



กรมพัฒนาพลังงานทดแทน  
และอนุรักษ์พลังงาน  
กระทรวงพลังงาน

**คู่มือแนวปฏิบัติ**  
**การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**  
**ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน**

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม  
กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

## บทนำ

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ ๒๑ การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ ( พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐ ) ให้หลักการที่ภาครัฐต้องมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ปลอดภัยการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในทุกระดับ มีวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต่อต้านการทุจริตผ่านการพัฒนาคนและการพัฒนาระบบเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ความสำคัญกับการปรับและหล่อหลอมพฤติกรรม “คน” ทุกกลุ่มในสังคม ให้มีจิตสำนึกและพฤติกรรมยึดมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตโดยกลุ่มข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องได้รับการสนับสนุนการมีส่วนร่วมให้เป็นเครือข่ายเฝ้าระวังสอดส่อง และแจ้งเบาะแสการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๕ การส่งเสริมความโปร่งใส เรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ทั้งนี้ เพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาล ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างประสิทธิภาพของกระบวนการและกลไกการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ และกำหนดเป้าหมายการพัฒนาในระยะ ๒๐ ปี โดยใช้ดัชนีการรับรู้การทุจริตที่มุ่งเน้นสู่การให้ประเทศไทยมีอันดับค่าคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริต ในปี พ.ศ. ๒๕๘๐ ให้มีอันดับ ๑ ใน ๒๐ ของโลก กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม จึงจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและเป็นการพยายามให้เกิดการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในหน่วยงาน สมตามเจตนารมณ์ของรัฐบาลและการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐรวมทั้ง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแส ด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้มีประสิทธิภาพทางปฏิบัติให้เกิดความรวดเร็วและเป็นธรรม โดยเทียบเคียงกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนกรณีข้าราชการฝ่าฝืนจริยธรรม ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๑๙.๒/ว ๑ ลงวันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบนี้จะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบให้สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม

## สารบัญ

เนื้อหา	หน้า
ส่วนที่ ๑ คำจำกัดความ	๓
ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน	๓
กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	๔
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๔
การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน	๕
ส่วนที่ ๒ แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๖
ส่วนที่ ๓ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๗
แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๘

# คู่มือแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

## ส่วนที่ ๑ คำจำกัดความ

### ๑. คำจำกัดความ

๑.๑ เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของข้าราชการและเจ้าหน้าที่สังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ในการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ

๑.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกับกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน ผ่านช่องทางต่างๆ และหมายความรวมถึงผู้ประสบเหตุการณ์หรือได้รับผลกระทบด้วยตนเอง หรือผู้ให้ข้อมูลแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริต

๑.๓ โดยทุจริต หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๑.๔ การทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใด ในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ทั้งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นหรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

### ๒. ประเภทข้อร้องเรียน

๒.๑ ข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

๒.๒ ข้อร้องเรียนการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสังกัดกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

๒.๓ ข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ราชการด้วยความรับผิดชอบ ไม่มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง และไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องกำหนด

### ๓. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๑ กล่องรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ณ ชั้น M อาคาร ๗ กลุ่มบริหารงานทั่วไป สำนักงานเลขาธิการกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

๓.๒ การยื่นเรื่องร้องเรียนด้วยตนเอง ในวัน เวลาราชการ โดยการกรอกข้อมูลแบบฟอร์มแจ้ง  
ข้อร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ชั้น M สำนักงานเลขาธิการกรม พัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์  
พลังงาน

๓.๓ จดหมายเจ้าหน้าที่ของถึง อธิบดีกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เลขที่ ๑๗  
ถนนพระรามที่ ๑ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐

๓.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : saraban@dede.go.th

๓.๕ หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๒๒๕ ๓๗๘๕

๓.๖ เว็บไซต์กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน : www.dede.go.th

๓.๗ ร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นที่ส่งเรื่องให้กรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน  
ดำเนินการ อาทิเช่น ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ๑๑๑๑ ของรัฐบาล, สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงาน ป.ป.ช.

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔.๑ ควรใช้ถ้อยคำที่สุภาพ และต้องมีรายละเอียด ดังนี้

๔.๑.๑ เขียนที่ วัน เดือน ปี

๔.๑.๒ ชื่อ-สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๔.๑.๓ ระบุค่านำหน้าชื่อ ชื่อ-สกุล ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ถูกร้องเรียน

๔.๑.๔ ยื่นหรือระบุพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือ พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๔.๑.๕ ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานในหนังสือร้องเรียน

๔.๒ กรณีร้องเรียนทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือทางโทรสารต้องมีรายละเอียดตามข้อ ๔.๑

๔.๓ กรณีร้องเรียนทางโทรศัพท์ เมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลการร้องเรียนแล้ว ควรต้องขอให้  
ผู้ร้องเรียนส่งเอกสารหลักฐานมาให้ทางไปรษณีย์

