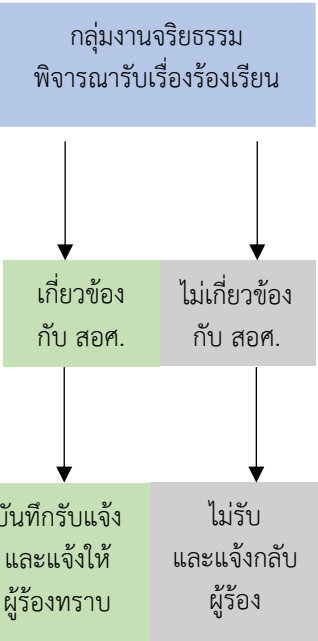
๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

๖.๕ เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

๖.๖ เรื่องร้องเรียนที่สำนักอำนวยการได้ดำเนินการตามระเบียบข้อบังคับ ในเรื่องวินัย การลงโทษ และการร้องทุกข์ หรือเรื่องที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบได้รับไว้พิจารณา หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณา หรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ไม่มีค่าธรรมเนียม)

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ทุกวัน	<p>เมื่อผู้ร้องเรียนพบเห็นการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ สอศ. ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ติดต่อด้วยตนเอง ๒. จดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน ๓. โทรศัพท์ ๔. E-Mail ๕. Facebook ๖. Website 	กลุ่มงานจริยธรรม	แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
	ภายใน ๗ วัน	<p>กลุ่มงานจริยธรรมพิจารณาเรื่องร้องเรียนว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับ สอศ. หรือไม่</p> <ol style="list-style-type: none"> ๑. ในกรณีที่ไม่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จะไม่รับเรื่องร้องเรียนและแจ้งกลับผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ๒. กรณีที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กลุ่มงานจริยธรรมจะบันทึกเรื่องร้องเรียนลงในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนตามเอกสารแนบท้าย โดยการกรอกแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน ควรถามชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน ชื่อ และสังกัดหน่วยงานของผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียน หากต้องการปกปิดชื่อขอให้ระบุไว้ และจะต้องรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัดและแจ้งกลับให้ผู้ร้องเรียนทราบ 	กลุ่มงานจริยธรรม	แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #c8e6c9; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">บันทึกรับแจ้งและแจ้งให้ผู้ร้องทราบ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> <div style="background-color: #f44336; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน</div> </div>	ภายใน ๓๐ - ๔๕ วัน	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนของระเบียบ ข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี นั้น เช่น ดำเนินการทางวินัย ดำเนินคดีอาญา หรือความผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียน
<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #e91e63; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>	ภายใน ๗ วัน	เมื่อได้มีการจัดการเรื่องร้องเรียนเรียบร้อยแล้ว ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องจะส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานจริยธรรมรับทราบ	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง	รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #4caf50; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>	ภายใน ๗ วัน	กลุ่มงานจริยธรรมดำเนินการแจ้งข้อมูลผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ ภายใน ๗ วันหลังจากได้รับแจ้งจากผู้ดำเนินการ	กลุ่มงานจริยธรรม	รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน
<div style="text-align: center;"> <div style="background-color: #ffc107; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน</div> </div>	ทุกปีงบประมาณ	กลุ่มงานจริยธรรม รวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน เฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียนและรายงานต่อผู้อำนวยการเพื่อทราบต่อไป	กลุ่มงานจริยธรรม	รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน

หมายเหตุ ๑) ระยะเวลาดำเนินการทั้งหมด ไม่เกิน ๖๖ วัน หลังจากกลุ่มงานจริยธรรมได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน และ ๒) หากระยะเวลาดำเนินการทั้งหมดเกิน ๖๖ วันให้กลุ่มงานจริยธรรมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ

