



สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย  
The Civil Aviation Authority of Thailand

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
และประพฤติมิชอบ  
สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย**

## 1. หลักการและเหตุผล

### 1.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มั่นใจว่าการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการรับเรื่องร้องเรียนทุกข้ออย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ สามารถพัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้รับบริการให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 59

### 1.2 ขอบเขตของคู่มือ

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน และการดำเนินงานตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย โดยผ่านทางช่องทางดังต่อไปนี้

- 1) ส่งข้อร้องเรียนหรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เลขที่ 333/105 ชั้น 11 อาคารหลักสี่พลาซ่า ถนนกำแพงเพชร 6 แขวงตลาดบางเขน เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
- 2) ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานที่ <https://www.caat.or.th/anticorruption>

## 2. โครงสร้างหน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ

กองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยเป็นผู้ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล รวมถึงพิจารณาเอกสารประกอบการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสดูแลว่ามีที่น่าเชื่อถือเพียงพอ และเสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการสืบสวนหาข้อเท็จจริง จนนำไปสู่การสอบสวนให้ได้ข้อยุติ ซึ่งอาจมีการดำเนินการทางวินัยต่อไป ในกรณีที่พบว่าพนักงานของ กพท. กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบจริง ตามที่ได้รับการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด

### 2.1 ผอ.กพท.

มีหน้าที่ในการสั่งการ มอบนโยบาย และพิจารณาให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### 2.2 ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์องค์กร

มีหน้าที่พิจารณา ควบคุม และติดตามการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และพิจารณาผลการดำเนินการ เพื่อเสนอต่อ ผอ.กพท.

### 2.3 พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับผู้รับผิดชอบ

มีหน้าที่ประสานงาน ติดตามและเร่งรัดผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาที่กำหนด ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล รวมถึงพิจารณาเอกสารประกอบการร้องเรียนและแจ้งเบาะแสดูแลว่ามีที่น่าเชื่อถือเพียงพอ รวมถึงแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรับทราบ

### 2.4 ผู้เกี่ยวข้อง

มีหน้าที่ประสานงานและให้ความร่วมมือในการตรวจสอบ การสืบสวน การสอบสวน เพื่อแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด และรายงานผลต่อ ผอ.กพท. ผ่าน กองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ เพื่อรับทราบ

สำหรับในการปฏิบัติงานที่นำมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบอยู่ภายใต้ขอบเขตงานของกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร ซึ่งจะนำไปกล่าวถึงขั้นตอนและรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานในบทต่อไป

### 3. รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ชื่อกระบวนการงาน

การจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

#### 3.2 หน่วยงานที่รับผิดชอบ

กองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

#### 3.3 วัตถุประสงค์ / ข้อกำหนดของกระบวนการ

- 1) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหา โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 3) เพื่อใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4) เพื่อเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการ ได้ทราบถึงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย

#### 3.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จของกระบวนการงาน

ร้อยละความสำเร็จของการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และตามกรอบของระยะเวลาที่กำหนดไว้

- การแจ้งผลการพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ต้องแจ้งผลการพิจารณาการรับหรือไม่รับเรื่องไว้พิจารณากลับไปยังผู้ร้อง ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้อง
- การส่งต่อเรื่องร้องเรียน เสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาสั่งการ ติดตามคำสั่งการของ ผอ.กพท. ไม่เกิน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นำเสนอ ผอ.กพท.
- การตรวจสอบข้อเท็จจริง ภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 3 กรณี อันได้แก่
  - กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กพท. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน
  - กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ
  - กรณีทั่วไป เป็นกรณีร้องเรียนทั่วไปใช้เวลาในการดำเนินการ 15 วันทำการ

### 3.5 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ

#### 3.5.1 วิธีการรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

3.5.1.1. เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่เป็นลายลักษณ์อักษรตามแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน รวมถึงการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด้านช่องทางเว็บไซต์ของสำนักงาน <https://www.caat.or.th/anticorruption> ให้ถือว่าเป็นเอกสารการร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งต้องดำเนินการโดยทันที โดยพิจารณาข้อมูล เอกสารประกอบ และประสานผู้ร้องเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม รวมถึงการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้อง เพื่อให้ผู้ร้องได้ทราบว่า กพท. ได้รับเรื่องไว้แล้ว และแจ้งให้ทราบว่า จะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของผู้ร้องต่อไปหรือไม่