๔.๔ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นข้าราชการการให้ข้อมูลแจ้งเบาะแส ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องปฏิบัติตาม  
มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๒ ( การคุ้มครองพยานหรือผู้แจ้งเบาะแส )

๔.๕ การรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการในทุกขั้นตอนให้ถือเป็นความลับ

#### ๕. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่หน่วยงานกำหนดให้

๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ศูนย์ดำเนินการรับเรื่อง  
ร้องเรียนของหน่วยงานดำเนินการตรวจสอบข้อมูลของเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้น และเพื่อคุ้มครองข้อมูลของ  
ผู้แจ้งเบาะแส เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องดำเนินการอย่างน้อยดังนี้

(๑) ทำการแยกเรื่องต่างหากจากการร้องเรียนทั่วไป

(๒) ดำเนินการทางทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับ

(๓) รายงานนายทะเบียนข้อมูลข่าวสารลับของหน่วยงานโดยทันที

๔.๓ ศูนย์ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานส่งเรื่องให้กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม เพื่อพิจารณาดำเนินการ

๔.๔ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม รับเรื่องไว้เพื่อพิจารณาดำเนินการตามระเบียบของทางราชการ

๔.๕ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม แจ้งรายละเอียดการดำเนินการเบื้องต้นไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

๔.๖ เมื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม จัดทำรายงานเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และแจ้งผลการดำเนินการไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ

๔.๗ เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานเลขาธิการกรม เก็บรวบรวมข้อมูลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและรายงานเสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อทราบรายไตรมาส โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยประกอบด้วย

- (๑) จำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- (๒) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้วเสร็จ
- (๓) จำนวนเรื่องร้องเรียนที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

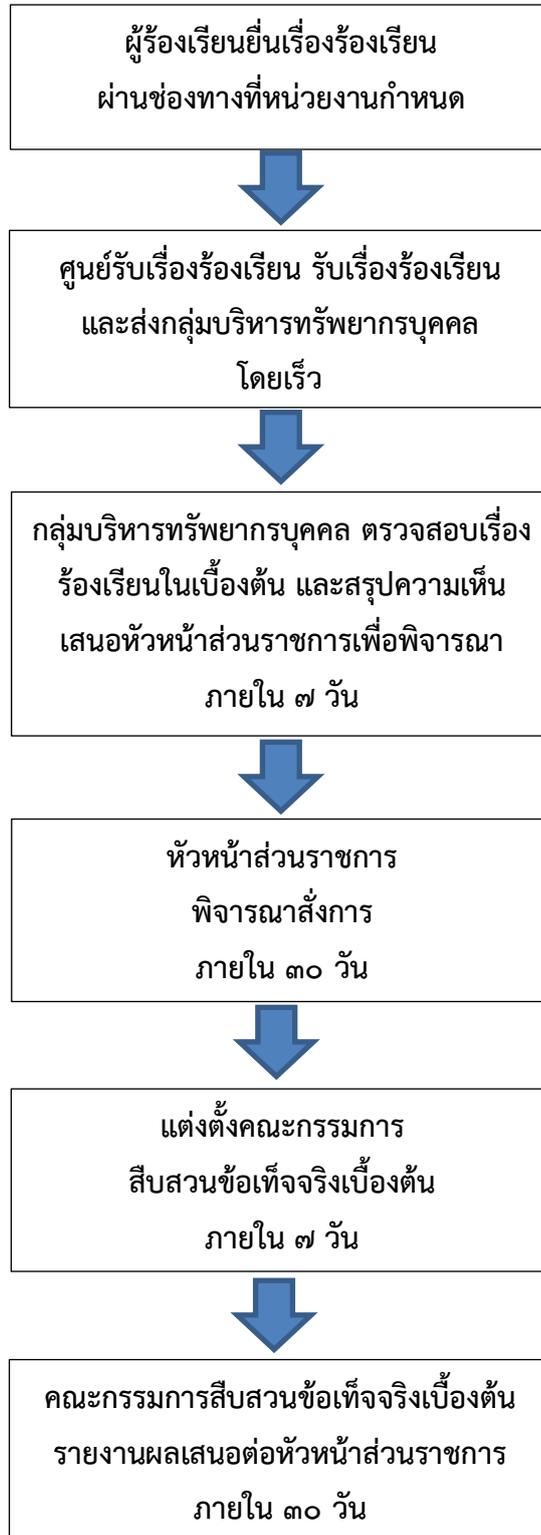
## ๕. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ในช่องทางที่หน่วยงานกำหนด โดยระบุข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงาน ชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียนตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปให้ผู้ร้องทราบ แต่หากผู้ร้องประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องสามารถที่จะระบุไว้ในแบบฟอร์ม ซึ่งหน่วยงานจะรักษาเป็นความลับอย่างเคร่งครัด

