



คู่มือเรื่องร้องเรียน รับสินบน  
การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน  
สมค.

## คำนำ

ตามนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment) เพื่อยกระดับมาตรฐานความสุจริต และตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในทุกภาคส่วนของสังคม โดยให้ความสำคัญกับผู้บริหารที่จำเป็นต้องแสดงบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานมีการดำเนินงาน ๖ ด้าน คือ ๑) ความโปร่งใส ๒) ความพร้อมรับผิด ๓) ความปลอดภัยจกทุจริตในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน ๔) วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร ๕) คุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน ๖) ด้านการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยผ่านการกำหนดทิศทาง นโยบาย มาตรการ โครงการหรือกิจกรรม และพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานแต่ละด้าน ประกอบกับประกาศสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ที่ ๗ เรื่อง ประกาศเจตจำนงสุจริตการปฏิบัติงานด้วยคุณธรรมและความโปร่งใสของ สมศ.

ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือเรื่องร้องเรียน รับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนฉบับนี้ขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว โดยให้อำนาจการและผู้ปฏิบัติงานได้นำคู่มือดังกล่าวไปศึกษาทำความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

## สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	๑
หลักการและเหตุผล	๒
วัตถุประสงค์	๒
ขอบเขต	๒
<b>บทที่ ๒ ร้องเรียน</b>	๓
ความหมาย นิยามศัพท์	๓
หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๔
การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๕
<b>บทที่ ๓ การรับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน</b>	๖
ความหมาย นิยามศัพท์ และแนวคิด	๖
การให้-และการรับของขวัญและประโยชน์อื่นใด	๙
แนวปฏิบัติในห้องประชุมกรณีมีผลประโยชน์ทับซ้อน	๑๓
แนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน	๑๔
<b>บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนผังกระบวนการ</b>	๑๖
รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	๑๗
<b>บทที่ ๕ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	๒๑
การจัดเก็บเอกสาร	๒๑
ผู้มีสิทธิเข้าถึง	๒๒
ระบบการติดตามและประเมินผล	๒๒
<b>บทที่ ๖ ภาคผนวก</b>	๒๓
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow	
คำสั่ง สมศ. ที่ ๑๑/๒๕๖๐	
แบบการร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	
แบบการร้องเรียน (โทรศัพท์)	
การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)	
แบบฟอร์มรายงานการรับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดอันควรได้ตามกฎหมาย หรือโดยธรรมจรรยา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)	

๑.๑ หลักการและเหตุผล

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) มีบทบาทหน้าที่ในการกำหนดทิศทางวงรอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของสำนักงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างการมีส่วนร่วม การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมบุคลากรทุกระดับ (ปลูกจิตสำนึก ป้องกัน ปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริต โดยร่วมกำหนดเป้าหมาย การพัฒนา กลยุทธ์การป้องกัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานโครงการ ที่วางไว้ไปสู่เป้าหมายเดียวกัน คือ ความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจ เชื่อมั่น และศรัทธาต่อการบริหารของสำนักงาน สู่ค่าดัชนีภาพลักษณ์ของประเทศไทย (CPI : Corruption Perception Index) นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญในการรับแจ้งเบาะแสเรื่องร้องเรียน รับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน จากช่องทางการร้องเรียน ประกอบด้วย ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) ไปรษณีย์หรือจดหมาย ๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐๒๒๑๖๓๙๕๕ ๕) โทรสาร ๐๒๒๑๖๕๐๔๕ ๖) ศูนย์รับข้อร้องเรียนออนไลน์ สมศ. <http://www.onesqa.or.th/complaint/> นอกจากนี้ยังได้บูรณาการการปฏิบัติงาน เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการ บูรณาการการจัดการที่มีประสิทธิภาพและสามารถแก้ไขปัญหา สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นสำคัญ บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ดังนั้นจึงได้จัดทำคู่มือเรื่องร้องเรียน รับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนฉบับนี้ขึ้นมา เพื่อสำนักงานจะได้นำคู่มือดังกล่าวไปศึกษาทำความเข้าใจ และนำไปใช้ประโยชน์ อีกทั้งคู่มือฉบับนี้จะช่วยเสริมสร้างจิตสำนึก และการตระหนักถึงความซื่อตรงให้กับบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส และยึดหลักคุณธรรมต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑) เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดเป็นรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐานกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การรับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การรับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ พัฒนาให้การทำงานเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงการเสนอแนะ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน

๔) เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนและผู้ร้องเรียน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐

## ๑.๓ ขอบเขต

ใช้เป็นคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานดำเนินงานเรื่องร้องเรียน รับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน รับสินบน การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนโดยผ่านทางช่องทาง ๖ ช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง

๒) ไปรษณีย์หรือจดหมาย

๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕

๕) โทรสาร ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕

๖) ศูนย์รับข้อร้องเรียนออนไลน์ สมศ. <http://www.onesqa.or.th/complaint/>

๒.๑ ความหมาย นิยามศัพท์

**ข้อร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนต่อสำนักงาน จากการใช้บริการในเรื่อง ต่างๆ ดังนี้

-ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับสำนักงานเนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ เงื่อนไข การอนุญาต หรือมีการดำเนินการที่สร้างความเดือดร้อนแก่ประชาชน

-ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเนื่องจากไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วนหรือ บกพร่อง หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปฏิบัติหน้าที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่เต็มใจให้บริการ ปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรมและจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ รวมทั้ง มีความประพฤติทั้งส่วนตัวและหรือการทำงานที่เสื่อมเสียต่อหน้าหน้าที่

**การร้องเรียน** หมายถึง การร้องเรียน เพื่อดำเนินการตามที่กำหนด ผ่านช่องทาง ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย ๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ๒) ไปรษณีย์หรือจดหมาย ๓) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕-๕) โทรสาร ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕-๖) ศูนย์รับข้อร้องเรียนออนไลน์ สมศ. <http://www.onesqa.or.th/complaint/>

**ผู้ร้องเรียน** หมายความว่า ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนองค์กรภาครัฐ หน่วยงานเอกชนผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภายในและภายนอกสำนักงาน ที่ติดต่อมายังสำนักงานผ่านช่องทางต่างๆ

**การตอบสนอง** หมายความว่า การที่สำนักงานได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขข้อร้องเรียนให้กับผู้รับบริการภายใน ๑๕ วันทำการ

**การดำเนินการ** หมายความว่า การที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบได้มีกระบวนการตรวจสอบและมีการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจน เช่น การตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ การที่เจ้าหน้าที่ได้ลงพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา การประชุม เพื่อปรึกษาหารือหรือหาทางออกของการแก้ไขปัญหาพร้อมกันของผู้ร้องหรือผู้ถูกร้องเรียน หรือกรณีการกระทำผิดของเจ้าหน้าที่ได้มีการกล่าวตักเตือน หรือลงโทษตามกฎหมายระเบียบที่กำหนดไว้ เป็นต้น

**เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงาน** หมายความว่าเจ้าหน้าที่ ที่ผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายให้รับผิดชอบการจัดการจัดการและประสานงานเกี่ยวกับการร้องเรียน

**หน่วยงานที่รับผิดชอบ** หมายความว่า หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการต่างๆ เกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

**สำนักงาน** หมายถึง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจลงนามหรือสั่งการในชั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขและหรือเป็นที่ยุติ ตลอดจนพิจารณาพัฒนาระบบร้องเรียนให้เกิดประโยชน์สูงสุด

## ๒.๒ หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ดำเนินการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ หมวด ๕ หน้าที่ของรัฐ มาตรา ๕๙ มาตรา ๖๓ และหมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๔๑

### หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องประกอบด้วย

-วัน เดือน ปี

-ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

-ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนเห็นได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานได้ ชัดแจ้งเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้

-ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒) ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

๓) การใช้บริการร้องเรียนนั้น ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

๔) เป็นเรื่องให้ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงาน หรือหน่วยงานด้านการประเมินคุณภาพภายนอกที่อยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงาน

๕) เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สำนักงานช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสำนักงานโดยตรง

๖) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้อที่ ๑ นั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลในระบบฐานข้อมูล

๗) ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

-ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ ๑ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

-ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มี คำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

-ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์

-ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล

-ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

(ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### ๒.๓ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ และการส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูลผู้ร้องและผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น ข้อร้องเรียนกล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง หากไม่ปกปิดชื่อและที่อยู่ผู้ร้อง จะต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องด้วย เป็นต้น

-กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้งกล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

-เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติ

-กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเนื่องจากผู้ร้องอาจได้รับความเดือดร้อนตามเหตุแห่งการร้องเรียนนั้นๆ



๓.๑ ความหมาย นิยามศัพท์ และแนวคิด

ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflicts Of Interests) มีหลายความหมาย ดังนี้

Kenneth Kernaghan ให้ความหมายว่า “ผลประโยชน์ทับซ้อนคือสถานการณ์ซึ่งเจ้าหน้าที่ของรัฐมีผลประโยชน์ส่วนตนอยู่ และได้ใช้อิทธิพลตามหน้าที่และความรับผิดชอบทางสาธารณะไปขัดกับผลประโยชน์ส่วนรวม”

Sandra William ให้ความหมายว่า “การที่ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หรือข้าราชการได้เปิดโอกาสให้เงินหรือผลประโยชน์ส่วนตัวเข้ามาใช้อิทธิพลต่อหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องมีต่อสาธารณะ”

Patrick Boyer ให้ความหมายว่า “สถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีผลประโยชน์ส่วนตัว และได้ใช้อิทธิพลหรือจะใช้อิทธิพลของตำแหน่งหน้าที่ไปเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว”

สำนักงาน ก.พ. ให้ความหมายว่า “สถานการณ์หรือการกระทำของบุคคลไม่ว่าจะเป็นนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานบริษัท ผู้บริหาร มีผลประโยชน์ส่วนตนเข้ามาเกี่ยวข้อง จนส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจ หรือการปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งนั้น การกระทำดังกล่าวอาจเกิดขึ้นโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัวทั้งเจตนา หรือไม่เจตนาหรือบางเรื่องเป็นการปฏิบัติสืบทอดกันมา จนไม่เห็นว่าจะจะเป็นสิ่งผิดแต่อย่างใด พฤติกรรมเหล่านี้ เป็นการกระทำความผิดทางจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่ต้องคำนึงถึงผลประโยชน์สาธารณะ ประโยชน์ของส่วนรวม แต่กลับตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงประโยชน์ของตนเองหรือพวกพ้อง”

Conflict Of Interests มีการใช้คำภาษาไทยไว้หลายคำ เช่น “ผลประโยชน์ทับซ้อน” “ผลประโยชน์ขัดกัน” “ผลประโยชน์ขัดแย้ง” หรือ “การขัดกันแห่งผลประโยชน์” ถ้อยคำเหล่านี้ถือเป็นรูปแบบหนึ่งของการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ อันเป็นการกระทำที่ขัดต่อหลักคุณธรรม จริยธรรม และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยทั่วไปเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน จึงหมายถึงความทับซ้อนระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์สาธารณะที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ทั้งเป็นสถานการณ์ที่เจ้าหน้าที่ของรัฐมีผลประโยชน์ส่วนตนอยู่ และได้ใช้อิทธิพลตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตัวโดยก่อให้เกิดผลเสียต่อผลประโยชน์ส่วนรวม มีหลากหลายรูปแบบไม่จำกัดอยู่ในรูปแบบของตัวเงิน หรือทรัพย์สินเท่านั้นแต่รวมถึงผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่ใช่ในรูปตัวเงินหรือทรัพย์สินมีลักษณะ ๗ ประการ ดังนี้

๑) หาผลประโยชน์ให้ตนเอง คือ การใช้อำนาจหน้าที่เพื่อตนเอง เช่น ข้าราชการใช้อำนาจหน้าที่ให้บริษัทตัวเองได้งานรับเหมาจากรัฐ หรือฝากลูกหลานเข้าทำงาน เป็นต้น

๒) รับผลประโยชน์ คือ การรับสินบนหรือรับของขวัญ เช่น เป็นเจ้าพนักงานสรรพากรแล้วรับเงินจากผู้มาเสียภาษี หรือเป็นเจ้าหน้าที่จัดซื้อแล้วรับไม้กอล์ฟเป็นของกำนัลจากร้านค้า เป็นต้น

๓) ใช้อิทธิพล เป็นการเรียกผลตอบแทนในการใช้อิทธิพลในตำแหน่งหน้าที่ส่งผลที่เป็นคุณแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอย่างไม่เป็นธรรม

๔) ใช้ทรัพย์สินของทางราชการเพื่อประโยชน์ส่วนตน เช่น การใช้รถยนต์ หรือคอมพิวเตอร์ราชการทำงานส่วนตัว เป็นต้น

