



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ โทร. ๙๑๘๖ - ๗

ที่ ..... วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๘

เรื่อง คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เรียน ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒

ตามที่สำนักกรรมการ ๒ ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น โดยให้มีหน้าที่และอำนาจกำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอน ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริง เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามที่อยู่อาศัยของสำนักกรรมการ ๒ มอบหมาย จัดทำรายงานผลการพิจารณา เรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ และปฏิบัติหน้าที่อื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย นั้น

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงได้ จัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐร้องเรียนข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสำนักกรรมการ ๒ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับวินัยและประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่รัฐสภา รวมถึงแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ ตามระเบียบสำนักกรรมการ ๒ ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓ รายละเอียดปรากฏตามไฟล์เอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและแจ้งให้บุคลากรในสำนักกรรมการ ๒ ทราบต่อไป

(นางสาวบุษยพรรณ ปักกระโน)

หัวหน้าคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

เจ้าของเรื่อง : นายณธกร เมธาวริศากุล

นิติกรชำนาญการ

๑๑ มี.ค. ๖๘



คู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติ  
เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน  
หรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘



## คำนำ

ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การ ดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภามีความต่อเนื่องและเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบ/กลไกการจัดการรับ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ สำนักกรรมการ ๒ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยคณะทำงาน จัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ จึงได้จัดทำคู่มือและขั้นตอน การปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ที่ประชาชนและเจ้าหน้าที่ของรัฐร้องเรียนข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างในสำนัก กรรมการ ๒ โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับวินัยและประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่รัฐสภา รวมถึงแนวทาง การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ ตามระเบียบ สำนักกรรมการ ๒ ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ของ สำนักกรรมการ ๒ ให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาต่อไป

คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

มีนาคม ๒๕๖๘

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
บทที่ ๑ วินัย	๑
บทที่ ๒ ประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสภา	๙
บทที่ ๓ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒	๑๒
ผังขั้นตอนการปฏิบัติงานในการรับเรื่องร้องเรียน	๑๗
ใบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒	๑๘
แบบรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน	๑๙
แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน	๒๐
แบบรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒	๒๑
ภาคผนวก	
- ระเบียบสำนักกรรมการ ๒ ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓	
- คำสั่งสำนักกรรมการ ๒ ที่ ๗/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗	
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์	
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	

# บทที่ ๑

## วินัย

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับวินัย<sup>1</sup>

#### ๑. วินัย

##### ๑.๑ ความหมาย

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔ ให้ความหมายของคำว่า “วินัย” หมายถึง ระเบียบแบบแผนและข้อบังคับ, ข้อปฏิบัติ, เช่น วินัยทหาร ทหารต้องยึดมั่นในวินัย ; สิกขาบทของพระสงฆ์

ความหมายในแง่นิติธรรม วินัย คือ กฎ ข้อบังคับ แบบแผน ความประพฤติ หรือข้อปฏิบัติ

ความหมายในแง่พฤติกรรม วินัย คือ ลักษณะเชิงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะต่าง ๆ เช่น การควบคุมตนเอง การปฏิบัติตามการนำ การอยู่ในระเบียบแบบแผน การมีความเป็นระเบียบวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ หมายถึง ข้อบังคับที่กำหนดข้อปฏิบัติและข้อห้ามของข้าราชการรัฐสภาสามัญเพื่อควบคุมความประพฤติให้เป็นไปตามระเบียบ แบบแผน หากผู้ใดไม่ปฏิบัติตามหรือฝ่าฝืน ผู้นั้นต้องได้รับโทษ ซึ่งข้อบังคับที่กำหนดวินัยของข้าราชการรัฐสภาสามัญคือกฎ ก.ร. ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งเป็นกฎที่ออกตามความในมาตรา ๖๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔

##### ๑.๒ ความสำคัญ

ในฐานะที่ข้าราชการเป็นตัวแทนของรัฐในการบริหารราชการและบริการต่อสมาชิกรัฐสภาและประชาชน ข้าราชการรัฐสภาสามัญจึงต้องประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นที่เชื่อถือและไว้วางใจ รวมทั้งเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่ประชาชน เมื่อข้าราชการเป็นผู้มีวินัยดี ประชาชนก็จะมี ความเชื่อถือศรัทธา ส่งผลให้ประชาชนศรัทธาในหน่วยงานโดยรวม

##### ๑.๓ จุดมุ่งหมาย

- (๑) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของราชการ
- (๒) ความเจริญของประเทศ
- (๓) ความมั่นคงของชาติ
- (๔) ความผาสุกของประชาชน

<sup>1</sup> คู่มือด้านวินัยและการป้องกันการกระทำผิดวินัยของข้าราชการรัฐสภาสามัญ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, กลุ่มงานพัฒนากฎ ระเบียบ สำนักงานเลขาธิการ ก.ร.

## ๑.๔ ผู้รักษาวินัย

ข้าราชการรัฐสภาสามัญทุกคน, ผู้บังคับบัญชา

## ๑.๕ บทบาทของผู้บังคับบัญชาในการรักษาวินัย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๖๒ บัญญัติให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ร. กำหนด ซึ่ง ก.ร. ได้กำหนดหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว รายละเอียดปรากฏตามหนังสือคณะกรรมการข้าราชการรัฐสภา ที่ ๘๔/๒๕๕๖ (ว ๒๘) ลงวันที่ ๒๔ ตุลาคม ๒๕๕๖ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

“เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา ๖๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ ก.ร. จึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการว่าด้วยการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดไว้ ดังนี้

(๑) ให้หัวหน้าส่วนราชการสังกัดรัฐสภาดำเนินการดังนี้

(๑.๑) กำหนดเรื่องการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย และป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัยไว้ในยุทธศาสตร์และแผนการพัฒนาข้าราชการรัฐสภาสามัญของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยกำหนดให้มีแผนการสร้างผู้นำทุกระดับอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อเตรียมความพร้อมและสร้างผู้นำที่เป็นต้นแบบที่ดีในหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ จัดทำระบบข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ในองค์กร รวมทั้งจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงาน

(๑.๒) ให้มีการกำหนดเป้าหมาย กำกับดูแล ส่งเสริม สนับสนุน และติดตามผลการดำเนินการ เสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัย และป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัยเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในเชิงบูรณาการ

(๑.๓) จัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้แทนข้าราชการในสังกัดในการกำหนดองค์ความรู้และแนวทางในการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดวินัย เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

(๑.๔) กำหนดบทบาทและหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาให้มีพฤติกรรมในการบริหารและการเป็นผู้นำที่เป็นต้นแบบที่ดี การกำกับดูแลผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้ประพฤติปฏิบัติตามระเบียบวินัยโดยการสอดแทรกหัวข้อวิชาที่เกี่ยวข้องไว้ในการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภากำหนดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ตาม ๑.๑ และการฝึกอบรมข้าราชการรัฐสภาสามัญอยู่ระหว่างการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการตามหลักสูตรที่ส่วนราชการสังกัดรัฐสภากำหนดตามมาตรา ๔๓ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา

พ.ศ. ๒๕๕๔ รวมทั้งการฝึกอบรมข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้ปฏิบัติการหรือผู้มีประสบการณ์ตลอดจนผู้ทำหน้าที่บริหารด้วย

(๒) ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัยด้วยวิธีการที่เหมาะสมนับตั้งแต่การสนับสนุนให้ได้รับการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ เปิดโอกาสให้มีการนำองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการปฏิบัติงานและการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการส่งเสริมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นข้าราชการที่ดีมีวินัย และการดำรงชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

(๓) ให้ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาสรุปรายงานประจำปีในภาพรวมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาในการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีวินัยและป้องกันมิให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัยเสนอ ก.ร. เพื่อทราบ”

## ๑.๖ การรักษาวินัย

(๑) ส่งเสริมหรือเสริมสร้างให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัยโดยสร้างคุณธรรม, จริยธรรม, อุทิศตน, เกียรติศักดิ์, ความรับผิดชอบ, ขวัญและกำลังใจ

(๒) ป้องกันมิให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิดวินัย

- ขจัดความไม่รู้ ขจัดอิทธิพลที่บังคับชักนำให้ทำผิด
- ขจัดโอกาสและแนวทาง

(๓) ปราบปรามลงโทษเมื่อกระทำผิดโดยยึดหลัก ความยุติธรรม ความเป็นกลาง และความรวดเร็ว

## ๑.๗ โทษทางวินัย

โทษทางวินัยที่ข้าราชการรัฐสภาสามัญซึ่งฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามจะได้รับนั้นมี ๕ สถาน โดยแบ่งสถานโทษตามระดับความร้ายแรง ดังนี้

### (๑) ความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

(๑.๑) ภาคทัณฑ์ ให้ลงโทษได้เฉพาะกรณีกระทำผิดวินัยเล็กน้อยในกรณีกระทำผิดวินัยเล็กน้อยและมีเหตุอันควรงดโทษ จะงดโทษให้โดยให้ทำทัณฑ์บนเป็นหนังสือหรือว่ากล่าวตักเตือนก็ได้

(๑.๒) ตัดเงินเดือน ในอัตราร้อยละ ๒ หรือร้อยละ ๔ ของเงินเดือน ที่ผู้นั้นได้รับในวันที่มีคำสั่งลงโทษเป็นเวลา ๑ เดือน ๒ เดือน หรือ ๓ เดือน เดิมเมื่อถูกตัดเงินเดือน ให้งดการเลื่อนขั้นเงินเดือนในครั้งที่มีการลงโทษตัดเงินเดือน หากได้มีการรอกการเลื่อนขั้นเงินเดือนเนื่องจากถูกสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรงก็ให้งดเลื่อนขั้นเงินเดือนที่รอไว้ ถ้าได้รอไว้เกินหนึ่งครั้ง

ให้งดเลื่อนชั้นเงินเดือนที่รอไว้ในครั้งที่จะถูกลงโทษส่วนในครั้งอื่นให้ส่งเลื่อนชั้นเงินเดือนย้อนหลังไป  
ในแต่ละครั้งที่ได้รับการเลื่อนชั้นเงินเดือนไว้ แต่ในปัจจุบันตามกฎหมาย ก.ร. ว่าด้วยการเลื่อนเงินเดือน  
พ.ศ. ๒๕๕๕ ได้กำหนดหลักเกณฑ์ใหม่ว่าผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจสั่งเลื่อนเงินเดือนจะนำเอาเหตุ  
ที่ข้าราชการรัฐสภาสามัญถูกแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนในกรณีที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัย  
อย่างร้ายแรงหรือถูกฟ้องคดีอาญามาเป็นเหตุในการไม่พิจารณาเลื่อนเงินเดือนไม่ได้

(๑.๓) **ลดเงินเดือน** ในอัตราร้อยละ ๒ หรือร้อยละ ๔ ของเงินเดือน  
ที่ผู้ได้รับในวันที่มีคำสั่งลงโทษ การถูกลงโทษลดเงินเดือน เดิมจะมีผลต่อการส่งเลื่อนเงินเดือน  
แต่ปัจจุบันการถูกลงโทษลดเงินเดือนไม่ถือเป็นเงื่อนไขในการห้ามส่งเลื่อนเงินเดือนแล้ว  
ทำนองเดียวกับกรณีถูกลงโทษตัดเงินเดือน

## (๒) ความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ มาตรา ๗๒  
ได้บัญญัติว่าข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้ใดกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ให้ลงโทษปลดออกหรือไล่ออก  
ตามความร้ายแรงแห่งกรณี ถ้ามีเหตุอันควรลดหย่อนจะนำมาประกอบการพิจารณาลดโทษก็ได้  
แต่ห้ามมิให้ลงโทษต่ำกว่าปลดออก จากบทบัญญัติดังกล่าว จะเห็นได้ว่า กรณีกระทำความผิดวินัย  
อย่างร้ายแรง โทษที่จะลงแก่ผู้กระทำความผิดคือ ปลดออกและไล่ออกเท่านั้น

(๒.๑) **ปลดออก** ผู้ถูกลงโทษปลดออก มีสิทธิได้รับบำเหน็จบำนาญ  
เสมือนว่าผู้นั้นลาออกจากราชการ

(๒.๒) **ไล่ออก** เป็นการลงโทษให้พ้นจากราชการ โดยไม่มีสิทธิได้รับ  
บำเหน็จบำนาญ

นอกจากนี้ การถูกลงโทษทางวินัยยังมีผลต่อสิทธิในการได้รับเงินค่าตอบแทน  
พิเศษของข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๕ ด้วย กล่าวคือ กรณีถูกสั่งลงโทษภาคทัณฑ์ ให้งด  
จ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษในเดือนที่ผู้นั้นมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนพิเศษเป็นเวลาหนึ่งเดือน กรณี  
ถูกสั่งลงโทษตัดเงินเดือนหรือลดเงินเดือน ให้งดจ่ายเงินค่าตอบแทนพิเศษ เป็นเวลา ๓ เดือน และ  
ในกรณีถูกสั่งพักราชการถูกสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อนหรืออยู่ระหว่างอุทธรณ์ คำสั่งลงโทษ  
ทางวินัยอย่างร้ายแรง ไม่มีสิทธิได้รับเงินค่าตอบแทนพิเศษสำหรับระยะเวลาดังกล่าว

## ๑.๘ ข้อคำนึงเกี่ยวกับวินัย

(๑) **ความผิดทางวินัยไม่มีอายุความ** กล่าวคือ แม้จะกระทำความผิดวินัยไว้นาน  
เท่าใดก็ตาม หากปรากฏความผิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาสามารถลงโทษได้ ซึ่งต่างกับอายุความฟ้องร้อง  
ในทางอาญาหากไม่ฟ้องร้องภายในกำหนดอายุความแล้วจะฟ้องร้องดำเนินคดีไม่ได้

(๒) **การลงโทษทางวินัยต้องดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย** กล่าวคือ  
ต้องมีการสอบสวนกรณีที่เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ต้องมีการตั้งกรรมการสอบสวน