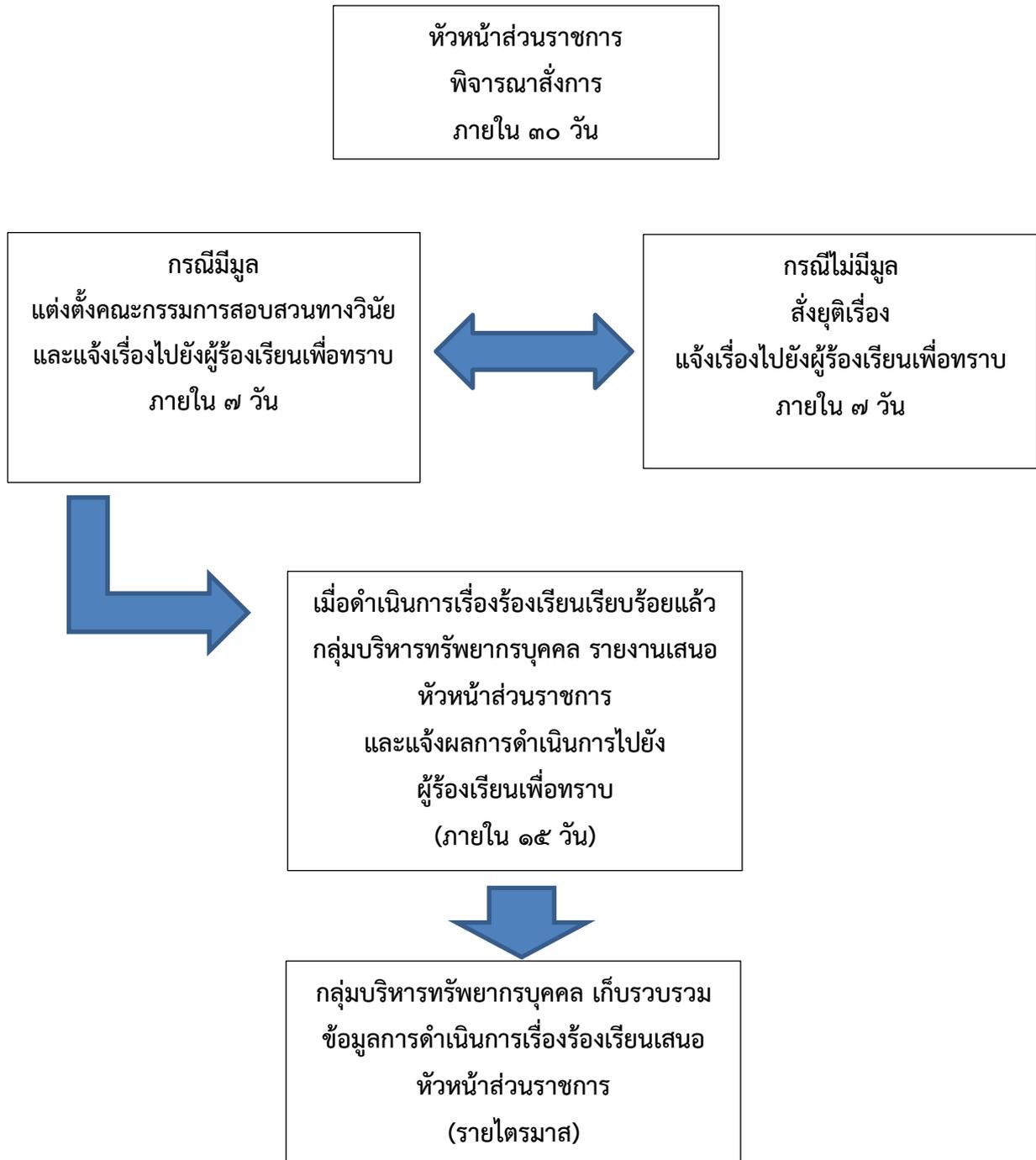
๕.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ศูนย์ดำเนินการรับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน จะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

## ส่วนที่ ๒

## แผนผังระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



ส่วนที่ ๓  
การพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ



**ส่วนที่ ๔**  
**แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

แบบแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง ร้องเรียน.....

เรียน อธิบดีกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน

ข้าพเจ้าชื่อ..... นามสกุล.....

อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

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

ขอเรียน นาย/นาง/นางสาว..... ตำแหน่ง.....

สังกัดสำนัก/กอง..... ได้กระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ในเรื่อง.....

โดยมีรายละเอียดข้อเท็จจริง ดังนี้..(ให้ระบุพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบ ช่วงเวลาการกระทำ ความผิด และพยาน หลักฐาน (ถ้ามี)).....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารหลักฐานมาเพื่อประกอบการพิจารณาด้วย คือ

(๑) .....จำนวน.....แผ่น

(๒).....จำนวน.....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงข้างต้นที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อกรมพัฒนาพลังงานทดแทนและอนุรักษ์พลังงาน เป็นความจริงทุกประการ และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ..... ผู้ร้องเรียน  
(.....)