

# คู่มือการปฏิบัติงาน

“เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
และเรื่องร้องเรียนทั่วไป”

---

สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้  
(องค์การมหาชน)

**การปฏิบัติงาน “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป”  
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน) : สบร.**

**1. หลักการและเหตุผล**

คู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานใช้เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวดเร็วและทันต่อสถานการณ์ โดยประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด บนพื้นฐานของความเป็นธรรม กับคู่กรณีทุกฝ่าย

**2. ขอบเขต**

การประสานงานรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานภายใน และส่วนงานกลางของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สบร.) เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและรายงานผลการดำเนินการ ติดตาม ประเมินผล และรวบรวมเสนอผู้บริหาร

**3. คำจำกัดความ**

ประเภทเรื่องร้องเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้แก่ การร้องเรียนการทุจริต หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ โดยมีลักษณะที่เกี่ยวข้องตามนิยาม ดังนี้

“**ทุจริต**” หมายความว่า การแสวงหาผลประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น *[อ้างอิงตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (1)]*

“**ทุจริตต่อหน้าที่**” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

*[อ้างอิงตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 4]*

“**มิชอบ**” หมายความว่า ไม่เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของทางราชการ/สำนักงาน คำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา มติคณะรัฐมนตรี แบบธรรมเนียมของทางราชการ หรือตามทำนองคลองธรรม คือ ไม่เป็นไปตามทางที่ถูกต้อง

2. เรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ ร้องเรียนการจัดซื้อจัดจ้าง ร้องเรียนเรื่องการให้บริการหรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ไม่ได้รับความสะดวกตามสมควรหรือไม่ได้รับการบริการตามสิทธิที่กำหนด

**4. ช่องทางการร้องเรียน :**

4.1 ทางโทรศัพท์ : ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด)

เวลา 09.00 – 17.00 น.

- 1) ส่วนงานกลาง สบร. โทร. 0-2105-6500 ต่อ 450
- 2) สถาบันพิพิธภัณฑการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) โทร. 0-2225-2777
- 3) สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) โทร. 0-2264-5963 ต่อ 121

4.2 ทางจุดบริการประชาชน : โดยมาร้องเรียนด้วยตนเอง ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์  
(ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด) เวลา 09.00 – 17.00 น.

- 1) ส่วนงานกลาง สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้  
69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)  
ชั้น 18 - 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพมหานคร 10400
- 2) สถาบันพิพิธภัณฑสถานการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.)  
4 ถนนสนามไชย แขวงพระบรมมหาราชวัง  
เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200  
โทรศัพท์ 02 225 2777 โทรสาร 02 225 2775
- 3) สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.)  
อาคาร ดี ออฟฟิศเสส แอท เซ็นทรัลเวิลด์  
ชั้น 17 999/9 ถนนพระราม 1  
แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330  
โทรศัพท์ 02 264 5963-5 โทรสาร 02 264 5966

4.3 ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : [express@okmd.or.th](mailto:express@okmd.or.th)

4.4 ทางไปรษณีย์ : สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (องค์การมหาชน)  
69/18-19 อาคารชุดมิว บิล딩 (วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล)  
ชั้น 18 – 19 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงสามเสนใน เขตพญาไท  
กรุงเทพมหานคร 10400

4.5 ทาง Website สำนักงาน : [www.okmd.or.th/complaint/complaint-form.php](http://www.okmd.or.th/complaint/complaint-form.php)

## 5. ระยะเวลาดำเนินการ

- 5.1 เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ : ดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงเพื่อให้ทราบว่าเป็นกรณีหรือไม่มีมูล ภายใน 30 - 45 วัน  
ทั้งนี้ หากการร้องเรียนตามข้อ 5.1 มีกรณีเกี่ยวข้องกับวินัย หรือเรื่องความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาในการดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย และระเบียบข้อบังคับของ สพร. ที่กำหนดแล้วแต่กรณี
- 5.2 เรื่องร้องเรียนทั่วไป : ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- 5.3 เริ่มนับระยะเวลาเมื่อ : เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบฟอร์มตามที่กำหนด
- 5.4 สิ้นสุดระยะเวลาเมื่อ : ได้มีการชี้แจง ให้คำแนะนำ หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือการแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วแต่กรณี

