



# บันทึกข้อความ

ส่วนรัฐวิสาหกิจ สำนักงานธนานุเคราะห์ ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด ส่วนธรรมาภิบาลฯ โทร. ๑๒๔

ที่ พม ๕๒๐๑/ว ๒๒๒๒ วันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง เผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์

เรียน รองผู้อำนวยการ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการสถานธนานุเคราะห์เขต ผู้จัดการสถานธนานุเคราะห์ทุกแห่ง และผู้จัดการส่วนทุกส่วน

ตามที่ประชุมคณะทำงานจัดการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานธนานุเคราะห์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ครั้งที่ ๒/ปีงบประมาณ ๒๕๖๘ เมื่อวันที่ ๗ มีนาคม ๒๕๖๘ มีมติเห็นชอบ คู่มือการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ สำนักงานธนานุเคราะห์ เรียบร้อยแล้ว นั้น

ในการนี้ สำนักงานธนานุเคราะห์ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ เสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้การดำเนินการกิจขององค์กร มีกระบวนการในการจัดการด้านความโปร่งใสในการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่มีขั้นตอน ส่วนรับผิดชอบ และระยะเวลาที่แน่นอนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน สอดคล้องกับแนวทางในการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงเผยแพร่คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทาง จริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือ พร้อมกรอกแบบรับทราบคู่มือการ ปฏิบัติงานฯ รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้หากมีข้อสอบถามเพิ่มเติม สามารถสอบถามข้อมูลได้ที่ ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โทร ๐ ๒๒๘๑ ๗๕๐๐ ต่อ ๑๒๔

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบ ถือปฏิบัติงานตามคู่มือฯ โดยทั่วกัน

(นางสุพัสตรา จันทรศรี)

รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ  
ปฏิบัติแทน ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการห้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม  
จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ โดยสามารถดาวน์โหลดคู่มือ พร้อมกรอกแบบรับทราบคู่มือ  
การปฏิบัติงานฯ รายละเอียด ดังนี้

| รายการ                                                                                                                                      | ช่องทาง Website/ link                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | QR code                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| ๑. คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ สำนักงานธนานุเคราะห์           | <p><a href="http://www.pawn.co.th">www.pawn.co.th</a> -&gt; รับแจ้งเรื่องร้องเรียน -&gt; แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต -&gt; แนวปฏิบัติการร้องเรียน ปิงบประมาณ 2568</p> <p>หรือ <a href="http://Oc.pawn.co.th">Oc.pawn.co.th</a> -&gt; ฝ่ายเทคโนโลยีดิจิทัลและการตลาด -&gt; ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม</p> |   |
| ๒. แบบรับทราบคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ สำนักงานธนานุเคราะห์ | <a href="https://forms.gle/54w8WGdHW22ukuzZA">https://forms.gle/54w8WGdHW22ukuzZA</a>                                                                                                                                                                                                                                                |  |

คู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียน  
การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม  
จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์

whistle  
security  
blower  
secret  
confidential  
danger  
warning  
information  
modern  
equipment  
girl  
espionage  
person  
market  
goal  
intelligence  
surveillance  
network  
human  
whistleblower  
fun  
game  
report  
encryption  
loud  
blowing  
shop  
judge  
blow  
safety  
data  
power  
communication  
government  
strategy  
attention  
competition  
guy  
spy  
announcing  
internet  
predicament  
authority  
sale  
whistleblowing  
commercial  
business  
steal  
hacker  
commerce  
phone  
hardship  
police  
woman  
private  
people  
concept  
problem



## คำนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาขาดแคลนเงินที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพ หรือนำไปลงทุนประกอบอาชีพ โดยการนำทรัพย์สินมาจำนำ เสียอัตราดอกเบี้ยในอัตราต่ำและเป็นการตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ มิให้โรงรับจำนำเอกชนเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่พระราชบัญญัติโรงรับจำนำกำหนด มีการดำเนินงานภายใต้หลักการและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีของส่วนงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจ ตามมาตรฐานสากล (OECD Guidelines on Corporate Governance of State-Owned Enterprises: 2015) รวมถึงความสอดคล้องตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ประเด็นที่ (21) การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อการขับเคลื่อนดำเนินงานมุ่งไปสู่เป้าหมายที่วางไว้คือสร้างภูมิคุ้มกันและส่งเสริมโอกาสทางสังคมบนฐานแห่งความพอเพียง

