



## คู่มือการปฏิบัติงาน

### เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กรมการขนส่งทางราง

กลุ่มบริหารงานทรัพยากรบุคคล  
สำนักงานเลขาธิการกรม  
กรมการขนส่งทางราง  
เมษายน ๒๕๖๘

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
กรมการขนส่งทางราง ฉบับนี้ จัดทำขึ้น โดยการปรับปรุงคู่มือเดิม (ฉบับเดือนเมษายน ๒๕๖๗) ซึ่งเป็นไปตาม  
ประกาศกรมการขนส่งทางราง เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริต  
และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางราง ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๖ และสอดคล้อง  
ตามคู่มือการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ตามแบบวัด OIT ข้อ ๐๑๗ เพื่อใช้เป็นแนวทาง  
ในการปฏิบัติ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมการขนส่งทางราง ทั้งนี้ เพื่อให้  
การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ โดยมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตอบสนอง  
ความต้องการของผู้ร้องเรียน จึงจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/ กระบวนการแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและ  
เป็นมาตรฐานเดียวกัน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ  
กรมการขนส่งทางราง (ฉบับปรับปรุงเดือนเมษายน ๒๕๖๘) มีสาระสำคัญประกอบด้วย (๑) รายละเอียดของ  
ข้อมูลที่ผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน เช่น ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์  
การทุจริตและประพฤติมิชอบ (๒) ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๓) ขั้นตอนหรือวิธีการ  
ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ (๔) ส่วนงานที่รับผิดชอบ และ (๕) ระยะเวลาที่ใช้ในการ  
ดำเนินการ โดยผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบจะเป็นประโยชน์  
สำหรับกรมการขนส่งทางราง และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่จะนำไปใช้เป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ และพัฒนาระบบ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมการขนส่งทางราง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  
มากยิ่งขึ้น ต่อไป

ฝ่ายวินัย จริยธรรม และส่งเสริมคุณธรรม  
กลุ่มบริหารงานทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม  
กรมการขนส่งทางราง  
เมษายน ๒๕๖๘

## สารบัญ

| เรื่อง                                                   | หน้า |
|----------------------------------------------------------|------|
| ๑. วัตถุประสงค์                                          | ๑    |
| ๒. ขอบเขต                                                | ๑    |
| ๓. คำจำกัดความ                                           | ๑    |
| ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมการขนส่งทางราง | ๒    |
| ๕. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง                                  | ๓    |
| ๖. Work Flow แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน                    | ๕    |
| ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                  | ๖    |
| ๘. คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน                          | ๗    |
| ๙. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ          | ๘    |
| ๑๐. เอกสารอ้างอิง                                        | ๘    |
| ๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้                                       | ๙    |
| <br>                                                     |      |
| <b>ภาคผนวก</b>                                           |      |
| ๑. ตัวอย่างแบบฟอร์ม                                      |      |
| ๒. รายชื่อผู้จัดทำ                                       |      |

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้หน่วยงานมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสร้างมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลผลิตหรือการบริการที่มีคุณภาพ และบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๒ เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๑.๓ เพื่อแสดงถึงขั้นตอนกระบวนการเรื่องร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชันในส่วนราชการของกรมการขนส่งทางราง

๑.๔ เพื่อให้ผู้รับผิดชอบการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของกรมการขนส่งทางราง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน และนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาระบบให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

๑.๕ เพื่อให้กระบวนการจัดทำเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๑.๖ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รัฐ มีช่องทางในการดำเนินการร้องเรียนและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม และเพื่อยกระดับคุณธรรมและความโปร่งใสของกรมการขนส่งทางราง ให้ดียิ่งขึ้น

๑.๗ เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ตามหลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

### ๒. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ การตรวจสอบและจำแนกเรื่อง ซึ่งฝ่ายวินัย จริยธรรมและส่งเสริมคุณธรรม กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม จะทำหน้าที่หลักในการประสานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ ตลอดจนรวบรวมปัญหา ข้อเสนอแนะและจัดทำรายงานผล ภายในกรอบระยะเวลาตามที่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง กำหนดไว้