ในกรณีที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแส เป็นพนักงานที่มีได้มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ให้พนักงานที่ได้รับแจ้งรับข้อมูลเบื้องต้น และขอทราบชื่อ-นามสกุล โทรศัพท์ ของผู้ร้อง และแจ้งให้กอง BC ทราบโดยทันที เพื่อดำเนินการประสานขอข้อมูลต่อไป

3.5.1.2. เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้พนักงานผู้รับเรื่องสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียนเกี่ยวข้องกับบุคคลหรือส่วนงานใด และรายละเอียดของปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และแจ้งให้กอง BC โดยทันที เพื่อดำเนินการประสานขอข้อมูลเพิ่มเติมต่อไป

กรณีการรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสทางโทรศัพท์ หรือเป็นการประสานกลับไปยังผู้ร้อง ให้กอง BC ทำหน้าที่กรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม “การรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย” แทนผู้ร้อง และหากมีเอกสารแนบที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้แจ้งหรือผู้ร้องส่งเอกสารแนบนั้นมาที่ พนง. ที่รับเรื่องด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

3.5.1.3. ให้กอง BC ดำเนินการลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เพื่อใช้ในการกำกับ ติดตาม การสรุปผล และการรายงานผู้บริหาร

การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ตามข้อ 3.5.1.1 และ 3.5.1.2 ให้พิจารณาข้อมูล เอกสารประกอบ และประสานผู้ร้องเพื่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม (หากจำเป็น) รวมถึงการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้อง เพื่อให้ผู้ร้องได้ทราบว่า กพท. ได้รับเรื่องไว้แล้ว และแจ้งให้ทราบว่า จะดำเนินการพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสของผู้ร้องต่อไปหรือไม่

#### 3.5.2 ข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

##### 3.5.2.1. หลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

(1) เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน ในเรื่องดังต่อไปนี้

- การกระทำทุจริตต่อหน้าที่

- การกระทำผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
  - ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ปฏิบัติ
  - ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
  - กระทำการนอกเหนือหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย
- (2) เรื่องที่ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล ที่มีใช้ลักษณะกระแสด่วนที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

### 3.5.2.2. ข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสต้องใช้ถ้อยคำที่สุภาพ

โดยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

- (1) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- (2) ชื่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
- (3) การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความผิด (หรือแจ้งช่องทางหาเบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่ อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน)
- (4) คำขอของผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- (5) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
- (6) ระบุวัน เดือน ปี
- (7) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

### 3.5.2.3. กรณีการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

### 3.5.2.4. เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อาจไม่รับไว้พิจารณา

- (1) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีได้ทำเป็นหนังสือ
- (2) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่มีได้ระบุพยานหรือหลักฐานที่เพียงพอ
- (3) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ไม่มีรายการ ตามข้อ 3.5.2.2
- (4) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่สุดแล้ว
- (5) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงหรือองค์กรอิสระที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เว้นแต่คำร้องจะระบุว่าหน่วยงานดังกล่าวไม่ดำเนินการ หรือดำเนินการแล้วยังไม่มีผลความคืบหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของ ผอ.กพท.
- (6) ข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่เกิดจากการโต้แย้งสิทธิระหว่างบุคคลต่อบุคคลด้วยกัน

การพิจารณาเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด่วน มีข้อมูลและรายละเอียดที่สมบูรณ์และน่าเชื่อถือเพียงใด หากผู้ร้องแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ด้วย ควรสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้องเพื่อขอให้ยืนยันว่า ผู้ร้องได้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด่วน เนื่องจากอาจมีการแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยวิธีการสอบถามไม่ควรบอกเรื่องหรือประเด็นการร้องเรียนก่อน แต่ควรถามว่าผู้ร้องได้ส่งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสด่วนจริงหรือไม่ หากผู้ร้องปฏิเสธก็จะชี้แจงว่า โทรศัพท์มาเพื่อตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของ ผอ.กพท. ว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### 3.5.3 การพิจารณากำหนดความคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง

เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ในลักษณะการแจ้งเบาะแสการกระทำความผิด หรือมีผู้มีอิทธิพล ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อผู้ร้อง ให้พิจารณาเรื่องการปกปิดชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ก่อนส่งข้อมูลการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยแนวทางการพิจารณากำหนดความคุ้มครองผู้ร้องและผู้ถูกร้อง มีแนวทางการพิจารณา ดังนี้

- (1) กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากข้อเท็จจริงยังไม่ปรากฏ ซึ่งอาจมีการกลั่นแกล้งกันได้
- (2) กรณีผู้ร้องระบุในคำร้องให้ปกปิดชื่อหรือไม่ประสงค์ให้นำชื่อผู้ร้องไปเปิดเผย จะต้องคุ้มครองผู้ร้อง ไม่ให้ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย
- (3) หากเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการกระทำความผิดของผู้อื่นโดยตรง ซึ่งผู้ร้องไม่ประสงค์ให้เปิดเผยเรื่อง แต่การดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส จำเป็นจะต้องเปิดเผยข้อมูลผู้ร้องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มิฉะนั้นไม่สามารถดำเนินการได้ จะต้องขออนุญาตจากผู้ร้อง เพื่อให้ความยินยอมก่อน และจะต้องบันทึกการให้หรือไม่ให้ความยินยอม ลงในเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เพื่อเป็นหลักฐานต่อไป

### 3.5.4 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

หลังจากกอง BC ดำเนินการลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เรียบร้อยแล้ว ให้พิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ร้องเรียนและประเด็นที่ร้องเรียน โดยต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงาน และอยู่ในอำนาจที่สามารถจะดำเนินการได้ โดยให้จัดทำบันทึกพร้อมแนบแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ เสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาสั่งการ และให้ติดตามคำสั่งการของ ผอ.กพท. ไม่เกิน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นำเสนอ ผอ.กพท.

ทั้งนี้หากเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสนั้น เกี่ยวข้องกับส่วนงานใด กอง BC จะทำหนังสือแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง หลังจาก ผอ.กพท. สั่งการให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือพิจารณาสั่งการใดๆ เพิ่มเติม

กรณีที่ไม่มีรับไว้พิจารณาตามแนวทางข้อ 3.5.2.4. ให้นำเสนอ ผอ.กพท. เพื่อส่งยุติเรื่องจากนั้นให้ดำเนินการบันทึกข้อมูลในทะเบียนการร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

กรณีเป็นเรื่องการติดต่องาน สอบถามเรื่องทั่วไปที่ไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ให้จัดทำบันทึกส่งเรื่องหรือดำเนินการแจ้งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

### 3.5.5 ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

3.5.5.1. เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน: ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ภายใน 15 วันทำการ

3.5.5.2. เรื่องร้องเรียนการทุจริตในกระบวนการจัดซื้อ/จัดจ้าง: ตรวจสอบข้อเท็จจริง เรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ภายใน 15 วันทำการ

ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ 3.5.5.1 และข้อ 3.5.5.2 มีกรณีเกี่ยวข้องกับทางวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาดำเนินการเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่กำหนด แล้วแต่กรณี

3.5.5.3. เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : พนง. รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด

3.5.5.4. สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

### 3.5.6 การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

เมื่อ ผอ.กพท. ได้พิจารณาสั่งการตามข้อ 3.5.4 แล้ว ให้กอง BC จัดทำบันทึกเพื่อนำส่งเอกสารให้ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น พร้อมแนบบันทึกสั่งการ หนังสือรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสของสำนักงาน และเอกสารประกอบอื่น ๆ พร้อมบันทึกทะเบียนนำส่งให้ชัดเจน เพื่อดำเนินการพิจารณาโดยเร็ว โดยมีแนวทางดำเนินการ ดังนี้

3.5.6.1. กรณีเป็นเรื่องไม่ซับซ้อน และสามารถให้คำตอบหรือคำอธิบายได้ทันที ให้ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. ดำเนินการติดต่อแจ้งคำตอบหรือให้คำอธิบายแก่ผู้ร้อง