ดังนั้น จากบทบาทหน้าที่ของการเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องมีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายทั้งประชาชนและภาคสังคม จำเป็นที่ สธค. ต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการภายในองค์กรที่โปร่งใส เป็นธรรม มีศักยภาพและได้มาตรฐานเพียงพอต่อการสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างเจ้าของ (รัฐบาลและประชาชน) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและสมดุล สอดคล้องตามองค์ประกอบและหลักการดูแลกิจการที่ดี สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ ค่านิยมร่วมขององค์กร สร้างความมั่นคง ยั่งยืน ในการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับจำนำ เพื่อให้การดำเนินการกิจขององค์กร มีกระบวนการในการจัดการด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีขั้นตอน ส่วนรับผิดชอบ และระยะเวลาที่แน่นอนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ ในการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการและเผยแพร่ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้รับทราบข้อมูล ต่อไป

ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานธนานุเคราะห์

## สารบัญ

|                                                                     | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------|------|
| ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน.....                          | 1    |
| 1.1 หลักการและแนวทาง.....                                           | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์.....                                               | 1    |
| 1.3 คำจำกัดความและนิยาม.....                                        | 2    |
| ส่วนที่ 2 กระบวนการในการจัดการรับเรื่องข้อร้องเรียน.....            | 7    |
| 2.1 สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart).....           | 7    |
| 2.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านประพฤติผิด..... | 8    |
| ทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Whistle Blower)                            |      |
| 2.3 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล.....                   | 10   |
| 2.4 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต.....                               | 10   |
| 2.5 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต.....                   | 10   |
| ส่วนที่ 3 การคุ้มครองสิทธิและบทลงโทษหากแจ้งเบาะแสเท็จ.....          | 11   |
| ภาคผนวก.....                                                        | 12   |
| แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ.....        | 13   |
| ของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานธรรมาภิบาล                    |      |

## ส่วนที่ 1 การบริหารจัดการข้อร้องเรียน

### 1.1 หลักการและแนวทาง

สำนักงานธนุเคราะห์กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี นโยบายการป้องกันและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และระเบียบคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนุเคราะห์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์ พ.ศ. 2565 ของ สธค. สนับสนุนให้มีกลไก ระบบมาตรการหรือแนวทางในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิด เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือการประพฤติผิดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณในทุกกระบวนการทำงาน (WHISTLEBLOWER POLICY) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร แจ้งเบาะแสการประพฤติผิดในการปฏิบัติหน้าที่หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณของสธค. การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับของ สธค. รวมถึงการทุจริต การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง การยกยอกหรือการตกแต่งงบการเงิน โดย สธค. จะจัดช่องทางการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียน รวมถึงมีการบริหารจัดการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับ อย่างรวดเร็วและทันกาล

### 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์ มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีศักยภาพ ซึ่งจะให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการกิจของสำนักงานธนุเคราะห์

1.2.2 เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ดำเนินการกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้

1.2.3 เพื่อให้สำนักงานธนุเคราะห์และพนักงานที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการรับฟังเสียงของผู้ร้องเรียนต่าง ๆ ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

1.2.4 เพื่อให้ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ ที่ให้ความร่วมมือ ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนุเคราะห์ ได้กำหนดไว้

1.2.5 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลได้รับทราบขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์

1.2.6 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสียหรือบุคคลที่ทราบเบาะแสได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ที่สงสัยว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบ โดยสุจริตใจ สามารถร้องเรียนการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนให้ทราบผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนุเคราะห์ ได้กำหนดไว้



### 1.3 คำจำกัดความและนิยาม

1.3.1 พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 สมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมหาวชิราลงกรณ บดินทรเทพยวรางกูร ให้ไว้ ณ วันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ. 2561 เป็นปีที่ 3 ในรัชกาลปัจจุบัน ในมาตรา 4 ในพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้

**“เจ้าหน้าที่ของรัฐ”** หมายความว่า ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นซึ่งมีตำแหน่งหรือเงินเดือนประจำผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของรัฐหรือในรัฐวิสาหกิจผู้บริหารท้องถิ่นรองผู้บริหารท้องถิ่นผู้ช่วยผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเจ้าพนักงานตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่หรือเจ้าพนักงานอื่นตามที่กฎหมายบัญญัติและให้หมายความรวมถึงกรรมการ อนุกรรมการ ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจและบุคคลหรือคณะบุคคลบรรดาซึ่งมีกฎหมายกำหนดให้ใช้อำนาจหรือได้รับมอบให้ใช้อำนาจทางปกครองที่จัดตั้งขึ้นในระบบราชการ รัฐวิสาหกิจหรือกิจการอื่นของรัฐด้วย แต่ไม่รวมถึงผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ผู้ดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ และคณะกรรมการ ป.ป.ช.