### ๓. คำจำกัดความ

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของกรมการขนส่งทางราง

**“ทุจริตต่อหน้าที่”** หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

**“ประพฤติมิชอบ”** หมายความว่า พฤติกรรมการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษาหรือการใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นของแผ่นดิน

**“เรื่องร้องเรียน”** หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบรวมถึงกรณีเจ้าหน้าที่มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

**“การตอบสนอง”** หมายความว่า การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

#### ๔. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานภายในกรมการขนส่งทางราง

##### ๔.๑ สำนักงานเลขานุการกรม โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

๑) รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ รวมทั้ง การรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ของกรมการขนส่งทางราง และดำเนินการพิจารณาตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามกระบวนการทางวินัย และดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๒) รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม (ศปท.คค.) และสำนักงาน ป.ป.ท. ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน ผ่านระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ (<https://acoc.pacc.go.th/>) และทำเป็นหนังสือแจ้งให้ ศปท.คค. ทราบด้วย และส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่

๓) เมื่อกระบวนการพิจารณาตรวจสอบแล้วเสร็จ ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็วและสำเนาผลการตรวจสอบให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบด้วย

๔) จัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดเก็บหรือบันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้ทันที

๕) จัดทำรายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ตามปีงบประมาณ รายงานอธิบดีกรมการขนส่งทางราง และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงคมนาคม เพื่อทราบ

๖) เผยแพร่ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์หลักของกรมการขนส่งทางราง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ โดยกรณีที่ไม่มีการร้องเรียน ให้เผยแพร่ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

##### ๔.๒ กองกฎหมาย

ให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับประเด็นข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ตามอำนาจหน้าที่หรือตามภารกิจ ที่ได้รับมอบหมายจากอธิบดี

##### ๔.๓ สำนักงาน/กอง/กลุ่ม/กตส. และ กทบ.

สนับสนุนข้อมูลหรือรับไปดำเนินการ เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

#### ๔.๔ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน โดยกลุ่มเทคโนโลยีและสารสนเทศ

ดูแลและปรับปรุงช่องทางรับเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบออนไลน์ของกรมการขนส่งทาง โดยให้ผู้ร้องเรียน สามารถใช้บริการได้ง่ายและเข้าถึงได้อย่างสะดวก

#### ๕. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

**๕.๑ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ**

โดยที่ประชุมมีมติให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย ซึ่งมาตรการดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

**ข้อ ๑** ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัด เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักงานรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

**ข้อ ๒** ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อน หรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีมีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว โดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจ ของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้าย จากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง สูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

**ข้อ ๓** การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติ ราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิด ความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่น ตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

**ข้อ ๔** ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง พิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูล หรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการ ที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

**ข้อ ๕** ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้อง ยึดถือปฏิบัติ ตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