3.5.6.2. กรณีเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการพิจารณาดำเนินการ หรือยังมีข้อมูลไม่เพียงพอต่อการพิจารณาดำเนินการ ให้ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น ดำเนินการติดต่อแจ้งหรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้ร้อง และพิจารณาดำเนินการต่อไป

ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น ให้พิจารณาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องจากกอง BC

กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 7 วันทำการได้ ให้จัดทำบันทึกเสนอ ผอ.กพท. เพื่อขอขยายระยะเวลาดำเนินการ พร้อมระบุเหตุผลประกอบการพิจารณา โดยให้ขอขยายระยะเวลาดำเนินการอีก ไม่เกิน 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ครบกำหนดตามวรรคสอง

หากผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น ไม่สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกรอบระยะเวลาที่ขอขยายระยะเวลาดำเนินการตามวรรคสาม จะต้องจัดทำบันทึกเสนอ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณา โดยจะต้องระบุเหตุผลที่ดำเนินการไม่แล้วเสร็จ และระบุการขยายระยะเวลาดำเนินการได้อีก ไม่เกิน 30 วันทำการ

### 3.5.7 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง รวมทั้งแนวทางการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีก และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายใน 15 วันทำการ ยกเว้นเรื่องร้องเรียน 3 กรณี ได้แก่



- **กรณีร้ายแรง** ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อในวงกว้างหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กพท. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน
- **กรณีซับซ้อน** เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ
- **กรณีทั่วไป** เป็นกรณีร้องเรียนทั่วไปใช้เวลาในการดำเนินการ 15 วันทำการ

### 3.5.8 การติดตามเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

- 3.5.8.1. การติดตามเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส จำเป็นต้องดำเนินการเมื่อถึงระยะเวลาตามที่กำหนด ตามข้อ 3.5.6 และ 3.5.7 เพื่อให้ทราบสรุปผลการดำเนินการ
- 3.5.8.2. ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น เมื่อได้รับเรื่องไปแล้ว แต่ยังไม่มีรายงานผลการพิจารณาให้ทราบ ให้กอง BC ดำเนินการโดยจัดทำเป็นหนังสือติดตามเรื่อง ตามลำดับดังนี้
- ติดตามครั้งที่ 1** เมื่อครบกำหนด 7 วันทำการ นับจากวันที่กอง BC ได้ส่งเรื่องให้แก่ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น
- ติดตามครั้งที่ 2** เมื่อครบกำหนด 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ติดตามครั้งที่ 1 หากครบกำหนดการติดตามครั้งที่ 2 ปรากฏว่าผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น ไม่รายงานผลการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ให้กอง BC จัดทำบันทึกเสนอ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาและสั่งการ
- 3.5.8.3. ให้กอง BC บันทึกรายละเอียดการติดตามเรื่อง เพื่อใช้ประกอบการตรวจสอบ และติดตามเรื่องไว้ด้วยทุกครั้ง

### 3.5.9 การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

ให้ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น จัดทำบันทึกผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสเสนอต่อ ผอ.กพท. (ผ่านกอง BC) เพื่อพิจารณาและ/หรืออนุมัติให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสแก่ผู้ร้องตามที่ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น โดยให้ติดตามคำสั่งการของ ผอ.กพท. ไม่เกิน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นำเสนอ ผอ.กพท. เมื่อ ผอ.กพท. ได้พิจารณาหรือมีคำสั่งให้ดำเนินการแจ้งผู้ร้อง หลังจากนั้นให้ส่งเรื่องให้กอง BC เพื่อรับทราบผล

แนวทางการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถจำแนกประเด็นการสรุปเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ได้ดังนี้

- (1) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องทั้งหมด
- (2) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว ได้ตามประสงค์ของผู้ร้องบางส่วน

- (3) เรื่องที่ดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ตามความประสงค์ของผู้ร้อง เช่น พันวิสัยการดำเนินการ และขอบเขตอำนาจหน้าที่แล้ว
- (4) เรื่องที่ระงับการพิจารณา โดยรวมถึง
  - บัตรสนเท่ห์
  - เรื่องที่อยู่ในกระบวนการทางศาลเรื่องร้องทุกข์กล่าวโทษ แต่ไม่มีหลักฐานที่ชัดเจน และได้แจ้งให้ผู้ร้องทราบตามควรแก่กรณี

กรณีเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส จำเป็นต้องมีการทำหนังสือแจ้งผู้ร้องแบบเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวนั้น จะต้องเป็นผู้ดำเนินการดังกล่าว โดยส่งสำเนาให้กอง BC จัดเก็บเป็นหลักฐานไว้ด้วย

#### 3.5.10 การตอบเรื่องร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวนั้น ต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาที่กำหนด พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอ ผอ.กพท. เพื่อทราบ

#### 3.5.11 การรวบรวมข้อมูล

กอง BC มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน และจัดทำสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส พร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอ ผอ.กพท. เมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณ

#### 3.5.12 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

กองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ ฝ่ายกลยุทธ์องค์กร เป็นผู้รับผิดชอบและเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสดังกล่าวจากทุกช่องทาง

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้อกำหนด ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ ภายใต้กระบวนการการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ข้อกำหนด	ระยะเวลาที่ใช้	ผู้รับผิดชอบ
<b>1. การรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ</b>			
1.1 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	ตามข้อ 3.5.2	ไม่เกิน 30 นาที	1. กองเลขานุการ คณะกรรมการ กำกับ 2. พนักงานที่ ได้รับแจ้งรับ เรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแส
1.2 ลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่องๆ เพื่อใช้ในการกำกับติดตาม การสรุปผล และการรายงานผู้บริหาร	ตามข้อ 3.5.1	ไม่เกิน 30 นาที	กองเลขานุการ คณะกรรมการ กำกับ

<b>2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</b>			
2.1 พิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ร้องเรียนและประเด็นที่ร้องเรียน	ตามข้อกำหนด 3.5.2	ไม่เกิน 1 วัน	กองเลขานุการ คณะกรรมการกำกับ
2.2 จัดทำบันทึกพร้อมแนบบทแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ เสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาสั่งการ	ให้ติดตามคำสั่งการของ ผอ.กพท. ไม่เกิน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นำเสนอ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	กองเลขานุการ คณะกรรมการกำกับ
<b>3. การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</b>			
3.1 จัดทำบันทึกเพื่อนำส่งเอกสารให้ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ	ดำเนินการโดยทันที	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	กองเลขานุการ คณะกรรมการกำกับ
3.2 แจ้งผลการพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	ภายใน 5 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้อง	ไม่เกิน 30 นาที	กองเลขานุการ คณะกรรมการกำกับ
<b>4. การตรวจสอบข้อเท็จจริง</b>			
ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	<u>กรณีร้ายแรง</u> ภายใน 3 วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน <u>กรณีซับซ้อน</u> ภายใน 15 วันทำการ และต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ <u>กรณีทั่วไป</u> ภายใน 15 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น ๆ
<b>5. การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</b>			
5.1 จัดทำบันทึกผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาและ/หรืออนุมัติให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสแก่ผู้ร้อง	ติดตามคำสั่งการของ ผอ.กพท. ไม่เกิน 3 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่นำเสนอ ผอ.กพท.	ไม่เกิน 1 วันทำการ	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณนั้น ๆ
5.2 จัดทำบันทึกเสนอกอง BC เพื่อรับทราบผลการพิจารณาของ ผอ.กพท.		ไม่เกิน 30 นาที	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้งให้

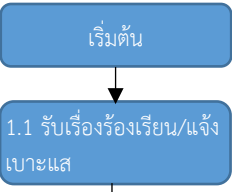
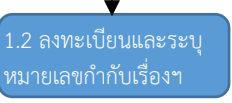
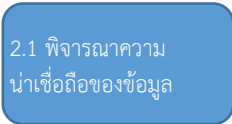
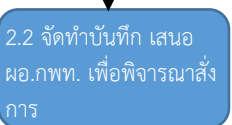


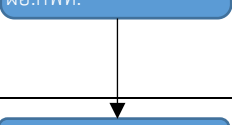

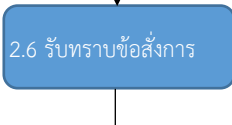
			รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณีนั้น ๆ
<b>6. การตอบเรื่องร้องเรียน</b>			
<b>6.1 จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องแบบเป็นลายลักษณ์อักษร</b>		ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณีนั้น ๆ
<b>7. การรวบรวมข้อมูล</b>			
<b>7.1 จัดส่งสำเนาหนังสือแจ้งผู้ร้องให้แก่กอง BC เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล</b>		ไม่เกิน 30 นาที	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท. หรือคณะกรรมการที่ผอ.กพท. แต่งตั้งให้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสรณีนั้น ๆ

รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน จากขั้นตอนต่าง ๆ ดังที่กล่าวมาทั้งหมดในตารางข้างต้น มีรายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

### 3.6 สรุปแผนผังกระบวนการงาน

จากขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานดังที่กล่าวมาทั้งหมดในข้อ 3.5 สามารถนำมาสรุปให้เห็นแผนผังกระบวนการงานของการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ แสดงได้ ดังภาพ

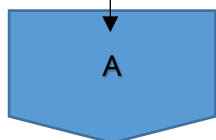
แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน	ขั้นตอน	ระยะเวลาดำเนินการ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1.	1. การรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ				
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ/พนักงานที่ได้รับแจ้ง	 <p>1.1 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</p>	1.1 รับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส โดยมีข้อมูลชื่อ-นามสกุล และช่องทางติดต่อของผู้ร้อง	ไม่เกิน 30 นาที	1. คำขอร้องเรียนเรื่อง “การทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ กพท.” 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	 <p>1.2 ลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่อง</p>	1.2 ลงทะเบียนและระบุหมายเลขกำกับเรื่องฯ เพื่อใช้ในการกำกับ ติดตาม การสรุปผล และการรายงานผู้บริหาร	ไม่เกิน 30 นาที	ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
2.	2. การส่งต่อเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส				
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	 <p>2.1 พิจารณาความน่าเชื่อถือของข้อมูล</p>	2.1 พิจารณาความน่าเชื่อถือของผู้ร้องเรียนและประเด็นที่ร้องเรียน	ไม่เกิน 1 วัน	เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	 <p>2.2 จัดทำบันทึกเสนอ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาสั่งการ</p>	2.2 จัดทำบันทึกพร้อมแนบแบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนและเอกสารประกอบ เสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	1. บันทึกเสนอ ผอ.กพท. 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	หัวหน้ากองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	 <p>2.3 พิจารณา ก่อนเสนอ ผจก. CSD</p>	2.3 พิจารณาข้อมูลและเอกสารประกอบ	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	1. บันทึกเสนอ ผอ.กพท. 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์องค์กร	 <p>2.4 พิจารณา ก่อนเสนอ ผอ.กพท.</p>	2.4 พิจารณาข้อมูลและเอกสารประกอบ	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	1. บันทึกเสนอ ผอ.กพท. 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	ผู้อำนวยการสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย	 <p>2.5 พิจารณาสั่งการ</p>	2.5 พิจารณาสั่งการ	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	1. บันทึกเสนอ ผอ.กพท. 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์องค์กร	 <p>2.6 รับทราบข้อสั่งการ</p>	2.6 รับทราบข้อสั่งการ และส่งเรื่องต่อให้ หน.กอง BC เพื่อดำเนินการต่อไป	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกสั่งการ ผอ.กพท. 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	หัวหน้ากองเลขานุการ	 <p>2.7 รับทราบข้อสั่งการ</p>	2.7 รับทราบข้อสั่งการ และส่งเรื่องต่อให้ พนง.กอง BC เพื่อดำเนินการต่อไป	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกสั่งการ ผอ.กพท.

