



สำนักงาน ป.ย.ป.
Strategic Transformation Office

คู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน
การทุจริตและประพฤติมิชอบ

สำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ
ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง
(สำนักงาน ป.ย.ป.)

คู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยสำนักงานขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ยุทธศาสตร์ชาติ และการสร้างความสามัคคีปรองดอง (สำนักงาน ป.ย.ป.) ได้จัดตั้งศูนย์ส่งเสริมจริยธรรมและต่อต้านการทุจริต (ศจท.) เพื่อเป็นการส่งเสริมการสร้างคุณธรรมจริยธรรม วินัย ธรรมาภิบาล และการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปในทิศทางที่ดี โดยการจัดตั้งดังกล่าวสอดคล้อง และเป็นไปตาม มาตรา ๗๖ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติ มาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ ระเบียบคณะกรรมการมาตรฐานทางจริยธรรมว่าด้วยหลักเกณฑ์การจัดทำ ประมวลจริยธรรม ข้อกำหนดจริยธรรมและกระบวนการรักษาจริยธรรมของหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๖๓ และข้อกำหนดว่าด้วยกระบวนการรักษาจริยธรรม : กลไกและการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๔

ในการนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนให้การบริหารงานด้านการรับเรื่องร้องเรียนเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ การฝ่าฝืนจริยธรรม หรือข้อกล่าวหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. ซึ่งเป็น หนึ่งในหน้าที่ที่ ศจท. ต้องรับผิดชอบ ให้มีการดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อันจะเป็นประโยชน์ต่อ หน่วยงานภาครัฐในการเสริมสร้างธรรมาภิบาลและต่อต้านการทุจริตดังกล่าว ดังนั้น ศจท. จึงได้จัดทำคู่มือ การปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับให้ผู้ปฏิบัติงานการจัดการ เรื่องร้องเรียนฯ ใช้เป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาของประชาชนผู้ร้องเรียนให้บรรลุตามความประสงค์และรับทราบข้อเท็จจริง อย่างโปร่งใสโดยเร็ว

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ศจท. มีกรอบแนวทางที่ชัดเจนเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน มีมาตรฐาน บริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

๒.๒ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ศจท. ซึ่งมีแนวทาง การปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๒.๓ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ ทราบถึงกระบวนการและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ ศจท.

๓. หลักเกณฑ์ในการร้องเรียน

๓.๑ ระบุรายละเอียด ชื่อ - นามสกุล อีเมล และเบอร์โทรศัพท์จริงของผู้ร้องเรียน ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถติดต่อกลับเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้

๓.๒ ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ประกอบเรื่องร้องเรียนที่ปรากฏอย่างชัดเจน ว่ามีมูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้ง และเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๓.๓ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๔ เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักงาน ป.ย.ป. เนื่องจากการปฏิบัติตนหรือปฏิบัติหน้าที่ในด้านความไม่เป็นธรรมในการให้บริการ การกระทำที่เป็นการทุจริตหรือฉ้อโกง ขาดความโปร่งใส การประพฤตินิชอบต่อหน้าที่ และการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองและผู้อื่น

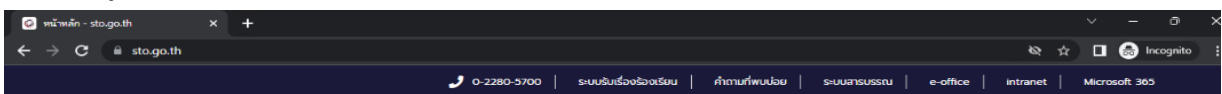
๓.๕ เรื่องร้องเรียนต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้น อันเกิดจากความรู้สึกส่วนตัวหรือเป็นการกลั่นแกล้ง ทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายและเสื่อมเสียชื่อเสียง เพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งต่อตนเองหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