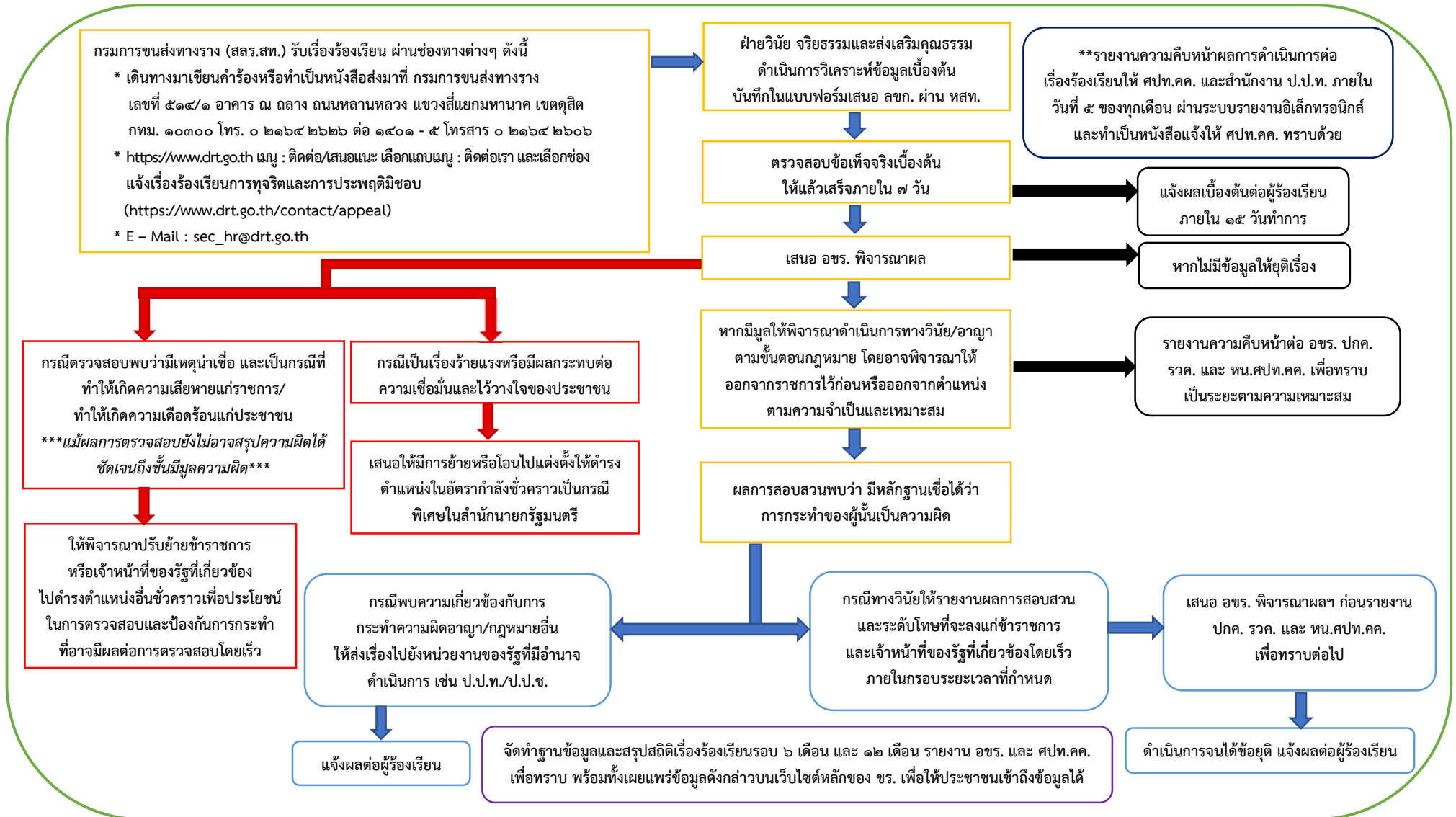
## **๕.๒ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่องการรับรายงานผลการดำเนินการ กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต**

มอบหมายให้สำนักงาน ป.ป.ท. ทำหน้าที่ประสานงานและร่วมมือกับส่วนราชการและหน่วยงาน ของรัฐอื่นที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทำการหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติมิชอบ รวมทั้งตรวจสอบ เปรียบเทียบ ติดตาม การดำเนินงาน ของหัวหน้าส่วนราชการหรือหัวหน้าหน่วยงานของรัฐ โดยให้ สปท. ของแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ในการรายงาน ผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ ซึ่งอยู่ในสังกัดหรือกำกับ (ประกอบด้วย ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และ องค์การมหาชน) ตามรูปแบบวิธีการที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด ซึ่งสำนักงาน ป.ป.ท. กำหนดให้ สปท. รวบรวมความคืบหน้าการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานในสังกัดหรือกำกับรายงานให้สำนักงาน ป.ป.ท. ภายในวันที่ ๑๐ ของทุกเดือน ผ่านระบบรายงานอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ป.ป.ท.