แจ้งข้อกล่าวหา และสรุปพยานหลักฐานเท่าที่มีให้แก่ผู้ถูกกล่าวหาทราบ และให้โอกาสนำพยานเข้าสืบแก้ข้อกล่าวหา ต้องนำเรื่องเสนอ ก.ร. เพื่อพิจารณารายงานการลงโทษหรือรายงานการดำเนินการทางวินัยด้วย

(๓) ผู้สั่งลงโทษต้องเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจลงโทษได้ ทั้งนี้ เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ

(๔) สภาพการเป็นข้าราชการ กรณีที่จะเป็นความผิดทางวินัย จะต้องเป็นการกระทำขณะที่เป็นข้าราชการ จะนำเหตุที่เคยกระทำผิดก่อนเป็นข้าราชการมาลงโทษทางวินัยไม่ได้ แต่อาจถูกสั่งให้ออกเพราะเป็นผู้ขาดคุณสมบัติทั่วไปที่จะเข้ารับราชการได้

นอกจากนี้ หากข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้ใดมีกรณีถูกกล่าวหาเป็นหนังสือว่ากระทำหรือละเว้นกระทำการใดที่เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง ถ้าเป็นการกล่าวหาต่อผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นหรือต่อผู้มีหน้าที่สืบสวนหรือตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบของทางราชการ หรือเป็นการกล่าวหาโดยผู้บังคับบัญชาของผู้นั้น หรือมีกรณีถูกฟ้องคดีอาญาหรือต้องหาว่ากระทำความผิดอาญา อันมิใช่เป็นความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทที่ไม่เกี่ยวกับราชการหรือความผิดลหุโทษ แม้ภายหลังผู้นั้นจะออกจากราชการไปแล้วโดยมิใช่เพราะเหตุตาย ผู้มีอำนาจดำเนินการทางวินัยมีอำนาจดำเนินการสืบสวนหรือพิจารณาและดำเนินการทางวินัยตามที่บัญญัติไว้ในส่วนนี้ต่อไปได้เสมือนว่าผู้นั้นยังมีได้ออกจากราชการ แต่ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีอำนาจสั่งบรรจุตามมาตรา ๔๒ ต้องดำเนินการสอบสวนตามมาตรา ๖๘ วรรคหนึ่ง ภายในหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันที่ผู้นั้นพ้นจากราชการ ทั้งนี้ หากผลการสอบสวนพิจารณาปรากฏว่าข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้นั้นกระทำความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรงก็ให้งดโทษ

**วินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ ตามกฎ ก.ร. ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๕**

กฎ ก.ร. ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ พ.ศ. ๒๕๕๕ ออกตามความในมาตรา ๒๒ (๓) และมาตรา ๖๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ ซึ่งได้นำกฎ ก.ร. ฉบับที่ ๑๔ (พ.ศ. ๒๕๓๗) ว่าด้วยวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ ที่ใช้บังคับอยู่มาพิจารณาปรับปรุงให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ ซึ่งมีบทบัญญัติว่าด้วยวินัยข้าราชการพลเรือนสามัญรวมทั้งได้นำหลักการเกี่ยวกับการกระทำการอันเป็นการล่วงละเมิดหรือคุกคามทางเพศซึ่งเป็นหลักการใหม่ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ มากำหนดไว้เป็นการกระทำการอันเป็นข้อห้ามของข้าราชการรัฐสภาสามัญด้วย

๑. ลักษณะของวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ แบ่งเป็น ๒ ลักษณะ ได้แก่

๑.๑ การกระทำการอันเป็นข้อปฏิบัติ (ข้อ ๒)

(๑) ข้าราชการรัฐสภาสามัญต้องสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความบริสุทธิ์ใจ

(๒) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเที่ยงธรรม

(๓) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการและปฏิบัติตามแบบธรรมเนียมของทางราชการ

(๔) ต้องถือว่าเป็นหน้าที่พิเศษที่จะสนใจและรับทราบเหตุการณ์เคลื่อนไหวอันอาจเป็นภัยอันตรายต่อประเทศชาติ และต้องป้องกันภัยอันตราย ซึ่งจะบังเกิดแก่ประเทศชาติจนเต็มความสามารถ

(๕) ต้องปฏิบัติหน้าที่ราชการให้เกิดผลดีหรือความก้าวหน้าแก่ราชการด้วยความตั้งใจ อุตสาหะ เอาใจใส่ และรักษาประโยชน์ของทางราชการ

(๖) ต้องปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาซึ่งสั่งในหน้าที่ราชการโดยชอบด้วยกฎหมายและระเบียบของทางราชการ โดยไม่ขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง แต่ถ้าเห็นว่าการปฏิบัติตามคำสั่งนั้นจะทำให้เสียหายแก่ราชการ หรือจะเป็นการไม่รักษาประโยชน์ของทางราชการ จะต้องเสนอความเห็นเป็นหนังสือทันทีเพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทบทวนคำสั่งนั้น และเมื่อได้เสนอความเห็นแล้ว ถ้าผู้บังคับบัญชายืนยันให้ปฏิบัติตามคำสั่งเดิม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตาม

(๗) ต้องอุทิศเวลาของตนให้แก่ราชการ จะละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการมิได้

(๘) ต้องรักษาความลับของทางราชการ

(๙) ต้องสุภาพเรียบร้อย รักษาความสามัคคีและต้องช่วยเหลือกันในการปฏิบัติราชการระหว่างข้าราชการด้วยกันและผู้ร่วมปฏิบัติราชการ

(๑๐) ต้องต้อนรับ และให้ความสะดวกแก่สมาชิกรัฐสภาและประชาชนผู้ติดต่อราชการอันเกี่ยวกับหน้าที่ของตนโดยไม่ชักช้า และด้วยความสุภาพเรียบร้อย

(๑๑) ต้องวางตนเป็นกลางทางการเมืองในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ

(๑๒) ต้องรักษาชื่อเสียงของตน และรักษาเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนมิให้เสื่อมเสีย โดยไม่กระทำการใด ๆ อันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว

### ๑.๒ การกระทำอันเป็นข้อห้าม (กฎ ก.ร. ข้อ ๓ และข้อ ๔)

(๑) ต้องไม่รายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา การรายงานโดยปกปิดข้อความที่ควรต้องแจ้งถือว่าเป็นการรายงานเท็จด้วย

(๒) ต้องไม่ปฏิบัติราชการอันเป็นการกระทำการข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือตนขึ้นไปเป็นผู้สั่งให้กระทำหรือได้รับอนุญาตเป็นพิเศษชั่วคราว

(๓) ต้องไม่อาศัยหรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยตำแหน่งหน้าที่ราชการของตนหาประโยชน์ให้แก่ตนเองหรือผู้อื่น

