

ส่วน กำกับกับการปฏิบัติงาน โทรศัพท ๐๒๓๐๘๕๖๐๐ ต่อ ๑๔๒๔
เลขที่ SRTET/CPD/๐๒๕/๒๕๖๑ วันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๑
เรื่อง แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริษัทรถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

เรียน กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

อ้างถึง ๑. การประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ ๘/๒๕๖๐ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ เรื่อง แนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
๒. การประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๑ วันที่ ๒๙ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่อง ปรับปรุงแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. หนังสือที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕ ลว ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ
๒. หนังสือที่ คค ๐๒๐๔/รต.๖/๔๖๗ ลว ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑ เรื่อง การปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง)
๓. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริษัทรถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด

เรื่องเดิม

๑. ตามที่ส่วนกำกับการปฏิบัติงานได้จัดทำ ประกาศ บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท.จำกัด เรื่อง นโยบายเกี่ยวกับคุณธรรมและความโปร่งใส เพื่อให้บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มุ่งมั่นเป็นผู้นำในการให้บริการเดินรถไฟฟ้าที่มีมาตรฐานในระดับสากล มีการให้บริการด้วยความปลอดภัย เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า และให้ผู้บริหารและพนักงานถือปฏิบัติ โดยให้ถือเป็นมาตรฐานและแนวทางปฏิบัติของบริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด ในการบริหารงานโดยมีคุณธรรมและความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ตลอดจนลดความเสี่ยงต่อปัญหาการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน รวมทั้งเป็นค่านิยมร่วมสำหรับองค์กรและบุคลากรทุกคน พึงยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่งอื่นๆ อย่างทั่วถึง ตามนโยบายในหัวข้อดังนี้

ด้านนโยบายด้านการดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

๑. ปกป้อง คุ่มครอง สร้างความมั่นใจ และให้ความเป็นธรรมแก่ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการทุจริต ไม่ให้ได้รับภัยอันตรายหรือความไม่เป็นธรรม อันเนื่องมาจากการแจ้งเบาะแสหรือให้ข้อมูลการทุจริต

๒. มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ ในช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ และการร้องเรียนเรื่องทั่วไป

๓. มีขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

๔. สรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน พร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

๒. ส่วนกำกับกับการปฏิบัติงาน ได้จัดทำแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และแบบฟอร์มการร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยยึดตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบครั้งที่ ๘/๒๕๖๐ วันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๐ มีมติเห็นชอบแนวทางการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามอ้างถึง ๑

ข้อเท็จจริง

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ วิธีปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้อง

๑. ตามบันทึกสำนักงานเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร.๐๒๐๖/ว.๒๑๘ วันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย ได้ปรับปรุงแก้ไขและยกร่างเป็นหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

๑.๑ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการ ในเบื้องต้นให้ถือเป็นความลับทางราชการ หากเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๑.๒ ส่งสำเนาเรื่องราวกล่าวโทษข้าราชการโดยปิดชื่อผู้ร้องเรียนหรือสำเนาบัตรสนเท่ห์ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกกล่าวโทษทำการสืบสวนทางลับว่ามีมูลความจริงเพียงใดหรือไม่ ถ้าเห็นว่ากรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำผิดวินัยจึงจะยุติเรื่องได้ ทั้งนี้ ให้รีบดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว แล้วรายงานให้ผู้บังคับบัญชาที่ได้รับเรื่องราวทราบ

๑.๓ ให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นผู้ได้รับเรื่องราวฯ แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบในทางลับ หลังจากที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ และภายหลังการสืบสวนในเวลาอันสมควร

๑.๔ ถ้าปรากฏว่า มีความจริงอันเป็นกรณีความผิดทางกฎหมายบ้านเมือง ให้ดำเนินคดีทางอาญา ถ้าปรากฏมีมูลความจริงเป็นกรณีความผิดทางวินัย ให้ดำเนินการสอบสวน หรือตั้งกรรมการสอบสวนไปตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน

๑.๕ ให้ผู้บังคับบัญชาใช้ดุลพินิจสั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้อง พยาน และบุคคลที่ให้ข้อมูลในการสืบสวนสอบสวน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม ซึ่งอาจเนื่องมาจากการร้องเรียนหรือการเป็นพยาน หรือการให้ข้อมูล นั้น

๑.๖ ในการดำเนินการตามขั้นตอนสืบสวนในทางลับเพื่อหาข้อเท็จจริง หากเจ้าหน้าที่ผู้สืบสวนในทางลับได้กระทำละเมิดต่อข้าราชการผู้ถูกกล่าวโทษหรือบุคคลภายนอกและความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่ แม้มิได้กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง หน่วยงานต้องรับผิดชอบค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหายตามหลักเกณฑ์ในพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. ๒๕๓๙

๒. สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีมีหนังสือ ด่วนที่สุดที่ นร ๐๕๐๕/ว ๑๖๕ ลงวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ แจ้งเวียนส่วนราชการต่างๆ เพื่อทราบและถือปฏิบัติเรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ โดยแจ้งมติคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๑

๒.๑ รับทราบมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติเสนอ

๒.๒ และให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติตามมาตราการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการอย่างเคร่งครัด และให้ใช้กับกรณีที่เกี่ยวข้องที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

๓. ตามบันทึกที่ คค. ๐๒๐๔/รต.๖/๕๖๗ ลงวันที่ ๑๗ เมษายน ๒๕๖๑ เรื่อง การปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) กองตรวจราชการสำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม แจ้งเวียนให้หน่วยงานภายใต้สังกัด ปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์ตามที่สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเสนอประกอบด้วย ประเภทเรื่องหลัก ประเภทเรื่องรอง ประเภทเรื่องย่อย และคำขยายความ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นมาตรฐานและใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกประเภท ต่อไป ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๒