## ๖. Work Flow : แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๕

### แผนผังแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีทุจริตหรือการประพฤติดีของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางราง



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางราง ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

**๗.๑** ให้สำนักงานเลขานุการกรม โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางราง และดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง มาตรการทางกฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ กระบวนการพิจารณาตรวจสอบต้องกระทำโดยปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน โดยให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นภายใน ๗ วัน นับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน แล้วรายงานผลการพิจารณาข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้อธิบดีกรมการขนส่งทางราง ปลัดกระทรวงคมนาคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อทราบทันที

**๗.๒** ให้สำนักงานเลขานุการกรม โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้น ให้ผู้ร้องเรียน ทราบ ภายในเวลา ๑๕ วันทำการ สำหรับกรณีที่มีข้อมูลติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

**๗.๓** ให้พิจารณาเพื่อนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการทางวินัยหรืออาญา ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ ๗.๑ แล้วให้รายงานความคืบหน้าการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ต่ออธิบดีกรมการขนส่งทางราง ปลัดกระทรวงคมนาคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต เพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

**๗.๔** หากพบว่ามีความน่าเชื่อถือและเป็นกรณีที่อาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือเกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้พิจารณาปรับย้ายเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นชั่วคราวโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอเพื่อให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี

**๗.๕** กรณีตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบหลักฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิด ได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้อธิบดีกรมการขนส่งทางรางพิจารณาดำเนินการทางวินัยเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยเร็ว พร้อมรายงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม และหัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเพื่อทราบ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ออกจากราชการไว้อ่อน หรือออกจากตำแหน่งตามความจำเป็นและเหมาะสม ในกรณีที่พบว่า มีการกระทำความผิดเกี่ยวข้องกับความผิดทางอาญาด้วย ให้ส่งเรื่องดำเนินคดีโดยทันที

**๗.๖** กรณีที่เป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือเป็นความผิดวินัยร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นปลดออกจากราชการ หรือไล่ออกจากราชการ ให้พิจารณาปรับย้ายตำแหน่งและควรห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

**๗.๗** ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมการขนส่งทางรางให้ดำเนินการดังนี้

- ๑) ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้นๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

- ๒) กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้มีหนังสือถึงผู้ร้องเพื่อชี้แจงเหตุผล และแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

**๗.๘** กรณีตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินคดีที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการเอาผิดทางกฎหมายต่อบุคคลดังกล่าว

**๗.๙** การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสหรือพยาน

การดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแส หรือพยานบุคคลไว้เป็นความลับ เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

**๗.๑๐** การกำกับติดตาม ให้สำนักงานเลขาธิการกรม โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล ดำเนินการดังนี้

(๑) รายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทุกเดือน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

(๒) เมื่อกระบวนการพิจารณาตรวจสอบแล้วเสร็จ ต้องแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบ โดยเร็ว และสำเนาผลการตรวจสอบให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบด้วย

(๓) ต้องจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดเก็บหรือบันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้ทันที

(๔) ต้องจัดทำรายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ตามปีงบประมาณ รายงานอธิบดีกรมการขนส่งทางราง และศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงคมนาคม เพื่อทราบ

**๗.๑๑** การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

ต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางราง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ โดยกรณีที่ไม่มีการร้องเรียน ให้เผยแพร่ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

## ๘. คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียน

หนังสือทำถึง “เรียน อธิบดีกรมการขนส่งทางราง” โดยมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้

**๘.๑** ระบุชื่อ - สกุล ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนและหรือหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ สอบถามได้ พร้อมทั้งแนบสำเนาบัตรประชาชนสำเนาหลักฐาน/เอกสารอ้างอิง ในการร้องเรียนด้วย ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้เสียหายหรือมิใช่ผู้เสียหายก็ได้

**๘.๒** ระบุชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน

**๘.๓** ระบุรายละเอียดแห่งการร้องเรียนและพฤติการณ์แห่งการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ในลักษณะที่ เพียงพอที่จะเข้าใจได้ หรือแสดงพยานหลักฐาน หรือชี้เบาะแสพยานบุคคลหรือพยานเอกสารที่เกี่ยวข้องเพียงพอที่จะ ดำเนินการต่อไปได้ หรือระบุข้อร้องเรียนและพฤติการณ์ที่เป็นการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือต้องเป็นเรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่กระทำหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบหรือพบเหตุอันควร สงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยให้ผู้ร้องเรียนบรรยายการกระทำความผิด ซึ่งอย่างน้อยต้องมีข้อมูลตามหัวข้อ ดังนี้

