

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องราวร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ



สำนักงานนาอนุเคราะห์



คำนำ

สำนักงานธนานุเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่มีรายได้น้อยที่ประสบปัญหาขาดแคลนเงินที่จะนำไปใช้ในการดำรงชีพ หรือนำไปลงทุนประกอบอาชีพ โดยการนำทรัพย์สินมาจำนำ เสียอัตราดอกเบี้ยในอัตราต่ำและเป็นการตรึงระดับอัตราดอกเบี้ยรับจำนำ มิให้โรงรับจำนำเอกชนเรียกเก็บอัตราดอกเบี้ย หรือค่าใช้จ่ายอื่น ๆ จากประชาชนผู้ใช้บริการเกินอัตราที่พระราชบัญญัติโรงรับจำนำกำหนด มีการดำเนินงานภายใต้หลักการและแนวปฏิบัติการกำกับดูแลที่ดีของส่วนงานที่เป็นรัฐวิสาหกิจตามมาตรฐานสากล (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 ในการบริหารจัดการองค์กรตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับจำนำ เพื่อให้การดำเนินการกิจขององค์กร มีกระบวนการในการจัดการด้านความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีขั้นตอน ส่วนรับผิดชอบ และระยะเวลาที่แน่นอนเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน จึงจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานธนานุเคราะห์ ในการใช้เป็นแนวทางปฏิบัติการจัดการและเผยแพร่ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กรได้รับทราบข้อมูล ต่อไป

ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานธนานุเคราะห์

พฤษภาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 การปฏิบัติงานรับเรื่องการประพาศติผิด หรือการทุจริต.....	1
1.1 หลักการและแนวทาง.....	1
1.2 วัตถุประสงค์.....	1
1.3 ขอบเขต.....	2
ส่วนที่ 2 คำจำกัดความ.....	2
ส่วนที่ 3 มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยาน.....	3
ส่วนที่ 4 กระบวนการในการจัดการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต.....	4
4.1 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล.....	4
4.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต.....	4
4.3 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต.....	5
4.4 ขั้นตอนการดำเนินการ.....	6
ภาคผนวก.....	8
แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสดการทุจริตและประพาศติมิชอบ.....	9
ของการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสำนักงานธรรมาเคราะห์	

1. การปฏิบัติงานรับเรื่องการประพฤติผิด หรือการทุจริต

1.1 หลักการและแนวทาง

สำนักงานธนานุเคราะห์กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตของ สธค. สนับสนุนให้มีระบบ มาตรการหรือแนวทางในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดเพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตในทุกกระบวนการทำงาน (WHISTLEBLOWER POLICY) โดยเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายใน และภายนอกองค์กร แจ้งเบาะแสการประพฤติผิดในการปฏิบัติหน้าที่หรือข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการประพฤติผิดด้านจริยธรรม และจรรยาบรรณของ สธค. การกระทำที่ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับของ สธค. รวมถึงการทุจริต การคอร์รัปชัน การฉ้อโกง หรือการดัดแปลงการเงิน โดย สธค. จะจัดช่องทางการแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียน รวมถึงมีการบริหารจัดการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนที่เหมาะสมเพื่อตอบสนองต่อเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนที่ได้รับ อย่างรวดเร็วและทันกาล

เจตนารมณ์ในการออกนโยบายนี้ คือ

- 1) เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย หรือ บุคคลที่ทราบเบาะแสการประพฤติผิด หรือ ผู้ที่สงสัยว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบของ สธค. โดยสุจริตใจ สามารถแจ้งเบาะแสการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนให้ สธค. ทราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่ สธค. ได้กำหนดไว้
- 2) เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการรับแจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนของ สธค. มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีศักยภาพ ซึ่งจะทำให้ สธค. สามารถดำเนินงานตามพันธกิจให้บรรลุเป้าหมาย ได้อย่างมั่นคง ยั่งยืน
- 3) เพื่อให้กรรมการ พนักงาน และบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน สธค. ได้ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้
- 4) เพื่อให้ผู้แจ้งเบาะแสการประพฤติผิด หรือข้อร้องเรียนและบุคคลใด ๆ ที่ให้ความร่วมมือกับ สธค. ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจาก หรือข้อร้องเรียนให้ สธค. ทราบ ผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่ สธค. ได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย หรือ บุคคลที่ทราบเบาะแสได้ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ผู้ที่สงสัยว่าเรื่องที่เกิดขึ้นจะขัดต่อกฎหมาย หรือกฎระเบียบ โดยสุจริตใจ สามารถร้องเรียนการประพฤติผิดหรือข้อร้องเรียนให้ทราบผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนานุเคราะห์ ได้กำหนดไว้