มาตรฐานการปฏิบัติงาน

กิจกรรม/ขั้นตอน	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ระยะเวลาการดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ
๑. พิจารณาการรับเรื่องร้องเรียน	สามารถพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ สอศ. หรือไม่ และจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการได้ถูกต้อง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด	ภายใน ๗ วัน	กลุ่มงานจริยธรรม
๒. แจ้งผลการพิจารณาให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบ	สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนได้ภายในเวลา ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา	ภายใน ๗ วัน	กลุ่มงานจริยธรรม
๓. ดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณี	สามารถดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนของระเบียบข้อบังคับ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องตามสมควรแก่กรณีนั้น ได้ภายใน ๓๐ - ๔๕ วัน	ภายใน ๓๐ - ๔๕ วัน	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
๔. ส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน	สามารถส่งรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้กลุ่มงานจริยธรรมรับทราบภายใน ๗ วัน	ภายใน ๗ วัน	ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
๕. แจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนรับทราบ	ผู้ร้องเรียนได้ทราบผลการจัดการภายใน ๗ วัน	ภายใน ๗ วัน	กลุ่มงานจริยธรรม
๖. รวบรวมและสรุปรายงานเรื่องร้องเรียน	สามารถรวบรวมและสรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนเป็นรายเดือน เฉพาะเดือนที่มีการร้องเรียน และรายงานต่อผู้อำนวยการ	ทุกปีงบประมาณ	กลุ่มงานจริยธรรม

ระบบติดตามประเมินผล

ตัวชี้วัด	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	ความถี่ในการประเมิน			วิธีการประเมิน
		รายเดือน	ราย ๖ เดือน	รายปี	
๑. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนจัดส่งให้แก่ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง	พิจารณาจากหนังสือที่จัดส่งเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ดำเนินการที่เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง		✓		ตรวจสอบจากการรายงานผลการดำเนินการที่มีการจัดส่งผิดพลาด
๒. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งความคืบหน้าให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากหนังสือที่แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๗ วันทำการนับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา	✓			ตรวจสอบจากหนังสือที่แจ้งความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับผลการพิจารณา
๓. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่มีการจัดส่งบันทึกติดตามสถานะการดำเนินการทั้งหมดที่มีการติดตามผลการดำเนินการ	✓			ตรวจสอบจากเรื่องร้องเรียนที่ยังไม่ได้รายงานผลให้กับกลุ่มงานจริยธรรม
๔. ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่สามารถส่งหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องได้ภายในเวลาที่กำหนด	พิจารณาจากเรื่องร้องเรียนที่กลุ่มงานจริยธรรมรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งจากผู้ดำเนินการ		✓		ตรวจสอบจากหนังสือแจ้งผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องทราบได้ภายในเวลา ๗ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งจากผู้ดำเนินการ

ภาคผนวก

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำขอร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการต่อต้านการทุจริตตามข้างต้น เป็นจริงทุกประการ โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน/ร้องทุกข์ (ถ้ามี) ได้แก่

๑)จำนวน.....ชุด

๒)จำนวน.....ชุด

๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นคำร้อง

(.....)

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการกลุ่มงานจริยธรรม

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

หน้า ๑

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี

ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์

พ.ศ. ๒๕๕๒

โดยที่มาตรา ๕๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้บุคคลมีสิทธิเสนอเรื่องร้องทุกข์และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว สมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๑ (๘) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรี จึงวางระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

ข้อ ๓ การจัดการเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการตามกฎหมายให้ส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์แนะนำให้ผู้ร้องทุกข์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนหรือกระบวนการดังกล่าว การร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ร้องทุกข์ตามกฎหมายอื่น

ข้อ ๔ ในระเบียบนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า รวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

“ส่วนราชการ” หมายความว่า ส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอื่นของรัฐที่อยู่ในกำกับของราชการ ฝ่ายบริหาร แต่ไม่รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

“คณะกรรมการประจำกระทรวง” หมายความว่า คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวง ซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง

“ปลัดกระทรวง” หมายความว่า รวมถึงปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีและปลัดทบวง

ข้อ ๕ ให้นายกรัฐมนตรีรักษาการตามระเบียบนี้

หมวด ๑

คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ข้อ ๖ ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง เรียกว่า “คณะกรรมการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์” ประกอบด้วย

(๑) รองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นประธานกรรมการ

(๒) รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีคนหนึ่งซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมาย เป็นรองประธานกรรมการ

(๓) กรรมการโดยตำแหน่ง ได้แก่ ปลัดกระทรวงทุกกระทรวง เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา เลขาธิการ ก.พ. เลขาธิการ ก.พ.ร. เลขาธิการคณะรัฐมนตรี ผู้อำนวยการสำนักงบประมาณ อัยการสูงสุด และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