- ๑) การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด โดยควรระบุช่วงเวลาการกระทำความผิดให้ชัดเจน
- ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดหรือมีพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบอย่างไร โดยระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ในลักษณะที่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ หรือแสดงพยานหลักฐาน หรือชี้เบาะแสพยานบุคคลหรือพยานเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพียงพอที่จะดำเนินการต่อไปได้
- ๓) มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่
- ๔) มีเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการพิจารณา
- ๕) ในเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด เมื่อใด และผลเป็นประการใด

**๘.๔** ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมทั้งแจ้งที่อยู่ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน ส่งมาที่กรมการขนส่งทางราง เลขที่ ๕๑๔/๑ อาคาร ณ ถลาง ถนนหลานหลวง แขวงสีแยกมหานาค เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ หากต้องการให้กรมการขนส่งทางราง ปกปิดชื่อ - สกุล และที่อยู่ กรุณาระบุให้ชัดเจนด้วย

## ๙. ช่องทางการร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

### ๙.๑ ร้องเรียนโดยตรงมาที่กรมการขนส่งทางราง โดยผ่านช่องทางต่างๆ ดังนี้

๑) เดินทางมาเขียนคำร้อง หรือโดยทำเป็นหนังสือส่งมาที่ กรมการขนส่งทางราง เลขที่ ๕๑๔/๑ อาคาร ณ ถลาง ถนนหลานหลวง แขวงสี่แยกมหานาค เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๑๖๔ ๒๖๒๖ ต่อ ๑๔๐๑ - ๕ โทรสาร ๐ ๒๑๖๔ ๒๖๐๖ หรือผ่านทางระบบรับ - ส่งหนังสือ และงานสารบรรณ : saraban@drt.go.th

๒) ผ่านทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : Sec\_hr@drt.go.th

๓) เว็บไซต์หลักกรมการขนส่งทางราง <https://www.drt.go.th> คลิกเลือก เมนู : ติดต่อ/เสนอแนะ เลือกแถบเมนู : ติดต่อเรา และเลือกช่องแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและการประพฤติมิชอบ และกรอกข้อความลงในแบบฟอร์มออนไลน์ดังกล่าว ให้ครบถ้วนสมบูรณ์หรือเข้าใช้บริการผ่านทาง <https://www.drt.go.th/contact/appeal> โดยตรงก็ได้

๙.๒ การติดต่อด้วยตนเอง หรือทางไปรษณีย์ ส่งถึงกระทรวงคมนาคม เลขที่ ๓๘ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐ สายด่วน ๑๓๕๖, [www.mot.go.th](http://www.mot.go.th)

๙.๓ ฝ่ายเรื่องราวร้องทุกข์ กองตรวจราชการ กระทรวงคมนาคม โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๓๐๘๗

๙.๔ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตกระทรวงคมนาคม โทรศัพท์ ๐ ๒๒๘๓ ๓๑๙๗, ๐ ๒๒๘๓ ๓๑๙๖ โทรสาร ๐ ๒๒๘๓ ๓๔๘๑

๙.๕ สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคารบี) ชั้น ๕ เลขที่ ๑๒๐ หมู่ที่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์สายด่วน ๑๖๗๖ โทรสาร ๐ ๒๑๔๓ ๘๓๔๑

๙.๖ ศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย ถนนอัษฎางค์ กรุงเทพฯ ๑๐๒๐๐ โทรศัพท์สายด่วน ๑๕๖๗ Email : damrongdhama.๑๕๖๗@gmail.com

๙.๗ ศาลปกครอง ๑๒๐ หมู่ ๓ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์สายด่วน ๑๓๕๕