**“ผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง”** หมายความว่า ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวงทบวงกรมหรือส่วนราชการที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลซึ่งมิใช่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองสำหรับข้าราชการพลเรือนและปลัดกระทรวงกลาโหม ผู้บัญชาการทหารสูงสุดผู้บัญชาการเหล่าทัพสำหรับข้าราชการทหาร และผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติและให้หมายความรวมถึงผู้ว่าราชการจังหวัดปลัดกรุงเทพมหานคร กรรมการและผู้บริหารสูงสุดของรัฐวิสาหกิจหัวหน้าหน่วยงานขององค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญแต่ไม่รวมถึงผู้ว่าการตรวจเงินแผ่นดิน กรรมการและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานอื่นของรัฐผู้ดำรงตำแหน่งอื่นตามที่กฎหมายกำหนด หรือผู้ซึ่งดำรงตำแหน่งเทียบเท่าตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

**“ผู้ถูกกล่าวหา”** หมายความว่า ผู้ซึ่งคณะกรรมการ ป.ป.ช. มีมติให้ดำเนินการไต่สวน ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญนี้ไม่ว่าจะเป็นในฐานะเป็นตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดดังกล่าว

1.3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ตามความในข้อ 4 ดังนี้

**“คำร้องทุกข์”** หมายความว่า คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ ณ ส่วนราชการตามระเบียบนี้และให้หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

**“ผู้ร้องทุกข์”** หมายความว่า ผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

1.3.3 ระเบียบคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ พ.ศ. 2565

**“คณะกรรมการ”** หมายความว่า คณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

**“กรรมการ”** หมายความว่า กรรมการอำนวยการในคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์

**“สำนักงาน”** หมายความว่า สำนักงานธนานุเคราะห์ กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

**“ผู้บริหาร”** หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ และรองผู้อำนวยการหรือเทียบเท่าขึ้นไป

**“พนักงาน”** หมายความว่า ผู้จัดการฝ่าย หรือเทียบเท่าลงมา

**“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”** หมายความว่า กระทรวงการคลัง ผู้ดูแลกำกับ กรรมการ ผู้บริหาร คู่ค้า คู่ความร่วมมือ พนักงาน ชุมชน ลูกค้า ตลอดจนไปจนถึงสังคมโดยรวม

1.3.4 พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 23 มกราคม พ.ศ. 2551 เป็นปีที่ 63 ในรัชกาลปัจจุบัน ตามความในมาตรา 3

**“ทุจริตในภาครัฐ”** หมายความว่า ทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติดังต่อไปนี้ในภาครัฐ

**“ทุจริตต่อหน้าที่”** หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมีเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่นหรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ หรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

**“ประพฤติดังต่อไปนี้”** หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับราชการเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

1.3.5 การร้องเรียน ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 928) ให้ความหมายของคำว่าร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้

ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกความทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (2553: 1-2) ได้แบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ร้องเรียน” ไว้ 2 ประการ คือ

(1) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(2) เรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียน ประสงค์ให้ได้รับการปลดปล่อยความทุกข์ที่ตนได้รับ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

ชาญชัยแสงศักดิ์ (2540: 13-14) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น 3 กรณี

(1) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(2) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ "หน่วยเหนือ" ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้นเช่นในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(3) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่าง ๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่าง ๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีหรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น



## 1.3.6 คำนิยาม/คำจำกัดความข้อร้องเรียน ทั้ง 2 ด้านดังนี้

| ลำดับที่ | หัวข้อ                                    | คำนิยาม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | ร้องเรียน ด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ    | เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ<br>อย่างไร ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิ<br>ชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่<br>อาจทำให้เชื่อได้ว่าเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง<br>หรืออื่น ๆ หรือเป็นเหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์       |
| 2        | ด้านประพฤติผิดทางจริยธรรมและ<br>จรรยาบรรณ | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเกี่ยวกับความประพฤติปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่<br>บุคคลควรประพฤติอันดีงามที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมและหลักศาสนา<br>รวมถึงความประพฤติที่ไม่เป็นไปตามที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร<br>เป็นจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นเหตุให้เกิดผลเสีย ทั้งในด้าน<br>ภาพลักษณ์และความดีงามในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร |

1.3.7 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤตินิชอบ และการประพฤติผิดทาง  
จริยธรรม จรรยาบรรณสำนักงานธนุเคราะห์ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 5 ประเภท ดังนี้

| ประเภทการแจ้งเบาะแส           | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | ประเภทย่อย                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง    | เหตุการณ์ที่ผู้แจ้งเบาะแสแจ้งเกี่ยวกับการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติ<br>อย่างไร ในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่โดยมิชอบเพื่อให้เกิด<br>ความเสียหายแก่ผู้แจ้งเบาะแส รวมถึงการมีพฤติกรรมที่อาจทำให้เชื่อได้ว่า<br>เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรืออื่น ๆ หรือเป็น<br>เหตุที่องค์กรสูญเสียผลประโยชน์ | - การประกาศจัดซื้อจัดจ้างไม่โปร่งใส<br>- การปลอมแปลงเอกสาร<br>- อื่น ๆ                                                                                                       |
| 2. กระบวนการด้านทรัพยากรบุคคล |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - การแต่งตั้งโยกย้ายเลื่อนระดับไม่เป็นธรรม<br>- การประเมินผลงานไม่เป็นธรรม<br>- การสอบคัดเลือกเข้าปฏิบัติงานไม่เป็นธรรม<br>- การประกาศผลการสอบคัดเลือกไม่โปร่งใส<br>- อื่น ๆ |
| 3. กระบวนการรับจํานำ          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - ละเว้นการปฏิบัติหน้าที่<br>- เอื้อประโยชน์สนับสนุนให้ผู้อื่นได้ประโยชน์<br>- เรียกผลประโยชน์จากการให้บริการ<br>- อื่น ๆ                                                    |
| 4. กระบวนการด้านการเงิน       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | - เบียดบังยกยอก ทรัพย์สินเงินทองของหลวงไปเป็น<br>ประโยชน์ส่วนตน<br>- ตกแต่งบัญชี เอกสารหรือในระบบ<br>- อื่น ๆ                                                                |
| 5. อื่น ๆ                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | -                                                                                                                                                                            |



1.3.8 ประเภทและความหมายการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดทางจริยธรรม จรรยาบรรณ  
สำนักงานธนุเคราะห์ (Whistle Blower) แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

| ประเภทการแจ้งเบาะแส                                    | ความหมาย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ประพฤติผิดฝ่าฝืน<br>มาตรฐานจริยธรรมของ<br>สำนักงาน  | เหตุการณ์ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งเกี่ยวกับความประพฤติปฏิบัติ หรือหน้าที่ที่บุคคลควรประพฤติอันดีงามที่สอดคล้องตามวัฒนธรรมและหลักศาสนา รวมถึงความประพฤติที่ไม่เป็นไปตามที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นจรรยาบรรณในการประกอบอาชีพ เป็นเหตุให้เกิดผลเสีย ทั้งในด้านภาพลักษณ์และความดีงามในการปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ร่วมมือ สนับสนุนและตอบสนองต่อนโยบาย กลยุทธ์ และแผนงาน</li> <li>- ไม่ปฏิบัติหน้าที่และการประพฤติปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับ นโยบาย ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ และแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาที่สั่งการในหน้าที่โดยชอบ</li> <li>- ไม่ปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยเคารพสุภาพและเป็นมิตร</li> <li>- ไม่รักษาและป้องกันข้อมูลลับของสำนักงาน ก่อให้เกิดความเสียหาย</li> <li>- ไม่จัดเก็บข้อมูล ควบคุม ตรวจสอบ และดูแลเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล</li> <li>- ไม่สนับสนุน เสริมสร้างและปลูกจิตสำนึกด้านความรับผิดชอบภายในองค์กร</li> <li>- นำทรัพย์สินไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่นโดยมิชอบ หรือไม่เกิดประโยชน์ต่อสำนักงาน มีการเรียกรับ ผลประโยชน์ใด ๆ หรือกระทำการใด ๆ ที่ไม่สุจริตกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> </ul> |
| 2. ประพฤติผิดฝ่าฝืน<br>มาตรฐานจรรยาบรรณของ<br>สำนักงาน |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p><b>จรรยาบรรณของกรรมการ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของสำนักงาน</li> <li>- บริหารงานขาดความซื่อสัตย์สุจริต ทำให้เกิดผลเสียแก่สำนักงาน และพนักงาน</li> <li>- บริหารงานโดยเกิดมีความขัดแย้งผลประโยชน์ส่วนตน แสวงหาผลประโยชน์อันมิชอบจากการทำงาน</li> <li>- ไม่เป็นผู้ประกอบการหรือเป็นผู้ถือหุ้นสำคัญแข่งขันหรือทำธุรกิจกับสำนักงาน ไม่ว่ากระทำเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือของผู้อื่น</li> </ul> <p><b>จรรยาบรรณของผู้บริหาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ละเลยการกำกับดูแลดำเนินงานตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล</li> <li>- ไม่มีการส่งเสริมให้ผู้บริหารและพนักงาน มีความตระหนักถึงความถูกต้องดีงามของศีลธรรม วัฒนธรรม มาตรฐานด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณ</li> </ul>                                                                                                           |