ข้อพิจารณา

ส่วนกำกับกับการปฏิบัติงานพิจารณาแล้ว เพื่อให้มีแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริษัทไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด มีประสิทธิภาพและความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน จึงได้ปรับปรุงแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) ดังกล่าว ตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ๓ และได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบในการประชุมคณะกรรมการตรวจสอบ ครั้งที่ ๖/๒๕๖๑ วันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ เรื่องปรับปรุงแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามอ้างถึง ๒

ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow) คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ บริษัทไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานและประกาศให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ ต่อไป

(นางฤษกร ญาณประภาส)

ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน

รักษาการแทนผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการใหญ่(๒)

ด้านตรวจสอบและกำกับ

13 ม.ค. ๒๕๖๒

พด. ๓๓

13 ม.ค. ๒๕๖๒

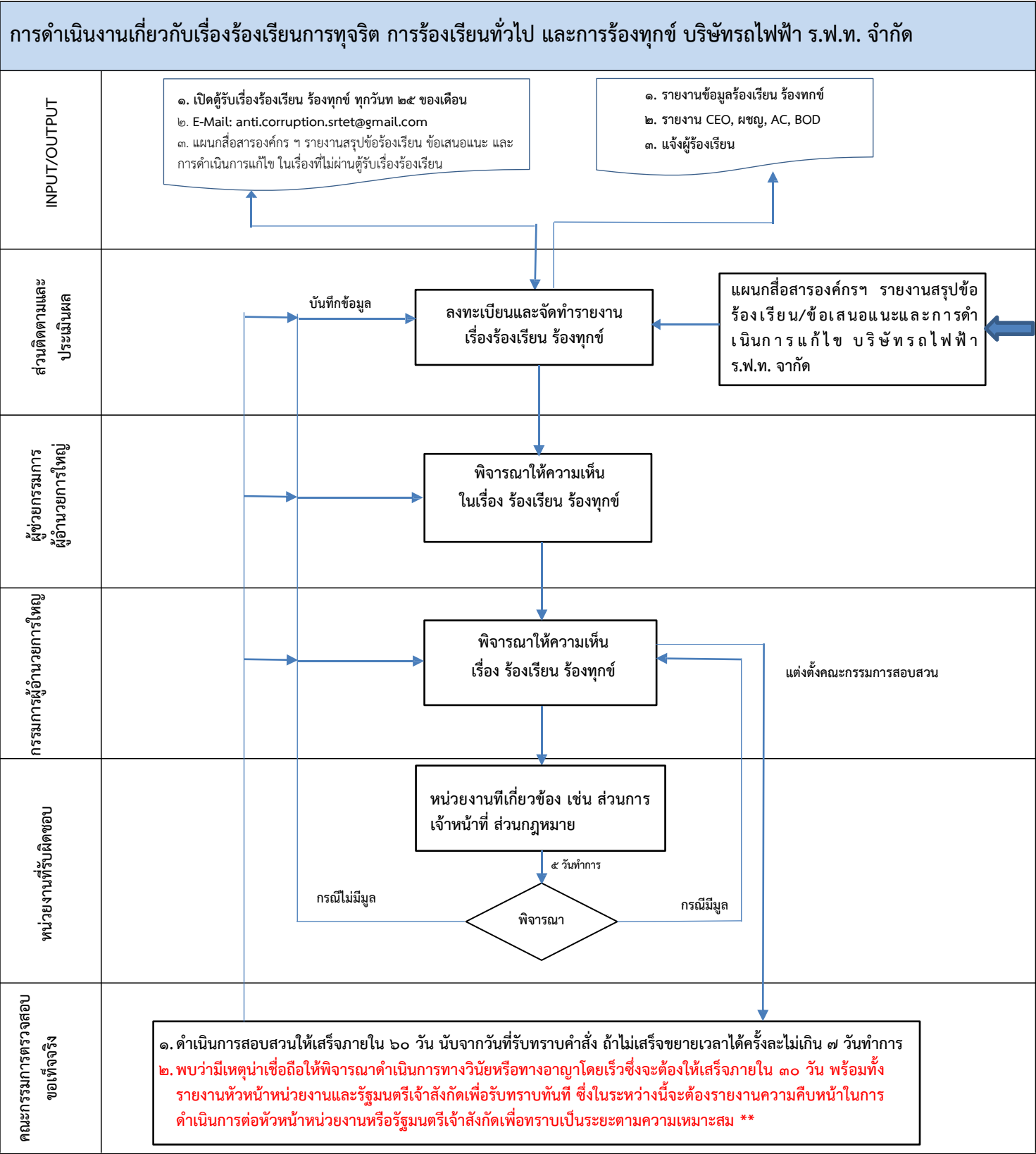
13 ม.ค. ๒๕๖๒

(นายสุเทพ พันธุ์เพ็ง)

กรรมการผู้อำนวยการใหญ่

๕ ก.ค. ๒๕๖๑

.....ตรวจ/ทาน
.....ร่าง/พิมพ์



**** พบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือและก่อให้เกิดความเสียหายแก่รัฐ**

๑.ปรับย้ายให้ไปดำรงตำแหน่งอื่นชั่วคราว

๒. กรณีเป็นเรื่องราวแรงที่กระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอย้ายหรือโอนไปให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราว

๓. กรณีเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่หรือความเป็นทางวินัยอย่างร้ายแรงแต่ไม่ถึงขั้นปลดออกหรือไล่ออก ให้ปรับย้ายจากตำแหน่งเดิมและห้ามปรับย้ายไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งให้สูงขึ้นภายใน ๓ ปี

๔. กรณีสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิดให้ต้นสังกัดดำเนินการอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว อาจจะพิจารณาให้ออกจากการเป็นพนักงานของรัฐหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความเหมาะสม ถ้าพบเกี่ยวข้องกับการกระทำผิดทางอาญาด้วยให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีทันที

***** หน่วยงานต้องจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยานหรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้ได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ**

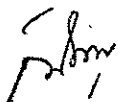
กรณีพบว่ามีกรจใจ เพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่นให้พิจารณาลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาด

10 Nov. 61

เรียน ผอ.พ.พส.

