



## แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นและพึงพอใจในการบริการและการดำเนินงานของสำนักงานมากขึ้น สำนักงานจึงได้กำหนดให้มีแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

### ๑. วัตถุประสงค์

- ๑.๑ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบที่มีมาตรฐาน สามารถนำมาใช้ครอบคลุมภายในส่วนงานของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ
- ๑.๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน
- ๑.๓ เพื่อเผยแพร่ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

### ๒. คำจำกัดความ

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป หน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้เสีย ที่ส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางต่างๆ

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ที่เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม

“การจัดการเรื่องร้องเรียน” หมายถึง กระบวนการที่ดำเนินการในการแก้ไขปัญหาตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับหรือบรรเทาความเดือดร้อนจากการดำเนินงาน

### ๓. ช่องทางในการแจ้งเรื่องร้องเรียน

๓.๑ ยื่นด้วยตนเองที่สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เลขที่ ๖๐/๓๘ ถนนสุขุมวิท ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี (งานนิติการ ส่วนอำนวยการ)

๓.๒ จัดหมายส่งทางไปรษณีย์หรือเอกสารร้องเรียน จ่าหน้าซองถึง “เลขาธิการสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ” ที่อยู่ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เลขที่ ๖๐/๓๘ ถนนสุขุมวิท ตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๑๐

๓.๓ หมายเลขโทรศัพท์ ๐๓๘ – ๑๙๐๗๙๘ ต่อ ๔๐๓

๓.๔ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ [complaint@scoutthailand.org](mailto:complaint@scoutthailand.org)

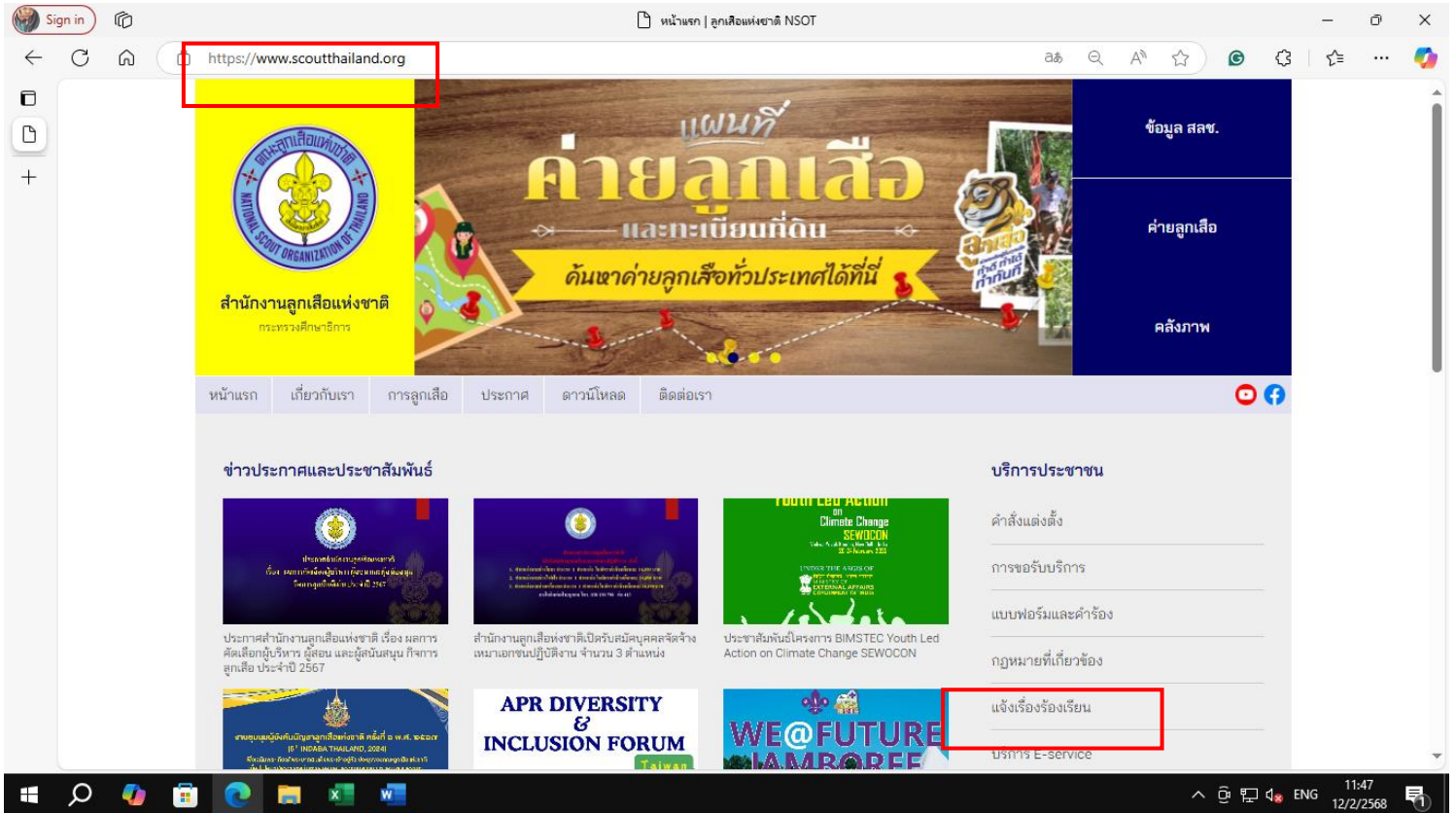
๓.๕ เว็บไซต์ <https://www.scoutthailand.org>

### การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบทางเว็บไซต์ของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

เข้าไปยังหน้าเว็บไซต์สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ [www.scoutthailand.org](http://www.scoutthailand.org) และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

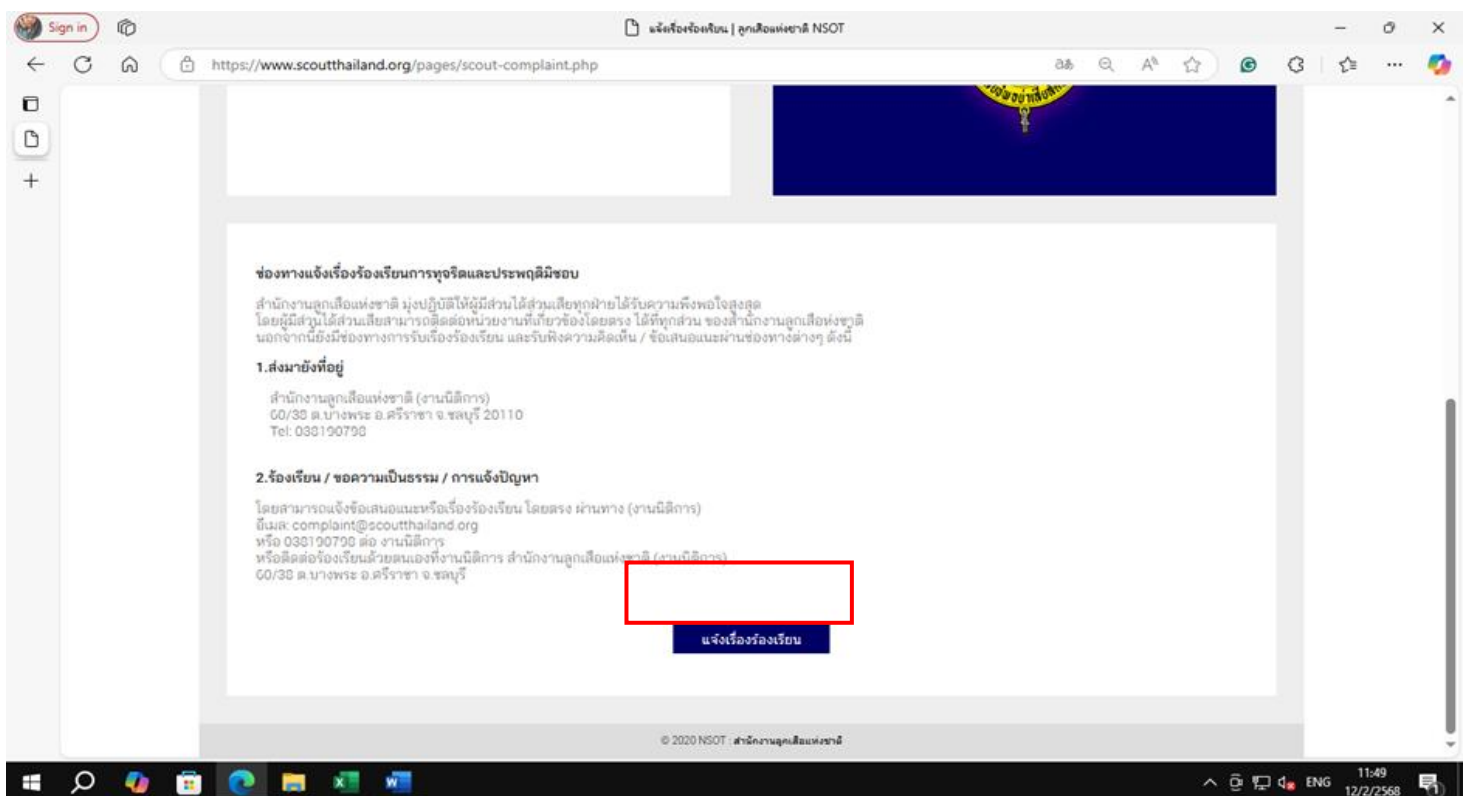
๑. ไปยังด้านขวาของเว็บไซต์ หัวข้อ “บริการประชาชน”