(๔) กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจำนวนสามคน ซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนด้านละหนึ่งคน

ให้ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นกรรมการและเลขานุการ และอธิบดีกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และผู้อำนวยการสำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ข้อ ๗ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปี

ในกรณีที่กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิพ้นจากตำแหน่งก่อนวาระ ให้ผู้ได้รับแต่งตั้งแทนตำแหน่งที่ว่างอยู่ในตำแหน่งเท่ากับวาระที่เหลืออยู่ของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้แต่งตั้งไว้แล้ว

เมื่อครบกำหนดตามวาระในวาระหนึ่ง หากยังมีได้มีการแต่งตั้งกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิขึ้นใหม่ ให้กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งพ้นจากตำแหน่งตามวาระนั้น อยู่ในตำแหน่งเพื่อดำเนินงานต่อไปจนกว่ากรรมการผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งได้รับแต่งตั้งใหม่เข้ารับหน้าที่

ข้อ ๘ นอกจากการพ้นจากตำแหน่งตามวาระ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ พ้นจากตำแหน่งเมื่อ

(๑) ตาย

(๒) ลาออก

(๓) คณะรัฐมนตรีให้ออก เพราะบกพร่องต่อหน้าที่ มีความประพฤติเสื่อมเสีย หรือหย่อนความสามารถ

(๔) เป็นคนไร้ความสามารถหรือคนเสมือนไร้ความสามารถ

(๕) ได้รับความยินยอมจากคณะรัฐมนตรีให้พ้นจากตำแหน่งโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

ข้อ ๙ ให้คณะกรรมการมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) เสนอนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงาน โครงการ และวงเงินค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการ

(๓) วินิจฉัยเรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใด

(๔) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๕) รายงานผลการสั่งการของนายกรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่นายกรัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่มีการปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๖) จัดให้มีระบบข้อมูลการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อให้ส่วนราชการสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว

(๗) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

(๘) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

(๙) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการและอำนาจหน้าที่อื่นตามระเบียบนี้

(๑๐) ออกระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้

(๑๑) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรีมอบหมาย

ข้อ ๑๐ การประชุมคณะกรรมการต้องมีกรรมการมาประชุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนกรรมการทั้งหมดจึงจะเป็นองค์ประชุม

กรณีที่ประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้รองประธานกรรมการเป็นประธานในที่ประชุม ถ้ารองประธานกรรมการไม่มาประชุมหรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งเป็นประธานในที่ประชุม

การวินิจฉัยชี้ขาดของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีเสียงหนึ่งในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มขึ้นอีกเสียงหนึ่งเป็นเสียงชี้ขาด

การประชุมคณะกรรมการที่คณะกรรมการแต่งตั้งให้นำวรรคหนึ่ง วรรคสอง และวรรคสามมาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๑ ให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทำหน้าที่สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการรับผิดชอบงานธุรการ งานประชุม การศึกษาหาข้อมูล และกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานของคณะกรรมการ รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๒ ให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกระทรวงหรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงเป็นประธานกรรมการ อธิบดีและผู้ดำรงตำแหน่งที่เรียกชื่ออย่างอื่นซึ่งมีฐานะเทียบเท่าอธิบดีเป็นกรรมการ และกรรมการซึ่งคณะกรรมการแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนสามคนซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านกฎหมาย สังคมสงเคราะห์ และการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชน ด้านละหนึ่งคน

ให้ประธานกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งข้าราชการในกระทรวง เป็นเลขานุการและผู้ช่วยเลขานุการอีกจำนวนสองคน

วาระการดำรงตำแหน่งและการพ้นจากตำแหน่งของกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิให้นำข้อ ๗ และข้อ ๘ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๓ คณะกรรมการประจำกระทรวงมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) ควบคุม อำนาจการ ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวง ให้เป็นไปตามนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่คณะรัฐมนตรีเห็นชอบตามข้อ ๕ (๑)

(๒) วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการภายในกระทรวงตามระเบียบนี้

(๓) มีหนังสือสอบถามหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีหนังสือชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐหรือของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง หรือให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องส่งวัตถุ เอกสาร หรือพยานหลักฐานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือส่งผู้แทนหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของรัฐนั้น มาชี้แจงข้อเท็จจริงหรือให้ความเห็นประกอบการพิจารณาได้