๕) ใช้ข้อมูลลับของทางราชการ เช่น รู้ว่าราชการจะตัดถนน จึงรีบไปซื้อที่ดินในบริเวณดังกล่าวตักหน้าไว้ก่อน เป็นต้น

๖) รับงานนอก ได้แก่ การเปิดบริษัททำธุรกิจซ้อนกับหน่วยงานที่ตนเองทำงานอยู่ เช่น เป็นนักบัญชี แต่รับงานส่วนตัวจนไม่มีเวลาทำงานบัญชีในหน้าที่ให้กับหน่วยงาน เป็นต้น

๗) ทำงานหลังออกจากตำแหน่ง คือการไปทำงานให้กับผู้อื่นหลังจากที่ทำงานเดิม โดยใช้ความรู้หรืออิทธิพลจากที่เดิมมาชิงงาน หรือเอาประโยชน์โดยไม่เป็นธรรม

**ผลประโยชน์ส่วนตน (Private Interests)** “ผลประโยชน์” คือ สิ่งใด ๆ ที่มีผลต่อบุคคล กลุ่มไม่ว่าในทางบวกหรือลบ “ผลประโยชน์ส่วนตน” ไม่ได้ครอบคลุมเพียงผลประโยชน์ด้านการงาน หรือธุรกิจของเจ้าหน้าที่แต่รวมถึงคนที่ติดต่อสัมพันธ์ด้วย เช่น เพื่อน ญาติ คู่แข่ง ศัตรู เป็นต้น เมื่อใดเจ้าหน้าที่ประสงค์จะให้คนเหล่านี้ได้หรือเสียประโยชน์ เมื่อนั้นก็ถือว่ามีเรื่องผลประโยชน์ส่วนตนมาเกี่ยวข้อง ผลประโยชน์ส่วนตนมี ๒ ประเภทคือ ที่เกี่ยวกับเงิน และที่ไม่เกี่ยวกับเงิน

๑) ผลประโยชน์ส่วนตนที่เกี่ยวกับเงิน ไม่ได้เกี่ยวกับการได้มาซึ่งเงินทองเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวกับการเพิ่มพูนประโยชน์หรือปกป้องการสูญเสียของสิ่งที่มีอยู่แล้ว เช่น ที่ดิน หุ้น ตำแหน่งในบริษัทที่รับงานจากหน่วยงาน รวมถึงการได้มาซึ่งผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน เช่น สัมปทาน ส่วนลดของขั้ว หรือของที่แสดงน้ำใจไมตรีอื่น ๆ เป็นต้น

๒) ผลประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับเงิน เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ครอบครัว หรือกิจกรรมทางสังคม วัฒนธรรมอื่น ๆ เช่น สถาบันการศึกษา สมาคม ลัทธิ แนวคิด เป็นต้น มักอยู่ในรูปความลำเอียงหรืออคติ หรือเลือกที่รักมักที่ชัง และมีข้อสังเกตว่าแม้แต่ความเชื่อ หรือความคิดเห็นส่วนตัวก็จัดอยู่ในประเภทนี้

**หน้าที่สาธารณะ (Public Duty)** หน้าที่สาธารณะของผู้ที่ทำงานให้ภาครัฐ คือ การให้ความสำคัญอันดับต้นแก่ ประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) คนเหล่านี้ไม่จำกัดเฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐทั้งระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ เท่านั้น แต่ยังรวมถึงคนอื่น ๆ ที่ทำงานให้ภาครัฐ เช่น ที่ปรึกษา อาสาสมัคร เป็นต้น

**ผลประโยชน์สาธารณะ** คือ ประโยชน์ของชุมชนโดยรวม ไม่ใช่ผลรวมของผลประโยชน์ของปัจเจกบุคคล และไม่ใช่ผลประโยชน์ของกลุ่มคน การระบุผลประโยชน์สาธารณะไม่ใช่เรื่องง่าย แต่ในเบื้องต้นเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถให้ความสำคัญอันดับต้นแก่สิ่งนี้ โดย

๑) ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

๒) ทำงานตามหน้าที่ตามกรอบและมาตรฐานทางจริยธรรม

๓) ระบุผลประโยชน์ทับซ้อนที่ตนเองมี หรืออาจจะมีและจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

