



แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่  
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ผู้รับผิดชอบ	ชลสิทธิ์ มณีรัตน์รุ่งเรือง (นายชลสิทธิ์ มณีรัตน์รุ่งเรือง)
ตำแหน่ง	นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการพิเศษ
ผู้เห็นชอบ	เอกฉัตร ศีตวรรัตน์ (นายเอกฉัตร ศีตวรรัตน์)
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง
ผู้อนุมัติ	บรรจงจิตต์ อังศุสิงห์ (นางสาวบรรจงจิตต์ อังศุสิงห์)
ตำแหน่ง	อธิบดีกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ฉบับที่ ๑

วันที่บังคับใช้ วันที่ ๖ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

สถานะเอกสารควบคุม

**แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่  
กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ**

**๑. คำจำกัดความ**

**เรื่องร้องเรียน** หมายถึง ความเดือดร้อนเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องกับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ เช่น การประพฤติมิชอบตามประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน ข้อบังคับว่าด้วยจรรยาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ และข้อบังคับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ. ๒๕๖๑ หรือพบความผิดปกติในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของกรม การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการ พนักงานราชการและลูกจ้าง ข้อเสนอแนะ และ/หรือข้อคิดเห็นต่างๆ

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการตามที่กฎหมายกำหนด ผ่านช่องทาง ๖ ทาง อันได้แก่

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียนมายังที่ ที่ทำการกรม เคาร์เตอร์ให้บริการกรม (บางกระสอบ/รัชดา) โดย

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)
- บัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน) ต้องเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒. สายตรงการค้าระหว่างประเทศ DITP Call Center ๑๑๖๙

๓. เว็บไซต์กรม [www.ditp.go.th](http://www.ditp.go.th), Email : [legal@ditp.go.th](mailto:legal@ditp.go.th), [care.ditp.go.th](mailto:care.ditp.go.th), Mobile Application : DITP Care และ QR Code

๔. สำนักนายกรัฐมนตรี GCC ๑๑๑๑ และสำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์

๕. กล้องรับฟังความคิดเห็นและเรื่องร้องเรียน/การทุจริตภาครัฐ

๖. ทางไปรษณีย์ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ เลขที่ ๕๖๓ ถ.นนทบุรี ต.บางกระสอบ อ.เมือง จ.นนทบุรี ๑๑๐๐๐

**การร้องเรียนกระทำผิดวินัย/ทุจริต** หมายถึง การร้องเรียนกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกองทุนส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ และเจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทำความผิดทางวินัย โดยมีการฝ่าฝืนข้อห้ามหรือข้อปฏิบัติที่กฎหมายหรือระเบียบได้กำหนดไว้ว่าเป็นความผิดทางวินัยและได้กำหนดโทษไว้ ทั้งนี้ อาจเป็นทั้งเรื่องเกี่ยวกับงานราชการหรือเรื่องส่วนตัว

**ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส** หมายถึง ผู้พบเห็นการกระทำอันมิชอบด้านการทุจริตคอร์รัปชัน มีสิทธิเสนอคำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสต่อกรมได้

**หน่วยรับเรื่องร้องเรียน** หมายถึง กลุ่มงานนิติการ สำนักบริหารกลาง กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

**หน่วยงานดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส** หมายถึง กลุ่มงานนิติการ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสในสังกัดกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

**การดำเนินการ** หมายถึง การจัดการกับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสตั้งแต่ต้นจนถึงการได้รับการแก้ไขหรือได้ข้อสรุป เพื่อแจ้งผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนแจ้งชื่อที่อยู่ชัดเจน

## ๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

## ๒.๑ ประเภทเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ประเภท	นิยาม	ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม
๑) การบริหารจัดการ	การที่สวนราชการดำเนินการด้านการบริหารจัดการโดยเปิดเผย โปร่งใส และเป็นธรรม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และผลเสียทางสังคม ภาระต่อประชาชน คุณภาพวัสดุประสงค์ที่จะดำเนินการ และประโยชน์ระยะยาวของราชการที่จะได้รับประกอบกัน	๑. การบริหารทั่วไป และงบประมาณ ร้องเรียนโดยกล่าวหาผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีพฤติกรรมส่อในทางไม่สุจริตหลายประการ ๒. การบริหารงานพัสดุ ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างมีพฤติกรรมส่อในทางไม่โปร่งใสหลายประการ ๓. การบริหารงานบุคคล ร้องเรียนโดยกล่าวหาว่าผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องดำเนินการเกี่ยวกับการแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ และการแต่งตั้งโยกย้าย ไม่ชอบธรรม
๒) วินัยข้าราชการ	กฎ ระเบียบต่างๆ ที่วางหลักเกณฑ์ขึ้นมาเป็นกรอบควบคุมให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่ และกำหนดแบบแผนความประพฤติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการประพฤติปฏิบัติหน้าที่ราชการเป็นไปด้วยความเรียบร้อย โดยกำหนดให้ข้าราชการวางตัวให้ถูกต้อง และเหมาะสมตาม พ.ร.บ. ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ประมวลจริยธรรมข้าราชการที่กำหนดไว้ และข้อบังคับกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ว่าด้วยจรรยาข้าราชการกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ พ.ศ.๒๕๖๑ ที่กำหนดไว้	การไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการตามที่กฎหมายกำหนด ฯลฯ
๓) ค่าตอบแทน	การจ่ายเงินค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีเจตนาธรรมณ์ เพื่อการจ่ายเงินค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนอกหน่วยบริการ หรือต่างหน่วยบริการทั้งในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ ไปในทางมิชอบหรือมีการทุจริต	๑. ค่าตอบแทนปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ๒. ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในหน่วยบริการในช่วงนอกเวลาราชการ ฯลฯ
๔) ขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่/หน่วยงานของรัฐ	การที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้เสียหายของหน่วยงาน ร้องเรียนเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเกี่ยวกับการกระทำใดๆ ที่มีผลก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อผู้ร้องเรียนหรือกรม	ปฏิบัติการใดที่ส่อไปในทางทุจริต ประพฤติมิชอบ

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒.๒.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย

๑) ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสชัดเจน

๒) วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔) ระบุ พยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๒.๒ ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อเจ้าหน้าที่หรือกรม หรือบุคคลภายนอก

๒.๒.๓ เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ได้รับความไม่ชอบธรรม อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่กรม

๒.๒.๔ เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่ไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวน ให้ยุติเรื่อง หรือรับทราบเป็นข้อมูล และเก็บเป็นฐานข้อมูล

๒.๒.๖ ไม่เป็นคำร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

๑) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์ที่ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ ซึ่งเป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๒ ธันวาคม ๒๕๕๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

๒) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว

๓) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง หรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการหรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการ

๔) คำร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของหัวหน้าส่วนราชการว่า จะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๓. ขอบเขตและขั้นตอนการดำเนินการ

๓.๑ ขอบเขต

เริ่มจากกลุ่มงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรณการร้องเรียนของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ ทั้ง ๖ ช่องทาง