๓.๖ ในกรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องร้องเรียนกลับทั้งหมดหรือในบางส่วน ให้ผู้ร้องเรียนจัดทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องเรียนด้วย หรือในกรณีที่ผู้ร้องเรียนถอนเรื่องกลับด้วยวาจาต่อหน้าเจ้าหน้าที่ใน ศจท. ให้เจ้าหน้าที่ใน ศจท. บันทึกไว้และให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อเพื่อทำเป็นหลักฐานด้วย ทั้งนี้ ขอให้ผู้ร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพในการร้องเรียน

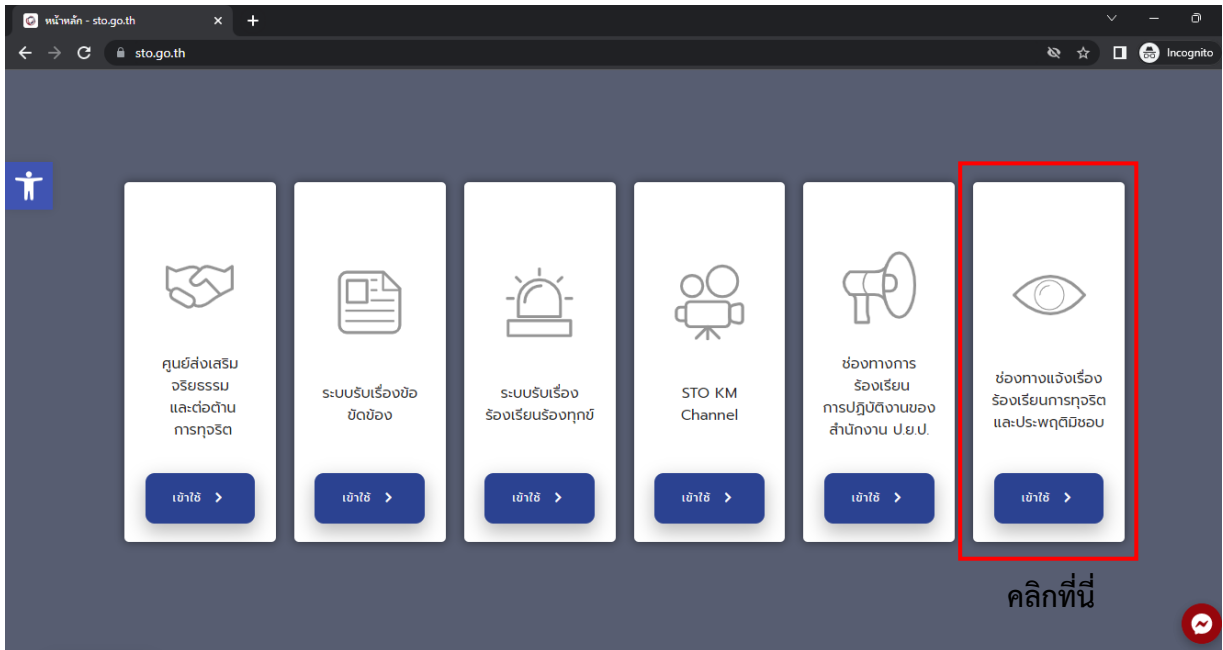
๔. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางเว็บไซต์สำนักงาน ป.ย.ป. ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๔.๑ เข้าสู่เว็บไซต์ <https://sto.go.th/>



๔.๒ เลื่อนเมาท์เพื่อขยับหน้าจอลงมายังแถบคำสั่ง “ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” และกดคลิกเมาท์เพื่อเลือกคำสั่ง



๔.๓ เมื่อคลิกปุ่มคำสั่งแล้วระบบจะนำท่านเข้าสู่หน้าแบบฟอร์มสำหรับกรอกข้อมูลเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงาน ป.ย.ป.