(๔) รายงานผลการสั่งการของรัฐมนตรีตามระเบียบนี้ พร้อมทั้งเสนอวิธีการที่รัฐมนตรีควรสั่งการต่อไปในกรณีที่การปฏิบัติงานยังไม่เป็นผล

(๕) แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานตามที่คณะกรรมการประจำกระทรวงมอบหมาย

(๖) พิจารณาวินิจฉัยปัญหาเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ระหว่างส่วนราชการภายในกระทรวง

(๗) ปฏิบัติการอื่นใดตามระเบียบนี้หรือตามที่คณะกรรมการมอบหมาย

ข้อ ๑๔ การประชุมคณะกรรมการประจำกระทรวงและคณะกรรมการ ที่คณะกรรมการประจำกระทรวงแต่งตั้งให้นำข้อ ๑๐ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ข้อ ๑๕ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวง ให้ทำเป็นหนังสือและต้องระบุ

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) เหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ข้อเท็จจริงของเรื่องร้องทุกข์

(๔) เหตุผลแห่งคำวินิจฉัย

หน้า ๖

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

(๕) ข้อเสนอแนะต่อนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาลหรือรัฐมนตรีแล้วแต่กรณี เพื่อสั่งการตามข้อเสนอแนะนั้น ซึ่งต้องระบุให้ชัดเจนว่านายกรัฐมนตรี หรือรัฐมนตรีควรจะสั่งการในเรื่องใดว่าอย่างไร พร้อมทั้งให้เหตุผลในการสั่งการด้วย

คำวินิจฉัยตามวรรคหนึ่ง ให้ลงลายมือชื่อประธานกรรมการหรือประธานกรรมการประจำกระทรวงที่วินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์นั้น

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนราชการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระเบียบนี้ ต่อคณะกรรมการทุกปี ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกำหนด ในการนี้ส่วนราชการจะมีข้อเสนอใดประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการด้วยก็ได้

ข้อ ๑๗ ให้อนุกรรมการตามข้อ ๘ (๘) และข้อ ๑๓ (๕) ได้รับค่าตอบแทนการปฏิบัติงานเป็นเงินสมนาคุณ โดยทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

หมวด ๒

การเสนอและการรับคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑

การเสนอคำร้องทุกข์

ข้อ ๑๘ ผู้ใดได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้

ข้อ ๑๙ ผู้ร้องทุกข์จะต้องร้องทุกข์ด้วยตนเอง เว้นแต่ผู้ร้องทุกข์เจ็บป่วยหรือไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้เพราะเหตุจำเป็นอื่น ผู้ร้องทุกข์จะมอบฉันทะให้ผู้อื่นร้องทุกข์แทนก็ได้

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ตกอยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถร้องทุกข์ด้วยตนเองได้และไม่สามารถมอบฉันทะให้ผู้ใดร้องทุกข์แทนได้ ให้ผู้บุพการี ผู้สืบสันดาน สามี ภริยาหรือผู้มีส่วนได้เสียเป็นผู้จัดการร้องทุกข์แทนได้

ข้อ ๒๐ คำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและมีรายการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องทุกข์

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องทุกข์ พร้อมทั้งข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องทุกข์ และคำขอให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์หรือผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนตามข้อ ๑๕ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องทุกข์ไปด้วย

คำร้องทุกข์ใดมีรายการไม่ครบตามวรรคหนึ่ง หรือไม่ชัดเจน หรือไม่อาจเข้าใจได้ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องทุกข์เพื่อดำเนินการแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์นั้นให้ถูกต้อง

หากผู้ร้องทุกข์ประสงค์จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ จะต้องระบุในคำร้องทุกข์ให้ชัดเจนว่าผู้ร้องทุกข์ประสงค์ให้มีการดำเนินการอย่างไรพร้อมด้วยเหตุผลสนับสนุนที่แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นและรีบด่วนในการบรรเทาความเดือดร้อนที่จะเกิดขึ้นแก่ผู้ร้องทุกข์โดยชัดเจน

ในกรณียื่นคำร้องทุกข์แทน ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์เห็นว่ามีความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องทุกข์จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะหรือผู้จัดการแทนแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องทุกข์แทนก็ได้

