



แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา  
มิถุนายน ๒๕๖๓

## แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

### ๑. วัตถุประสงค์

กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (กสศ.) ได้จัดทำ “แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา” เพื่อสร้างกลไกป้องกันและปราบปรามการทุจริต และให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของ กสศ. ให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดบนพื้นฐานของความเป็นธรรม โปร่งใส เป็นองค์กรธรรมาภิบาล

### ๒. ขอบเขต

การประสานงาน ติดตาม เร่งรัด ส่วนงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคีร่วมดำเนินงานของ กสศ. จนได้ผลเป็นข้อยุติ รวมทั้งการสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไขนำเสนอผู้จัดการตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด

### ๓. คำจำกัดความ

๓.๑ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตคอร์รัปชัน ที่เกี่ยวข้องกับ กสศ.

๓.๒ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามมาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๓ ภาคีร่วมดำเนินงาน หมายถึง ภาคีร่วมดำเนินงานตามระเบียบ กสศ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์เงื่อนไข และลำดับความสำคัญในการจัดสรรเงินกองทุน พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๔ เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นการร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบ การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของรัฐ และภาคีร่วมดำเนินงานของ กสศ. ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่าน ช่องทางต่าง ๆ

๓.๕ ทุจริต หมายความว่า แสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น (มาตรา ๑ อนุ ๑ แห่งประมวลกฎหมายอาญา)

๓.๖ ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

๓.๗ ประพฤติมิชอบ หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน (มาตรา ๓ แห่งพระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม)

### ๔. ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งคำร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ ทางเว็บไซต์กองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา [www.eef.or.th](http://www.eef.or.th)

เลือกหัวข้อ ➔ **เสนอแนะ/ร้องเรียน**

โดยสามารถเลือกประเภทเรื่อง/งานที่ประสงค์จะร้องเรียนได้จากเมนูย่อย

๔.๒ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail): [contact@eef.or.th](mailto:contact@eef.or.th)

๔.๓ ส่งจดหมาย/ไปรษณีย์ถึงสำนักกรรมการภิบาลและบริหารทั่วไป สำนักงานกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา เลขที่ ๓๘๘ อาคาร เอสพี ชั้น ๑๓ ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

## ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย

- วัน เดือน ปี
- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ยื่นได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้

- ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๕.๑ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๕.๓ เป็นเรื่องที่ยื่นร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงาน

๕.๔ เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

๕.๕ ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน ข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ 1 นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

๕.๖ ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

- ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือ คำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

- ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

- ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผล

การพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว อย่างเช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

๕.๗ นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่อง เฉพาะกรณี

## ๖. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์/อีเมล) หรือสำนักธรรมาภิบาลและบริหารทั่วไป (กรณีร้องเรียนทางจดหมาย/ไปรษณีย์) รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางร้องเรียนต่าง ๆ ตามข้อ ๔

๖.๒ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับเรื่องมอบหมาย วิเคราะห์ตรวจสอบประเด็นเนื้อหาของเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น และจัดทำสรุปข้อมูลการร้องเรียนบันทึกในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (กสศ.ร.ร.๐๑) เสนอผู้จัดการ กสศ. เพื่อพิจารณาสั่งการ ทั้งนี้ให้แจ้ง/ประสานงานกับสำนักธรรมาภิบาลและบริหารทั่วไปด้วย

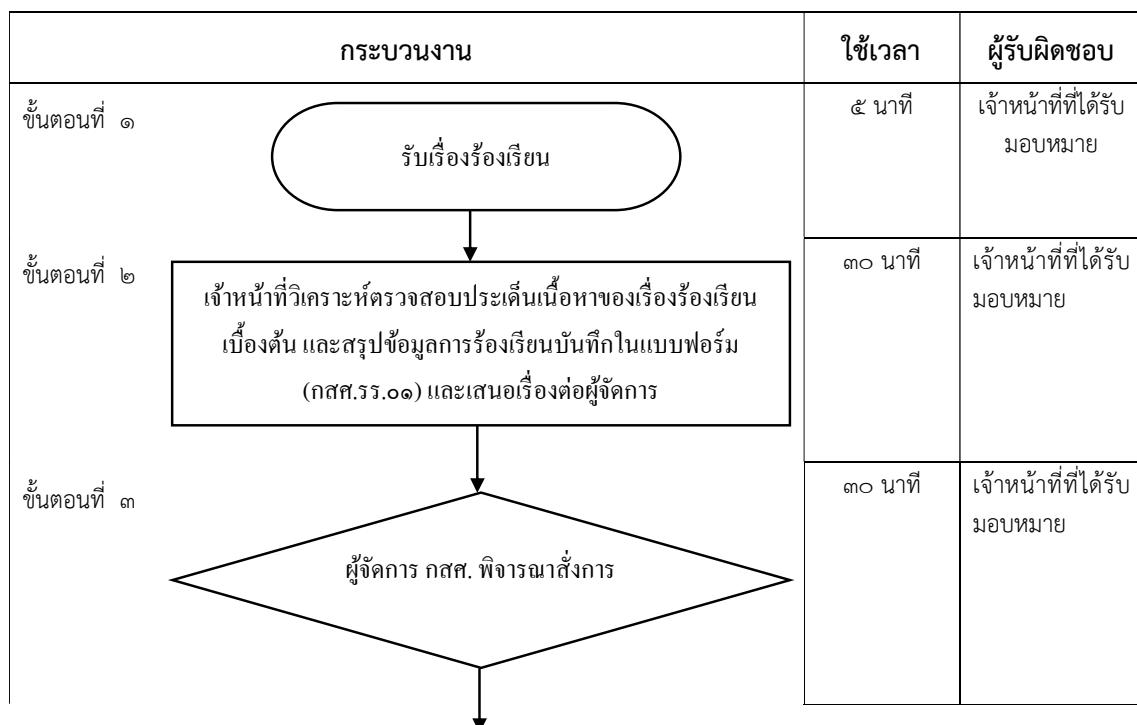
๖.๓ ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ หรือเสนอแต่งตั้งคณะทำงาน ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน

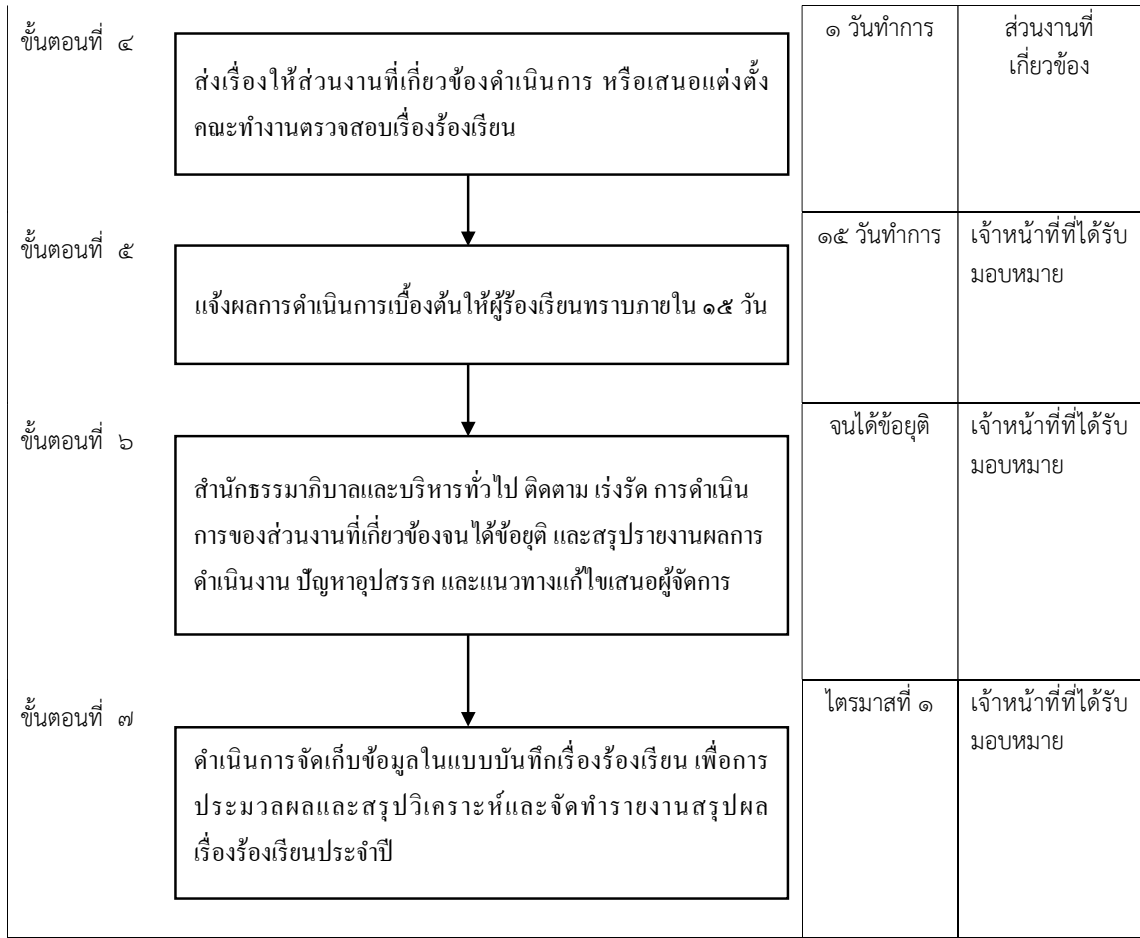
๖.๔ แจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่ได้รับเรื่อง (กรณีมีชื่อ-ที่อยู่/ข้อมูลการติดต่อ ที่ชัดเจน)

๖.๕ ส่วนงาน/เจ้าหน้าที่ส่วนงานที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับเรื่องมอบหมาย ประสานงานร่วมกับสำนักธรรมาภิบาลและบริหารทั่วไป ติดตาม เร่งรัด การดำเนินการของส่วนงานที่เกี่ยวข้องจนได้ข้อยุติ และสรุปรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขเสนอผู้จัดการ

๖.๖ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในแบบบันทึกเรื่องร้องเรียน เพื่อการประมวลผลและสรุปวิเคราะห์ และจัดทำรายงานสรุปผลเรื่องร้องเรียนประจำปี

## ๗. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน (Work Flow)





## แบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียนกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา

## ส่วนที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

- เว็บไซต์ [www.eef.or.th](http://www.eef.or.th) > เสนอแนะ/ร้องเรียน
- E-mail
- จดหมาย
- อื่น ๆ .....

## ส่วนที่ ๒ วัน/เวลา/เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน

วันที่ ..... เวลา .....

ชื่อ-นามสกุล .....

ตำแหน่ง .....

## ส่วนที่ ๓ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล ..... อายุ ..... ปี เพศ .....

ที่อยู่ .....

เบอร์โทรศัพท์..... อีเมล .....

## ส่วนที่ ๔ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

## ส่วนที่ ๕ ประเด็นความต้องการให้ช่วยเหลือหรือแก้ไข

.....

.....

.....

## ส่วนที่ ๖ การดำเนินการ

.....

.....

.....

หมายเหตุ ข้อมูลผู้ร้องเรียนจะต้องได้รับการจัดเก็บเป็นความลับ