- (๔) ต้องไม่ประมาทเลินเล่อในหน้าที่ราชการ
- (๕) ต้องไม่กระทำการหรือยอมให้ผู้อื่นกระทำการหาผลประโยชน์อันอาจทำให้เสียความเที่ยงธรรม หรือเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์ของตำแหน่งหน้าที่ราชการของตน
- (๖) ต้องไม่เป็นสมาชิกพรรคการเมือง กรรมการพรรคการเมือง หรือดำรงตำแหน่งอื่นใดในพรรคการเมือง
- (๗) ต้องไม่เป็นที่กรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการ หรือผู้ดำรงตำแหน่งอื่นใดที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันนั้นในห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท
- (๘) ต้องไม่กระทำการอย่างใดที่เป็นการกลั่นแกล้ง กดขี่ หรือข่มเหงกันในการปฏิบัติราชการ
- (๙) ต้องไม่กระทำการอันเป็นการลวงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ
- (๙.๑) กระทำการด้วยการสัมผัสร่างกายที่มีลักษณะส่อไปในทางเพศ เช่น การจูบ การโอบกอด การจับอวัยวะส่วนใดส่วนหนึ่ง เป็นต้น
- (๙.๒) กระทำการด้วยวาจาที่ส่อไปในทางเพศ เช่น วิพากษ์วิจารณ์ร่างกาย พุดหยอกล้อ พุดหยาบคาย เป็นต้น
- (๙.๓) กระทำการด้วยอากัปกิริยาที่ส่อไปในทางเพศ เช่น การใช้สายตาลวนลาม การทำสัญญาณหรือสัญลักษณ์ใด ๆ เป็นต้น
- (๑๐) การแสดงหรือสื่อสารด้วยวิธีการใด ๆ ที่ส่อไปในทางเพศ เช่น แสดงรูปลามกอนาจาร ส่งจดหมาย ข้อความ หรือการสื่อสารรูปแบบอื่น เป็นต้น
- (๑๑) การแสดงพฤติกรรมอื่นใดที่ส่อไปในทางเพศ ซึ่งผู้ถูกกระทำไม่พึงประสงค์หรือเดือดร้อนรำคาญ
- ความผิดวินัยเกี่ยวกับการลวงละเมิดหรือคุกคามทางเพศตามกฎหมาย ก.ร. ข้อ ๔ นี้ เป็นหลักการเดียวกับ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการกระทำการอันเป็นการลวงละเมิดหรือคุกคามทางเพศ พ.ศ. ๒๕๕๓ การลวงละเมิดและคุกคามทางเพศ เป็นการละเมิดศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ รวมทั้งเป็นการละเมิดสิทธิในเนื้อตัวร่างกายของบุคคล ปัญหาการลวงละเมิดและการคุกคามทางเพศในหน่วยงานราชการไม่ว่าจะเป็นการกระทำระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือระหว่างข้าราชการด้วยกันมักปรากฏการร้องเรียนพฤติกรรมในทางเพศที่ไม่เหมาะสมของข้าราชการอยู่เสมอ ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๔๗๑ จนถึง พ.ศ. ๒๕๓๕ มิได้บัญญัติให้การลวงละเมิดหรือคุกคามทางเพศเป็นความผิดวินัยไว้โดยเฉพาะแต่อย่างใด แต่เมื่อมีผู้กระทำความผิดในลักษณะนี้มักจะถูกจัดเป็นความผิดฐานกระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่ว
- (๑๐) ต้องไม่ดูหมิ่น เหยียดหยามสมาชิกวุฒิสภาและประชาชนผู้มาติดต่อราชการ

## ๒. ระดับความร้ายแรงของวินัยข้าราชการรัฐสภาสามัญ แบ่งเป็น ๒ ระดับ ดังนี้

### ๒.๑ วินัยอย่างไม่ร้ายแรง (กฎ ก.ร. ข้อ ๕)

การไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติหรือการฝ่าฝืนข้อห้าม และเกิดความเสียหายแก่ราชการไม่ร้ายแรง ถือเป็นความผิดวินัยอย่างไม่ร้ายแรง

### ๒.๒ วินัยอย่างร้ายแรง (กฎ ก.ร. ข้อ ๖)

การไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติหรือการฝ่าฝืนข้อห้าม และเกิดความเสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง ถือเป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

นอกจากนี้ ยังได้กำหนดลักษณะอื่น ๆ ที่เป็นการผิดวินัยอย่างร้ายแรงไว้ อีก ๖ ประการ ดังนี้

(๑) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยมิชอบเพื่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรงแก่ผู้หนึ่งผู้ใด หรือการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ราชการโดยทุจริต

(๒) ละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่ราชการโดยไม่มีเหตุผลอันสมควรเป็นเหตุให้เสียหายแก่ราชการอย่างร้ายแรง

(๓) ละทิ้งหน้าที่ราชการติดต่อกันเป็นเวลานานเกินสิบห้าวัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร หรือโดยมีพฤติการณ์อันแสดงถึงความจงใจไม่ปฏิบัติตามระเบียบของทางราชการ

(๔) กระทำการอันได้ชื่อว่าเป็นผู้ประพฤติชั่วอย่างร้ายแรง

(๕) ดุหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ ข่มเหง หรือทำร้ายสมาชิกรัฐสภา หรือประชาชนผู้ติดต่อราชการอย่างร้ายแรง

(๖) กระทำความผิดอาญาจนได้รับโทษจำคุกหรือโทษที่หนักกว่าโทษจำคุก โดยคำพิพากษาถึงที่สุด เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

## บทที่ ๒

### ประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสภา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๗๖ วรรคสาม บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อให้หน่วยงานของรัฐใช้เป็นหลักในการกำหนดประมวลจริยธรรมสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่ามาตรฐานทางจริยธรรมดังกล่าว

#### มาตรฐานทางจริยธรรม

พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจริยธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๕ กำหนดไว้ว่า มาตรฐานทางจริยธรรม คือ หลักเกณฑ์การประพฤติปฏิบัติอย่างมีคุณธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
๒. ซื่อสัตย์สุจริต มีจิตสำนึกที่ดีและรับผิดชอบต่อหน้าที่
๓. กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม
๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวและมีจิตสาธารณะ
๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
๖. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ
๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ

#### จริยธรรมของข้าราชการรัฐสภาสามัญ

ข้าราชการรัฐสภาสามัญ พนักงานราชการ และลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา พึงปฏิบัติตนเพื่อรักษาจริยธรรม<sup>๒</sup> ดังนี้

๑. ยึดมั่นในสถาบันหลักของประเทศ อันได้แก่ชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ด้วยการแสดงออกถึงความภูมิใจในชาติและรักษาผลประโยชน์ของชาติ ปฏิบัติตามหลักศาสนาที่ตนนับถือ เคารพในความแตกต่างของการนับถือศาสนา ปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญและกฎหมาย และเทิดทูนรักษาไว้ซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์
๒. ซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ตามกฎหมายและตามทำนองคลองธรรม โปร่งใส และตรวจสอบได้ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่มีนัยเป็นการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ

<sup>๒</sup> ประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสภา ข้อ ๕

รับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความพร้อมรับการตรวจสอบและรับผิดชอบ มีจิตสำนึกที่ดี โดยคำนึงถึงสังคม สิ่งแวดล้อม สิทธิมนุษยชน และเคารพต่อศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