1.2.2 เพื่อให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ มีแบบแผนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพ มีความคล่องตัว และมีศักยภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้มีส่วนได้เสียเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนินการกิจของสำนักงานธนานุเคราะห์

1.2.3 เพื่อให้ผู้บริหาร และพนักงาน ได้ดำเนินการกิจอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้

1.2.4 เพื่อให้ผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่ให้ความร่วมมือ ด้วยความสุจริตใจ ได้รับความคุ้มครอง รวมถึงได้รับการป้องกันจากการถูกกลั่นแกล้งอันเนื่องมาจากข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการแจ้งต่าง ๆ ที่สำนักงานธนานุเคราะห์ ได้กำหนดไว้

1.3 ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส การทุจริตและประพฤติมิชอบ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานประกอบด้วย แนวคิด ขั้นตอนการดำเนินงาน แนวคิดสำคัญในการปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติงาน ความรู้ทั่วไปสำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน การรับแจ้งเบาะแส การประพฤติดี หรือทุจริต และหมายเลขเบอร์โทรศัพท์สายด่วน

2. คำจำกัดความ

2.1 การร้องเรียน หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการดำเนินคดีในกรณีที่มีการกระทำ ไม่ชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ การทุจริต การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง

2.2 เรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ หมายถึง คำร้องเรียนที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถร้องเรียน ผู้ถูกกล่าวหากระทำการประพฤติดี หรือทุจริตต่อหน้าที่

2.3 ทุจริตต่อหน้าที่ หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

2.4 ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มุ่งหมายจะควบคุมการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

2.5 การยกยอกทรัพย์สิน หมายความว่า การครอบครองทรัพย์สินซึ่งเป็นของผู้อื่น หรือซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย เปียดบังเอาทรัพย์สินนั้นเป็นของตนหรือบุคคลที่สามโดยทุจริต หรือได้รับมอบหมายให้จัดการทรัพย์สินของผู้อื่น หรือทรัพย์สินซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของรวมอยู่ด้วย กระทำผิดหน้าที่ของตนด้วยประการใด ๆ โดยทุจริต จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์ในลักษณะที่เป็นทรัพย์สินของผู้อื่น

2.6 การคอร์รัปชัน หมายความว่า เป็นการกระทำที่มีการใช้อำนาจ หรือการให้สินบน ที่อาจจะผิดหรือไม่ผิดกฎหมายก็ได้ แต่มีเจตนาให้ได้รับประโยชน์อันไม่สมควรจะได้ การเรียกรับ หรือยอมจะ



รับให้ขอให้ หรือรับว่าจะให้ทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ เจ้าหน้าที่หน่วยงานของเอกชนเพื่อให้บุคคลหรือหน่วยงานเหล่านั้นใช้อำนาจหน้าที่ที่มีอยู่ กระทำการ ไม่กระทำการ เร่งรัด หรือประวิงการกระทำได้อันมิชอบด้วยอำนาจหน้าที่เพื่อประโยชน์ของสำนักงานธนานุเคราะห์ เว้นแต่เป็นกรณีที่เป็นกฎหมาย จาโรติ และขนบธรรมเนียมกำหนดให้กระทำได้

2.7 **ผู้ร้องเรียน** หมายถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ร้องเรียน แจ้งเบาะแส หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ถูกกล่าวหา ที่มีการกระทำที่ผิดกฎหมาย การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การทุจริต การใช้เงินอย่างไม่ ถูกต้อง การคอร์รัปชัน โดยแจ้งเรื่องต่อสำนักงานธนานุเคราะห์เพื่อให้มีการสืบสวนสอบสวนหาข้อเท็จจริง หรือนำมาใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินคดีกับผู้เกี่ยวข้อง

2.8 **พยาน** หมายความว่า พยานบุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริง ต่อพนักงานผู้มีอำนาจสืบสวนคดีอาญา พนักงานผู้มีอำนาจสอบสวนคดีอาญา พนักงานผู้มีอำนาจฟ้องคดีอาญา หรือศาลในการดำเนินคดีอาญา รวมทั้งผู้ชำนาญการพิเศษ แต่มิให้หมายความรวมถึงจำเลยที่อ้างตนเอง เป็นพยาน

2.9 **ผู้ถูกกล่าวหา** หมายถึง ผู้อำนวยการสำนักงานธนานุเคราะห์ และพนักงานสำนักงานธนานุเคราะห์ผู้ซึ่งถูกกล่าวหาหรือมีพฤติการณ์ปรากฏว่าได้กระทำการอันเป็นมูลที่จะนำไปสู่การถอดถอนจากตำแหน่ง การดำเนินคดี หรือการดำเนินการทางวินัยตามที่ได้บัญญัติไว้ และให้หมายความรวมถึงตัวการ ผู้ใช้หรือผู้สนับสนุนในการกระทำความผิดด้วย ซึ่งถูกกล่าวหาว่ากระทำการทุจริต และส่งผลกระทบต่อองค์กร

3. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยาน

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสการประพฤติดิต หรือการทุจริต ที่กระทำโดยเจตนาสุจริต ให้ดำเนินการ ดังนี้

3.1 สำนักงานธนานุเคราะห์ จะถือว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมด เป็นความลับสูงสุด และจะเปิดเผยเท่าที่จำเป็นเพื่อประโยชน์ในการจัดการเรื่องร้องเรียนเท่านั้น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ร้องเรียน พยาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.2 การจัดการข้อมูลของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานทั้งหมด สำนักงานธนานุเคราะห์ จะปกปิดชื่อ นามสกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หรือข้อมูลใด ๆ ที่และช่องทางการติดต่อทุกช่องทาง เช่น ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ อีเมล หรือข้อมูลอื่นใดที่จะบ่งชี้ไปถึงตัวบุคคลได้ โดยจะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล ข้อร้องเรียน และเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

3.3 สำนักงานธนาคาเคราะห์สั่งการที่สมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน หรือผู้แจ้งเบาะแส และพยานที่เป็นพนักงาน มิให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรมจากการใช้อำนาจไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลง ตำแหน่งงานลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมพันธภาพ ชุมชน ครอบครองการปฏิบัติงาน หรือเลิกจ้าง

4. กระบวนการในการจัดการรับเรื่องราวร้องเรียนการทุจริต

4.1 วิธีการร้องเรียน และแจ้งเบาะแส ให้ข้อมูล

ผู้ร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

4.1.1 แจ้งข้อมูลส่วนตัวผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-สกุล เลขประจำตัวประชาชน หรือบัตร ที่ออกโดยหน่วยงานราชการที่ระบุเลขประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียน หรือหนังสือเดินทาง (กรณีเป็น ชาวต่างชาติ) ที่อยู่เบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ อีเมลของผู้ร้องเรียนอย่างชัดเจน

4.1.2 ระบุเหตุแห่งการกระทำผิดที่เป็นข้อมูลจริง พยาน (ถ้ามี) และหลักฐาน/ รายละเอียดอื่น ๆ ของผู้ถูกกล่าวหา

4.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะรับเรื่องราวร้องเรียนผ่าน ๔ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

4.2.1 ช่องทางอินเทอร์เน็ต www.pawn.co.th

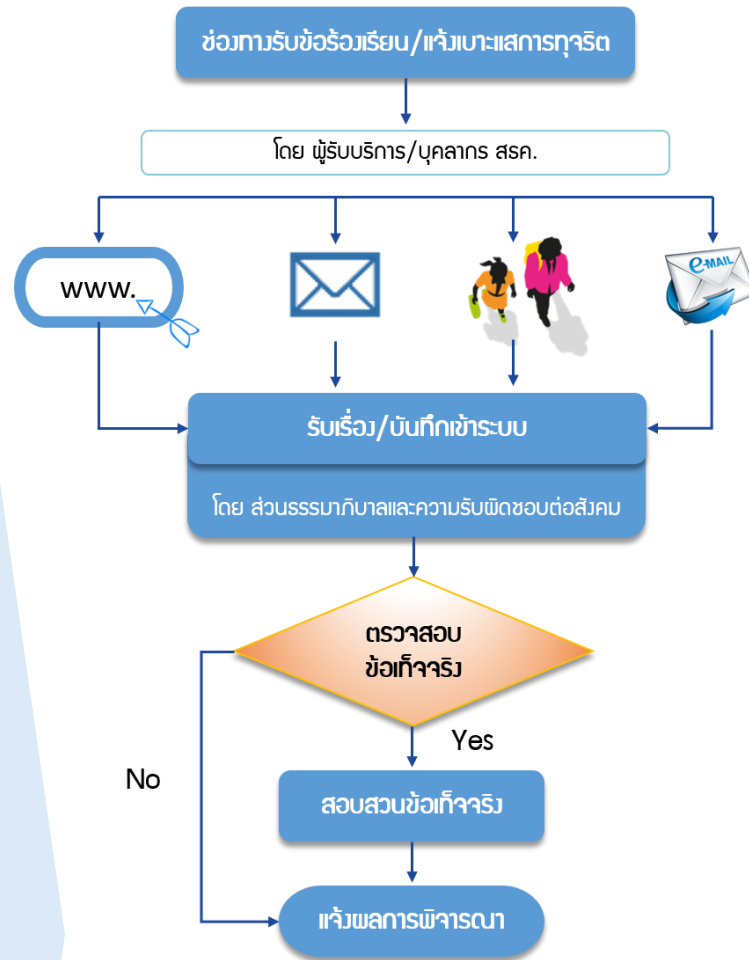
- ผู้ร้องเรียนคลิกที่ลิงก์แบนเนอร์ หรือ คลิกที่ติดต่อเรา แล้วคลิกที่ร้องเรียนการ ทุจริตที่หน้าเว็บไซต์หลัก www.pawn.co.th เพื่อเข้าสู่หน้าจอบันทึกเรื่องราวร้องเรียน พร้อมทั้ง กรอกข้อมูล และ บันทึกข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

4.2.2 ช่องทางร้องเรียนด้วยตนเอง (Walk in) ติดต่อส่วนธรรมาภิบาลและความ รับผิดชอบต่อสังคม ชั้น ๕

- พนักงานส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมจะเป็นผู้รับเรื่อง และบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) หากพบว่ามีมูลเหตุที่ทำให้เชื่อได้ ว่ามีการกระทำผิดจริงของพนักงาน

4.2.3 ช่องทางไปรษณีย์ โดยระบุหน้าซองปิดผนึก เรียง ผู้อำนวยการสำนักงาน ธนาคาเคราะห์ (ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม) ๑๐๓๔ อาคาร ๘ ถนนกรุงเกษม แขวงคลองมหานคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๐๐

4.2.4 ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงผู้อำนวยการสำนักงานธนาคาเคราะห์ Email : Prasong.p@pawn.co.th



4.3 การพิจารณาการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

4.3.1 รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ ที่มีข้อมูล/หลักฐาน เพียงพอ
- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความสุภาพ

4.3.2 ไม่รับเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- เรื่องร้องเรียนใช้ถ้อยคำหรือข้อความไม่สุภาพ
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสซ้ำ ซึ่งส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

เคยได้รับเรื่องและมีผลการตัดสินสิ้นสุดแล้ว

- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแสที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งที่ถึงที่สุดแล้ว
- เรื่องร้องเรียนที่มีใช้ กลุ่มผู้ถูกกล่าวหาตามคำจำกัดความข้อ ๒.๔
- เรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ที่ผู้ร้องเรียนไม่เปิดเผย ชื่อ - สกุล จริง (บัตรสนเท่ห์)

และไม่มีข้อมูลเท็จจริง/หลักฐาน เพียงพอต่อการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- เรื่องร้องเรียนผิดช่องทาง (เรื่องร้องเรียนด้านบริการ/ทั่วไป) ส่วนธรรมาภิบาล

และความรับผิดชอบต่อสังคมจะแจ้งสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