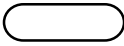
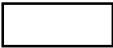
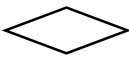
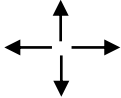


| ประเภทการแจ้งเบาะแส                                    | ความหมาย | ประเภทย่อย                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. ประพฤติผิดฝ่าฝืน<br>มาตรฐานจรรยาบรรณของ<br>สำนักงาน |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่สร้างเสริมความมั่นใจในการทำงานให้แก่พนักงาน (เช่น ผลตอบแทน การแต่งตั้งโยกย้าย การให้รางวัล การลงโทษที่เป็นธรรม และสร้างสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน)</li> <li>- ไม่เป็นผู้นำและแบบอย่างที่ดี ไม่มีความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย</li> <li>- พิจารณาเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์อย่างไม่รอบคอบทำให้เกิดผลเสียต่อสำนักงาน รวมทั้งไม่มีการกำกับดูแลให้มีการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการที่ได้กำหนดไว้ อย่างถูกต้องครบถ้วน</li> <li>- ไม่มีการกำกับดูแลการดำเนินการ(เช่น ด้านการดำเนินงาน การรายงานทางงบการเงินและการปฏิบัติตามกฎระเบียบ)</li> <li>- ไม่เคารพปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย</li> <li>- ไม่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีพฤติกรรมที่เป็นการคุกคามทางเพศ</li> <li>- ขาดการบริหารจัดการ และไม่ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงาน</li> </ul> <p><b>จรรยาบรรณของพนักงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมายของสำนักงาน และนโยบายที่กำหนดไว้</li> <li>- ขาดความตระหนักถึงความถูกต้องดีงามของศีลธรรม วัฒนธรรม มาตรฐานด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณของสำนักงาน</li> <li>- ไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจ ขยันอดทน</li> <li>- กระทำการใด ๆ อันจะนำมาซึ่งเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ ตามระเบียบปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องครบถ้วน</li> <li>- ไม่เคารพปฏิบัติตามสิทธิหน้าที่ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย</li> <li>- ไม่ปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของสำนักงาน และส่วนรวม ไม่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และให้บริการการรับจำนำที่มีคุณภาพ</li> <li>- ไม่เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีพฤติกรรมที่เป็นการคุกคามทางเพศ</li> <li>- ขาดการบริหารจัดการ และไม่ใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สำนักงาน</li> </ul> |