๙.๘ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) เลขที่ ๓๖๑ ถนนนนทบุรี ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ หรือ ตู้ ปณ. ๑๐๐ เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐ โทรศัพท์สายด่วน ๑๒๐๕

๙.๙ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ๙๙ หมู่ ๔ อาคารซอฟต์แวร์ ปาร์ค ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลคลองเกลือ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐ โทรศัพท์สายด่วน ๑๒๐๖

๙.๑๐ มูลนิธิประเทศไทยใสสะอาด ๔๗/๑๐๑ ถ.ติวานนท์ ต.ตลาดขวัญ อ. เมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๕๔๗ ๑๗๑๑ Email: mail.fact๒๐๑๕@gmail.com

## ๑๐. เอกสารอ้างอิง

๑) ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ โดยประกาศ ณ วันที่ ๒๒ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๕ และการดำเนินการตามมาตรการ เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

๒) ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม เรื่อง มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๓) คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) กระบวนการจัดการติดตามข้อร้องเรียนการทุจริตของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ฉบับเดือนสิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

๔) ประกาศกรมบัญชีกลาง เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ กรมบัญชีกลาง โดยประกาศ ณ วันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๒

๕) มาตรการและแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ของกรมป่าไม้

๖) มาตรการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล (ฉบับทบทวนปีงบประมาณ ๒๕๖๘)

#### ๑๑. แบบฟอร์มที่ใช้

๑) หนังสือข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางราง

๒) แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางรางกระทำการทุจริตหรือประพฤตินิชอบ

ภาคผนวก



หนังสือขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางราง

เขียนที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประชาชน.....อายุ.....ปี

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail.....

ขอร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ นาย/นาง/นางสาว.....

หน่วยงานที่สังกัด.....โดยมีพฤติการณ์แห่งการกระทำ (ระบุข้อเท็จจริง

พร้อมระบุพยานหลักฐาน วันเวลา สถานที่เกิดเหตุ)/(เอกสาร ถ้ามี).....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เพื่อให้ดำเนินการ (เช่น ระบุว่า ขอให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง และดำเนินการตามกฎหมายต่อไป หรือ  
ขอให้ดำเนินการแก้ไขปัญหา) .....

.....

.....

สถานที่ติดต่อกลับ

☐ ที่อยู่ตามบัตรประชาชน

☐ บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....

ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....

จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....

E-mail.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ร้องเรียน/กล่าวหา

หมายเหตุ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะเปิดเผยตนเองให้ระบุไว้ด้วย

ฝ่ายวินัย จริยธรรมและส่งเสริมคุณธรรม กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมการขนส่งทางราง

**แบบรายงานความคืบหน้าการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน กรณีเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางราง กระทำการทุจริตหรือประพฤติดมิชอบ**

| ลำดับ<br>ว/ด/ป<br>ที่รับเรื่อง    | ผู้กล่าวหา                             | ผู้ถูกกล่าวหา<br>ตำแหน่ง<br>ในขณะที่<br>ถูกกล่าวหา | ข้อกล่าวหา | วันเวลา<br>เกิดเหตุ | ที่เกิดเหตุ                                         | ผลการดำเนินงานและความคืบหน้า     |                               |                       |                               |                                      |                               |
|-----------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------|------------|---------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
|                                   |                                        |                                                    |            |                     |                                                     | ทางอาญา                          | เอกสารอ้างอิง                 | ทางวินัย              | เอกสารอ้างอิง                 | ทางปกครอง                            | เอกสารอ้างอิง                 |
| ๑.<br>รับเรื่อง<br>เมื่อ<br>ว/ด/ป | นาย.....                               | นาย.....<br>ตำแหน่ง.....                           | .....      | ว/ด/ป               | ที่.....<br>ตำบล.....<br>อำเภอ.....<br>จังหวัด..... | ส่ง ป.ป.ท.<br>หรือ<br>ส่ง ป.ป.ช. | หนังสือที่ .../...<br>ลง..... | ตั้ง คกก.<br>สอบวินัย | คำสั่งที่.../.....<br>ลง..... | ให้ย้ายจาก<br>ตำแหน่ง<br>หน้าที่เดิม | คำสั่งที่.../.....<br>ลง..... |
| ๒.<br>รับเรื่อง<br>เมื่อ<br>ว/ด/ป | กรม.....<br>โดย.....<br>ผู้รับมอบอำนาจ | นาย.....<br>ตำแหน่ง.....                           | .....      | ว/ด/ป               | ที่.....<br>ตำบล.....<br>อำเภอ.....<br>จังหวัด..... | ส่ง พงส.<br>สภ.....              | หนังสือที่ .../...<br>ลง..... | ตั้ง คกก.<br>สอบวินัย | คำสั่งที่.../.....<br>ลง..... | ให้พัก<br>ราชการ                     | คำสั่งที่.../.....<br>ลง..... |
| ๓.                                |                                        |                                                    |            |                     |                                                     |                                  |                               |                       |                               |                                      |                               |