	คณะกรรมการกำกับ					2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	2.8 รับทราบข้อสั่งการและรับดำเนินการต่อไป	2.7 รับทราบข้อสั่งการ และส่งเรื่องต่อให้พนง..กอง BC เพื่อดำเนินการต่อไป	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกสั่งการ ผอ.กพท. 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
3.	<b>3. การพิจารณาดำเนินการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</b>					
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	3.1 จัดทำบันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้องและนำส่งเอกสารให้ผู้รับผิดชอบ	3.1 จัดทำบันทึกเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องและนำส่งเอกสารให้ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ ผอ.กพท.	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	1. บันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
	หัวหน้ากองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	3.2 ตรวจสอบ ก่อนเสนอ ผจก. CSD	3.2 ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนเสนอ ผจก. CSD	ไม่เกิน 10 นาที	1. บันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
	ผู้จัดการฝ่ายกลยุทธ์องค์กร	3.3 ตรวจสอบ ก่อนเสนอผู้เกี่ยวข้องตามสั่งการ	3.3 ตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนเสนอผู้เกี่ยวข้องตามสั่งการ ผอ.กพท. เพื่อดำเนินการต่อไป	ไม่เกิน 10 นาที	1. บันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ/คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	3.4 รับทราบข้อสั่งการและรับดำเนินการต่อไป	3.4 รับทราบข้อสั่งการ และรับดำเนินการต่อไป	ไม่เกิน 10 นาที	1. บันทึกแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 2. เอกสารประกอบเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	
	พนักงานกองเลขานุการคณะกรรมการกำกับ	3.5 แจ้งผลการพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส	3.5 แจ้งผลการพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสแก่ผู้ร้องเรียน	ไม่เกิน 30 นาที	-	
4.	<b>4. การตรวจสอบข้อเท็จจริง</b>					
	ผู้รับผิดชอบตามสั่งการ/คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง	ภายใน 15 วันทำการ	-	
			กรณีร้ายแรง ประเด็นที่ร้องเรียนอาจสร้างความเสียหายต่อประชาชนและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ กพท. ต้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลภายใน 3 วันทำการ หากยังไม่ได้ข้อยุติให้รายงานทุก ๆ 5 วัน	ภายใน 3 วันทำการ	-	
			กรณีซับซ้อน เป็นกรณีที่ต้องใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายซึ่งอาจใช้เวลาในการดำเนินการเกินกว่า 15 วันทำการ ต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ ๆ	ภายใน 15 วันทำการ	-	
			กรณีทั่วไป เป็นกรณีร้องเรียนทั่วไปใช้เวลาในการดำเนินการ 15 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ	-	

<b>5. การสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส</b>					
ผู้รับผิดชอบตาม สั่งการ/ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	5.1 จัดทำบันทึกรายงาน ผลการดำเนินการ	5.1 จัดทำบันทึกรายงานผลการดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส เสนอต่อ ผอ.กพท. เพื่อพิจารณาและ/หรืออนุมัติให้แจ้งผลการ ดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสแก่ผู้ ร้อง	ไม่เกิน 1 วันทำ การ	1. บันทึกรายงานผล การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	
ผู้อำนวยการ สำนักงานการบิน พลเรือนแห่ง ประเทศไทย	5.2 พิจารณารายงานผล และสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป	5.2 พิจารณารายงานสรุปผล และสั่งการให้ ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	1. บันทึกรายงานผล การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	
ผู้รับผิดชอบตาม สั่งการ/ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	5.3 รับทราบผลการ พิจารณาและข้อสั่งการ	5.3 รับทราบผลการพิจารณาและ/หรืออนุมัติ ให้แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแสแก่ผู้ร้องและข้อสั่งการของ ผอ.กพท.	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกรายงานผล การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	
ผู้รับผิดชอบตาม สั่งการ/ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	5.4 จัดทำบันทึกแจ้งผล การพิจารณาและข้อสั่ง การให้กอง BC รับทราบ	5.4 จัดทำบันทึกแจ้งกอง BC เพื่อรับทราบผล การพิจารณาและข้อสั่งการของ ผอ.กพท. เพื่อให้กอง BC ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป	ไม่เกิน 30 นาที	1. บันทึกแจ้งผลการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. สำเนาข้อสั่งการ ผอ.กพท. 3. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	
ผู้จัดการฝ่ายกล ยุทธ์องค์กร	5.5 รับทราบผลการ พิจารณาและข้อสั่งการ	5.5 รับทราบผลการพิจารณาและข้อสั่งการของ ผอ.กพท. และแจ้งต่อ ทน.BC เพื่อดำเนินการใน ส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกแจ้งผลการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. สำเนาข้อสั่งการ ผอ.กพท. 3. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	
หัวหน้ากอง เลขานุการ คณะกรรมการ กำกับ	5.6 รับทราบผลการ พิจารณาและข้อสั่งการ	5.6 รับทราบผลการพิจารณาและข้อสั่งการของ ผอ.กพท. และแจ้งต่อ ทนง.BC เพื่อดำเนินการ ในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกแจ้งผลการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. สำเนาข้อสั่งการ ผอ.กพท. 3. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง	

