



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต
และประพฤตินิสัยของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

โดย

กองกฎหมาย
สำนักงานอธิการบดี
พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างแนวปฏิบัติในการทำงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ทั้งนี้ เพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจในขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสมและชัดเจนในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบร้องทุกข์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

กองกฎหมายจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชฉบับนี้จะทำให้ผู้รับบริการที่ยื่นคำร้องเรียนได้ทราบถึงขั้นตอน วิธีการ และแนวปฏิบัติในการยื่นและพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบได้ ทำให้สามารถยื่นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบที่ถูกต้อง อันเป็นการวางระบบและกลไกในการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรม รวมทั้งเป็นการกำหนดหลักประกันความเป็นธรรมเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียนให้ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อไป

กองกฎหมาย
สำนักงานอธิการบดี

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๕
๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน	๓
๔. นิยามศัพท์	๓
๕. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต	๔
๖. การยื่นข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ	๕
๗. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ	๕
๘. การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัย	๘
๙. ข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษของผู้รับบริการที่มหาวิทยาลัยไม่อาจรับไว้พิจารณาได้	๙
๑๐. ประเภทของข้อร้องเรียน	๙
๑๑. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล	๙
๑๒. แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ	๑๐
ภาคผนวก	๑๒

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และประพฤติมิชอบของมหาวิทาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

๑. หลักการและเหตุผล

๑.๑ ปัญหาการทุจริตในระบบราชการส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ ระบบสังคม ระบบการเมือง การปกครองและการบริหารราชการอย่างมาก แม้หน่วยงานในภาครัฐจะได้กำหนดนโยบายหรือมาตรการต่าง ๆ ในการหยุดยั้งการทุจริต แต่ปัญหาดังกล่าวก็ยังคงดำรงอยู่ทำให้ประเทศไทยมีภาพลักษณ์การทุจริตสูงในสายตาของนานาชาติ โดยผลการจัดอันดับดัชนีชี้วัดภาพลักษณ์คอร์รัปชัน (CPI : Corruption Perceptions Index) ขององค์กรความโปร่งใสระหว่างประเทศหรือ Transparency International (TI) ปี ๒๕๖๐ ประเทศไทยได้คะแนน ๓๗ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ซึ่งอยู่ในอันดับที่ ๙๖ จากการจัดอันดับทั้งหมด ๑๘๐ ประเทศทั่วโลก การแก้ปัญหาการทุจริตจึงเป็นนโยบายเร่งด่วนสำคัญที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญในการแก้ปัญหา

๑.๒ คณะรักษาความสงบแห่งชาติ มีคำสั่งที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบได้กำหนดแนวทาง/มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบ โดยให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ กำหนดมาตรการหรือแนวทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤติมิชอบในส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ โดยมุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบเฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตประพฤติมิชอบได้ ในกรณีที่มีการกล่าวหาหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการหรือมีส่วนร่วมกับการทุจริตประพฤติมิชอบ ทั้งในฐานะตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุน ให้หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้าหน่วยงานของรัฐดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ประกอบกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคล โดยให้บังคับใช้มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

๑.๓ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีต่อสภานิติบัญญัติแห่งชาติ เมื่อวันที่ ๑๒ กันยายน ๒๕๕๗ ข้อ ๑๐ การส่งเสริมการบริหารราชการแผ่นดินที่มีธรรมาภิบาลและการป้องกันปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยจะใช้มาตรการทางกฎหมาย การปลูกฝังค่านิยม คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรักษาคำสัตย์ของความเป็นข้าราชการและความซื่อสัตย์สุจริตควบคู่กับการบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างเคร่งครัด

๑.๔ คณะรัฐมนตรีได้มีมติ เมื่อวันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ เห็นชอบยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ -๒๕๖๔) และให้หน่วยงานภาครัฐแปลงแนวทางและมาตรการตามยุทธศาสตร์ฯ ไปสู่การปฏิบัติโดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติราชการ ๔ ปี และแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. เสนอ โดยให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการโดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี และแผนปฏิรูปประเทศด้านต่างๆ ด้วย

๑.๕ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๓ กำหนดให้รัฐต้องส่งเสริม สนับสนุน และให้ความรู้แก่ประชาชนถึงอันตรายที่เกิดจากการทุจริตและประพฤติมิชอบทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน และจัดให้มีมาตรการและกลไกที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันและขจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบ รวมทั้งกลไกในการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อมีส่วนร่วมในการรณรงค์ให้ความรู้ ต่อต้าน หรือชี้เบาะแส โดยได้รับความคุ้มครองจากรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ

๑.๖ รัฐบาลกำหนดให้การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นนโยบายสำคัญเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการและต้องได้รับการแก้ไขอย่างจริงจัง ซึ่งการดำเนินการที่ให้บังเกิดผลเป็นรูปธรรมต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และภาคประชาชน โดยการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง มีทัศนคติและค่านิยมที่ไม่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชัน การไม่รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดของเจ้าหน้าที่รัฐ การปรับปรุงระบบจัดซื้อจัดจ้าง การแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการ การบริหารราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจและหน่วยงานในกำกับให้มีธรรมาภิบาล ควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนกฎหมายให้มีความทันสมัย และการลงโทษผู้ที่กระทำความผิดอย่างจริงจัง เพื่อให้บุคลากรและภาคประชาสังคมมีจิตสำนึกต่อต้านการทุจริต รวมทั้งมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ จึงได้จัดทำยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ เพื่อเป็นแนวทางการขับเคลื่อนการป้องกันและปราบปรามการทุจริต โดยมุ่งเน้นการปลูกฝังให้คนไทยไม่โกง การป้องกันและการปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบให้เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน

ดังนั้น เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นการเสริมสร้างการบริหารราชการที่มีคุณธรรมความโปร่งใส และต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้ออกประกาศกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัย ตามประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่องแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๑ และประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง แนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๒ และจัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” เพื่อให้เป็นหน่วยงานกลางในการรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษและมีหน้าที่ในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นหน่วยงานภายในกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี จัดตั้งขึ้นตามประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๑ มีหน้าที่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ และจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ รวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยให้มีหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓. สถานที่ตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ที่กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี อาคารวิชาการ ๒ ชั้น ๖ (ส่วนต่อเติม) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ๙/๙ หมู่ ๙ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๔. นิยามศัพท์

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สังกัดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคุณกรณีหรือไม่มีคุณกรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่าการกระทำผิดวินัยอันเนื่องมาจากการทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริตไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัติ นอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ รวมถึงการกระทำผิดจรรยาบรรณตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๕. มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

(๑) มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา และประชาชน สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและทุจริต ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ

(๒) มหาวิทยาลัยคำนึงถึงความลับและความปลอดภัย ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต และผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริตที่มีความเป็นธรรม เป็นกลาง มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ ตลอดจนมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหาร และผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสเป็นระยะ

(๔) ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ จะต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัย

(๕) กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต การรายงานการกระทำผิดและการทุจริตต่อผู้บังคับบัญชาหรือรายงานผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น ตลอดจนให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวนหรือสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริตหรือการกระทำผิด

(๖) กำหนดให้กองการเจ้าหน้าที่ กองกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย

(๗) กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย จัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต รวมถึงจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนกระบวนการ กรอบระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอกรับทราบ

(๘) กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย จัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป ข้อมูลสถิติ เพื่อเสนอต่ออธิการบดีอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

(๙) กำหนดให้มีการพิจารณาลงโทษทางวินัยหรือดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวนหรือผลการพิจารณาว่ามีการกระทำความผิดอันเป็นการทุจริต

(๑๐) กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย รายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดหรือทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่ออธิการบดี อย่างน้อยทุก ๖ เดือน

(๑๑) กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

(ก) ผู้ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ ขั้นตอนสอบหาข้อเท็จจริง ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดหรือทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

(ข) ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้น ๆ เท่านั้น

(ค) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลและความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

(ง) ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

(จ) กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้มหาวิทยาลัยกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๖. การยื่นข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ

ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

๗. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ

ผู้รับบริการประสงค์สามารถแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี อาคารวิชาการ ๒ ชั้น ๖ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย www.stou.ac.th หรือตามตัวอย่างแนบท้ายคู่มือนี้

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่ ๙/๙ หมู่ ๙ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

(๓) ทางเว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามขั้นตอนดังนี้

(๓.๑) เข้าเว็บไซต์ <https://www.stou.ac.th>



(๓.๒) คลิกที่ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



(๓.๓) เข้าสู่เว็บไซต์ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
Sukhothai Thammathirat Open University

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

[หน้าหลัก](#) | [เรื่องราวร้องทุกข์](#) | [Admin](#)

๑. การจัดการข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น

เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นจากท่าน ผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นจะนำเสนอเรื่องดังกล่าวต่อผู้มีอำนาจบังคับบัญชาตามสายงานเป็นผู้พิจารณาเรื่องที่ได้รับ เพื่อมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขอย่างเหมาะสม โดยผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็น จะรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนและข้อคิดเห็นให้ท่านทราบต่อไป

๒. เพื่อหากรับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น

ขอรับส่งเรื่องร้องเรียนหรือข้อคิดเห็น หรือข้อร้องเรียน และหมายมอบหมายหรือคำสั่งที่ได้ติดต่อได้ โดยบอกเหตุจากเว็บไซต์นี้แล้ว ท่านสามารถส่งเรื่องเรียนและแสดงความคิดเห็นไปยังมหาวิทยาลัยของเราทางช่องทางดังต่อไปนี้

ช่องทางการติดต่อ

(๓.๔) คลิกที่ เรื่องราวร้องทุกข์



ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

[หน้าหลัก](#) | [เรื่องราวร้องทุกข์](#) | [Admin](#)

คำย่อหน้า

ชื่อ - นามสกุล

รหัสประจำตัวประชาชน หรือ รหัสพนักงาน

ที่อยู่

โทรศัพท์บ้าน

(๓.๕) กรอกรายละเอียดต่าง ๆ ระบุข้อความที่ต้องการร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น โดยสั่งเซปแนบไฟล์ และคลิกยื่นข้อร้องเรียน หรือกรอกข้อมูลใหม่

stou.ac.th/website/complain/AddComment.aspx

ชื่อผู้เขียน:

โทรศัพท์มือถือ:

อีเมล (E-mail):

ประเภทการร้องเรียน:

โปรดระบุเรื่องร้องเรียน:

โปรดระบุข้อความที่ต้องการร้องเรียนแสดงความคิดเห็น โดยสังเขป:

มีความประสงค์
 ไม่ประสงค์

นามไฟล์: No file chosen

ขนาดไฟล์สูงสุดไม่เกิน MB

(๔) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของกองกฎหมาย LAD-STOU@stou.ac.th

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

๘. การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัย

(๑) เมื่อเจ้าหน้าที่กองกฎหมายได้รับข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษจากผู้รับบริหาร เจ้าหน้าที่ที่กองกฎหมายจะดำเนินการออกไปรับข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

(๒) ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษทางไปรษณีย์หรือทางเว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน จากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมาย ส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งรับข้อร้องเรียนการกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ

(๓) ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีมอบหมายให้สาขาวิชา สำนักสถาบัน หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียนโดยตรง หรือส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

(๔) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ ให้อธิการบดีส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

(๕) ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณาให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

๙. ข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษของผู้รับบริการที่มหาวิทยาลัยไม่อาจรับไว้พิจารณาได้

- (๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - (๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล
 - (๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - (๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมชัดเจน ตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน
 - (๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
- ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตาม (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติราชการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

๑๐. ประเภทของข้อร้องเรียน

- (๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ
- (๒) การจัดการศึกษา
- (๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น
- (๔) การจัดซื้อจัดจ้าง
- (๕) ทุนการศึกษา
- (๖) จรรยาบรรณของบุคลากร
- (๗) การซื้อ ขาย และปลอมปริญญาบัตรหรือวุฒิการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- (๘) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

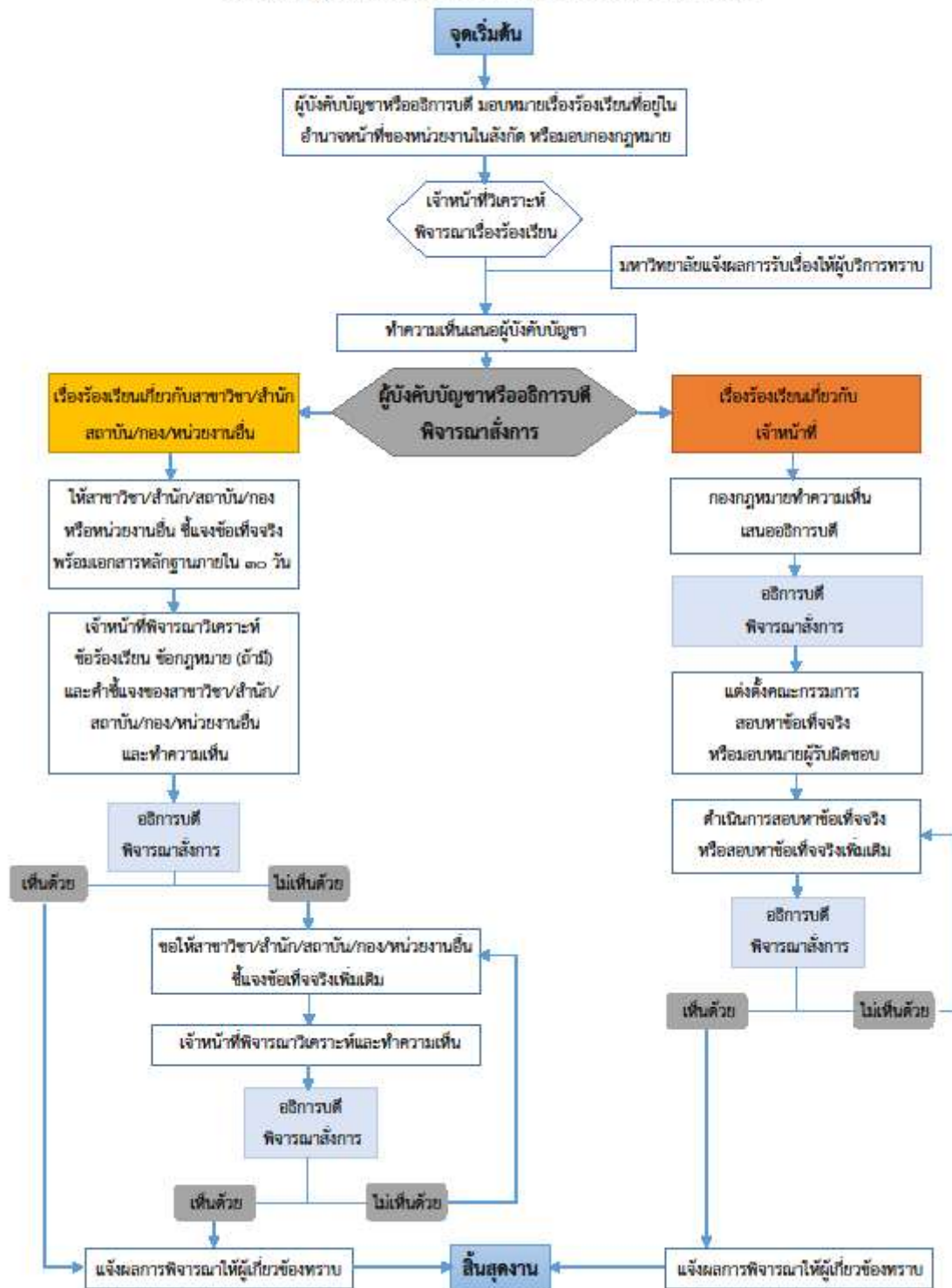
๑๑. การคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล

การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน กล่าวโทษ การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียน เบาะแส หรือข้อมูลที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ หรือจงใจให้เกิดความเสียหาย ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๑๒. แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ

การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษที่มีได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ดังนี้

แผนผังการปฏิบัติงานแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ



ภาคผนวก

ตัวอย่างหนังสือร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ

○ คำร้องเรียนหรือการกล่าวโทษ

ที่อยู่.....

.....

.....

โทรศัพท์.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน อธิการบดี

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

เกิดวันที่.....เดือน.....พ.ศ. อยู่ที่ติดต่อได้เลขที่..... หมู่ที่.....

ตรอก/ซอย.....ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

อาชีพ.....ตำแหน่ง.....เลขประจำตัว

ประชาชน..... ขอร้องเรียนและกล่าวโทษ (ระบุชื่อบุคคลและพฤติกรรมหรือ

เหตุการณ์การกระทำและพยานหลักฐานที่ร้องเรียนและการกล่าวโทษ).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มีความประสงค์ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ.....

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

ทั้งนี้ ได้แนบหลักฐานท้ายนี้จำนวน.....แผ่น ดังนี้

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- พยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง
- สำเนาพยานหลักฐานที่ผู้ร้องทุกข์รับรองสำเนาถูกต้อง

ขอรับรองว่าเป็นความจริง

(ลายมือชื่อ).....

(.....)

หมายเหตุ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด ไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย หรือมีความคับข้องใจอันเกิดจากการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อตน อย่างไร



ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ
พ.ศ. ๒๕๖๑

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราชให้มีมาตรฐาน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรมในการบริหารงาน และการปฏิบัติราชการของมหาวิทยาลัย อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. ๒๕๒๑ ประกอบกับหนังสือสำนักเลขาธิการ คณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงออกประกาศกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน และการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๑”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

“หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“อธิการบดี” หมายความว่า อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

“ผู้บังคับบัญชา” หมายความว่า อธิการบดี รองอธิการบดี ประธานกรรมการประจำสาขาวิชา ผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการสถาบัน และผู้อำนวยการกองหรือเทียบเท่า

“ข้าราชการ” หมายความว่า ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา และให้หมายความรวมถึงพนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง สังกัดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า นิติกรหรือผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยซึ่งได้รับมอบหมายจากอธิการบดีให้เป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

“ผู้รับบริการ” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งส่งต่อข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะให้มหาวิทยาลัย

“ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการมีข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการหรือการให้บริการของมหาวิทยาลัย

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะ ต้องเดือดร้อนหรือเสียหาย โดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ไม่ว่าจะมีคู่กรณีหรือไม่มีคู่กรณีก็ตาม และการให้ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมทั้งเรื่องที่ได้รับการร้องทุกข์จากศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) หรือหน่วยงานอื่นของรัฐ

“การกล่าวโทษ” หมายความว่า การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย อันเนื่องมาจากกระทำการในตำแหน่งหน้าที่โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือใช้อำนาจหน้าที่โดยทุจริต ไม่ปฏิบัติหรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายของทางราชการ รวมถึงการกระทำความผิดจรรยาบรรณตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ข้อ ๔ ให้จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน” ขึ้นในกองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ และจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ รวมถึงเรื่องอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยให้มีหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๕ ผู้รับบริการที่ประสงค์จะยื่นข้อร้องเรียนกล่าวโทษให้จัดทำเป็นหนังสือ โดยมีรายการดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์หรือ E-mail (ถ้ามี) ของผู้รับบริการ ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งข้อร้องเรียน กล่าวโทษ โดยระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์เกี่ยวกับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษตามสมควร

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลงลายมือชื่อของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเสนอข้อร้องเรียน การกล่าวโทษแทนผู้อื่นมิได้เว้นแต่เป็นผู้รับมอบอำนาจตามกฎหมาย การดำเนินการแทนผู้เยาว์ ผู้ไร้ความสามารถ หรือผู้เสมือนไร้ความสามารถ ซึ่งอยู่ในความดูแลของผู้รับบริการตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๖ กรณีผู้รับบริการประสงค์จะแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ สามารถแจ้งผ่านช่องทาง ดังนี้

(๑) ติดต่อด้วยตนเอง โดยผู้รับบริการสามารถขอรับแบบแจ้งข้อร้องเรียน การกล่าวโทษได้ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี อาคารวิชาการ ๒ ชั้น ๖ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี หรือดาวน์โหลดแบบฟอร์มได้ที่เว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย

www.stou.ac.th

(๒) ทางไปรษณีย์ส่งไปที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่ ๙/๙ หมู่ ๙ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

(๓) ทางเว็บไซต์ของศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

(๔) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของกองกฎหมาย LAD-STOU@stou.ac.th

(๕) ผู้รับฟังความคิดเห็นของมหาวิทยาลัย

ข้อ ๗ ให้เจ้าหน้าที่กองกฎหมายออกไปรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษให้แก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลักฐาน

ข้อ ๘ ในกรณีมหาวิทยาลัยได้รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษตามข้อ ๖ (๒) หรือ (๓) หรือจากส่วนราชการอื่นและหน่วยงานอื่นของรัฐ ให้อธิการบดีหรือรองอธิการบดีที่ได้รับมอบหมายส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบข้อเท็จจริงและตอบแจ้งรับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษไปยังผู้ร้องเรียนทางไปรษณีย์ ตามสถานที่ที่ปรากฏในข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ หรือในรูปจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ

ข้อ ๙ มหาวิทยาลัยอาจพิจารณาไม่รับข้อร้องเรียน การกล่าวโทษ ของผู้รับบริการไว้ดำเนินการก็ได้ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๒) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับนโยบายของรัฐบาล

(๓) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรม หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๔) เรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมขัดแจ้งตลอดจนพยานบุคคลที่แน่นอน

(๕) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช) สำนักงานคณะกรรมการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

ผู้บังคับบัญชาอาจจะพิจารณาให้รับข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ ตามข้อ ๙ (๔) ไว้ดำเนินการได้หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะและการพิจารณาจะไม่มีผลกระทบต่อการศึกษาของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง

ข้อ ๑๐ ประเภทของข้อร้องเรียน แบ่งเป็น ๘ ประเภท ดังต่อไปนี้

(๑) การทุจริตประพฤติมิชอบในหน้าที่ราชการ

(๒) การจัดการศึกษา

(๓) การบริหารงานบุคคล เช่น การบรรจุและแต่งตั้ง การมอบหมายงาน การแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การลา การกำหนดค่าตอบแทน การเปลี่ยนและโอนย้ายตำแหน่ง เป็นต้น

(๔) การจัดซื้อจัดจ้าง

(๕) ทุนการศึกษา

(๖) จรรยาบรรณของบุคลากร

(๗) การซื้อ ขาย และปลอมปริญญาบัตรหรือวุฒิการศึกษาของมหาวิทยาลัย

(๘) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

ข้อ ๑๑ ข้อร้องเรียนที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย ให้อธิการบดีมอบหมายให้สาขาวิชา สำนัก สถาบัน หรือหน่วยงานในสังกัดที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่รับผิดชอบเรื่องที่ร้องเรียนโดยตรง หรือส่งให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี หรืออาจแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก็ได้

ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นของรัฐได้ส่งให้มหาวิทยาลัยดำเนินการ ให้อธิการบดีส่งเรื่องให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหา

ข้อ ๑๒ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งผลการดำเนินการต่อข้อร้องเรียนที่ได้รับการรายงานผลการพิจารณาตามข้อ ๑๑ ให้ผู้รับบริการทราบภายใน ๓๐ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้ง

ข้อ ๑๓ เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับเรื่องการกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยหรือจรรยาบรรณแล้วให้ดำเนินการตามข้อ ๙ - ๑๑

ข้อ ๑๔ การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การกล่าวโทษ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการตามที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูล อย่าให้ต้องได้รับภัยหรือไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน กล่าวโทษ การเป็นพยานหรือการให้ข้อมูลนั้น

ข้อ ๑๕ ในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อโต้แย้งเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้อธิการบดีเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาดและให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ ๑๖ การดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอ การรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษที่มีได้กำหนดไว้ในประกาศนี้ ให้ถือปฏิบัติตามขั้นตอน แผนผังการปฏิบัติงานจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษแนบท้ายประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๔ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๑

ภาณุมาศ ชัดเงางาม

(รองศาสตราจารย์ ดร.ภาณุมาศ ชัดเงางาม)

กรรมการสภามหาวิทยาลัย

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช



ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เรื่อง แนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต
พ.ศ. ๒๕๖๒

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อเป็นการกำหนดแนวปฏิบัติ มาตรการและบทบาทหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้ สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช พ.ศ. ๒๕๒๑ จึงออกประกาศกำหนดแนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง แนวปฏิบัติและมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๒”

ข้อ ๒ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

“บุคลากร” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง ในสังกัดมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

ข้อ ๓ ให้กำหนดมาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ดังนี้

(๑) มหาวิทยาลัยเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา และประชาชน สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและทุจริต ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ

(๒) มหาวิทยาลัยคำนึงถึงความลับและความปลอดภัย ตลอดจนการได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมของผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต และผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบและผู้ที่เกี่ยวข้อง

(๓) มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริตที่มีความเป็นธรรม เป็นกลาง มีประสิทธิภาพ และเป็นความลับ ตลอดจนมีการรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหาร และผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสเป็นระยะ

(๔) ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ จะต้องประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตนตามกฎหมาย ข้อบังคับและระเบียบของมหาวิทยาลัย

(๕) กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการไม่เพิกเฉยต่อการทุจริต การรายงานการกระทำผิดและการทุจริตต่อผู้บังคับบัญชาหรือรายงานผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ หากพบเห็นหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าจะมีการกระทำผิดหรือการทุจริตเกิดขึ้น ตลอดจนให้ความร่วมมือหรือช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวนหรือสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริตหรือกระทำผิด

(๖) กำหนดให้กองการเจ้าหน้าที่ กองกฎหมาย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย

(๗) กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย จัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต รวมถึงจัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนกระบวนการ กรอบระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและบุคคลภายนอก รับทราบ

(๘) กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย จัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุป ข้อมูลสถิติ เพื่อเสนอต่ออธิการบดีอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

(๙) กำหนดให้มีการพิจารณาลงโทษทางวินัยหรือดำเนินคดีตามกฎหมายต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวนหรือผลการพิจารณาว่ามีการกระทำอันเป็นการทุจริต

(๑๐) กำหนดให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน กองกฎหมาย รายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดหรือทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่ออธิการบดี อย่างน้อยทุก ๖ เดือน

(๑๑) กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

(ก) ผู้ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ ขั้นตอนสอบหาข้อเท็จจริง ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิดหรือทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

(ข) ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้น ๆ เท่านั้น

(ค) การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต ให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลและความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

(ง) ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิดหรือทุจริต และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

(จ) กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้มหาวิทยาลัยกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

ข้อ ๔ หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียน เบาะแส หรือข้อมูลที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ หรือจงใจให้เกิดความเสียหาย ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

ข้อ ๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการยื่นและช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียนการทุจริต การเสนอการรับเรื่อง และการพิจารณาข้อร้องเรียนการทุจริต ให้ถือปฏิบัติตามประกาศมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เรื่อง แนวทางการจัดการข้อร้องเรียนและการกล่าวโทษ พ.ศ. ๒๕๖๑

ข้อ ๖ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้

ทั้งนี้ ให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ประสาท สืบคำ

(ศาสตราจารย์ ดร.ประสาท สืบคำ)

กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ

รักษาการแทนอธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ด่วนที่สุด
ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๕๕๕๓



เลขที่ 13397
วันที่ 4 ก.ย. 2557
กรม ก.ศ.น.ส.

สำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๑ กันยายน ๒๕๕๗

ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ
รับที่ 5112
วันที่ 4 ก.ย. 57
เวลา 11.10 น.
รองปลัดฯ
รับที่ 3743
17 ก.ย. 2557
เวลา 13.23

 19-30

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๖

กรมบริหารงานบุคคล
3828
วันที่ ๒ ก.ย. 2557
รับที่ 1634
19 ก.ย. 2557
เวลา 10.00 น.
ปลัดฯ (อ.วิเศษ)
19/9/57

ด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ประการหนึ่ง คือ การดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม การขอความช่วยเหลือ การเสนอความจำแจ้งเหตุ แจ้งเบาะแส ที่ประชาชนได้ยื่นคำร้องต่อ นายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีว่าสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่าน ๔ ช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ๑) สายด่วน 1111 ๒) เว็บไซต์ www.1111.๑๑ ๓) ตู้ ปณ. 1111 ทำเนียบรัฐบาล ๔) จุดบริการประชาชน และเพิ่มเติมช่องทางที่ผู้มาร้องเรียนต่อ คสช. โดยร้องเรียนร้องทุกข์ฯ จากประชาชนในทุกช่องทางดังกล่าว ได้มีการจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนไว้ ๒ ประเภท ประเภทสังคมและสวัสดิการ การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ เศรษฐกิจ การเมือง - การปกครอง การเมือง และทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในการนี้ ประเภทการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จะมีผู้ร้องเรียน/แสดงความคิดเห็น/แจ้งเหตุ/แจ้งเบาะแส เป็นจำนวนมาก แต่เมื่อผู้ร้องเรียนแล้วกลับถูกรังแก ข่มขู่ ทำร้ายร่างกาย ทั้งที่ได้มีการเน้นย้ำในการให้ความคุ้มครองผู้ร้อง ขอให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการร้องเรียน หรือการให้ข้อมูลนั้น

สำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องดังกล่าวได้มีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๖ ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยไว้ ดังนั้น เพื่อให้ความคุ้มครองผู้ร้องหรือผู้ให้ข้อมูลในการร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงขอความร่วมมือกระทรวงและผู้ว่าราชการจังหวัด เน้นย้ำให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ที่ถูกกล่าวโทษ ใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง หรือบุคคลที่ให้ข้อมูลอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนดังกล่าว รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัดต่อไปด้วย จักขอบคุณยิ่ง

๒๗ ธ.ค. ๒๕๕๗
นางสาวสุทธศรี วงษ์สมาน

ขอแสดงความนับถือ

(นางสุทธศรี วงษ์สมาน)
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

(หม่อมหลวงปนัดดา ดิศกุล)
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นางสาวณัฐ ไทยวิรัช

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ๑๘ ก.ย. ๒๕๕๗
ศูนย์บริการประชาชน
โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๑๒๙๐ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๔๓๕๘

18.9.57
ผู้อำนวยการสำนักอำนาจการ รักษาการในตำแหน่ง
ที่ปรึกษาฝ่ายบริหารจัดการศึกษา สป
18 ก.ย. 2557



ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กท. ๑๐๓๐๐

๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราว
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรมและจังหวัด)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยที่ยกเลิก
 ๒. สำเนาหนังสือกระทรวงมหาดไทย ด่วนมาก ที่ มท ๐๒๐๘.๓/๙๑๒๕
ลงวันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑
 ๓. สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๐๗๐๙.๒/๕๘๐ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๔๑
 ๔. สำเนาหนังสือสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา ที่ นร ๐๖๐๑/๒๕๖๕
ลงวันที่ ๑๖ ธันวาคม ๒๕๔๐

เดิมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเกี่ยวกับระเบียบการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยและการ
รับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ จำนวน ๒ ฉบับ และคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับการสอบสวนเรื่องราวยื่นทุกขกล่าวโทษ
ข้าราชการ จำนวน ๑ ฉบับ ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีพิจารณาเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และ
แนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำ
ผิดวินัยดังกล่าว ได้ถือปฏิบัติมานานแล้ว สมควรนำมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าวมารวบรวม ปรับปรุง
แก้ไขและยกฐานะเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติในเรื่องนี้ใหม่ ให้มีความสมบูรณ์อยู่ในฉบับเดียวกัน โดยมีความ
สอดคล้องกับหลักการของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีขั้นตอนการปฏิบัติที่ละเอียดชัดเจน สะดวกในการอ้างอิงและเหมาะสมใน
การถือปฏิบัติ สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีจึงได้นำหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ
ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวยื่นเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่ง
นายกรัฐมนตรีดังกล่าว มากำหนดขึ้นใหม่ ซึ่งกระทรวงมหาดไทย สำนักงาน ก.พ.และสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้
เสนอความเห็นมาเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะรัฐมนตรีด้วย และสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาความเห็น

ดังกล่าวแล้ว เห็นสมควรปรับปรุงมติคณะรัฐมนตรีและคำสั่งนายกรัฐมนตรีดังกล่าว โดยพิจารณายกเลิกมติคณะรัฐมนตรี และคำสั่งนายกรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องทั้ง ๓ ฉบับ และกำหนดหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษ ข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยขึ้นใหม่ ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้น ให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็น บัตรสนเทห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเทห์ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิด วินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราว ฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูล ความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องและพยานอย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบ ธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยานนั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำ ละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้ กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตาม หลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ.๒๕๓๔

จึงขอเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาต่อไป ความละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ลงมติว่า

๑. อนุมัติให้ยกเลิกคำสั่งนายกรัฐมนตรี เรื่อง การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการ มติ คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๓๖ เรื่อง ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๐๒ เรื่อง บัตรสนเทห์ ทั้ง ๓ ฉบับ

๒. เห็นชอบหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราว ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอ โดยปรับปรุงข้อ ๕ เป็นว่า "ให้ ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้อง รับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูลนั้น" และให้ส่วนราชการ ถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนยืนยันมา และขอได้โปรดแจ้งให้ส่วนราชการในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถืออย่างสูง

(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม

(นายวิษณุ เครืองาม)

เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารงานสารสนเทศ

โทร.๒๘๐-๑๔๔๕

โทรสาร ๒๘๐-๑๔๔๖ ,๒๘๒-๔๐๔๕

บัญชีรายชื่อมติคณะรัฐมนตรี/คำสั่งนายกรัฐมนตรี
 เกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
 เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ที่ยกเลิก

ลำดับที่	ชื่อเรื่อง	เลขที่หนังสือ
1	การสอบสวนเรื่องราวร้องทุกข์กล่าวโทษ ข้าราชการ	คำสั่งนายกรัฐมนตรีแจ้งตามหนังสือ กรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 263/2495 ลงวันที่ 5 พฤศจิกายน 2495
2	ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องกล่าวโทษ ข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย	มติคณะรัฐมนตรี (21 สิงหาคม 2496) แจ้งตามหนังสือกรมเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 197/2496 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2496
3	บัตรสนเท่ห์	มติคณะรัฐมนตรี (17 พฤศจิกายน 2502) แจ้งตามหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ น.ว. 148/2502 ลงวันที่ 18 พฤศจิกายน 2502

ด่วนมาก

ที่ นท 0208.3/ 9125



กระทรวงมหาดไทย
ถนนรัชฎางค์ กท 10200

๑ กรกฎาคม ๒๕๔๑

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการ

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการ ค่วนมาก ที่ นร 0206/15920 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2540

ตามหนังสืออ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการเห็นควรยกเลิกหนังสือเวียน รวม 3 ฉบับ และแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวน เรื่องราร้องกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย เพื่อถือปฏิบัติ โดยขอให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาเสนอความเห็น นั้น

กระทรวงมหาดไทยได้พิจารณาข้อมูลข้างต้นแล้ว เห็นด้วยกับการยกเลิกหนังสือเวียนและการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวน เรื่องราร้องทุกข์กล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัยตามที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการแก้ไขทุกประการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(สำเนา ของนางโรสกาสน์)
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวง

กองตรวจราชการและ เรื่องราร้องทุกข์

โทร./โทรสาร. 2211133

Lo3:27

ผู้อำนวยการกอง

(นางบุญผ่อง สุกตสุขวาทนะ)
เจ้าหน้าที่ควบคุมงานทะเบียน



ที่ นร 0709.2/580

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพิษณุโลก กท 10300

4. พดศจิกายน 2541

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครู

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครู ที่ นร 0206/15921 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2540

ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูแจ้งว่าได้พิจารณาหนังสือเวียนเกี่ยวกับการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ และระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย จำนวน 3 ฉบับ แล้วเห็นควรนำมารวบรวมไว้ในฉบับเดียวกัน และปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันเพื่อถือปฏิบัติต่อไป ทั้งนี้ ได้ขอให้สำนักงาน ก.พ.พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวด้วย ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงาน ก.พ. ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า การที่สำนักเลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูจะพิจารณาปรับปรุงหนังสือเวียนมคคช.เกี่ยวกับกรรการร้องเรียนมายังหน่วยงานของรัฐ ระเบียบการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย และการรับพิจารณาบัตรสนเท่ห์ โดยเห็นควรนำมารวมไว้ในฉบับเดียวกัน และแก้ไขเพิ่มเติมให้เป็นปัจจุบันเพื่อชักจูงให้เกิดความเข้าใจและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกันนั้น นับว่าเป็นเรื่องที่สมควรจะดำเนินการเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ดีตาม สำนักงาน ก.พ.มีข้อสังเกตบางประการที่ขอเรียนเพื่อประกอบการพิจารณาคำเนิการดังนี้

1. หลักการสืบสวนก่อนดำเนินการทางวินัยที่ปรากฏในหนังสือเวียนทั้ง 3 ฉบับ เป็นการกำหนดทางปฏิบัติตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2518 ซึ่งยกเลิกไปแล้ว แต่ปัจจุบัน กระบวนการสืบสวนได้ถูกกำหนดไว้ในมาตรา 99 วรรคห้า แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 แล้ว จึงไม่มีความจำเป็นต้องนำมากำหนดในหนังสือเวียนหรือระเบียบฉบับใหม่นี้อีก

2. กรณีให้ส่งสำเนาเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการโดยปกปิดชื่อผู้ร้อง หรือสำเนาบัตรสนทนาก็ให้ผู้บังคับบัญชาไม่ต่ำกว่าระดับ 7 ของผู้กล่าวโทษ ทำการสืบสวน ทางวินัยว่ามีมูลความจริงเพียงใดนั้น สำนักงาน ก.พ. เข้าใจว่าความในประการนี้ก็จะหมายถึง ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าว โทษ และมีความเห็นในกรณีนี้ว่า ไม่ควรกำหนดระดับของ ผู้บังคับบัญชาผู้ทำการสืบสวนไว้ เพราะตามมาตรา 99 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการ พลเรือน พ.ศ. 2535 กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องทำการสืบสวนและใช้ ดุลพินิจว่าจะสมควรดำเนินการทางวินัยหรือไม่ ดังนั้น หากข้าราชการผู้ใดมีฐานะเป็น ผู้บังคับบัญชา ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งระดับใดก็ตาม ก็ย่อมถือเป็นผู้มีหน้าที่ตามกฎหมายอยู่แล้ว นอกจากนั้น การไม่กำหนดระดับตำแหน่งของผู้บังคับบัญชาไว้จะทำให้การสืบสวนคล่องตัวขึ้น

3. สำนักงาน ก.พ. เห็นว่า การกำหนดระยะเวลาสืบสวนให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน อาจจะทำให้การสืบสวนเร็วขึ้น แต่ในบางเรื่องที่มีข้อมูลมาก ผู้สืบสวนอาจจะดำเนินการ ไม่ทันภายในกำหนดเวลา จึงไม่ควรกำหนดระยะเวลาตายตัว แต่ควรใช้คำว่า "รีบ" ในระเบียบ เพื่อเป็นการบ่งบอกเจตนารมณ์ในการที่จะเร่งรัดให้มีการสืบสวนให้เสร็จโดยเร็วที่สุด

นอกเหนือจากข้อสังเกตดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำนักงาน ก.พ.เห็นด้วยกับมาตรการนี้ เพราะการกำหนดมาตรการเพื่อคุ้มครองผู้ร้องดังกล่าว จะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการ ตรวจสอบการทำงานของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผู้ร้องไม่ต้องกังวล กับการที่จะต้องได้รับโทษภัยหรือความไม่ชอบธรรมทั้งปวงด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายสิมา สิมานนท์)

รองเลขาธิการ ก.พ. ปฏิบัติราชการแทน

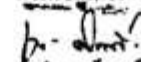
สำนักเสริมสร้างวินัยและรักษาระบบคุณธรรม เลขาธิการ ก.พ.

กลุ่มรักษามาตรฐานวินัย

โทร. 2818677

โทรสาร 6286204

มีนามออกข้อ



(นางบุญเพ็ง สักคตวรรณ)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7

ที่ นร ๐6๐1/25๕5

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา
ท่าช้างวังหน้า กรุงเทพฯ 10200

๗ ธันวาคม 254๐

เรื่อง การร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

อ้างถึง หนังสือสำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา คำนวณที่ นร 0206/15922 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 254๐

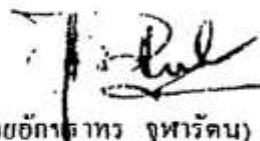
ตามหนังสือที่อ้างถึง สำนักเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกาเห็นควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบการสอบสวนเรื่องร่ำร้องกล่าวโทษข้าราชการกระทำผิดวินัย และขอให้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาให้ความเห็นในประเด็นทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 และพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ความละเอียดแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้พิจารณาแล้วขอเรียนว่า ขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับการสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงว่ามีมูลตามที่ถูกร้องเรียนหรือไม่โดยยังไม่มีการตั้งคณะกรรมการสอบสวนความผิดทางวินัย เป็นเพียงขั้นตอนทางบริหารภายในของฝ่ายปกครองเท่านั้น มิใช่ขั้นตอนการทำคำสั่งทางปกครอง จึงไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539

อนึ่ง ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริงนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือนุคคลภายนอก หากความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่และมีได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นายอัญญา จุฬารัตน)

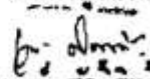
เลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา

ฝ่ายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง

โทร. 2220206-9 ต่อ 404

โทรสาร 2263612

ต้นนางคอง



(นางนงนง คองคอง)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7๐

๓๓๔

ที่ นร ๑๐๑๑/ว ๒๖

สำนักงาน ก.พ.

ถนนพญาโลก กทม. ๑๐๓๐๐

๑๗ กันยายน ๒๕๔๗

เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวน
เรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

เรียน (เวียน กระทรวง ทบวง กรม และจังหวัด)

- อ้างถึง ๑. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕
ธันวาคม ๒๕๔๑
๒. สำเนาหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๕/ว ๓๑ ลงวันที่ ๒๕
กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒

ตามหนังสือที่อ้างถึง ๑. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้แจ้งมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่
๒๒ ธันวาคม ๒๕๔๑ ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการ
ร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิด
วินัย ตามที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีเสนอมา ความแจ้งแล้ว นั้น

บัดนี้ ได้มีผู้ร้องเรียนต่อนายกรัฐมนตรีว่า ได้รับความเดือดร้อนจากการที่ได้ทำเรื่อง
ร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งนายกรัฐมนตรีได้สั่งการอื่นอันให้แจ้งให้ส่วนราชการถือปฏิบัติ
ตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าว สำนักงาน ก.พ. จึงขอแจ้งหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการ
ร้องเรียนและการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัยให้ส่วนราชการ
ทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีอีกครั้ง ดังนี้

๑. เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับ
ทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง
ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๒. ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ โดยปิดชื่อผู้ร้องหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ให้
ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใด หรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณี
ไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัย จึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว
แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๓. ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ
ในทางลับหลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

รวบรวมโดยกลุ่มวิจัยเสริมสร้างพัฒนาวิสัย(สพฐ.)

๔. ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความคิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความคิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวน ไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๓๕

๕. ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียน การเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๖. ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๕

นอกจากนั้น คณะรัฐมนตรียังได้วางมาตรการให้ผู้บังคับบัญชาให้ความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรมแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลการให้ถ้อยคำ หรือการส่งเอกสารหลักฐาน ที่จะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ตามหนังสือที่อ้างถึง ๒. ให้ส่วนราชการถือและปฏิบัติอีกด้วย

จึงเรียนขึ้นอันมาเพื่อโปรดทราบและถือปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีทั้งสองฉบับดังกล่าว โดยเคร่งครัดต่อไปด้วย

ขอแสดงความนับถือ
(ลงชื่อ) สีมา สีมานันท์
(นายสีมา สีมานันท์)
เลขาธิการ ก.พ.

สำนักมาตรฐานวินัย
โทร. ๒๘๑๘๖๘๗
โทรสาร ๖๒๘๖๒๐๔

104

(สำเนา)



ที่ นร 0205/ว 31

สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม.10300

25 กุมภาพันธ์ 2542

เรื่อง มาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

เรียน (เวียนกระทรวง ทบวง กรม)

ด้วยสำนักงาน ก.พ.ได้ขอให้นำเสนอคณะรัฐมนตรีพิจารณาหลักการมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ดังนี้

1. ให้ถือว่าการให้ข้อมูลหรือการเป็นพยาน หรือการส่งเอกสารหลักฐานเป็นการปฏิบัติหน้าที่ราชการ
2. ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กีดกันกีดขวางในทางใด ๆ ต่อข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน
3. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความคุ้มครองแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน โดยมีให้ถูกกีดกันกีดขวางหรือข่มขู่จากผู้ก่อเรื่องหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และขอความร่วมมือหรือประสานกับสำนักงานอัยการสูงสุด เพื่อเป็นทนายแก่ต่างในกรณีให้ผู้ให้ข้อมูลถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญา
4. ผู้บังคับบัญชาอาจพิจารณาให้บำเหน็จความชอบเป็นกรณีพิเศษแก่ข้าราชการผู้ให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานที่เป็นประโยชน์และเป็นผลดียิ่งต่อทางราชการได้
5. คณะกรรมการสอบสวน หรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลพินิจ เพื่อกันบุคคลผู้มีส่วนร่วมกระทำผิดไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษไว้ตามเหตุและผลของเรื่อง
6. ข้าราชการผู้ให้ข้อมูล หรือให้ถ้อยคำในฐานะพยานสามารถร้องขอความเป็นธรรมต่อ ก.พ.ได้เมื่อถูกกีดกันกีดขวางอันเป็นผลจากการให้ข้อมูลหรือให้ถ้อยคำในฐานะพยาน

/7. ให้ข้าราชการ...

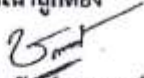
7. ให้ข้าราชการทุกประเภทถือปฏิบัติตามมาตรการนี้ และองค์การกลางบริหารบุคคล สำหรับข้าราชการแต่ละประเภทอาจกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในรายละเอียดเพิ่มเติมเพื่อให้กระบวนการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเกิดความเป็นธรรม และเหมาะสม ตามควรแก่กรณีต่อไป

คณะรัฐมนตรีได้ประชุมปรึกษาเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2542 ลงมติเห็นชอบมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ตามที่สำนักงาน ก.พ.เสนอทั้ง 7 ข้อ และให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจถือปฏิบัติต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และถือปฏิบัติต่อไป

ขอแสดงความนับถือ
(ลงชื่อ) วิษณุ เครืองาม
(นายวิษณุ เครืองาม)
เลขาธิการคณะรัฐมนตรี

สำนักบริหารการประชุมคณะรัฐมนตรี
โทร. 2800391 โทรสาร 2810627

สำเนาถูกต้อง

(นายธีระวัฒน์ ภูณะพงศ์)
หัวหน้าฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์
กองตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ สป.