๔.๔ กรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มที่ปรากฏตามรูปด้านล่างนี้

STO | สำนักงาน ป.ย.ป.
Strategic Transformation Office

แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ช่องทางสำหรับแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงาน ป.ย.ป.

worakorn@sto.go.th [สนับสนุน](#)

👤 ไม่ใช้ร่วมกับ

* ระบุว่าเป็นส่วนที่จำเป็น

1. ชื่อ-นามสกุล (ไม่จำเป็นต้องระบุ)
คำตอบของคุณ

2. หมายเลขโทรศัพท์ (ไม่จำเป็นต้องระบุ)
คำตอบของคุณ

3. อีเมล (โปรดระบุ) *
คำตอบของคุณ

4. แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (โปรดระบุ) *
คำตอบของคุณ

ส่ง ล้างแบบฟอร์ม

ทำมาส่งที่สำนักงานใน Google ฟอร์ม

เนื้อหาที่มีได้ถูกสร้างขึ้นหรือปรับปรุงโดย Google หน่วยงานการดูแลสื่อ - อีเมลกำหนดในการให้บริการ - นโยบายความเป็นส่วนตัว

Google ฟอร์ม

- ในหัวข้อที่ ๔.๔ สามารถเลือกกรอกข้อมูลได้ทั้งหมด ๔ ส่วน ดังนี้
- (๑) ชื่อ-นามสกุล: ในหัวข้อนี้ท่านสามารถเลือกไม่ระบุข้อมูลได้
 - (๒) หมายเลขโทรศัพท์: ในหัวข้อนี้ท่านสามารถเลือกไม่ระบุข้อมูลได้
 - (๓) อีเมล: ผู้ร้องเรียนต้องระบุอีเมลสำหรับเป็นช่องทางการตอบกลับในกรณีที่สำนักงาน ป.ย.ป. ต้องการขอข้อมูลเพิ่มเติม หรือเพื่อจัดส่งหนังสือตอบรับคำร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบ
 - (๔) แจ้งข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ: ผู้ร้องเรียนต้องระบุเรื่องที่ต้องการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของบุคลากรในสำนักงาน ป.ย.ป.
- เมื่อกรอกข้อมูลข้างต้นเสร็จสิ้นแล้วให้เลือกกดปุ่ม “ส่ง” เพื่อดำเนินการส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบมายังระบบรับเรื่องของสำนักงาน ป.ย.ป.

๕. แนวทางการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ศจท. รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนทางช่องทาง “ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” ผ่านเว็บไซต์สำนักงาน ป.ย.ป. ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยยึดวัน เดือน ปี ของผู้ร้องเรียน ตามที่แสดงในระบบที่ ศจท. ดึงข้อมูลได้ และจะประมวลผลข้อมูลที่ได้รับในวันถัดไป ใช้เวลาในการดึงข้อมูลและรวบรวมเรื่องร้องเรียน ๑ วัน

๕.๒ พิจารณาเบื้องต้นโดยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุล เบอร์โทรศัพท์ อีเมล เนื้อหาสาระของการร้องเรียน โดยกรณีที่เรื่องร้องเรียนมีความสมบูรณ์ ศจท. จะทำหนังสือตอบรับคำร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ผู้ร้องเรียนได้ส่งเรื่องร้องเรียนมาในระบบ แต่กรณีที่เรื่องร้องเรียนไม่มีความสมบูรณ์นั้น ศจท. จะดำเนินการติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อขอทราบรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมก่อนจะจัดส่งหนังสือตอบรับคำร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนต่อไป

๕.๓ เสนอผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป. พิจารณาสั่งการ โดยใช้ระยะเวลาภายใน ๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนจาก ศจท. เพื่อมอบหมายให้ ศจท. ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ซึ่งมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

(๑) กรณีเรื่องร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. และ เรื่องดังกล่าวมีมูลให้ ศจท. พิจารณาดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

(๒) กรณีเรื่องร้องเรียนมีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. แต่เรื่องดังกล่าวไม่มีมูลให้ ศจท. ดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ ศจท. ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ป.ย.ป. และพบว่าเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ ศจท. ดำเนินการจัดส่งเรื่องร้องเรียนดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ ศจท. ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