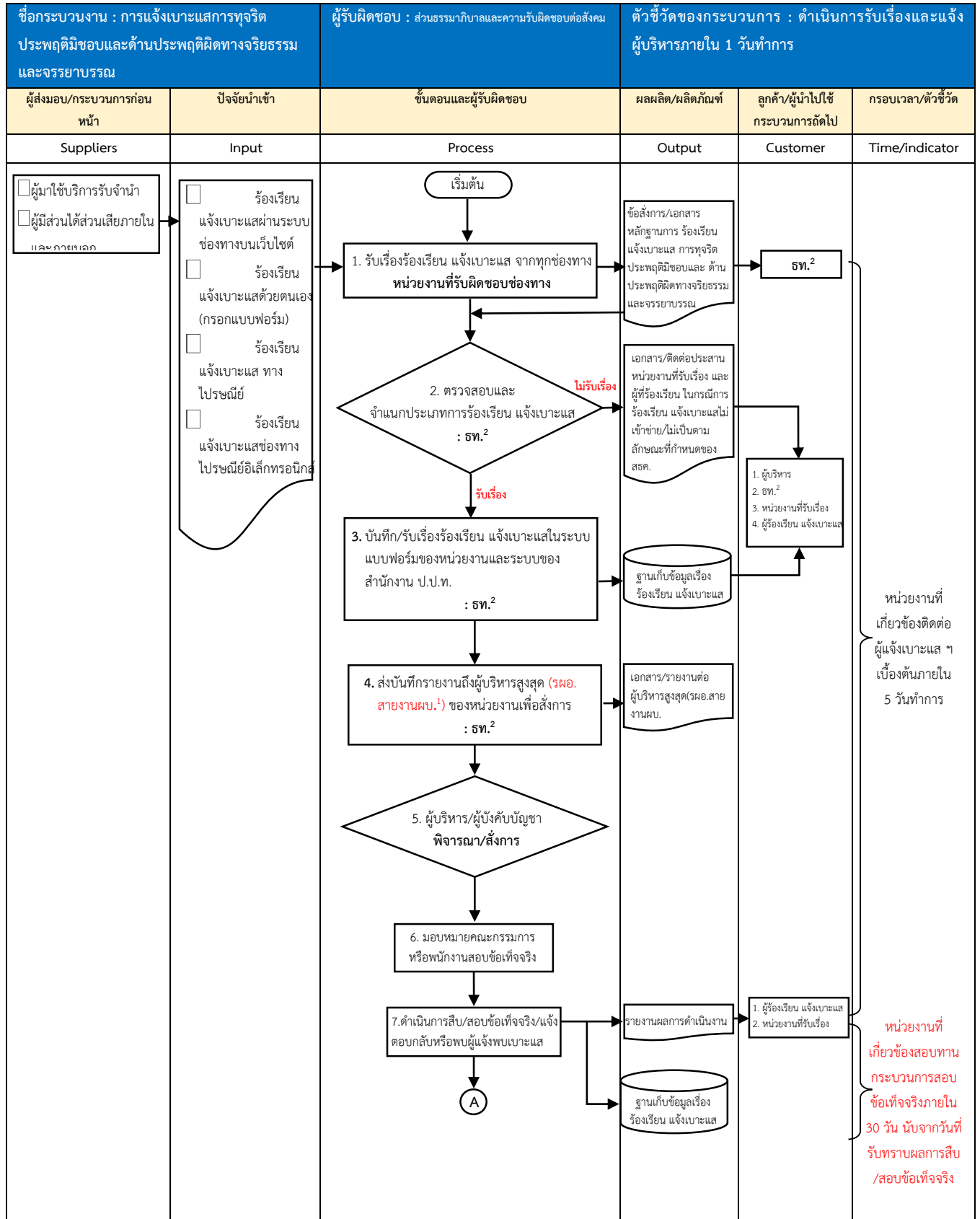


## 2. กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

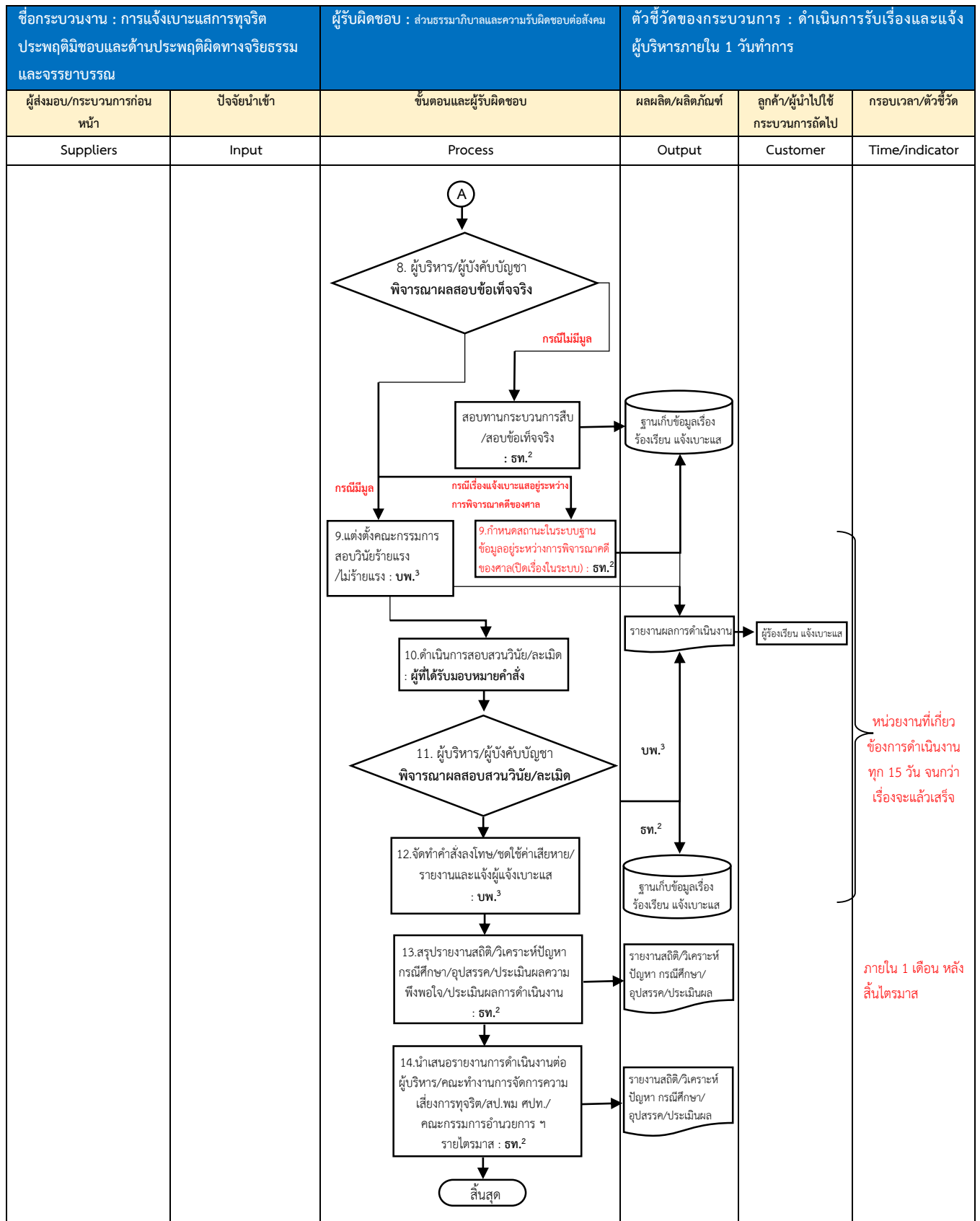
2.1 สัญลักษณ์ผังการไหลของกระบวนการ (Work Flow Chart) คือ การใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการเขียนแผนผังการทำงานเพื่อให้เห็นถึงลักษณะและความสัมพันธ์ก่อนหลังของแต่ละขั้นตอนในกระบวนการทำงานดังนี้

- |     |                                                                                     |                                                                                     |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| (1) |    | คือ จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ                                               |
| (2) |    | คือ กิจกรรมและการปฏิบัติงาน                                                         |
| (3) |    | คือ การตัดสินใจ                                                                     |
| (4) |   | คือ ทิศทาง/การเคลื่อนไหวของงาน                                                      |
| (5) |  | คือ จุดเชื่อมต่อระหว่างขั้นตอน เช่น กรณีการเขียนกระบวนการไม่สามารถจบได้ภายใน 1 หน้า |
| (6) |  | คือ เอกสาร/รายงาน                                                                   |
| (7) |  | คือ ฐานข้อมูล                                                                       |
| (8) |  | คือ จุดควบคุมกิจกรรมหลักที่คาดว่าจะเกิดปัญหาบ่อย / ต้องควบคุมเป็นพิเศษ              |