## 6. หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 6.1 การพิจารณาวินิจฉัย / สั่งการ / ติดตามผลการดำเนินงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการ สพร. หรือรองผู้อำนวยการ สพร. และผู้อำนวยการหน่วยงานภายใน
- 6.2 การตรวจสอบข้อเท็จจริง / การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน/รายงานผลการดำเนินการ ได้แก่ ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ / ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน (หน่วยงานภายใน)
- 6.3 รับเรื่องและส่งต่อเรื่องร้องเรียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภายใน (งานบริการ) / เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน / เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ สพร.

## 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 7.1 ขั้นตอนการร้องเรียน

7.1.1 การยื่นและเสนอเรื่องร้องเรียน มี 2 รูปแบบ ดังนี้

- (1) ร้องเรียนเป็นหนังสือ เป็นกรณีที่ใช้กับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สปร. และเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่ต้องการแก้ไขปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ซึ่งการร้องเรียนโดยวิธีนี้ ผู้ร้องเรียนต้องทำหนังสือ/เอกสาร เล่าถึงเหตุการณ์หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนให้ชัดเจนมากที่สุด แจ้งชื่อและที่อยู่ให้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถติดต่อได้ พร้อมทั้งลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน หากมีเอกสารหรือหลักฐานควรแนบมาพร้อมกันด้วย
- (2) ร้องเรียนด้วยวาจา กรณีผู้ร้องเรียน ไม่ได้มีการจัดทำหนังสือ/เอกสาร ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนบันทึกรายการเรื่องร้องเรียน โดยอธิบายถึงเหตุที่ต้องการร้องเรียน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียนและสิ่งที่ต้องการให้สถาบันฯ ดำเนินการ รวมถึงสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

7.1.2 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

- (1) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ ประกอบด้วย
  - วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
  - ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้
  - ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงสืบสวน สอบสวนได้
  - ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
- (2) การร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย
- (4) เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ สปร. หรือหน่วยงานภายในของ สปร. ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑการการเรียนรู้แห่งชาติ (สพร.) สถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.)
- (5) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้ สปร. หรือหน่วยงานภายในของ สปร. ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของ สปร. โดยตรง
- (6) การร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารหาข้อมูลเพิ่มเติมในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูล

7.1.3 การร้องเรียนที่ไม่สามารถดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานนี้ ได้แก่

- (1) การร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ เป็นบัตรสนเท่ห์ระบุหลักฐานพยานแวดล้อมชัดเจน และเพียงพอที่จะทำการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
- (2) การร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

- (3) การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
- (4) การร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
- (5) การร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 7.2 ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

7.2.1 เรื่องร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตามระบบสารบรรณ

7.2.2 เรื่องร้องเรียนที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนสอบถามรายละเอียด ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ พร้อมรายละเอียดที่ต้องการร้องเรียน เกี่ยวข้องกับบุคคลหรือองค์กร และปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน และบันทึกลงในแบบฟอร์มตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ หากกรณีผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์แสดงตน โดยไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง จะต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงว่ามีข้อมูลน่าเชื่อถือเพียงใด

เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายใน หรือส่วนงานกลางจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันทีแม้จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ

หากผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการตอบกลับภายในระยะเวลาดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใน 30 – 45 วัน
- 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน

ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ 0 2105 6500 ต่อ 450 ตั้งแต่วันจันทร์ ถึงวันศุกร์ (*ยกเว้นวันหยุดที่ทางราชการกำหนด*) เวลา 09.00 – 17.00 น.