- เลือกรูป

- กรองเงื่อนไข ทาง. ทราบ ๑๖๕



(นายกิตติพงษ์ เรืองแสน)

ผู้จัดการส่วนการเจ้าหน้าที่

รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการ

11 APR 2018

ด่วนที่สุด

ที่ คสช(สธธ)/๖๕



ส่วนอำนวยการ สำนักเลขาธิการ
คณะรักษาความสงบแห่งชาติ
กองบัญชาการกองทัพบก
ถนนราชดำเนินนอก เขตพระนคร
กรุงเทพมหานคร ๑๐๒๐๐

Loth มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

กราบเรียน นายกรัฐมนตรี/หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย หลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

ด้วยคณะรักษาความสงบแห่งชาติพิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้การผลักดันนโยบายในเรื่องการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการปฏิรูปในเรื่องการบริหารราชการแผ่นดิน และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงมีมติให้แจ้งคณะรัฐมนตรีรับทราบหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ เพื่อดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ต่อไป

จึงกราบเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

พลเอก

(เฉลิมชัย สิทธิสาท)

ผู้บัญชาการทหารบก/เลขาธิการคณะรักษาความสงบแห่งชาติ

นางสาวบุษกร หวังวิไล

(นางสาวบุษกร หวังวิไล)

นิติกรชำนาญการและแผนงานยุทธศาสตร์

แผนกนโยบายและแผน ส่วนอำนวยการ

โทร. ๐ ๒๒๘๒ ๐๑๑๖, ๐ ๘๘๘ ๘๑๑ ๑๓๕

28 มี.ค. 2561

มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

ตามที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติได้มีนโยบายสำคัญและเร่งด่วนในการป้องกันและจัดการทุจริตและประพฤติมิชอบเพื่อปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดินให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นที่เชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ซึ่งแม้ที่ผ่านมารัฐบาลจะได้กำหนดมาตรการในการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องดังกล่าวให้เกิดผลมาอย่างต่อเนื่อง แต่จากข้อเท็จจริงที่ปรากฏทั้งจากข้อร้องเรียนและผลการตรวจสอบการทุจริตในระบบราชการ แสดงให้เห็นว่ายังคงมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาและการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการอย่างจริงจังและเข้มงวด เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในกระบวนการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ กระบวนการยุติธรรม และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสร้างความเชื่อมั่นและไว้วางใจแก่ประชาชน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติและการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน และการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖๕ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับมาตรา ๔๒ วรรคสาม ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช ๒๕๕๗ คณะรักษาความสงบแห่งชาติจึงกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินการเพื่อประโยชน์ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในระบบราชการดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ในกรณีที่มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้าในการดำเนินการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

กรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีเหตุน่าเชื่อถือ และเป็นกรณีที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการหรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน แม้ผลการตรวจสอบยังไม่อาจสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นชี้มูลความผิด ให้พิจารณาปรับย้ายข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องไปดำรงตำแหน่งอื่นเป็นการชั่วคราว เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบและป้องกันการกระทำที่อาจมีผลต่อการตรวจสอบโดยเร็ว และในกรณีที่เป็นเรื่องร้ายแรงหรือมีผลกระทบต่อความเชื่อมั่นและไว้วางใจของประชาชน ให้เสนอให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในอัตรากำลังชั่วคราวเป็นกรณีพิเศษในสำนักนายกรัฐมนตรี และดำเนินการตามมาตรการที่กำหนดขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๑๖/๒๕๕๘ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ระหว่างการถูกตรวจสอบ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราว ลงวันที่ ๑๕ พฤษภาคม พุทธศักราช ๒๕๕๘ หรือคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ ๖๘/๒๕๕๙ เรื่อง มาตรการแก้ปัญหาเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานอื่นของรัฐและการกำหนดกรอบอัตรากำลังชั่วคราวลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน พุทธศักราช ๒๕๕๙ แล้วแต่กรณี

ข้อ ๒ ในกรณีที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วพบว่ามีความผิดฐานควรเชื่อได้ว่าสามารถสรุปความผิดได้ชัดเจนถึงขั้นข้อมูลความผิด ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการทางวินัยต่อข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องอย่างเด็ดขาดโดยเร็ว และให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการและรัฐมนตรีเจ้าสังกัดเพื่อทราบความคืบหน้าและเร่งรัดการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้ อาจพิจารณาให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นออกจากราชการไว้ก่อนหรือออกจากตำแหน่งก็ได้ตามความจำเป็นและเหมาะสม และในกรณีที่พบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางอาญาด้วยให้ส่งเรื่องให้หน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินคดีโดยทันที

กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ แต่ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็วโดยพิจารณาจัดลำดับตามความสำคัญ ความสนใจของประชาชน และมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้น

ในกรณีที่เป็นการกระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือเป็นความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง แต่ไม่ถึงขั้นให้ปลดออกจากราชการหรือไล่ออกจากราชการ ให้ส่วนราชการต้นสังกัดดำเนินการปรับย้ายจากตำแหน่งเดิม และห้ามปรับย้ายกลับไปดำรงตำแหน่งหน้าที่ในลักษณะเดิม หรือแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นภายในเวลา ๓ ปี นับแต่วันที่มีการลงโทษทางวินัย