ข้อ ๒๑ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มีเหตุจำเป็นไม่สามารถทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือได้ อาจแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ก็ได้

ในการนี้ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์บันทึกถึงเหตุแห่งความจำเป็นที่ผู้ร้องทุกข์จำเป็นต้องแจ้งด้วยวาจาไว้ด้วย หลังจากนั้นให้บันทึกการร้องทุกข์โดยให้มีรายการหรือเอกสารแนบตามข้อ ๒๐ และวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ พร้อมกับให้ดำเนินการลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ ลายมือชื่อผู้รับคำร้องทุกข์ และให้นำข้อ ๒๔ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การรับคำร้องทุกข์ทางโทรศัพท์ให้ผู้ร้องทุกข์ลงลายมือชื่อในโอกาสแรกที่จะทำได้

ข้อ ๒๒ การเสนอคำร้องทุกข์ ให้กระทำดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการ

(๒) ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือ

(๓) กระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ ๒๓ การจัดการเรื่องราร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ ที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้น

ส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๔ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน

ใบรับคำร้องทุกข์จะต้องมีข้อความแสดงถึงวันเดือนปีที่รับคำร้องทุกข์ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๕ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องทุกข์ที่เสนอมาตามข้อ ๒๒ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนด ภายในสิบห้าวันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

หมวด ๓ การพิจารณาคำร้องทุกข์

ส่วนที่ ๑ บททั่วไป

ข้อ ๒๖ ในกรณีที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงเห็นว่า ตามกฎหมาย ไม่อาจปลดปล่อยทุกข์ของผู้ร้องทุกข์ตามที่ร้องขอได้ แต่สมควรแก้ไขเยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์ โดยวิธีการอื่น คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงอาจกำหนดแนวทางการแก้ไข ตามความเหมาะสมภายใต้อำนาจหน้าที่ของส่วนราชการได้

ข้อ ๒๗ ผู้ร้องทุกข์จะถอนคำร้องทุกข์ทั้งหมดหรือบางส่วนเมื่อใดก็ได้

การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์ แต่ถ้าผู้ร้องทุกข์ ถอนคำร้องทุกข์ด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการบันทึกไว้และให้ผู้ร้องทุกข์ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

หน้า ๘

เล่ม ๑๒๖ ตอนพิเศษ ๑๗๕ ง

ราชกิจจานุเบกษา

๑๔ ธันวาคม ๒๕๕๒

การถอนคำร้องทุกข์ตามวรรคหนึ่งอาจกระทำตามที่กำหนดในข้อ ๒๒ ก็ได้

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณา สำหรับคำร้องทุกข์ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองประโยชน์สาธารณะ หรือคำร้องทุกข์ ที่การพิจารณาต่อไปจะเป็นประโยชน์แก่ส่วนรวม ส่วนราชการจะดำเนินการต่อไป ตามอำนาจหน้าที่ก็ได้

ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องทุกข์เห็นว่าคำร้องทุกข์ที่รับไว้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการอื่น ให้ส่งคำร้องทุกข์นั้นไปยังส่วนราชการอื่นที่มีอำนาจหน้าที่เพื่อดำเนินการต่อไป

ในกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในกระทรวงเดียวกัน ให้เสนอเรื่องให้คณะกรรมการประจำกระทรวงเป็นผู้ชี้ขาด แต่หากเป็นกรณีที่มีปัญหาว่าคำร้องทุกข์อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดต่างกระทรวงกัน ให้คณะกรรมการเป็นผู้ชี้ขาด

ส่วนที่ ๒

การดำเนินการพิจารณาคำร้องทุกข์

ข้อ ๒๙ คำร้องทุกข์ที่เสนอต่อส่วนราชการตามข้อ ๒๒ แล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ ผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ลงทะเบียนคำร้องทุกข์ในสารบบการพิจารณา แล้วตรวจคำร้องทุกข์ในเบื้องต้น ถ้าเห็นว่าเป็นคำร้องทุกข์ที่สมบูรณ์ครบถ้วนให้รีบดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ หากไม่สามารถดำเนินการได้ให้เสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไปตามข้อ ๓๓ ถ้าเห็นว่าคำร้องทุกข์นั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าจะด้วยเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการแนะนำให้ผู้ร้องทุกข์แก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นคำร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ หรือผู้ร้องทุกข์ไม่แก้ไขคำร้องทุกข์ภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอคำร้องทุกข์ดังกล่าวต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์เท่าที่จะสามารถกระทำได้