๓. กล้าตัดสินใจและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กล้าคัดค้านในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง กล้าเปิดเผยหรือรายงานการทุจริตประพฤติมิชอบต่อผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ใช้ดุลพินิจในการปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจากอคติ และไม่ยอมกระทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสมเพียงเพื่อรักษาประโยชน์หรือ สถานภาพของตนเอง

๔. คิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน เสียสละ มีจิตสาธารณะ สามารถแยกเรื่องส่วนตัวออกจากหน้าที่การงาน ไม่กระทำการอันมีลักษณะ เป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และไม่ประกอบกิจการหรือเข้าไป เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์อันเกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตน

๕. มุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงาน ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเวลาและสถานการณ์ คำนึงถึงประโยชน์และความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรของรัฐ รักษา มาตรฐานการทำงานที่ดี พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เชื่อมั่นในระบบ การทำงานเป็นทีม ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง

๖. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม ปราศจากอคติ และไม่เลือกปฏิบัติ โดยการใช้ ความรู้สึกหรือความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือเหตุผลของความแตกต่างทางเชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ สภาพร่างกาย สถานะทางเศรษฐกิจ สังคม และต้องรักษาความเป็นกลางทางการเมือง โดยไม่อาศัย ตำแหน่งหน้าที่ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นการให้คุณให้โทษแก่นักการเมืองและพรรคการเมือง

๗. ดำรงตนเป็นแบบอย่างที่ดีและรักษาภาพลักษณ์ของทางราชการ พึงปฏิบัติตนให้ เป็นที่เชื่อถือศรัทธาแก่ประชาชน ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ถ่อมตน ไม่อ้างหรือ ใช้อำนาจโดยปราศจากเหตุผล ดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายโดยน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง พระบรมราโชวาท หลักคำสอนทางศาสนามาใช้ และปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ด้วยการเคารพกฎหมายและมีวินัย

### การดำเนินการกับผู้ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม

เมื่อปรากฏว่าข้าราชการรัฐสภาสามัญผู้ใด มีกรณีถูกกล่าวหาหรือมีกรณีข้อสงสัยว่า ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้ ให้ผู้บังคับบัญชาของผู้นั้นเสนอผู้บังคับบัญชา ตามลำดับชั้น จนถึงหัวหน้าส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

เมื่อหัวหน้าส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้รับรายงานตามวรรคหนึ่ง ให้หัวหน้า ส่วนราชการสังกัดรัฐสภาพิจารณาในเบื้องต้นว่ามีกรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัย ด้วยหรือไม่ ถ้ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยด้วยให้ดำเนินกระบวนการทางวินัย ถ้าไม่มีมูล ที่ควรกล่าวหาว่าผู้นั้นกระทำความผิดวินัยให้ส่งเรื่องให้คณะกรรมการจริยธรรมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา

พิจารณา ทั้งนี้ การพิจารณาในเบื้องต้นดังกล่าวข้างต้นจะให้มีการดำเนินการสืบสวนก่อนที่จะพิจารณามูลความผิดหรือไม่ก็ได้ ในกรณีที่ผู้ถูกกล่าวหาเป็นหัวหน้าส่วนราชการสังกัดรัฐสภา หรือมีหัวหน้า ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา รวมอยู่ด้วย ให้ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือประธาน วุฒิสภา แล้วแต่กรณี พิจารณาดำเนินการ

เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาได้รับเรื่อง ให้ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณาว่าผู้ถูกกล่าวหาฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้ หรือไม่ ทั้งนี้ การตรวจสอบดังกล่าวต้องให้ออกาสผู้ถูกกล่าวหาได้ทราบข้อเท็จจริงอย่างเพียงพอ และมีโอกาสโต้แย้งและแสดงพยานหลักฐานของตนด้วย

เมื่อคณะกรรมการจริยธรรมของส่วนราชการสังกัดรัฐสภาตรวจสอบเสร็จแล้ว ให้รายงานหัวหน้าส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือประธานวุฒิสภา ที่ผู้ถูกกล่าวหาสังกัดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป ในกรณีที่ปรากฏผลการตรวจสอบเป็นกรณีฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามข้อปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม ให้หัวหน้าส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ประธานรัฐสภา ประธานสภาผู้แทนราษฎร หรือประธานวุฒิสภา พิจารณาดำเนินการตามที่เหมาะสมแก่กรณี โดยอาจสั่งให้ว่ากล่าวตักเตือน สั่งให้ได้รับการพัฒนา หรือดำเนินการตามวิธีการบริหารงานบุคคลอื่น ๆ ตามหลักเกณฑ์ ที่เกี่ยวข้องต่อไป

#### ผลของการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม

ข้าราชการรัฐสภาสามัญ พนักงานราชการ และลูกจ้างของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ต้องปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมเจ้าหน้าที่ของรัฐสภา **การฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานทางจริยธรรม ให้ถือว่าเป็นการกระทำผิดทางวินัย** ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการรัฐสภา พ.ศ. ๒๕๕๔ ข้อ ๑๒ วรรคท้าย

## บทที่ ๓

### การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

#### แนวคิดเกี่ยวกับการร้องเรียน/ร้องทุกข์

##### ความหมายของการร้องเรียน/ร้องทุกข์<sup>3</sup>

ราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๖: ๙๒๘) ให้ความหมายของคำว่า ร้องเรียน ร้องทุกข์ ไว้ดังนี้  
 ร้องเรียน หมายถึง เสนอเรื่องราว

ร้องทุกข์ หมายถึง บอกรายการทุกข์เพื่อขอให้ช่วยเหลือ

ระเบียบสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๘  
 ข้อ ๔ ได้กำหนดคำนิยามสำคัญไว้ ดังนี้

“คำร้องทุกข์” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเป็น  
 ธรรมหรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องทุกข์ได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องทุกข์ตามระเบียบนี้ และ  
 หมายความรวมถึงคำร้องทุกข์ที่ได้อื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องทุกข์เดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่  
 ด้วย เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องทุกข์ด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้  
 หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย

คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน (๒๕๕๓: ๑-๒) ได้แบ่งแยก  
 พิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน” ไว้ ๒ ประการ คือ

(๑) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนข้าราชการ หมายถึง เรื่องราวที่ข้าราชการเป็นผู้ถูก  
 ร้องเรียน เนื่องจากปฏิบัติหน้าที่หรือปฏิบัติตนไม่เหมาะสม

(๒) เรื่องร้องทุกข์ร้องเรียนของประชาชน หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้  
 ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนหรือผู้อื่นหรือสาธารณชนได้รับความ  
 ความเสียหาย และยังรวมถึงข้อขัดแย้งระหว่างประชาชนกับประชาชนอีกด้วย

อุกฤษ มงคลนาวิน (๒๕๔๐: ๓) การร้องทุกข์ คือ การที่บุคคลทั่วไป ไม่ว่าจะ เป็นบุคคล  
 ธรรมดาหรือนิติบุคคล ข้าราชการ พนักงานหรือลูกจ้างขององค์การของรัฐหรือของเอกชน ซึ่งได้รับความ  
 ความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้จากการปฏิบัติหน้าที่  
 ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือจากหน่วยงานของรัฐ และต้องการให้มีการแก้ไขเยียวยาความเดือดร้อน