ข้อ ๓ การปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ทำให้การปฏิบัติราชการเกิดความล่าช้าหรือไม่มีประสิทธิภาพซึ่งทำให้เกิดความเสียหายแก่ราชการ หรือทำให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชน ให้ถือเป็นกรณีที่ต้องพิจารณาให้มีการย้ายหรือโอนไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งอื่นตามข้อ ๑ วรรคสองด้วย

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องพิจารณาจัดให้มีมาตรการคุ้มครองพยาน หรือผู้ให้ข้อมูลหรือเบาะแสในการตรวจสอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้การได้รับข้อมูลและหลักฐานในการดำเนินการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่าการจงใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายหรือบิดเบือนข้อมูลเพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้ายต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๕ ให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาสั่งการให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์นี้โดยเคร่งครัดตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป



CPD

เลขรับ

วันที่รับ เวลา

ออก

แผนกอำนาจการ

เลขรับ 04/311/6 วันที่ 27/4/6 เวลา 13.50

ออกวันที่ 25/4/6 ถึง 00.00.2

วันที่ ๒๗/๔

๑๕ ๑๖ เม.ย. ๒๕๖๑

๑๑.๑๑

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม กองตรวจราชการ โทร ๐-๒๒๕๓-๓๐๘๗

ที่ คค ๐๒๐๔/รต.๖/๕๖๗ วันที่ ๑๓ เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง การปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง)

(๕) เรียน รปค. (อร.) ผ่าน ทน.ตรค.

๑. สปน. ได้มีหนังสือ ด่วนที่สุด ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๒๑๘๘ ลว. ๒๘ มี.ค. ๒๕๖๑ รายงานการปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) เนื่องด้วยรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีนโยบายให้เชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ซึ่ง สปน. ได้พัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) เพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ พร้อมทั้งปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยแบ่งข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ จำนวน ๗ ประเภทหลัก ได้แก่ ๑) กฎหมาย ๒) การเมือง - การปกครอง ๓) การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ ๔) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๕) พ.ร.บ.อำนาจความสะดวก ๖) เศรษฐกิจ และ ๗) สังคมและสวัสดิการ (เอกสารแนบ)

๒. กต. ขอเรียนว่า การปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์ตามที่ สปน. เสนอประกอบด้วยประเภทเรื่องหลัก ประเภทเรื่องรอง ประเภทเรื่องย่อย และคำขยายความ เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นมาตรฐานและใช้เป็นแนวทางเดียวกันในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ในทุกประเภท ในการนี้จึงเห็นควรจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้หน่วยงานในสังกัด คค. สปค. (ทุกหน่วยงาน) สรค. รวมถึง กพท. ใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามที่ สปน. กำหนดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณามีบัญชาให้หน่วยงานในสังกัด คค. สปค. (ทุกหน่วยงาน) สรค. และ กพท. ดำเนินการตามความเห็นของ กต. ตามข้อ ๒. ต่อไป หากชอบด้วยดำริ

๓) ศิษย์ หัวหน้าหน่วยงานในสังกัด
ผอ. กพท. และ สปค. สรค.
เพื่อดำเนินการตามความเห็น
ของ กต. เลขที่ ๖ ตามข้อ ๒. ต่อไปด้วย.

(นายสถาพร อังคณาวิกุล)
ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ

นายวิสุทธิ จันทน์
กรรมการบริษัท
รักษาการกรรมการผู้อำนวยการใหญ่
(นายวรเดช หาญประเสริฐ) 25 เม.ย. ๖๑

(นายภุชเทพ สิมลี)
รองปลัดกระทรวง ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงคมนาคม
๑๙ เม.ย. ๒๕๖๑

ที่ ๓๐๗๗/๒๕๖๑ ค. ๑๕ เม.ย. ๒๕๖๑

๔) สำเนาถูกต้อง เรียน
กต. (๑๕) / สรค. (๑๕) / สปค. (๑๕) / ทน.ตรค. (๑๕)

(นายสถาพร อังคณาวิกุล)
ผู้อำนวยการกองตรวจราชการ
๑๕ เม.ย. ๒๕๖๑

ด่วนที่สุด

ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๒๑๘๘

กองตรวจราชการ
เลขรับ ๙๖๘
วันที่ - ๕ เม.ย. ๒๕๖๑
13.49



เลขรับ ๗๐๐๗
วันที่ 5 เม.ย. 61
เวลา 11.31 น.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ทำเนียบรัฐบาล กทม. ๑๐๓๐๐

๒๘ มีนาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง)

(๑) เรียน ปลัดกระทรวงคมนาคม

ด้วย รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมีนโยบายให้เชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีข้อสั่งการเรื่องดังกล่าวในหลายกรณี ประกอบกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - พ.ศ. ๒๕๗๙) และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - พ.ศ. ๒๕๖๑) กำหนดให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล รับผิดชอบโครงการพัฒนาและขยายผลศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (Integrated Complaint Management System) ซึ่งจะทำให้ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์จากทั่วประเทศถูกจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลรวม สามารถตรวจสอบข้อมูล เพื่อลดความซ้ำซ้อนและประมวลผลนำเสนอเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในระดับนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้พัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) เพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ทั่วประเทศ พร้อมทั้งปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (ระบบกลาง) เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการเรื่องร้องทุกข์เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยสามารถดาวน์โหลดข้อมูลเอกสารการปรับปรุงประเภทเรื่องร้องทุกข์ฯ ได้ที่ https://drive.google.com/uc?authuser=0&id=1DHyp1Opj796KZH_WVIGMa5YApwbyEgx6&export=download หรือผ่าน QR Code ท้ายหนังสือนี้ ทั้งนี้ ได้แจ้งให้ส่วนราชการ และรัฐวิสาหกิจในสังกัดทราบด้วยแล้ว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสมพงศ์ นิลพันธ์)

รองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ศูนย์บริการประชาชน

โทร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๔๓๔ สายด่วนของรัฐบาล ๑๑๑๑

โทรสาร. ๐ ๒๒๘๓ ๔๕๒๕

ผู้ประสาน : นางสาวจันทิมา ณ นคร

นางกุลจิตา มาแจ้ง



ข้อมูลประเภทเรื่องทุกข้อ

ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์

1. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (กฎหมาย)
2. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การเมือง – การปกครอง)
3. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ)
4. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)
5. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (พ.ร.บ.อำนวยความสะดวก)
6. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (เศรษฐกิจ)
7. ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ (สังคมและสวัสดิการ)

ประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์(ตามระบบกลาง)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
กฎหมาย	การกระทำความผิดอาญา	ประเด็นเกี่ยวกับชีวิตร่างกายชื่อเสียง เสรีภาพ		
		ประเด็นเกี่ยวกับทรัพย์สิน		
		ประเด็นเกี่ยวกับยาเสพติด		
		ประเด็นเกี่ยวกับกลุ่มอาชญากร/ผู้มีอิทธิพล/อาวุธสงคราม		
		ประเด็นเกี่ยวกับสิ่งของผิดกฎหมาย		
		ประเด็นเกี่ยวกับความผิดอาญาอื่น		
	การบังคับตามกฎหมาย	ขอให้คุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ขอให้ตรวจพื้นที่ - ขอความคุ้มครอง/ขอความช่วยเหลือ	
		ขอความเป็นธรรมเกี่ยวกับคดีอาญา		
		ขอลดโทษ อภัยโทษนิรโทษกรรม		
		ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับคดีในทางแพ่ง		
		ขอให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงคำสั่ง/คำพิพากษาของศาล		
		ประเด็นอื่นเกี่ยวกับการบังคับตามกฎหมาย	- ขอความเป็นธรรมในคดี - เเร่งรัดผลคดี - เเร่งรัดติดตามจับกุม - ขอเปลี่ยนตัวพนักงานสอบสวน - ประกอบกิจการโดยไม่ได้รับอนุญาต (โรงงานและเหมืองแร่เถื่อน) - การปฏิบัติตามกฎหมายของโรงงานและเหมืองแร่ - คัดค้านการตั้งโรงงานและเหมืองแร่ - การบุกรุกพื้นที่ส่วนบุคคลหรือที่สาธารณะของโรงงานและเหมืองแร่	
	กระบวนการยุติธรรม		วิธีดำเนินการให้ความคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและให้ความเป็นธรรมในทางกฎหมายแก่บุคคล โดยบุคลากรและองค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ ทนายความ ศาล เป็นต้น (กระบวนการยุติธรรมทางอาญาและทางแพ่ง)	

ประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
การร้องเรียนกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ทั้งนี้ให้หมายรวมถึงบุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับหน่วยงานของรัฐ)	การกล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐทุจริต	กล่าวโทษเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวงทุจริต	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง ในที่นี้หมายถึงข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดส่วนราชการ ดังนี้ (ยกเว้นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่จำแนกไว้โดยเฉพาะในประเภทเรื่องย่อยอื่นแล้ว) - สำนักนายกรัฐมนตรี - กระทรวงการคลัง - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม - กระทรวงพลังงาน - กระทรวงพาณิชย์ - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงยุติธรรม - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวงอุตสาหกรรม - กระทรวงแรงงาน - กระทรวงวัฒนธรรม - กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี - การบริหารจัดการสหกรณ์/องค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ หรือมีการเลือกปฏิบัติ - ความผิดทางวินัย/ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ	
		กล่าวโทษพนักงานรัฐวิสาหกิจทุจริต	รัฐวิสาหกิจ ในที่นี้หมายถึงองค์กรของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการมีทุน (ผู้ถือหุ้น) รวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 ดำเนินการภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ทางกฎหมาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึงพนักงานและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ และให้รวมตลอดถึงที่ปรึกษาคณะกรรมการ ที่ปรึกษา รัฐวิสาหกิจ	

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการ หรือบุคคล ซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกัน แต่เรียกชื่ออย่างอื่นในรัฐวิสาหกิจด้วย มีดังนี้ - บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) - องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย - องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ - องค์การเบตเตอร์ - องค์การพอกหนัง - ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - ธนาคารออมสิน - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ - ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย - ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (SME Bank) - ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย - การกีฬาแห่งประเทศไทย - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท วิสาหกิจการบินแห่งประเทศไทย จำกัด - บริษัท ขนส่ง จำกัด - การไฟฟ้านครหลวง - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - การประปานครหลวง - การประปาส่วนภูมิภาค - ฯลฯ - ด้านจริยธรรม - การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือปฏิบัตินอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมายของเจ้าหน้าที่รัฐ - การปฏิบัติหรือการละเลยไม่ปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือราชการส่วนท้องถิ่น ที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ร้องเรียน	

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			หรือประชาชน โดยไม่เป็นธรรม ไม่ว่าการนั้นจะชอบหรือไม่ชอบ ด้วยอำนาจหน้าที่ก็ตาม - การตรวจสอบการละเลยการปฏิบัติหน้าที่หรือ การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ชอบ ด้วยกฎหมายขององค์การตามรัฐธรรมนูญ และ องค์การในกระบวนการ ยุติธรรม ทั้งนี้ ไม่รวมถึงการพิจารณาพิพากษา อรรถคดีของศาล	
	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	ร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง ในที่นี้หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดส่วนราชการ ดังนี้ (ยกเว้นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่จำแนกไว้โดยเฉพาะใน ประเภทเรื่องย่อยอื่นแล้ว) - สำนักนายกรัฐมนตรี - กระทรวงการคลัง - กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - กระทรวงพลังงาน - กระทรวงพาณิชย์ - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงยุติธรรม - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวงอุตสาหกรรม - กระทรวงแรงงาน - กระทรวงวัฒนธรรม - กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	
		ร้องเรียนการให้บริการของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	รัฐวิสาหกิจ ในที่นี้หมายถึง องค์กรของรัฐบาลหรือ หน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาล เป็นเจ้าของ หรือบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ ส่วนราชการมีทุน (ผู้ถือหุ้น) รวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 ดำเนินการภายใต้ ระเบียบและกฎเกณฑ์ ทางกฎหมาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึงพนักงานและลูกจ้าง	

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			ของรัฐบาลกิจ และให้รวมตลอดถึงที่ปรึกษาคณะกรรมการ ที่ปรึกษา รัฐบาลกิจ เลขานุการผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการ หรือ บุคคลซึ่งดำรงตำแหน่ง ที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกัน แต่เรียกชื่ออย่างอื่นใน รัฐบาลกิจด้วย มีดังนี้ - บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) - องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย - องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรม ราชูปถัมภ์ - องค์การเบตเตอร์ - องค์การพอกหนัง - ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - ธนาคารออมสิน - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ - ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย - ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย (SME Bank) - ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย - การกีฬาแห่งประเทศไทย - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด - บริษัท ขนส่ง จำกัด - การไฟฟ้าฝ่ายผลิต - การไฟฟ้านครหลวง - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - การประปานครหลวง - การประปาส่วนภูมิภาค - ฯลฯ	
	การประพาดิตนไม่ เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ	การประพาดิตนไม่เหมาะสม ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในสังกัดกระทรวง	เจ้าหน้าที่ของรัฐในสังกัดกระทรวง ในที่นี้หมายถึง ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดส่วนราชการ ดังนี้ (ยกเว้นเจ้าหน้าที่ของรัฐตามที่จำแนกไว้โดยเฉพาะใน ประเภทเรื่องย่อยอื่นแล้ว) - สำนักนายกรัฐมนตรี - กระทรวงการคลัง	

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา - กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ - กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ - กระทรวงคมนาคม - กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม - กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร - กระทรวงพลังงาน - กระทรวงพาณิชย์ - กระทรวงมหาดไทย - กระทรวงยุติธรรม - กระทรวงสาธารณสุข - กระทรวงอุตสาหกรรม - กระทรวงแรงงาน - กระทรวงวัฒนธรรม - กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี" - การฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมหรือข้อบังคับจรรยาบรรณข้าราชการ - คุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใส	
		การประพฤติตนไม่เหมาะสมของพนักงานรัฐวิสาหกิจ	รัฐวิสาหกิจ ในที่นี้หมายถึงองค์กรของรัฐบาล หรือหน่วยงานธุรกิจที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือบริษัท หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ส่วนราชการมีทุน (ผู้ถือหุ้น) รวมอยู่ด้วยเกินกว่าร้อยละ 50 ดำเนินการภายใต้ระเบียบและกฎเกณฑ์ทางกฎหมาย พนักงานรัฐวิสาหกิจ หมายถึงพนักงานและลูกจ้างของรัฐวิสาหกิจ และให้รวมตลอดถึงที่ปรึกษาคณะกรรมการ ที่ปรึกษา รัฐวิสาหกิจ เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการของคณะกรรมการ หรือบุคคลซึ่งดำรงตำแหน่งที่มีอำนาจหน้าที่คล้ายคลึงกัน แต่เรียกชื่ออย่างอื่นในรัฐวิสาหกิจด้วย มีดังนี้ - บริษัท อสมท จำกัด (มหาชน) - องค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย - องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึกในพระบรมราชูปถัมภ์ - องค์การเบตเตอร์ - องค์การพอกหนัง	

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			- ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) - ธนาคารออมสิน - ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ - ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย - ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย(SME Bank) - ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย - การกีฬาแห่งประเทศไทย - การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย - องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ - บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) - บริษัท วิสาหกิจการบินแห่งประเทศไทย จำกัด - บริษัท ขนส่ง จำกัด - การไฟฟ้าฝ่ายผลิต - การไฟฟ้านครหลวง - การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - การประปานครหลวง - การประปาส่วนภูมิภาค - ฯลฯ	

ประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ (พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก)

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
พ.ร.บ. อำนาจความสะดวก	ร้องเรียนการดำเนินการเกี่ยวกับคู่มือสำหรับประชาชน	ไม่มีการเผยแพร่คู่มือสำหรับประชาชน		
		รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่ชัดเจน		
		รายละเอียดคู่มือสำหรับประชาชนไม่เหมาะสม		
		ไม่มีการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน		
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตาม พรบ.	ไม่แจ้งและ/หรือไม่ออกบันทึกแจ้งรายการเอกสารหลักฐานที่ต้องยื่นเพิ่มเติม		
		ไม่แจ้งหนังสือเหตุแห่งการคืนคำขอ		
		ปฏิเสธการพิจารณาคำขอโดยไม่มีเหตุอันสมควร		
		ไม่ดำเนินการเกี่ยวกับการแจ้งล่าช้า		
	ร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชน	ไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เงื่อนไขและรายละเอียดการให้บริการที่กำหนดในคู่มือฯ		
		ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดในคู่มือฯ		
		ดำเนินการเกินระยะเวลาที่กำหนดในคู่มือฯ		
		ขอรายการเอกสารหลักฐานที่ไม่ได้กำหนดไว้ในคู่มือฯ		
	ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ	ร้องเรียนเรื่องอื่น ๆ		

ประเภทเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในระบบจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ประเภทเรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่องย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
สังคมและสวัสดิการ	ปัญหาแรงงาน	ค่าจ้างและสวัสดิการ	สิ่งจำเป็นพื้นฐานสำหรับลูกจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างสามารถมีระดับความเป็นอยู่ที่ดีพอสมควรมีสุขภาพที่ดี มีความปลอดภัย และความมั่นคงในการดำรงชีวิต (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - สวัสดิการรักษาพยาบาล - วันหยุดชดเชย - ค่าตอบแทนพิเศษ (โบนัส) - ฯลฯ - การพัฒนาฝีมือแรงงาน - กองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน	
	สาธารณูปโภค	ไฟฟ้า	ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการไฟฟ้า ซึ่งการไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ให้บริการงานไฟฟ้า (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - ขอให้ขยายเขตการจำหน่ายไฟฟ้า กระแสไฟฟ้าตก กระแสไฟฟ้าดับ - ขอไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนสาธารณะ สายไฟฟ้าแรงสูงชำรุด หม้อแปลงไฟฟ้าชำรุด รวมทั้งปัญหาราคาไฟฟ้า(ภายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยกเว้นจังหวัดปทุมธานี) - ขอให้ขยายเขตการจำหน่ายไฟฟ้า กระแสไฟฟ้าตก กระแสไฟฟ้าดับ - ขอไฟฟ้าส่องสว่างตามถนนสาธารณะ สายไฟฟ้าแรงสูงชำรุด หม้อแปลงไฟฟ้าชำรุด ขอไฟฟ้าพลังงานแสงอาทิตย์ (โซลาร์เซลล์) รวมทั้งปัญหาราคาไฟฟ้า (ในพื้นที่ต่างจังหวัด) - ฯลฯ - ขอให้ปิด เปิดกระแสไฟฟ้า - ขอให้ดำเนินการกับผู้ลักลอบใช้ไฟ - ขอให้ดำเนินการแก้ไขสายไฟฟ้าที่ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยหรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ประชาชน - ขอให้ปรับปรุงซ่อมแซมไฟส่องสว่าง - อัตราค่าไฟฟ้า - ค่าธรรมเนียม	
		น้ำประปา	ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องน้ำ ใช้อุบิโกคบริโกค ซึ่งเป็นแหล่งน้ำที่การประปาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ให้บริการงานประปายกเว้นน้ำบาดาล (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - ขอขยายเขตการจำหน่ายน้ำประปา น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาหยุดไหล น้ำ ใช้อุบิโกคบริโกคไม่สะอาด มิเตอร์น้ำ ประปาชำ รุด ท่อน้ำ ประปาแตกหรือรั่ว ร ว ม ทั้งปัญหาราคาค่าน้ำ ป ร ะ ป า (ภายในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ยกเว้นจังหวัดปทุมธานี) - ขอขยายเขตการจำหน่ายน้ำใช้อุบิโกคบริโกค น้ำประปาไหลอ่อน น้ำประปาหยุดไหล น้ำใช้อุบิโกคบริโกคไม่สะอาด มิเตอร์น้ำประปาชำรุด ท่อน้ำ ประปาแตกหรือรั่ว แรงดันน้ำ ไม่เพียงพอ รวมทั้งปัญหา	

ประเภท เรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่อง ย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			ราคาน้ำประปา (ตามต่างจังหวัด) - ฯลฯ - ขอน้ำประปา - แจ้งท่อประปาแตก - น้ำประปาไม่ไหล หรือไหลอ่อน - ขอให้เร่งก่อสร้าง ปรับปรุง หรือขยายท่อประปา - ขอให้ติดตั้งประปาหัวแดง - ขอให้ปรับปรุงคุณภาพน้ำประปา - อัตราค่าน้ำประปา - ค่าธรรมเนียม	
		โทรศัพท์	ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการการใช้โทรศัพท์ ได้แก่ การขอติดตั้งโทรศัพท์ อัตราค่าบริการ การขอเปลี่ยนแพคเกจโทรศัพท์ สัญญาณโทรศัพท์ (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์พื้นฐาน ได้แก่ - ขอให้ขยายเขตสัญญาณโทรศัพท์พื้นฐาน โทรศัพท์พื้นฐานเสีย ใช้การไม่ได้ สัญญาณโทรศัพท์พื้นฐานไม่ชัดเจน โทรศัพท์สาธารณะเสีย ขอให้เพิ่มบริการโทรศัพท์สาธารณะ ปัญหาราคาค่าโทรศัพท์เคลื่อนที่ - สัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ไม่ชัดเจน ขอให้เพิ่มการตั้งเสาสัญญาณ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อัตราค่าบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ บริการ SMS - ฯลฯ - ย้ายตู้โทรศัพท์ - ขอให้เร่งปรับปรุงท่อร้อยสาย - ขอให้ดำเนินการสายโทรศัพท์ที่ไม่เป็นระเบียบ	
		อินเทอร์เน็ต	อินเทอร์เน็ต หมายถึงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ระบบต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน ลักษณะของระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเสมือนใยแมงมุมที่ครอบคลุมทั่วโลกในแต่ละจุดที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนั้น สามารถสื่อสารกันได้หลายเส้นทาง โดยไม่กำหนดตายตัวและไม่จำเป็นต้องไปตามเส้นทางโดยตรง อาจจะผ่านจุดอื่น ๆ หรือเลือกไปเส้นทางอื่นได้หลาย ๆ เส้นทาง ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - การขอติดตั้งอินเทอร์เน็ตตามที่พักอาศัย สถานที่ราชการ สถานศึกษา ความเร็วของอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตสายหลุดบ่อยอัตราค่าบริการ อินเทอร์เน็ตใช้งานไม่ได้ - การให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL - ฯลฯ - การเผยแพร่ข้อมูลลามกอนาจาร - การหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต - การโจรกรรมข้อมูลคอมพิวเตอร์ - การหมิ่นประมาทบุคคลทั่วไปทางอินเทอร์เน็ต	