4.4 ขั้นตอนการดำเนินการ

4.4.1 ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียน

- ผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ทั้ง ๔ ช่องทาง

4.4.2 ตรวจสอบและรับเรื่องร้องเรียน

- ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ตามข้อ ๔.๓.๑ และแจ้งผลการรับเรื่อง/ไม่รับเรื่อง ไปยังผู้ร้องเรียนภายใน ๒ วันทำการ

4.4.3 บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงาน

- ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม ดำเนินการรับเรื่องและบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของหน่วยงานและระบบรายงานข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบสำนักงาน ป.ป.ท. หากพบว่ามีมูลเหตุที่ทำให้เชื่อได้ว่าการกระทำผิดจริงของพนักงาน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑ วันทำการ

4.4.4 รายงานข้อร้องเรียนการทุจริตต่อผู้อำนวยการเพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๕ วันทำการ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงการดำเนินการ

4.4.5 ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อดำเนินการสอบสวนและรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ภายใน ๗ วันทำการ

4.4.6 หากผลการสอบสวนข้อเท็จจริงมีมูลการกระทำความผิด ให้ดำเนินการสอบสวนทางวินัยตามกระบวนการทางวินัย กระบวนการพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย กฎ และระเบียบที่เกี่ยวข้องตามปกติ ภายใน ๓๐ วันทำการ ทั้งนี้ ให้ใช้แนวทางตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบอบราชการ

4.4.7 การแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย ให้ส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยเพื่อดำเนินการสอบสวนผู้กระทำความผิดก่อนนำผลสรุปหากมีความผิดทางอาญานำส่งเรื่องให้ส่วนนิติการดำเนินการทางกฎหมาย และส่วนบริหารทรัพยากรบุคคลดำเนินการลงโทษวินัยตามระเบียบของสำนักงานธรรมาภิบาลฯ พร้อมทั้งแจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ โดยแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

(1) สำหรับผู้ถูกกล่าวหาดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าผู้ตรวจสอบภายใน ผู้เชี่ยวชาญด้านธุรกิจการรับจำนำ ผู้ตรวจสอบภายในอาวุโส ผู้จัดการฝ่าย และผู้จัดการสถานธนาณูเคราะห์เขต โดยให้ประธานกรรมการอำนวยการสำนักงานธรรมาภิบาลฯแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอย่างน้อย ๓ คน ประกอบด้วย ประธาน ๑ คน และกรรมการอย่างน้อย ๒ คน ระดับ/ตำแหน่งของประธานฯ ต้องสูงกว่าระดับของผู้ถูกกล่าวหาและคณะกรรมการฯ ต้องไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับผู้ถูกกล่าวหา เมื่อคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยดำเนินการสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนทางวินัยให้นำผลรายงานการสอบสวนทางวินัยสรุปรายงานต่อประธานกรรมการอำนวยการสำนักงานธรรมาภิบาลฯ

(2) สำหรับผู้ถูกกล่าวหาดำรงตำแหน่งอื่น ๆ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานธนาค
เคราะห์แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นอย่างน้อย ๓ คน ประกอบด้วย ประธาน ๑ คน และกรรมการอย่างน้อย ๒ คน
จากส่วนงานอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ถูกกล่าวหา เพื่อให้เกิดการถ่วงดุลและเกิดความโปร่งใสในขั้นตอนการสอบสวน
ทางวินัยเมื่อคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยดำเนินการสิ้นสุดกระบวนการสอบสวนทางวินัยให้นำผลรายงาน
การสอบสวนทางวินัยสรุปรายงานต่อผู้อำนวยการ



ภาคผนวก

แบบยื่นร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบของการปฏิบัติหน้าที่
ของพนักงานสำนักงานธนาคาเคราะห์

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 กับ
เพื่อประโยชน์ในการสืบสวน สอบสวน หรือการของข้าพเจ้า ที่ให้ไว้กับสำนักงานธนาคาเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ

(.....)

ผู้มีความประสงค์ประสงค์แจ้ง กล่าวหา/ร้องเรียน/เบาะแส

สอบถาม หรือขอรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

สำนักงานธนาคาเคราะห์ ส่วนธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม

โทรศัพท์ 0 2281 7500 ต่อ 124

หรือแจ้งผ่านช่องทาง www.pawn.co.th



สำนักงานธนาคาเคราะห์ (สธค.)

Public Pawnshop Office