## 2.2 แผนผังการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ และด้านประพฤติผิดทางจริยธรรมและ วรรยาบรรณ (Whistle Blower)

<sup>1</sup>รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ ใช้คำย่อ รผอ.สายงานผบ.<sup>2</sup>ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้คำย่อ บพ.<sup>3</sup>ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ใช้คำย่อ ธท.

## แผนผังการแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤตินิชอบ และด้านประพฤติผิดทางจริยธรรมและจรรยาบรรณ (Whistle Blower) (ต่อ)

<sup>1</sup>รองผู้อำนวยการสายงานผลิตภัณฑ์และบริการ ใช้คำย่อ รผอ.สายงานผบ.<sup>3</sup>ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้คำย่อ บพ.<sup>2</sup>ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ใช้คำย่อ ธพ.

## 2.3 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

2.3.1 แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตรที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็นชาวต่างชาติ) ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

2.3.2 ผู้ร้องเรียนให้ความยินยอมในการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว

2.3.3 ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นขอมูลจริง พยาน (ถ้ามี) และหลักฐาน/รายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหา

## 2.4 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

รับเรื่องร้องเรียนผ่าน 5 ช่องทาง ดังต่อไปนี้

### 2.4.1 ช่องทาง PPO web

- ผู้ร้องเรียนคลิกที่ลิงก์แบนเนอร์ หรือ คลิกที่ติดต่อเรา แล้วคลิกที่ร้องเรียนการทุจริตที่หน้าเว็บไซต์หลัก [www.pawn.co.th](http://www.pawn.co.th) เพื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้ง กรอกข้อมูล และบันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