๕.๔ ให้ ศจท. พิจารณาถึงขอบเขตของหน้าที่และอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ในการสืบหาข้อเท็จจริงแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

(๑) กรณีที่พิจารณาแล้วพบว่า ศจท. สามารถดำเนินการเองได้ ให้ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด และดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

(๒) กรณีที่พิจารณาแล้วพบว่า อยู่นอกเหนือหน้าที่ที่ ศจท. จะดำเนินการได้หรือต้องการผู้เชี่ยวชาญในด้านกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการสืบหาและสืบสวนเรื่องร้องเรียน ให้พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการสืบสวนดังกล่าว โดย ศจท. ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาและแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ให้แล้วเสร็จภายใน ๓ วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำสั่งจากผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป.

ให้คณะกรรมการฯ ดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงมากน้อยเพียงใด และดำเนินการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับแต่งตั้ง

ทั้งนี้ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหา พิสูจน์ข้อเท็จจริงได้อย่างเป็นธรรม นอกจากนี้ ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดให้ขยายระยะเวลาพิจารณาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน โดยให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย และหากขยายระยะเวลาพิจารณาดังกล่าวแล้ว การพิจารณายังไม่แล้วเสร็จอีก ให้สามารถขยายระยะเวลาพิจารณาเป็นรอบที่ ๒ ออกไปได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน โดยให้พิจารณากำหนดมาตรการที่จะทำให้การพิจารณาแล้วเสร็จโดยเร็วและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๐ วัน นับแต่วันที่ครบกำหนดขยายระยะเวลาพิจารณารอบแรก

๕.๕ เมื่อได้ข้อสรุปของผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงาน ป.ย.ป. เพื่อทราบภายใน ๕ วัน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วต่อไป

๖. การยุติเรื่องร้องเรียน

๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วบรรลุตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนทั้งหมด และทาง ศจท. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วบรรลุตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียนบางส่วน (โดย ศจท. ได้ดำเนินการตามขอบเขตหน้าที่และอำนาจอย่างเต็มที่ หรือได้มีการบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสมแล้ว) และทาง ศจท. แจ้งให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่บรรลุตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน เช่น อยู่นอกเหนือหน้าที่และอำนาจของสำนักงาน ป.ย.ป. หรือได้ส่งเรื่องให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการต่อไป โดยทาง ศจท. ได้ชี้แจงกับผู้ร้องเรียนให้เป็นที่เข้าใจแล้ว

๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่ระงับการพิจารณา เช่น เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาล เรื่องที่กล่าวโทษแต่ไม่มีพยานหลักฐานชัดเจน เรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการถอนเรื่องกลับ รวมถึงเรื่องที่ได้ข้อมูลไม่แน่ชัด ครบถ้วน ขาดความสมบูรณ์ ซึ่งทาง ศจท. ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม แต่ไม่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนตามช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งไว้ได้ภายใน ๕ วัน เป็นต้น โดยทาง ศจท. ได้แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบตามสมควรแก่กรณีแล้ว

๗. ข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๗.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

๗.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๗.๓ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๒

๗.๔ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑

๗.๕ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

๗.๖ กฎ ก.พ.ค.^๑ ว่าด้วยการร้องทุกข์และการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๗.๗ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ ว่ากระทำผิดวินัย

^๑ คณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม หรือ ก.พ.ค. คือ คณะกรรมการที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการพิทักษ์ระบบคุณธรรมในระบบราชการพลเรือนสามัญ โดยให้มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะ ต่อ ก.พ. หรือองค์กรกลางบริหารงานบุคคลอื่น เพื่อจัดให้มีหรือปรับปรุงนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลในส่วนที่เกี่ยวกับการพิทักษ์ระบบคุณธรรม พิจารณาวินิจฉัยอุทธรณ์และเรื่องร้องทุกข์ พิจารณาเรื่องการคุ้มครองระบบคุณธรรม รวมไปถึงการออกกฎ ก.พ.ค. ระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง