



คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
(องค์การมหาชน)

กลุ่มงานกฎหมาย  
มีนาคม ๒๕๖๖

## คำนำ

การป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ -๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ช. ได้มีมติในคราวประชุมคณะกรรมการ ป.ป.ช. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๒ มกราคม ๒๕๖๓ ให้ขยายกรอบระยะเวลาของยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) ให้ใช้ต่อไปจนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (ปี ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

กลุ่มงานกฎหมาย จึงได้ปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงาน สอดรับกับกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของ พกฉ. ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคคลภายนอกเพื่อเป็นช่องทางในการแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน

กลุ่มงานกฎหมาย  
ปรับปรุง แก้ไข  
ณ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๖

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล .....	๑
๒. นิยาม .....	๑
๓. วัตถุประสงค์ .....	๒
๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ .....	๒
๕. ช่องทางการแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส.....	๓
๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	๓
๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ .....	๔
๘. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow.....	๕
๙. หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน .....	๕

## ๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) วางกรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) ยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญ ในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) ทุกระดับกำหนดมาตรการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตมุ่งเน้นป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา นำกลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของ ประเทศไทย นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตามหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียนของสำนักงาน ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) หมู่ ๑๓ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ ๒) เว็บไซต์สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) <https://www.wisdomking.or.th/th/page/complaint> ๓) e-mail : saraban@wisdomking.or.th และ ๔) โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๒ โทรสาร ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔ ในส่วนการปฏิบัติงานนั้น ดำเนินการตาม กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถาม เป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วันหรือ ภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

## ๒. นิยาม

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน)

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรา ๓๐ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง สำนักงานพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติเกษตรเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๒

“การทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยเจตนาเพื่อแสวงหาทรัพย์สิน หรือประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่น หรือเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า จดหมายฟ้องหรือกล่าวหา โดยลงชื่อจริงและข้อมูลส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และระบุว่าได้รับความเดือดร้อนจากผู้ปฏิบัติงานกระทำการ หรือละเว้นกระทำการใด ๆ ในการปฏิบัติหน้าที่ หรือกล่าวหาว่า ผู้ปฏิบัติงานกระทำผิดวินัย หรือมีข้อสงสัยว่า มีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบ หรือมีผลประโยชน์ทับซ้อน

### ๓. วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทาง การดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็น แนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง กับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามา ปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือ ผู้ให้บริการให้สามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการ ในการปฏิบัติงาน

### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑) หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน

เรื่องที่น่ามาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบ ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑.๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น เช่น การเบียดบังทรัพย์สิน การเอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์ กลั่นแกล้ง บังคับ ชูเชื้อ เรียกรับหรือรับผลประโยชน์ การช่วยเหลือผู้กระทำผิดไม่ต้องรับโทษ รับสินบน รับส่วย เป็นต้น

๑.๒) ละเว้นหรือละเลยหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ และกฎหมายอื่น ที่กำหนดให้ต้องปฏิบัติ

๑.๓) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร

๑.๔) กระทำการโดยมิชอบด้วยกฎหมายเนื่องจากกระทำโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนือ อำนาจหน้าที่

๒) เรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อย ต้องระบุข้อมูล ดังนี้

๒.๑) ชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประจำตัวประชาชน ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรือ อีเมล ที่ติดต่อได้

๒.๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน

๒.๓) ชื่อผู้ปฏิบัติงาน หรือหน่วยงาน ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน ปรากฏอย่างชัดเจน ชัดแจ้งเพียงพอ ที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๒.๕) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล หรือหลักฐานอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ต่อการพิจารณา เช่น คลิปเสียง คลิปวิดีโอ ภาพถ่าย (ถ้ามี)

๒.๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน (กรณีแจ้งด้วยตนเอง หรือแจ้งโดยส่งเป็นหนังสือ)  
อนึ่ง ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหาย  
ต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้  
ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง

๓) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน ที่ไม่อาจรับพิจารณา

๓.๑) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีหลักฐานเพียงพอ

๓.๒) เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลรายการตามข้อ ๒)

#### ๕. ช่องทางการแจ้งร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๑) สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว (องค์การ  
มหาชน) หมู่ ๑๓ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ๑๒๑๒๐ โดยหนังสือ  
ร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒) เว็บไซต์ สำนักงานพิพิธภัณฑสถานเฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว  
(องค์การมหาชน) : <http://www.wisdomking.or.th>

๓) e-mail : [saraban@wisdomking.or.th](mailto:saraban@wisdomking.or.th)

๔) โทรศัพท์ ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔ โทรสาร ๐ ๒๕๒๙ ๒๒๑๔

#### ๖. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑) กลุ่มงานกฎหมายดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
ผู้ปฏิบัติงานผ่านทางช่องทางต่าง ๆ และลงทะเบียนรับเรื่อง

๒) กลุ่มงานกฎหมายดำเนินการคัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบและเสนอผู้อำนวยการ

๓) กรณีผู้อำนวยการเห็นสมควรให้ดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
อาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือมอบหมายผู้ปฏิบัติงานให้ตรวจสอบข้อเท็จจริงก็ได้ ทั้งนี้  
ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับการแต่งตั้ง