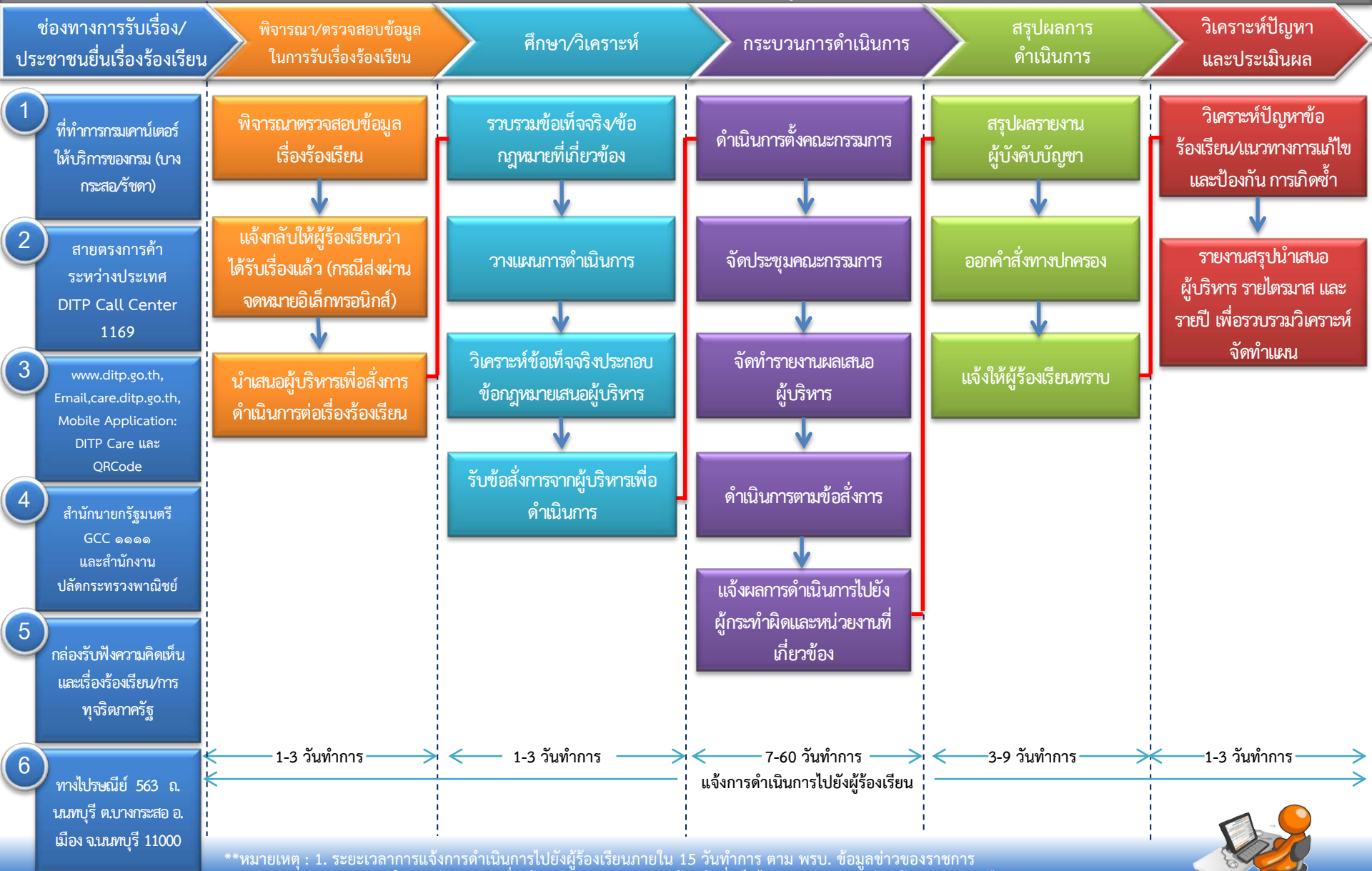
ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มุมรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกหนังสือวิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าส่วนราชการ พิจารณาสั่งการ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการหรือมอบหมายให้กลุ่มงานนิติการ เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน แล้วรายงานผลให้หัวหน้าส่วนราชการผู้มีอำนาจแต่งตั้ง พิจารณาสั่งการ และแจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สรุปรายงานผลการดำเนินงาน เสนอหัวหน้าส่วนราชการ เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์ เสนอหัวหน้าส่วนราชการ (รายเดือน/รายปี)

### ๓.๒ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- (๑) เจ้าหน้าที่กลุ่มงานนิติการ รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
- (๒) เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเรื่องในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน
- (๓) เจ้าหน้าที่คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติชอบ
- (๔) เจ้าหน้าที่สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงหัวหน้าส่วนราชการผู้มีอำนาจแต่งตั้ง พิจารณาลงนาม
- (๕) เจ้าหน้าที่เสนอผู้มีอำนาจแต่งตั้งพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/สืบสวน/สอบสวน
- (๖) เจ้าหน้าที่ แจ้งผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน (กรณีมีชื่อ/ที่อยู่/หน่วยงาน ชัดเจน) ทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
- (๗) เจ้าหน้าที่หรือคณะกรรมการดำเนินการในเรื่องร้องเรียน
- (๘) เจ้าหน้าที่เสนอหัวหน้าส่วนราชการพิจารณารายงานผลการสืบสวน/สอบสวน
- (๙) เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผล และสรุปวิเคราะห์
- (๑๐) เจ้าหน้าที่จัดทำรายงานสรุปผลการวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร (รายเดือน/รายปี)
- (๑๑) เจ้าหน้าที่จัดเก็บเรื่อง

# แนวปฏิบัติการจัดการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ (สำนักบริหารกลาง กลุ่มงานนิติการ)



\*\*หมายเหตุ : 1. ระยะเวลาการแจ้งการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนภายใน 15 วันทำการ ตาม พรบ. ข้อมูลข่าวสารราชการ  
2. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของเจ้าหน้าที่ เป็นไปตาม พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ประกอบ กฎ ก.พ. ว่าด้วยกรดำเนินการทางวินัย พ.ศ. 2556