<sup>3</sup> คู่มือการดำเนินการแก้ไขปัญหาการร้องทุกข์/ร้องเรียน ศูนย์ดำรงธรรม สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้อง  
 ทุกข์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พฤษภาคม ๒๕๕๔



หรือเสียหายนั้นหรือแก้ไขข้อบกพร่องในระบบราชการ การร้องทุกข์นี้จึงเป็นการร้องเรียนเพื่อขอให้มีการแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดแย้งที่มีอยู่ระหว่างบุคคลดังกล่าวกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยราชการ มิใช่การแก้ไขความเดือดร้อนหรือข้อขัดข้องที่มีอยู่ระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

ชาญชัย แสวงศักดิ์ (๒๕๔๐: ๑๓-๑๔) การร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครอง แบ่งได้เป็น ๓ กรณี

(๑) โดยการร้องทุกข์ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์นั่นเองเพื่อให้พิจารณาทบทวนเรื่องนั้นใหม่ เช่น ร้องทุกข์ต่อนายอำเภอให้พิจารณาทบทวนคำสั่งของนายอำเภอที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๒) โดยการร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาหรือ “หน่วยเหนือ” ของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองซึ่งเป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์เพื่อให้พิจารณาแก้ไขปัญหาในเรื่องนั้น เช่น ในกรณีที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนจากการกระทำของกำนัน ประชาชนก็อาจร้องทุกข์ต่อนายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัดให้สั่งระงับหรือยกเลิกการกระทำดังกล่าวของกำนันได้

(๓) โดยการร้องทุกข์ต่อองค์กรต่างๆ ของฝ่ายปกครองซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรับพิจารณาคำร้องทุกข์ของประชาชน เช่น ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการต่างๆ สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี หรือคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ เป็นต้น

**สรุป** การร้องเรียน/ร้องทุกข์ หมายถึง การที่ประชาชนบอกเล่าเรื่องราวต่อหน่วยงานของรัฐเพื่อขอให้ช่วยเหลือ แก้ไข บรรเทาความเดือดร้อน หรือตรวจสอบข้อเท็จจริง อันเนื่องมาจากการได้รับความเดือดร้อน ความไม่เป็นธรรม หรือพบเห็นการกระทำผิดกฎหมาย

## การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

๑. สำนักกรรมการ ๒ ได้ออกระเบียบว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

๒. สำนักกรรมการ ๒ ได้ออกคำสั่ง ที่ ๗/๒๕๖๗ ลงวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๖๗ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจในการกำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามที่ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ มอบหมาย จัดทำรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

## การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

สำนักกรรมการ ๒ ได้ออกระเบียบสำนักกรรมการ ๒ ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับบุคลากรของสำนัก กรรมการ ๒ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

### ๑. คำร้องเรียน

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และ หมายความว่ารวมถึงคำร้องเรียนที่ได้อื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

คำร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควร เกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้อวยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ซึ่งร้องเรียนแทน

การยื่นหรือส่งคำร้องเรียนให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตร ประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ พร้อมทั้งลง ลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมี หลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้ยื่นหรือส่งคำร้องเรียนเป็นผู้ร้องเรียนจริง และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะ ให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนประกอบด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้ หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

### ๒. วิธีการยื่นเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

### ๓. ขั้นตอนการรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

ขั้นตอนการรับและการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ มีกระบวนการ

ทั้งสิ้น ๕ ขั้นตอน

### ขั้นตอนที่ ๑ การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีผู้มาร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสำนัก ให้เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนลงรับเรื่องร้องเรียนและนำเสนอต่อผู้อำนวยการสำนัก ภายในหนึ่งวันทำการ โดยให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการ ดังนี้

(๑) ออกใบรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักกรรมการ ๒ ให้ตอบกลับการรับเรื่องร้องเรียนทางอิเล็กทรอนิกส์ทันที

(๒) บันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศรับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ ภายในหนึ่งวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) เสนอผู้อำนวยการสำนักเพื่อพิจารณาภายในหนึ่งวันทำการนับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

กรณีผู้อำนวยการสำนักสั่งการให้แจ้งผู้บังคับบัญชากลุ่มงานของผู้ถูกร้องเรียนทราบถึงเรื่องร้องเรียนดังกล่าว ให้ดำเนินการแจ้งภายในหนึ่งวันทำการนับแต่วันที่ได้รับข้อสั่งการ

### ขั้นตอนที่ ๒ การดำเนินงานของคณะกรรมการ

ให้คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันทำการนับแต่ได้รับแจ้งจากผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดดังกล่าวอาจขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ ได้อีกไม่เกินสิบห้าวันทำการ โดยหลังจากได้รับแจ้งข้อสั่งการจากผู้อำนวยการสำนักให้คณะกรรมการดำเนินการ ดังนี้

(๑) นัดประชุมคณะกรรมการเพื่อรับทราบข้อสั่งการจากผู้อำนวยการสำนัก

(๒) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อเท็จจริง และการมีตัวตนเบื้องต้นว่าผู้ร้องเรียนมีตัวตนอยู่จริงและเป็นเจ้าของคำร้องเรียนจริงหรือไม่ และรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

(๓) ตรวจสอบและรวบรวมพยานหลักฐานที่เห็นว่าจำเป็นแก่การพิสูจน์ข้อเท็จจริงในกรณีจำเป็นต้องแสวงหาพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ให้เสนอความเห็นเป็นหนังสือต่อผู้อำนวยการสำนัก เพื่อพิจารณาสั่งการประสานผู้ร้องเรียน หรือพยาน เพื่อให้ข้อมูลหรือหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

(๔) จัดส่งสำเนาคำร้องเรียนแก่ผู้ถูกร้องเรียน โดยให้เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลหรือปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลตามความประสงค์ของผู้ร้องเรียน และให้ผู้ถูกร้องเรียนยื่นคำชี้แจงภายในห้าวันทำการนับแต่วันที่รับสำเนาคำร้องเรียน

(๕) พิจารณาตามข้อกฎหมาย ระเบียบ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(๖) กำหนดแนวทางช่วยเหลือ หรือแก้ไข หรือหาข้อยุติในเบื้องต้นที่เป็นธรรม

### ขั้นตอนที่ ๓ การจัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงเรื่องร้องเรียน

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายเสร็จแล้ว ให้คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ จัดทำรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน แล้วเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักเพื่อพิจารณา โดยรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

- (๑) ชื่อและตำแหน่งหน้าที่ของผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน
- (๒) เรื่องที่ถูกกล่าวหา ข้อกล่าวหา
- (๓) สรุปข้อเท็จจริงที่ได้จากผู้ร้องเรียน ผู้ถูกร้องเรียน และพยานหลักฐาน
- (๔) ข้อกฎหมาย ระเบียบ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- (๕) ความเห็นของคณะทำงาน
- (๕) แนวทางช่วยเหลือ หรือแนวทางการแก้ไข เพื่อยุติเรื่องร้องเรียน