๒. เลือก icon “แจ้งเรื่องร้องเรียน”



๓. ระบบจะแสดงหน้ารายละเอียดช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๔. กด icon “แจ้งเรื่องร้องเรียน”



๕. ระบบจะพามายังแบบแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้ท่านดำเนินการกรอกรายละเอียดเรื่องร้องเรียนให้ครบถ้วน
๖. ระบบจะส่งคำร้องของท่านไปยังนิติกร ส่วนอำนวยการ ผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินกระบวนการพิจารณาต่อไป

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.scoutthailand.org/pages/contact.php?comp=complaint>. The page title is 'ติดต่อเรา | ลูกเสือแห่งชาติ NSOT'. The form is titled 'กรณารอกข้อความ' and contains the following fields: 'ชื่อผู้ติดต่อ', 'แจ้งเรื่องร้องเรียน', 'ที่อยู่', 'โทรศัพท์', 'อีเมล', and a large text area for 'ข้อเรื่องร้องเรียน'. Below the text area is a Captcha field with the text 'hA2gRe' and a 'ส่งข้อความ' button. The footer of the page reads '© 2020 NSOT : สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ'. The browser's taskbar at the bottom shows the time as 11:50 on 12/2/2568.

#### ๔. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

- ๔.๑ แจ้งชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และอีเมล (ถ้ามี) ของผู้ร้องเรียน
- ๔.๒ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี
  - (๑) วัน เดือน ปี
  - (๒) ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ร้องเรียนได้
  - (๓) เรื่องที่ร้องเรียน เข้าลักษณะทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่โปร่งใส ผลประโยชน์ทับซ้อน การรับสินบน ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปฏิบัติงานหรือประพฤติตนไม่เหมาะสม
  - (๔) ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนอย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของผู้ปฏิบัติงานที่ชัดเจนพอที่สามารถดำเนินการสืบสวน สอบสวนได้
  - (๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
  - (๖) ข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๓ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือสำนักงาน

๔.๔ เมื่อมีการร้องเรียนแล้ว ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือสำนักงานให้เกิดความเสียหาย

๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อ ๔.๒ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๔.๖ เรื่องร้องเรียนต้องไม่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่จะระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏเพียงพอที่จะดำเนินการสอบสวนต่อไปได้จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(๒) เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(๓) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

(๔) เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

(๕) เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณา วินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.)