ในการพิจารณาข้อเท็จจริงให้ดำเนินการในทางลับ และเปิดโอกาสให้ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์  
ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๔) เมื่อได้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสร็จสิ้นแล้ว ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง  
หรือผู้ได้รับมอบหมายในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเสนอรายงานผลต่อผู้อำนวยการ

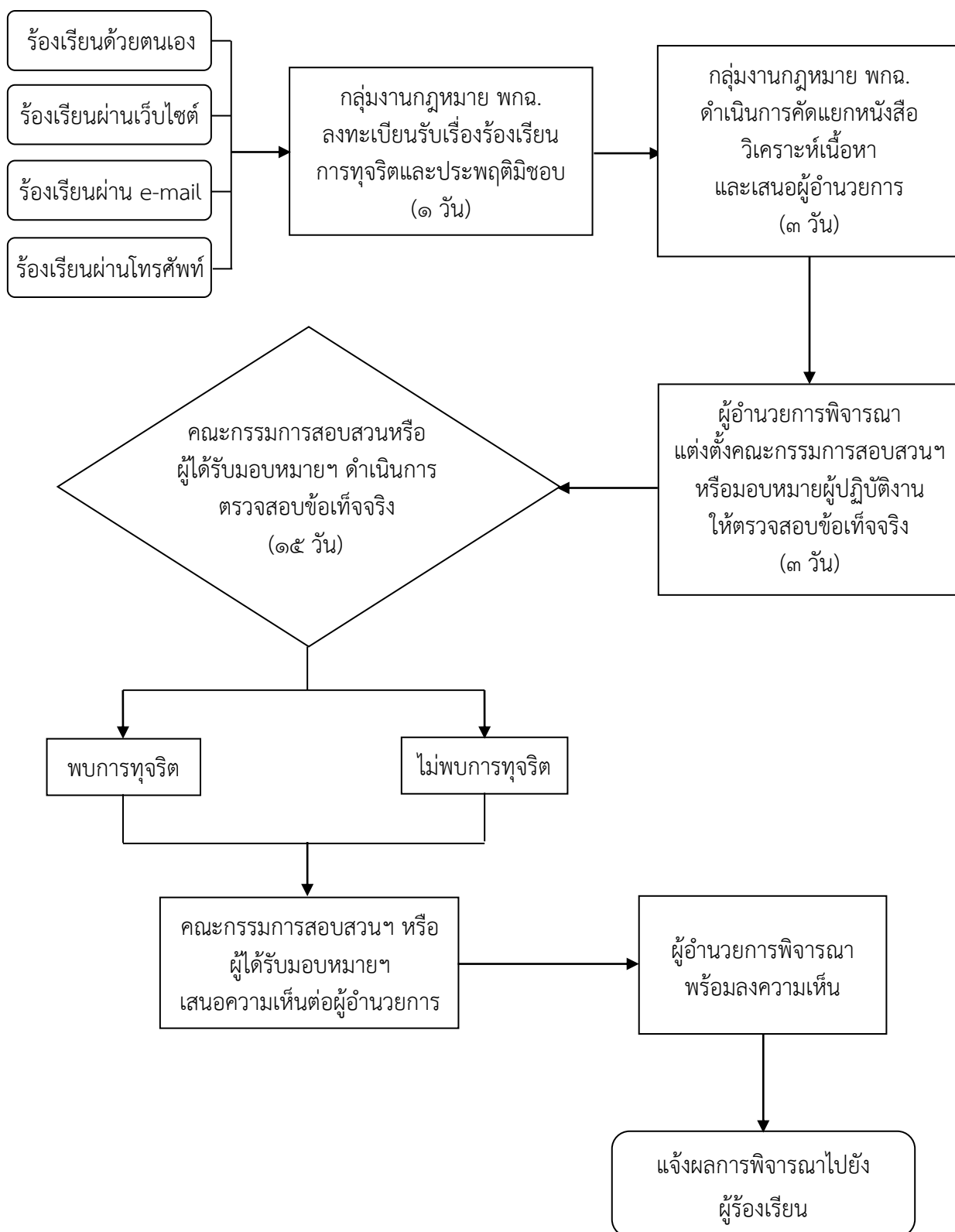
หากคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้ได้รับมอบหมายเห็นว่าเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควร  
กล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการและยุติเรื่อง

๕) กลุ่มงานกฎหมายแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่เสร็จ  
สิ้นการพิจารณาหรือยุติเรื่อง



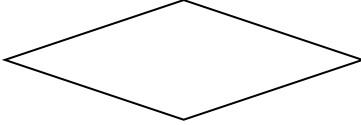
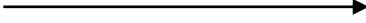
๖) กลุ่มงานกฎหมายบันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียนและจัดเก็บเรื่อง

### ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน



#### ๘. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดกระบวนการ
	กิจกรรม
	การพิจารณา
	ทิศทางการทำงานหรือลำดับงาน

#### ๙. หลักเกณฑ์การคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๑) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบถือเป็นความลับของสำนักงาน และส่งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบโดยปกปิดชื่อผู้ร้องเรียน โดยผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องถือว่า ข้อมูลที่เกี่ยวข้องต้องเป็นความลับและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยรวมทั้งความเสียหายของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนผู้รายงานแหล่งที่มาของข้อมูลหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย

๒) ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะต้องเก็บชื่อผู้ร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ รวมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากได้รับเรื่องและภายหลังการสืบสวน

๓) สำนักงานจะปฏิบัติต่อข้อมูลผู้ร้องเรียนเพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