### ขั้นตอนที่ ๔ การพิจารณาและแจ้งผลการพิจารณาต่อผู้ร้องเรียน

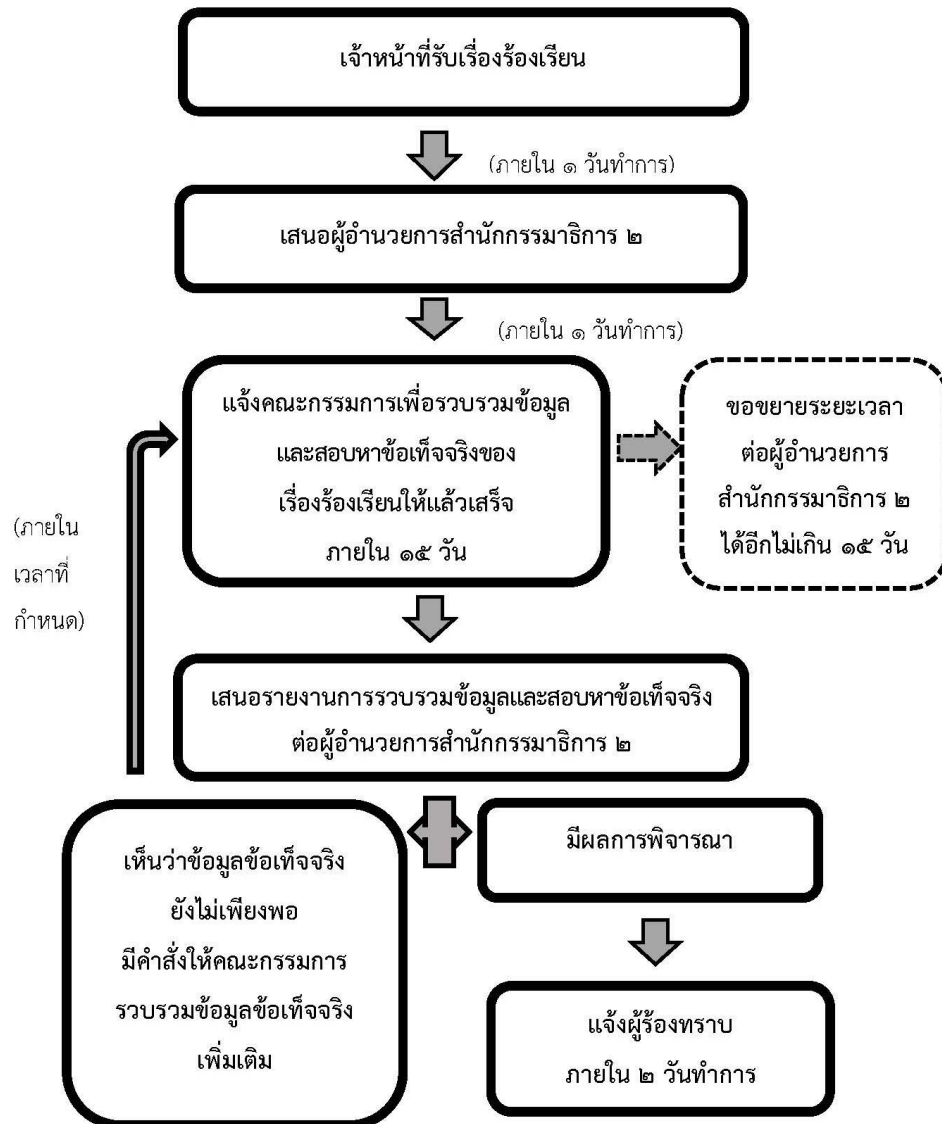
เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนจากคณะทำงานแล้ว หากเห็นว่าข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วน ผู้อำนวยการสำนักจะมีคำสั่งให้คณะทำงานจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ รวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในเวลาที่กำหนดก็ได้

กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักพิจารณารายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแล้ว มีผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือต่อผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียนภายในสองวันทำการนับแต่วันที่ผู้อำนวยการสำนักพิจารณาสั่งการ

### ขั้นตอนที่ ๕ จัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ รายเดือนหรือรายไตรมาส

ให้ผู้รับเรื่องร้องเรียนจัดทำรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ เป็นรายเดือนหรือรายไตรมาสเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักทราบ

## ขั้นตอนการปฏิบัติรับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒





## ใบรับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการการ ๒

เลขที่ ...../.....

## ส่วนที่ ๑ ข้อมูลผู้ร้องเรียน

๑. ผู้ร้องเรียน ( ) บุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ( ) บุคคลภายนอก  
 ชื่อ-นามสกุล .....  
 กลุ่มงาน/สำนัก .....  
 หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน/เลขที่หนังสือสำคัญที่ทางราชการออกให้ .....  
 ที่อยู่..... โทรศัพท์.....
๒. ผู้ถูกร้องเรียน ( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานราชการ ( ) ลูกจ้าง ในสำนักกรรมการการ ๒  
 ชื่อ-นามสกุล .....  
 กลุ่มงาน/สำนัก ..... โทรศัพท์.....
๓. วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่องร้องเรียน..... เวลา ..... นาฬิกา
๔. วิธีการร้องเรียน ( ) หนังสือ ( ) วาจา โดยผู้ร้องรับทราบและยินยอมให้มีการบันทึกเสียงไว้เป็นหลักฐาน
๕. รายละเอียดเรื่องร้องเรียน  
 .....  
 .....
๖. การเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ( ) มีความประสงค์ให้เปิดเผย ( ) มีความประสงค์ให้ปกปิด

## เอกสารประกอบคำร้องเรียน

- ( ) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  
 ( ) สำเนาบัตรข้าราชการ  
 ( ) อื่น ๆ

ขอรับรองว่าถูกต้อง

(.....)

ผู้ร้องเรียน

วันที่ .....

## ส่วนที่ ๒ หลักฐานการรับเรื่องร้องเรียน

ชื่อผู้ร้องเรียน.....ชื่อผู้ถูกร้องเรียน.....  
 เลขที่รับ...../.....วัน/เดือน/ปีที่รับเรื่องร้องเรียน.....เวลา.....นาฬิกา  
 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (โดยย่อ).....  
 .....

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้รับเรื่องร้องเรียน

วันที่ .....

คำร้องเรียนที่...../.....  
ผลการพิจารณาที่...../.....

รายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริง  
ของคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....

เรื่อง .....

ระหว่าง ..... ผู้ร้องเรียน  
..... ผู้ถูกร้องเรียน

๑. ข้อเท็จจริงเบื้องต้น

สรุปถ้อยคำของผู้ร้องเรียน .....

.....  
สรุปถ้อยคำของผู้ถูกร้องเรียน .....

.....  
สรุปถ้อยคำของพยาน .....

.....

๒. ประเด็นและวัตถุประสงค์ของการร้องเรียน

.....  
.....  
.....

๓. กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณา

.....  
.....  
.....

๔. ข้อสรุป/ความเห็นของคณะกรรมการ

.....  
.....  
.....

(ลงชื่อ) .....

(.....)

หัวหน้าคณะกรรมการ

คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒

โทรศัพท์ ๐ ๒๘๓๓ ๙๓๘๖ - ๗

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

ท่านมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานที่ท่านได้รับมากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  
ที่ตรงกับความเห็นมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ความพึงพอใจด้านการให้บริการ					
มีความรวดเร็วในการรับเรื่องร้องเรียน					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
ให้บริการด้วยความสุภาพเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่					
ให้คำแนะนำและเต็มใจให้บริการโดยไม่เลือก ปฏิบัติ ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่นๆ					

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



## แบบรายงานผลการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

ประจำเดือน .....

ลำดับที่	เลขรับที่	วันเดือนปีที่รับเรื่อง	ผลการดำเนินการ	หมายเหตุ
๑				
๒				
๓				
๔				
๕				

(นางสาวบุษยพรรณ บั๊กกระโน)

ประธานคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒

ภาคผนวก

ระเบียบสำนักกรรมการ ๒  
ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน

พ.ศ. ๒๕๖๓

โดยที่คำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการด้านคุณธรรม และความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสของสำนักงานมีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้งการมีระบบหรือกลไกการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒ เป็นไปด้วยความละเอียดรอบคอบ โปร่งใส และเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย สำนักกรรมการ ๒ จึงวางระเบียบไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักกรรมการ ๒ ว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๓”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“คำร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนหรือเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเป็นธรรม หรือขอความช่วยเหลือที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้ และหมายความรวมถึงคำร้องเรียนที่ได้ยื่นแก้ไขเพิ่มเติมคำร้องเรียนเดิมโดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นคำร้องเรียนด้วยวิธีการตามระเบียบนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทน และผู้จัดการแทนผู้ร้องเรียนด้วย

“เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียน” หมายความว่า เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการ ให้เป็นผู้รับคำร้องเรียนตามระเบียบนี้

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒

ข้อ ๔ ผู้ใดประสงค์จะใช้สิทธิร้องเรียนให้ยื่นคำร้องเรียนตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้

ข้อ ๕ คำร้องเรียนให้เสนอต่อผู้อำนวยการ

ข้อ ๖ ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

- (๑) ยื่นคำร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง
- (๒) ส่งคำร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์
- (๓) ร้องเรียนด้วยวาจา ทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

ข้อ ๗ คำร้องเรียนอย่างน้อยต้องมีรายการและลักษณะ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน
- (๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ต้องร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียนหรือผู้ซึ่งร้องเรียนแทน

การยื่นหรือส่งคำร้องเรียนให้แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือสำเนาเอกสารทางราชการอื่นที่สามารถยืนยันตัวผู้ร้องเรียนได้ พร้อมทั้งลงลายมือชื่อรับรองสำเนาถูกต้องในเอกสารดังกล่าวด้วย เว้นแต่กรณีที่มีเหตุจำเป็นอันสมควรหรือมีหลักฐานอันควรเชื่อได้ว่าผู้ยื่นหรือส่งคำร้องเรียนเป็นผู้ร้องเรียนจริง และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบหนังสือมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนประกอบด้วย

ข้อ ๘ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ผู้รับคำร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับคำร้องเรียนลงในสารบบรับเรื่องร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และนำเสนอต่อผู้อำนวยการภายในหนึ่งวันทำการ นับแต่ได้รับเรื่อง

ข้อ ๙ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนตามข้อ ๘ ให้ผู้อำนวยการแจ้งคณะกรรมการเพื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๑๐ ให้คณะกรรมการดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันทำการนับแต่ได้รับแจ้งจากผู้อำนวยการ หากดำเนินการไม่แล้วเสร็จตามกำหนดดังกล่าวอาจขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการได้อีกไม่เกินสิบห้าวันทำการ

ข้อ ๑๑ ในการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน คณะกรรมการอาจขอเอกสารจากบุคคลใด หรือขอให้บุคคลใดมาให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือแสดงความเห็นเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงก็ได้

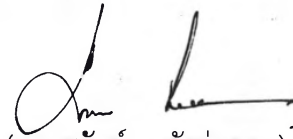
ข้อ ๑๒ เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนเสร็จแล้ว ให้คณะกรรมการจัดทำรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน แล้วเสนอต่อผู้อำนวยการ เพื่อพิจารณา

ข้อ ๑๓ เมื่อได้รับรายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียน ตามข้อ ๑๒ หากเห็นว่าข้อมูลและข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนยังไม่ครบถ้วน ผู้อำนวยการจะมีคำสั่งให้คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนดก็ได้

ข้อ ๑๔ เมื่อผู้อำนวยการพิจารณารายงานผลการรวบรวมข้อมูลและสอบหาข้อเท็จจริงของเรื่องร้องเรียนแล้ว มีผลการพิจารณาเป็นประการใด ให้มีหนังสือแจ้งผลการพิจารณาไปยังผู้ร้องเรียน ภายในสองวันทำการนับแต่วันที่พิจารณาเรื่องนั้นแล้วเสร็จ

ข้อ ๑๕ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามระเบียบนี้ ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

ประกาศ ณ วันที่ ๘ พฤษภาคม ๒๕๖๓



(นายสุรัตน์ หวังต่อลาม)

รองเลขาธิการวุฒิสภา รักษาราชการแทน  
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒



คำสั่งสำนักกรรมการ ๒  
ที่ ๗/๒๕๖๗  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ตามที่ได้มีคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของการส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินการ ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสของส่วนราชการสังกัดรัฐสภา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความต่อเนื่องเป็นไปตามเกณฑ์ รวมทั้ง การมีระบบและกลไกในการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามตัวชี้วัดดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป็นไปตามมาตรฐานความโปร่งใสของส่วนราชการ รวมทั้ง เพื่อสะท้อนความมุ่งมั่นในการดำเนินการ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ของสำนักกรรมการ ๒ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการเรื่องร้องหรือร้องทุกข์ ของสำนัก ดังนี้

- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| ๑. ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒   | ประธานที่ปรึกษาคณะกรรมการ     |
| ๒. นางสาวบุษยพรรณ ปักกระโน     | หัวหน้าคณะกรรมการ             |
| ๓. นายปัญญา โสสีภา             | รองหัวหน้าคณะกรรมการ          |
| ๔. นายณัฏกร เมธาวริศากุล       | คณะกรรมการ                    |
| ๕. นายฉัตรวิชัย หุ่นอิทธิดิษฐ์ | คณะกรรมการ                    |
| ๖. นายภานุพงศ์ ดีแก้ว          | คณะกรรมการ                    |
| ๗. นายฤทธิเดช ลิ้มพิพิธสุวรรณ  | คณะกรรมการและเลขานุการ        |
| ๘. นางสาวปนัดดา โพธิเจริญ      | คณะกรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

- กำหนดกรอบแนวทางและขั้นตอนในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนของสำนักกรรมการ ๒
  - ดำเนินการรวบรวมข้อมูลและสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนตามที่ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒ มอบหมาย
  - จัดทำรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนตามที่ได้รับมอบหมายเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒
  - ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสุสาร์ท ชูสินธ์)  
ผู้อำนวยการสำนักกรรมการ ๒



คณะกรรมการจัดการเรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