(๖) เรื่องร้องเรียนที่งานนิติกร ส่วนอำนวยการ ได้รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้วและอยู่ระหว่างการตรวจสอบหรือสอบสวนของคณะกรรมการ หรือได้วินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดอย่างเป็นธรรมแล้ว และไม่มีพยานหลักฐานใหม่ซึ่งเป็นสาระสำคัญเพิ่มเติม

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นให้อยู่ในดุลพินิจของสำนักงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

## ๕. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ขั้นตอนที่ ๑

กรณีมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่สารบรรณจะส่งเรื่องให้นิติกรเพื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

### ขั้นตอนที่ ๒

นิติกร ส่วนอำนวยการ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ ดำเนินการวิเคราะห์เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ และบันทึกรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาจะพิจารณามอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง

### ขั้นตอนที่ ๓

นิติกรผู้รับผิดชอบ ประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อมูลในเบื้องต้น แต่หากเป็นกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง บางกรณีอาจต้องขอความอนุเคราะห์บุคลากรของสำนักนิติกร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ร่วมเป็นกรรมการ และดำเนินการหน้าที่และอำนาจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนที่ ๔

นิติกรผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปเรื่องและบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป

ขั้นตอนที่ ๕

กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

กรณีไม่ยุติเรื่อง กรณีมีมูลแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการทางวินัย (วินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง)

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยไม่ร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๙๐ วัน

- กรณีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนวินัยอย่างร้ายแรง ดำเนินการภายในระยะเวลา ๑๘๐ วัน หากมีเหตุจำเป็นขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน ๓๐ วัน และแจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันดำเนินการเสร็จสิ้นกระบวนการ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

**๖. ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

งานนิติการ ส่วนอำนวยการ สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

**๗. ระยะเวลาดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ**

๗.๑ ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียน

๗.๒ เจ้าหน้าที่สารบรรณจะส่งเรื่องให้งานนิติการ ส่วนอำนวยการเพื่อลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ภายใน ๑ วัน

๗.๓ นิติกรผู้รับผิดชอบ ประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อแสวงหาข้อมูลในเบื้องต้น แต่หากเป็นกรณีแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง บางกรณีอาจต้องขอความอนุเคราะห์บุคลากรของสำนักนิติการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ร่วมเป็นกรรมการ และดำเนินการหน้าที่และอำนาจที่ได้รับมอบหมายตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

๗.๔ นิติกรผู้รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สรุปรื่องและบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับต่อไป ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

