



แนวปฏิบัติการจัดการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริต/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริต  
และประพฤตินิชอบของเจ้าหน้าที่ อ.ส.ค.

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต  
ขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย  
อำเภอมวกเหล็ก จ.สระบุรี

## คำนำ

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางวางกรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมกำหนดเป้าหมายการพัฒนา นำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงาน/โครงการที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกันคือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสานติดตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางกรรงเรียนของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. ๔ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ตู้ไปรษณีย์ ๑๖๐ หมู่ ๑ ตำบลมิตรภาพ อำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐ ๒) เว็บไซต์ [www.dpo.go.th](http://www.dpo.go.th) (ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ) ๓) ทางโทรศัพท์ ๐๙๑ - ๘๙๐๖๑๔๘ ๔) ร้องเรียนด้วยตนเอง

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ได้กำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ อ.ส.ค. เพื่อเป็นวิธีปฏิบัติงานสอดคล้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะเป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่นำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีประสิทธิภาพ

ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค.

## บทนำ

### ๑. หลักการและเหตุผล

องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการวงรอบการดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของพนักงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่าย ด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจรรยาบรรณบุคลากรองค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย ทุกระดับ กำหนดมาตรการการปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และการสร้างเครือข่ายในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป็นเป้าหมายการพัฒนานำกลยุทธ์การป้องกันและส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรม ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานและโครงการที่วางไว้สู่เป้าหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พนักงานได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารงานของหน่วยงาน นำไปสู่ดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสและเรื่องร้องเรียน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในส่วนการปฏิบัตินั้น ดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๕๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไขปัญหา สร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่น ภายใต้การอภีบาลระบบการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ คือการป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟูบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาลของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้องหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้แก่บุคคลภายนอกหรือผู้ให้บริการสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ/บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานรับผิดชอบ

แผนกธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม กองประชาสัมพันธ์และธรรมาภิบาล ฝ่ายอำนวยการ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและเป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการต่างๆในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร รวมทั้งบูรณาการเชื่อมโยงกับศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ รวมทั้งจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและนโยบายของรัฐบาลที่เกี่ยวข้อง

๒. ประสานเร่งรัดและกำกับให้หน่วยงานในสังกัด ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่

๔. คຸ້มครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมพนักงาน และพนักงานจ้าง

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการคຸ້มครองจริยธรรม เสนอผู้อำนวยการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/ช่องทางกรรือเรียน

๑. ตู้ไปรษณีย์ ๑๖๐ หมู่ ๑ ตำบลมิตรภาพ อำเภอเวียงเหล็ก จังหวัดสระบุรี ๑๘๑๘๐

- หนังสือร้องเรียน (ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

- บัตรสนเทห์ (ไม่ลงชื่อผู้ร้องเรียน)

๒. เว็บไซต์ องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย [www.dpo.go.th](http://www.dpo.go.th) (ช่องทางรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ)

๓. ร้องเรียนทางโทรศัพท์/ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. ๐๙๑ - ๘๙๐๖๑๔๘

๔. ร้องเรียนด้วยตนเอง

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อและที่อยู่ ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแสด

๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามีมูลข้อเท็จจริงหรือชี้ช่องทางกรรือเรียน/แจ้งเบาะแสดเกี่ยวข้องกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการสอบสวน/สอบสวนได้