ข้อ ๓๐ ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์ได้ขอให้พิจารณาใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ตามข้อ ๒๐ วรรคสาม เมื่อส่วนราชการที่รับคำร้องทุกข์เห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราว เพื่อบรรเทาทุกข์ก็ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ โดยคำนึงถึงสิทธิของผู้ร้องทุกข์ ประโยชน์ส่วนรวมของราชการ และความเสียหายที่ผู้ร้องทุกข์จะได้รับหากไม่ได้รับการใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์

ในกรณีที่ผู้ร้องทุกข์มิได้ขอให้ใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ถ้าเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้ทำการสอบสวนเบื้องต้นแล้วเห็นว่า มีเหตุสมควรที่จะใช้วิธีการชั่วคราวเพื่อบรรเทาทุกข์ ให้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาคำร้องทุกข์ เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ต้องพิจารณาพยานหลักฐานที่ตนเห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริง ในการนี้ให้รวมถึงการดำเนินการดังต่อไปนี้

(๑) แสวงหาพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง

(๒) รับฟังพยานหลักฐาน คำชี้แจง หรือความเห็นของผู้ร้องทุกข์ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และความเห็นของพยานผู้เชี่ยวชาญ เว้นแต่เห็นว่าเป็นเรื่องไม่จำเป็น ฟุ่มเฟือย หรือเป็นการประวิงเวลา

(๓) ขอให้ผู้ครอบครองเอกสารส่งเอกสารที่เกี่ยวข้อง

(๔) ออกไปตรวจสถานที่

ข้อ ๓๒ ถ้าผู้ร้องทุกข์ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ส่วนราชการให้มาให้ถ้อยคำหรือแสดงพยานหลักฐานแล้ว ไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งนั้นภายในระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ส่วนราชการกำหนด โดยไม่มีเหตุผลอันสมควร ส่วนราชการจะสั่งให้จำหน่ายคำร้องทุกข์ออกจากสารบบการพิจารณาเสียก็ได้

ข้อ ๓๓ เมื่อเจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ได้พิจารณาคำร้องทุกข์และรวบรวมข้อเท็จจริงต่าง ๆ ตามความจำเป็นและสมควรแล้ว เห็นว่าไม่อาจดำเนินการได้ตามข้อ ๒๕ ให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับผิดชอบคำร้องทุกข์ทำบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนราชการ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

(๑) สรุปข้อเท็จจริงและข้อกฎหมายพร้อมด้วยเหตุผลให้หัวหน้าส่วนราชการวินิจฉัย

(๒) เสนอความเห็นพร้อมด้วยเหตุผลให้คณะกรรมการหรือคณะกรรมการประจำกระทรวงวินิจฉัยในกรณีที่คำร้องทุกข์ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๒

อภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ

นายกรัฐมนตรี

หนังสือเรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ
สอบสวน เรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย



ที่ นร 0206/ว ๔18

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท 10300

๒5 ธันวาคม 2541

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ
และการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน กระทรวง ทบวง กรม

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียน
กล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก
 2. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ค่วนมาก ที่ มท 0208.3/9125
ลงวันที่ 1 กรกฎาคม 2541
 3. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 0709.2/580
ลงวันที่ 4 พฤศจิกายน 2541
 4. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร 0601/2565
ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2540

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราร้องกล่าวโทษ
ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน 2 ฉบับ และคำสั่งนายค
รัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ จำนวน 1 ฉบับ ตามสิ่งที่
ส่งมาด้วย 1

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายค
รัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและ
การสอบสวนเรื่องราร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมา
นานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ใน

/ฉบับเดียว ...