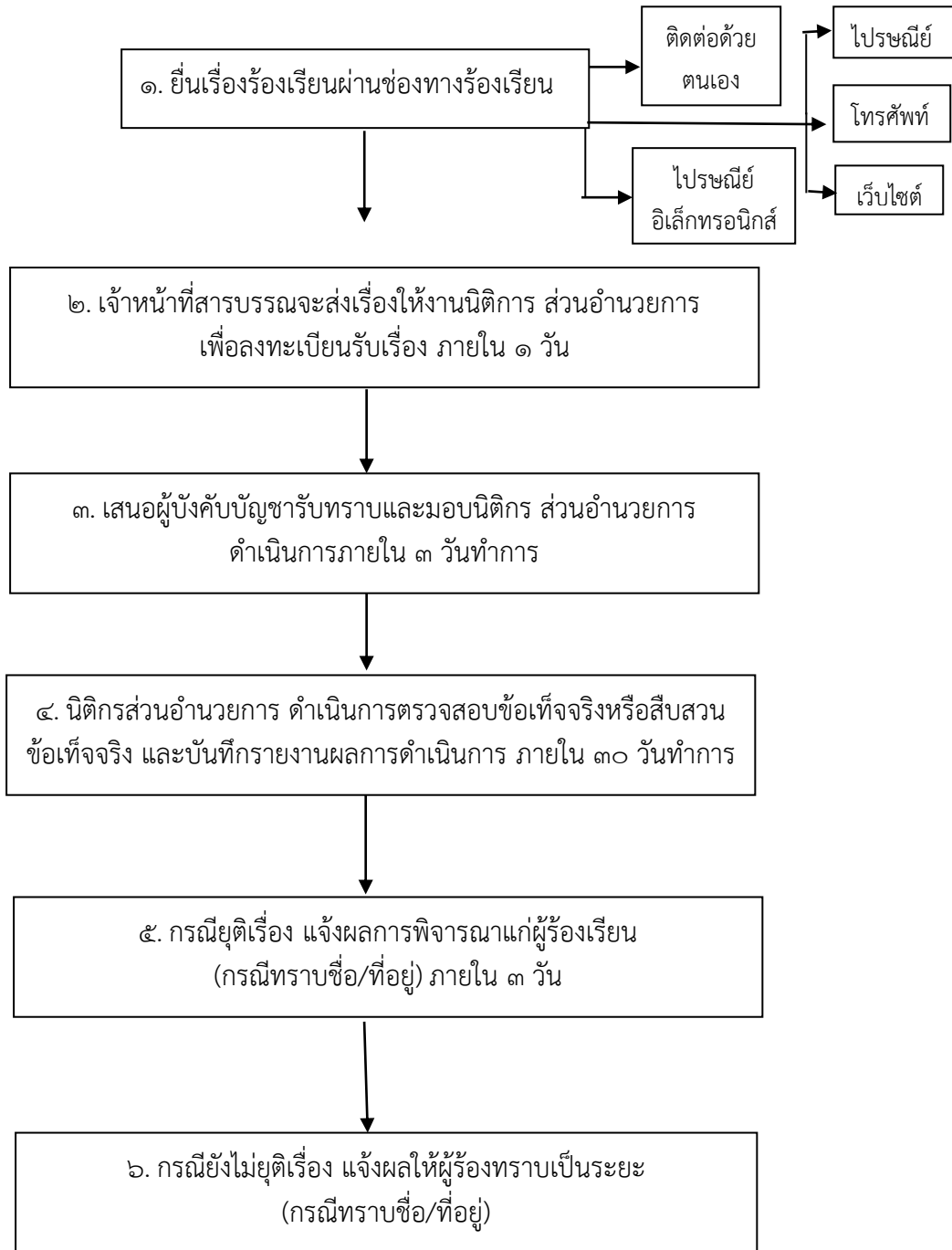
๗.๕ ดำเนินการและรายงานผู้บังคับบัญชาพิจารณาให้ความเห็น ภายใน ๗ วัน

๗.๖ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

กรณียุติเรื่อง แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียน (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่) ภายใน ๓ วัน

กรณียังไม่ยุติเรื่อง แจ้งผลให้ผู้ร้องทราบเป็นระยะ (กรณีทราบชื่อ/ที่อยู่)

๘. แผนผังขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ





แบบคำร้อง เรื่อง การแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานลูกเสือแห่งชาติ

ที่.....

วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

เรื่อง.....

เรียน.....

ข้าพเจ้า.....อยู่บ้านเลขที่..... หมู่.....  
ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
รหัสไปรษณีย์.....หมายเลขโทรศัพท์.....

มีความประสงค์ขอร้องเรียนบุคลากรสำนักงานลูกเสือแห่งชาติ เพื่อให้สำนักงานลูกเสือ  
แห่งชาติ พิจารณาดำเนินการสอบสวนแสวงหาข้อเท็จจริงหรือแก้ไขปัญหาให้แก่ข้าพเจ้า ดังนี้.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่า คำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นความจริง และยินดีรับผิดชอบในทาง  
แพ่งและทางอาญาหากข้าพเจ้าแจ้งเรื่องเท็จ หรือมีเจตนากลั่นแกล้งผู้อื่นให้ได้รับโทษ

โดยข้าพเจ้าขอส่งหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ดังนี้

๑. ....จำนวน.....แผ่น
๒. ....จำนวน.....แผ่น
๓. ....จำนวน.....แผ่น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน  
(.....)

**\*\*หมายเหตุ : แบบคำร้อง เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ไม่มีรูปแบบเฉพาะเจาะจง ดังนั้น ผู้  
ร้องเรียนสามารถ เขียน พิมพ์ หรือใช้แบบคำร้องข้างต้นได้\*\***