**หมายเหตุ : ๑.** ให้สำนักงานเลขาธิการกรม โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล ลงรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องกล่าวหา ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางราง ที่รับไว้และยังอยู่ระหว่างดำเนินการและเรื่องที่รับใหม่ ให้ปรากฏความคืบหน้าของผลการดำเนินงานและสถานะของเรื่องในปัจจุบัน พร้อมหลักฐานอ้างอิง และรายงาน ไปยัง คค. เพื่อทราบและ ศปท. คค. ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน เพื่อให้ ศปท. คค. รวบรวมสรุปรายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

**๒.** ให้สำนักงานเลขาธิการกรม โดยกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล จัดทำฐานข้อมูลและสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน รายงาน อธิบดีกรมการขนส่งทางรางและ ศปท.คค. เพื่อทราบ พร้อมทั้งเผยแพร่ข้อมูลดังกล่าวบนเว็บไซต์หลักของ ขร. ให้สาธารณชนรับทราบด้วย โดยกรณีที่ไม่มีการร้องเรียน ให้รายงานว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

## รายชื่อผู้จัดทำ

๑. นางสาวก่องกนก เมณะรุจิ

เลขานุการกรม

๒. นายชินนทร์ ธีรนดา

ผู้อำนวยการกองกฎหมาย

๓. นางสาวช่อผกา อินทะเสโน

หัวหน้ากลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขานุการกรม

๔. ว่าที่ร้อยเอก ศุภวัฒน์ ไชยประพันธ์

นิติกรปฏิบัติการ ฝ่ายวินัย จริยธรรมและส่งเสริมคุณธรรม

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล



ประกาศกรมการขนส่งทางราง  
เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
กรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางราง

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของกรมการขนส่งทางราง สอดคล้องตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น (๒๑) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑ มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในระบบราชการ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต แผนปฏิบัติการด้านการต่อต้าน การทุจริตและประพฤติมิชอบ ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของสำนักงาน ป.ป.ช. และแผนการป้องกัน ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบและส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม ของกระทรวงคมนาคม (พ.ศ. ๒๕๖๖) ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายต่างๆ ของรัฐบาล ซึ่งให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปราม การทุจริต โดยถือเป็นวาระแห่งชาติที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้าง ธรรมาภิบาล ในการบริหารงานและส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้น มิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

กรมการขนส่งทางรางในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทาง ดังนี้

ข้อ ๑ นิยามในประกาศนี้

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวของกรมการขนส่งทางราง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า พฤติกรรมการใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ

“การตอบสนอง” หมายความว่า การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ ต้องเป็นเรื่องราวร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่กระทำหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติดมิชอบหรือพบเหตุอันควรสงสัยว่าเจ้าหน้าที่กระทำหรือเกี่ยวข้องกับการทุจริตหรือประพฤติดมิชอบ

๒.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นกล่าวคือ มีหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง หรือมีพยานบุคคลแน่นอน มิใช่เพียงกระแสข่าวที่ไม่สามารถหาแหล่งที่มาอ้างอิงได้

๒.๑.๓ ผู้ร้องเรียนจะเป็นผู้เสียหายหรือไม่ก็ได้

๒.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน และข้อมูลที่สามารถติดต่อได้

๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๒.๓ รายละเอียดข้อกล่าวหาและพฤติกรรมแห่งการกระทำผิด พร้อมพยานหลักฐานหรืออ้างพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

๒.๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน พร้อมระบุ วัน เดือน ปี

๒.๒.๕ กรณีหนังสือร้องเรียนที่ไม่มีข้อมูลตามข้อ ๒.๒.๑ หรือการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับไว้ดำเนินการพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีข้อมูลตามข้อ ๒.๒.๓ เท่านั้น

๒.๓ ช่องทางการร้องเรียน

๒.๓.๑ ทำคำร้องและยื่นด้วยตนเอง ณ กรมการขนส่งทางราง เลขที่ ๕๑๔/๑ อาคาร ณ ถลาง ถนนหลานหลวง แขวงสีแยกมหานาค เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๐๐ โทรศัพท์ ๐ ๒๑๖๔ ๒๖๒๖ ต่อ ๑๔๐๑ - ๕ โทรสาร ๐ ๒๑๖๔ ๒๖๐๖ หรือทำคำร้องและส่งทางไปรษณีย์ไปยังกรมการขนส่งทางราง ตามที่อยู่ดังกล่าวมา

๒.๓.๒ เว็บไซต์กรมการขนส่งทางราง <https://www.drt.go.th/contact> หัวข้อร้องเรียน/แจ้งการทุจริตหรือการประพฤติดมิชอบของเจ้าหน้าที่

๒.๓.๓ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : Sec\_hr@drt.go.th

ข้อ ๓ กระบวนการพิจารณาดำเนินการตรวจสอบ

๓.๑ เมื่อได้รับเรื่องราวร้องเรียนต้องเร่งดำเนินการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตอบสนองเรื่องราวร้องเรียน โดยจะต้องพิจารณาดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ มาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง มาตรการทางกฎหมาย และมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติดมิชอบในระบบราชการอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ กระบวนการพิจารณาตรวจสอบต้องกระทำโดยปราศจากอคติ ไม่เลือกปฏิบัติ และให้ความเป็นธรรมกับทุกฝ่ายอย่างเท่าเทียมกัน

๓.๒ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของกรมการขนส่งทางราง ให้ดำเนินการดังนี้

๓.๒.๑ ในกรณีที่เรื่องราวร้องเรียนระบุถึงชื่อนายงานนั้นๆ ให้ส่งเรื่องราวร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๒.๒ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง ให้ส่งเรื่องกลับไปยังผู้ร้องเรียนพร้อมชี้แจงเหตุผล และแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองข้อร้องเรียน

๓.๓ หากตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการทางกฎหมายกับบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาด

ข้อ ๔ การคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสหรือพยาน

การดำเนินการตามกระบวนการพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง ต้องรักษาข้อมูลของผู้ร้องเรียน ผู้แจ้งเบาะแสหรือพยานหลักฐานไว้เป็นความลับ เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ ๕ การกำกับติดตาม

๕.๑ ต้องรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทุกเดือน ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลการดำเนินการกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

๕.๒ เมื่อกระบวนการพิจารณาตรวจสอบแล้วเสร็จ ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว และสำเนาผลการตรวจสอบให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตทราบด้วย

๕.๓ ต้องจัดทำฐานข้อมูลเรื่องร้องเรียน พร้อมจัดเก็บหรือบันทึกข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้ทันที

๕.๔ ต้องจัดทำรายงานสรุปสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปีรอบ ๖ เดือน และ ๑๒ เดือน ตามปีงบประมาณ รายงานศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงคมนาคม เพื่อทราบ

ข้อ ๖ การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

ต้องมีการเผยแพร่ข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของกรมการขนส่งทางราง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ โดยกรณีที่ไม่มีเรื่องร้องเรียน ให้เผยแพร่ว่าไม่มีเรื่องร้องเรียน

รายละเอียดคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(นายพิเชฐ คุณาธรรมรักษ์)  
อธิบดีกรมการขนส่งทางราง