### 2.4.2 ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ติดต่อส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ชั้น 5

- ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นผู้รับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หากพบว่ามีมูลเหตุที่ทำให้เชื่อได้ว่าการกระทำผิดจริงของพนักงาน

2.4.3 ช่องทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองปิดผนึก เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานธนุเคราะห์ (ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม) เลขที่ 1034 อาคาร 8 ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร 10100

2.4.4 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการสำนักงานธนุเคราะห์ Email : [Prasong.p@pawn.co.th](mailto:Prasong.p@pawn.co.th)

2.4.5 ช่องทางหน่วยงานรัฐภายนอก ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) และสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.)

## 2.5 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

### 2.5.1 รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐาน เพียงพอ
- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

### 2.5.2 ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม เคยได้รับเรื่อง และมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่มีใช้ กลุ่มผู้ถูกกล่าวหาตามคำจำกัดความข้อ 1.3



- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง (บัตรสนเท่ห์) และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง
- เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะแจ้งสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

## 2.6 การคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือการทุจริตที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

2.6.1 สำนักงานธนุเคราะห์ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมดเป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

2.6.2 การจัดการข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมด สำนักงานธนุเคราะห์จะปกปิดชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

2.6.3 สำนักงานธนุเคราะห์สั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานที่เป็นพนักงาน มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการใช้อำนาจไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมพันธภาพ ชุมชน ครอบครัวยุติธรรม การปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

## 2.7 บทลงโทษหากแจ้งเบาะแสทุจริตประพฤติมิชอบเป็นเท็จ

หาก สรค. พบว่าการแจ้งเบาะแสฯ หรือการให้ข้อมูลใด ๆ ที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริตเป็นเท็จและตั้งใจให้เกิดความเสียหาย สรค. จะดำเนินการดังนี้

- 1) ในกรณีที่พนักงาน สรค. จะได้รับโทษทางวินัยตามระเบียบสำนักงานธนุเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2565 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) ในกรณีที่บุคคลภายนอกจะพิจารณาดำเนินคดีตามกฎหมายกับบุคคลนั้น ๆ หากการกระทำนั้นทำให้สรค.ได้รับความเสียหาย



ภาคผนวก

## เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2540
2. พระราชบัญญัติมาตรการของฝ่ายบริหารในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2551
3. พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561
4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552
6. ระเบียบสำนักงานธนานุเคราะห์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2565
7. ระเบียบคณะกรรมการอำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณสำนักงานธนานุเคราะห์ พ.ศ. 2565
8. ระเบียบสำนักงานธนานุเคราะห์ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการการให้บำเหน็จความชอบ การกันเป็นพยานการลดโทษ และการให้ความคุ้มครองพยาน พ.ศ. 2566



แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ  
และประพฤติดังจริยธรรมและจรรยาบรรณของพนักงานสำนักงานธนาคาเคราะห์

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานธนาคาเคราะห์

ข้าพเจ้าชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน -

เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....

โทรสาร..... E-mail: ..... Line ID (ถ้ามี) .....

ข้อกล่าวหา/ข้อร้องเรียน/เบาะแส

ท่านมีความประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส เรื่อง.....

รายละเอียดข้อกล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส.....

ผู้เกี่ยวข้องกระทำทุจริตชื่อ-สกุล (นาย/นาง/นางสาว).....นามสกุล.....

ปฏิบัติหน้าที่ประจำ ☐ ส่วนกลาง ☐ สถานธนาคาเคราะห์ .....

ที่อยู่เลขที่..... ถนน.....แขวง/ตำบล.....เขต/

อำเภอ.....จังหวัด..... โทรศัพท์.....

ข้าพเจ้าตกลงยินยอมให้สำนักงานธนาคาเคราะห์เปิดเผยหรือให้ข้อมูลของข้าพเจ้าแก่ เจ้าหน้าที่/เจ้าพนักงานรัฐ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง  
เพื่อประโยชน์ในการสืบสวน สอบสวน หรือการของข้าพเจ้า ที่ให้ไว้กับสำนักงานธนาคาเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(.....)

ผู้มีความประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส

สอบถาม หรือขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

สำนักงานธนาคาเคราะห์ ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

โทรศัพท์ 0 2281 7500 ต่อ 124

หรือแจ้งผ่านช่องทาง [www.pawn.co.th](http://www.pawn.co.th)

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่รับเรื่อง.....

สำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน (สธค.)