## 7.3 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาความน่าเชื่อถือของประเด็นที่ร้องเรียน ต้องไม่ขัดแย้งกับกฎหมาย กฎระเบียบของสำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ และอยู่ในอำนาจที่สามารถดำเนินการได้ หากเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดให้มีหนังสือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใน 1 วันทำการหลังได้รับแจ้ง เพื่อให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง จากนั้นบันทึกเรื่องไว้ในฐานข้อมูลและสำเนาเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารทราบ

## 7.4 การตรวจสอบข้อเท็จจริง

หน่วยงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาได้อีกและแจ้งผลการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ผู้ร้องเรียนทราบทันทีที่ได้ข้อสรุป หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

- 1) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ภายใน 30 – 45 วัน
- 2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป ภายใน 15 วัน

## 7.5 การตอบข้อร้องเรียน

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนต้องแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 3 วันนับถัดจากวันที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วเสร็จ พร้อมกับรายงานผลการดำเนินการเสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อทราบ

## 7.6 การรวบรวมข้อมูล

งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ จะรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียน คำชี้แจงหน่วยงาน จัดทำสรุปสถิติ และผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะ เสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อทราบเป็นประจำทุกๆ หกเดือน

## 7.7 ผู้รับผิดชอบการจัดการข้อร้องเรียน :

งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ/ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใน/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

## 8. ระบบติดตามและประเมินผล

8.1 หน่วยงานภายใน ได้แก่ สถาบันพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ (สพร.) และสถาบันอุทยานการเรียนรู้ (สอร.) รายงานสถิติและผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน มายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ดังนี้

- (1) รายงานรอบหกเดือนแรก : ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม จนถึงวันที่ 31 มีนาคมของทุกปี โดยให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินการพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) มายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ภายในวันที่ 10 เมษายนของทุกปี
- (2) รายงานรอบหกเดือนหลัง : ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน จนถึงวันที่ 30 กันยายนของทุกปี โดยให้จัดส่งรายงานผลการดำเนินการพร้อมรายงานปัญหาอุปสรรค (ถ้ามี) มายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ ภายในวันที่ 10 ตุลาคมของทุกปี

8.2 งานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ รวบรวมสถิติ ติดตามและประเมินผล สรุปผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียนเสนอผู้อำนวยการ สปร. เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องเป็นระยะๆ และหากเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงานจะประชุมหารือร่วมกันหรือนำเรียนผู้บริหารในการประชุมต่อไป

**ผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและ  
ประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และเรื่องร้องเรียนทั่วไป  
สำนักงานบริหารและพัฒนาองค์ความรู้ (สปร.)**

กระบวนการงาน	รายละเอียดดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การรับและส่งต่อเรื่องร้องเรียน	ให้ดำเนินการรับและจัดส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้รับผิดชอบดำเนินการตามประเภทเรื่องร้องเรียน	1 วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
2. การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน 1) เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	เสนอ ผอ.สปร. พิจารณาสั่งการเพื่อสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไป	30 – 45 วัน	ผอ.ฝ่ายอำนวยการ /ผอ.ฝ่ายสนับสนุนการปฏิบัติงาน (หน่วยงานภายใน)
2) เรื่องร้องเรียนทั่วไป	ให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขโดยทันที	15 วัน	เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
3. การตอบข้อร้องเรียน	ส่วนงานที่รับเรื่อง ดำเนินการแจ้งผู้ร้องเรียนเมื่อได้ข้อสรุปและแนวทางการแก้ไขการร้องเรียน	3 วัน	ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียน
4. การติดตามและประเมินผล	ส่วนงานที่ร้องเรียน รายงานข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียนและผลการดำเนินการข้อร้องเรียนพร้อมข้อเสนอแนะมายังงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ เพื่อเสนอรายงานต่อ ผอ.สปร. เพื่อทราบ	ทุกๆ 6 เดือน	ส่วนงานที่รับเรื่องร้องเรียน และงานกฎหมาย ฝ่ายอำนวยการ