- 2 -

ฉบับเดียวกัน โดยมีความสอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมในการถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ. และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็นดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวโดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

1. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น
2. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ
3. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร
4. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวน ไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน
5. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

6. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539
จึงขอเสนอคณะกรรมการพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะกรรมการได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2541 ลงมติว่า

1. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติคณะกรรมการเมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2496 เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะกรรมการเมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2502 เรื่อง บัตรสนเท่ห์ ทั้ง 3 ฉบับ

2. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการเสนอ โดยปรับปรุงข้อ 5 เป็นว่า “ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น” และให้ส่วนราชการถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา/จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



(นายวิชญ์ เกรืองาม)

เลขาธิการคณะกรรมการ

25 S.A. 2541

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร. 2801445

โทรสาร 2801446, 2824045

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ “บัตรสนเท่ห์” ไว้พิจารณา

หลักปฏิบัติในการที่จะรับ“บัตรสนเท่ห์”ไว้พิจารณา

จากสถิติที่ศูนย์ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ทำไว้เกี่ยวกับเรื่องที่หน่วยราชการ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณา ปรากฏว่ามีมูลเป็นความจริงเพียง 30% และยังคงก่อให้เกิดผลเสียหาย ตามมาอีกหลายประการ กล่าวคือ

1. เปิดโอกาสให้มีการกลั่นแกล้งกันได้
2. ทำให้ราชการต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการสืบสวน
3. ราชการต้องเสียกำลังเจ้าหน้าที่ไปทำการสืบสวน
4. ทำให้เจ้าหน้าที่ที่ตั้งใจปฏิบัติงานเสียกำลังใจในการปฏิบัติงาน
5. เจ้าหน้าที่ที่ไม่กล้าตัดสินใจในการปฏิบัติงานโดยเด็ดขาด เพราะกลัวถูกบัตรสนเท่ห์
6. เป็นการสนับสนุนให้ผู้ร้องเรียนเป็นคนขลาด ไม่กล้าแสดงความจริง

ดังนั้น ด้วยเหตุดังกล่าว คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติวางแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาถือเป็น **หลักปฏิบัติในการที่จะรับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณาว่า** เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย ในเบื้องต้น ให้ผู้บังคับบัญชาถือเรื่องนั้นไว้เป็นความลับทางราชการ และถ้าหากบัตรสนเท่ห์รายใด **ได้ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน** ก็ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา (หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว. 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541) ขณะเดียวกัน ก.พ. ก็ได้มีมติขอความร่วมมือเกี่ยวกับเรื่องวิธีการปฏิบัติก่อนการดำเนินการทางวินัย ไว้ว่า ในกรณีที่มีการกล่าวหาข้าราชการกระทำความผิด โดยไม่ปรากฏตัวผู้กล่าวหา ก็ให้ผู้บังคับบัญชาถือปฏิบัติตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีที่ นร 0206/ว. 218 ลงวันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2541 กล่าวคือ ให้ผู้บังคับบัญชารับบัตรสนเท่ห์ไว้พิจารณา เฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้งตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น และในกรณีที่ รับบัตรสนเท่ห์ ไว้พิจารณาก็ให้ผู้บังคับบัญชารับดำเนินการสืบสวน (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่นร 1011/ว.19 ลงวันที่ 14 กรกฎาคม 2547)

สำนักงานกฎหมายและตรวจสอบ สำนักงานอธิการบดี สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

ข้อ 1. บัตรสนเท่ห์จะต้องระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หลักเกณฑ์ข้อนี้ ผู้ร้องเรียนจะต้องชี้เบาะแส โดยระบุให้เห็นถึงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่ร้องเรียนมา ให้ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ว่ามีพยานหลักฐานใดบ้าง ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุก็ได้ ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาว่า เรื่องที่กล่าวหาข้าราชการกระทำความผิดวินัยนั้นมีเหตุผลหรือมีพฤติการณ์เชื่อมโยงพอที่จะเชื่อในเบื้องต้นได้หรือไม่เพียงใดว่าข้อกล่าวหาควรจะเป็นเช่นนั้น

ข้อ 2. บัตรสนเท่ห์จะต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน หลักเกณฑ์ข้อนี้ผู้ร้องเรียนจะต้องระบุให้เห็นถึงชื่อพยานบุคคลว่ามีใคร เป็นใครบ้าง เพื่อที่ผู้บังคับบัญชาจะได้พิจารณาเชิญมาให้ถ้อยคำซักถามหาข้อเท็จจริง ซึ่งพยานบุคคลที่ระบุมานี้ควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ถูกกล่าวหากระทำความผิดวินัยด้วย