	พนักงานกอง เลขานุการ คณะกรรมการ กำกับ	5.7 รับทราบผลการ พิจารณาและข้อสั่งการ ของ ผอ.กพท. และรับ ดำเนินการในส่วนที่ เกี่ยวข้องต่อไป	5.7 รับทราบผลการพิจารณาและข้อสั่งการของ ผอ.กพท. และรับดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ต่อไป	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกแจ้งผลการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียนหรือแจ้ง เบาะแส 2. ส่งข้อสั่งการ ผอ.กพท. 3. เอกสารประกอบ ผลการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง
	พนักงานกอง เลขานุการ คณะกรรมการ กำกับ	5.8 จัดทำบันทึกเพื่อแจ้ง ผู้เกี่ยวข้องให้รับ ดำเนินการตามข้อสั่งการ ของ ผอ.กพท. ต่อไป	5.8 จัดทำบันทึกเพื่อแจ้งผู้เกี่ยวข้องให้รับ ดำเนินการตามข้อสั่งการของ ผอ.กพท. ต่อไป (เช่น ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อ ดำเนินการทางวินัย เป็นต้น)	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	1. บันทึกแจ้ง ผู้เกี่ยวข้อง 2. ส่งข้อสั่งการ ผอ.กพท.
6.	<b>6. การตอบเรื่องร้องเรียน</b>				
	ผู้รับผิดชอบตาม สั่งการ/ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	6.1 จัดทำหนังสือแจ้งผล การดำเนินการแก่ผู้ร้อง	6.1 จัดทำหนังสือแจ้งผู้ร้องแบบเป็นลายลักษณ์ อักษร	ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	1. บันทึกเสนอ ผอ.กพท. ลงนามใน หนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการ 2. หนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการแก่ผู้ร้อง
	ผู้อำนวยการ สำนักงานการบิน พลเรือนแห่ง ประเทศไทย	6.2 ลงนามในหนังสือแจ้ง ผลการดำเนินการแก่ผู้ร้อง	6.2 ลงนามในหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก่ ผู้ร้อง	ไม่เกิน 5 นาที	1. บันทึกเสนอ ผอ.กพท. ลงนามใน หนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการ 2. หนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการแก่ผู้ร้อง
	ผู้รับผิดชอบตาม สั่งการ/ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	6.3 จัดส่งหนังสือแจ้งผล การดำเนินการแก่ผู้ร้อง	6.3 จัดส่งหนังสือแจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ร้อง	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	หนังสือแจ้งผลการ ดำเนินการแก่ผู้ร้อง
7.	<b>7. การรวบรวมข้อมูล</b>				
	ผู้รับผิดชอบตาม สั่งการ/ คณะกรรมการที่ ผอ.กพท. แต่งตั้ง	7.1 จัดส่งสำเนาหนังสือ แจ้งผู้ร้องให้แก่กอง BC	7.1 จัดส่งสำเนาหนังสือแจ้งผู้ร้องให้แก่กอง BC เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล	ไม่เกิน 30 นาที	สำเนาหนังสือแจ้งผล การดำเนินการแก่ผู้ ร้อง
	พนักงานกอง เลขานุการ คณะกรรมการ กำกับ	7.2 จัดเก็บสำเนาหนังสือ แจ้งผู้ร้อง และบันทึกข้อ ยุติในทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	7.2 จัดเก็บสำเนาหนังสือแจ้งผู้ร้อง และบันทึก ข้อยุติในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง	ทะเบียนรับเรื่อง ร้องเรียน/แจ้ง เบาะแส



ภาพที่ 3.1 แผนภูมิกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## 4. คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### 4.1 คำสั่ง ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติงานภายใต้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบจะมีข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องสรุปได้ ดังนี้

- 4.1.1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560 มาตรา 41 บัญญัติให้บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และได้รับการแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว
- 4.1.2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37
- 4.1.3. พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดของพนักงานในองค์การหรือหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2502
- 4.1.4. ประกาศสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย
- 4.1.5. ข้อบังคับคณะกรรมการกำกับสำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2560