ประเภท เรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่อง ย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			- ความมั่นคงปลอดภัยทางอินเทอร์เน็ต (ผ่านช่องทาง ๑๒๑๒) - ขอบข่ายโครงข่ายอินเทอร์เน็ต - คุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ต - ค่าใช้บริการอินเทอร์เน็ต	
		การบริการ ขนส่งสาธารณะ ทางบก	การให้ความสะดวกในกิจการเกี่ยวกับการขนส่งและทางบก โดยการขนส่งสินค้า และผู้โดยสารรวมถึงการควบคุมและจัดระเบียบ การขนส่งทางบกให้มีปริมาณเพียงพอและปลอดภัย (ดูรายละเอียด กดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - การขยายเส้นทางเดินรถโดยสารประจำทาง การปรับเพิ่มค่าโดยสาร ความเสื่อมสภาพตัวรถโดยสาร การให้บริการของรถโดยสารประจำทาง ในความรับผิดชอบของ 1. รถยนต์โดยสารขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ร่วมบริการ 2. รถยนต์โดยสารของบริษัท ขนส่ง จำกัด - การบรรทุกเกินน้ำหนักอัตราภาษีรถ การตัดแปลงสภาพรถและป้ายทะเบียน ปัญหาการจราจรการดำเนินงานควบคุมจัดระเบียบและงาน ด้านคมนาคมทางบก - การบริการรถไฟฟ้าลอยฟ้า (BTS) - การบริการเดินรถไฟฟ้าใต้ดิน - การบริการการรถไฟแห่งประเทศไทย - การกำหนดหรือยกเลิกป้ายรถโดยสารประจำทาง 1. ในกรุงเทพมหานคร 2. ในพื้นที่ต่างจังหวัด - ฯลฯ - ขอบข่าย/สัมปทาน - ปรับปรุงสภาพพาหนะ - อัตราค่าบริการ - ควบคุมมาตรฐานการให้บริการ/ความปลอดภัย/ความสะอาด (รถโดยสารประจำทาง, รถไฟ, รถไฟฟ้า, รถตู้โดยสารปรับอากาศ, รถแท็กซี่, สถานีขนส่ง, สถานีรถไฟ, สถานีรถไฟฟ้า)	
	สังคมเสื่อมโทรม	ยาเสพติด	ยาเสพติด หมายถึงสารเคมีหรือวัตถุชนิดใด ๆ ซึ่งเมื่อเสพเข้าสู่ร่างกาย ไม่ว่าจะโดยรับประทาน ดม สูบ ฉีด หรือด้วยประการใด ๆ แล้วจะเกิดความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจต่อไปโดยไม่สามารถหยุดเสพได้ และจะต้องเพิ่มปริมาณมากขึ้นเรื่อย ๆ จนในที่สุดจะทำให้เกิดโรคภัยไข้เจ็บต่อร่างกายและจิตใจขึ้น (ดูรายละเอียด กดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - แฉ่งเบาะแสการเสพยาเสพติด - แฉ่งเบาะแสการการผลิต การจำหน่าย ยาเสพติด - โครงการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด แนวทางในการลดหรือขจัดปัญหายาเสพติด - การบำบัด รักษา ผู้เสพยาเสพติด	

ประเภท เรื่องหลัก	ประเภทเรื่องรอง	ประเภทเรื่อง ย่อย	คำขยายความ	หมายเหตุ
			- ฯลฯ	
		สื่อลามก อนาจาร	การนำเสนอเกี่ยวกับพฤติกรรมทางเพศในสื่อประเภทต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ ภาพถ่ายอินเทอร์เน็ต ซีดี โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือสิ่งอื่น ๆ ซึ่งสื่อเหล่านี้มีเจตนาต้องการปลุกเร้าให้เกิดความตื่นตัวทางเพศ (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - สื่อลามกอนาจารทางนิตยสาร - สื่อลามกอนาจารทางแผ่นบันทึกภาพและเสียง (ซีดี) - ฯลฯ - สื่อไม่ปลอดภัยและไม่สร้างสรรค์	
		โจรกรรม - อาชญากรรม	โจรกรรม หมายถึงการเอาไปซึ่งทรัพย์สินของผู้อื่นมาครอบครองโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของ อาชญากรรม คือการกระทำความผิดที่กฎหมายบัญญัติห้ามไว้ โดยทำให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อทรัพย์สินหรือบุคคล	
		ทะเลาะวิวาท	การสมัครใจเข้าต่อสู้ทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป	
	เหตุเดือดร้อน รำคาญ	ผู้มีอิทธิพล - ชมชู้ ริดไถ	บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตนและกระทำการด้วยตนเอง หรือใช้จ้างวาน สนับสนุนผู้อื่นให้การกระทำใด ๆ ที่ผิดกฎหมาย (ดูรายละเอียดกดปุ่มองค์ความรู้) ตัวอย่างเช่น - ผู้มีอิทธิพลลักลอบค้าอาวุธ - ผู้มีอิทธิพลเรียกเก็บค่าคุ้มครองที่ตั้งวางขายของ - ผู้มีอิทธิพลให้ความคุ้มครองมือปืนรับจ้าง - ผู้มีอิทธิพลทวงหนี้ - ฯลฯ	
		เสียงรบกวน/ สิ้นสะท้อน	เหตุเดือดร้อนรำคาญ หมายถึงเหตุหนึ่งเหตุใดอันอาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนของประชาชนผู้ที่อาศัยบริเวณใกล้เคียง	
		กลิ่น		
		แสง/รังสี		
		สิ่ง ป ฎิ กู ล / สารพิษ		
		ค ว น ไฟ /ผู้ น ละออง/เขม่า		
		การจอดรถ/วาง สิ่งของกีดขวาง		
		ได้ รับ ความ เดือดร้อนจาก การ ก่อ ส ร้าง อาคาร		