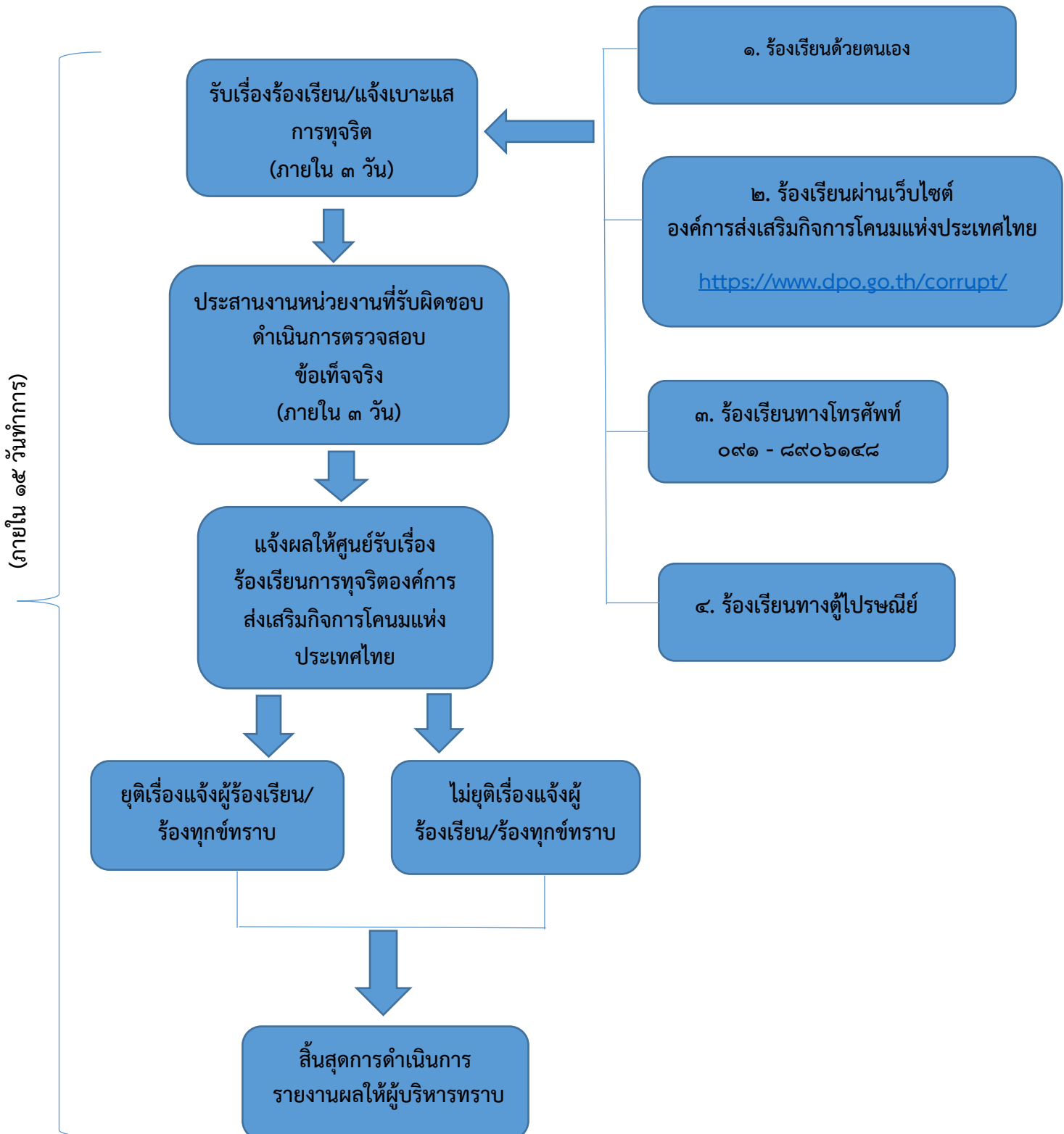
๔. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

- ใ้ช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

๖. หลักเกณฑ์รายละเอียดของข้อมูลสำหรับผู้ร้องควรรู้เพื่อใช้ในการร้องเรียน

๑. ชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง
๒. ช่วงเวลาการกระทำความผิด (วัน เวลา และสถานที่)
๓. พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ

๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๘. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๔ ช่องทาง
๒. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหาของเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปทราบและพิจารณา
๔. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ/ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. แจ้งผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านทุจริต เพื่อทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน
๖. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผลและวิเคราะห์เสนอผู้อำนวยการ
๘. เจ้าหน้าที่ศูนย์ต่อต้านการทุจริตของ อ.ส.ค. จัดเก็บเรื่อง

## ๙. การรับและการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ดำเนินการรับและติดตามการตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่เข้ามาถึงหน่วยงานจากช่องทางต่างๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ช่องทาง	ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง	ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียนเพื่อประสานดำเนินการแก้ไข	หมายเหตุ
ร้องเรียนด้วยตนเอง	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์	ทุกวัน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนผ่านตู้ไปรษณีย์	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	
ร้องเรียนทางโทรศัพท์	ทุกครั้งที่มิผู้ร้องเรียน	ภายใน ๑๕ วันทำการ	

ภาคผนวก

แบบฟอร์มหนังสือร้องเรียน  
ขององค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย

เลขรับที่.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....

ผู้รับบริการ/หน่วยงานต้นสังกัด.....

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวกบ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตรอก/ซอย.....

ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....

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

โทรศัพท์เคลื่อนที่.....โทรสาร.....

E-mail address.....

ข้อร้องเรียนเรื่อง.....

รายละเอียด (พร้อมระบุ พยาน หลักฐาน)

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

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง

(.....)

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูล (เพิ่มเติม) ชื่อ-นามสกุล.....

ความสัมพันธ์กับผู้ร้องเรียน/ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้ร้องเรียน.....