๔) ให้ความสำคัญอันดับต้น แก่ผลประโยชน์สาธารณะ มีความคาดหวังว่าเจ้าหน้าที่ต้องจำกัดขอบเขตที่ประโยชน์ส่วนตนจะมามีผลต่อความเป็นกลางในการทำหน้าที่

- ๕) หลีกเลี่ยงการตัดสินใจหรือการทำหน้าที่ที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๖) หลีกเลี่ยงการกระทำ หรือกิจกรรมส่วนตนที่อาจทำให้คนเห็นว่า ได้ประโยชน์จากข้อมูลภายใน
- ๗) หลีกเลี่ยงการใช้ตำแหน่งหน้าที่ หรือทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ส่วนตน
- ๘) ปกป้องข้อครหาว่า ได้รับผลประโยชน์ที่ไม่สมควรจากการใช้อำนาจหน้าที่
- ๙) ไม่ใช้ประโยชน์จากตำแหน่ง หรือข้อมูลภายในที่ได้ขณะอยู่ในตำแหน่ง ขณะที่ ไปหาตำแหน่งงานใหม่

**ผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interests) องค์กรสากล คือ Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) นิยามว่าเป็นความทับซ้อนระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ทับซ้อน มี ๓ ประเภท คือ**

- ๑) ผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้นจริง มีความทับซ้อนระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และสาธารณณะเกิดขึ้น
- ๒) ผลประโยชน์ทับซ้อนที่เห็น เป็นผลประโยชน์ทับซ้อนที่คนเห็นว่ามี แต่จริง ๆ อาจไม่มีก็ได้ ถ้าจัดการผลประโยชน์ทับซ้อนประเภทนี้อย่างขาดประสิทธิภาพ ก็อาจนำมาซึ่งผลเสียไม่น้อยกว่าการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อนที่เกิดขึ้นจริง ข้อนี้แสดงว่าเจ้าหน้าที่ไม่เพียงแต่จะต้องประพฤติตนอย่างมีจริยธรรมเท่านั้น แต่ต้องทำให้คนอื่น ๆ รับรู้และเห็นด้วยว่าไม่ได้รับประโยชน์เช่นนั้นจริง
- ๓) ผลประโยชน์ทับซ้อนที่เป็นไปได้ (Potential) ผลประโยชน์ส่วนตนที่มีในปัจจุบันอาจ จะทับซ้อนกับผลประโยชน์สาธารณณะได้ในอนาคต

**หน้าที่ทับซ้อน (Conflict of Duty) หรือผลประโยชน์เบียดเบียนกัน (Competing Interests) มี ๒ ประเภท**

- ๑) ประเภทแรก เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่มีบทบาทหน้าที่มากกว่าหนึ่ง เช่น เป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และเป็นคณะกรรมการด้านระเบียบวินัยประจำหน่วยงานด้วย ปัญหาจะเกิดเมื่อไม่สามารถแยกแยะบทบาทหน้าที่ทั้งสองออกจากกันได้ อาจทำให้ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ หรือแม้กระทั่งเกิดความผิดพลาดหรือผิดกฎหมาย ปกตินักบริหารมักมีกลไกป้องกันปัญหานี้โดยแยกแยะบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ให้ชัดเจน แต่ก็ยังมีปัญหาได้โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานที่มีกำลังคนน้อยหรือมีเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น ที่สามารถทำงานบางอย่างที่คนอื่น ๆ ทำไม่ได้ คนส่วนใหญ่ไม่ค่อยห่วงปัญหานี้กัน เพราะดูเหมือนไม่มีเรื่องผลประโยชน์ส่วนตนมาเกี่ยวข้อง
- ๒) ประเภทที่สอง เกิดจากการที่เจ้าหน้าที่มีบทบาทหน้าที่มากกว่าหนึ่งบทบาท และการทำบทบาทหน้าที่ในหน่วยงานหนึ่งนั้น ทำให้ได้ข้อมูลภายในบางอย่างที่อาจนำมาใช้เป็นประโยชน์แก่การทำบทบาทหน้าที่ให้แก่อีกหน่วยงานหนึ่งได้ ผลเสียคือ ถ้านำข้อมูลมาใช้ก็อาจเกิดการประทุมิชอบ หรือเกิดความลำเอียง หรืออคติต่อคนบางกลุ่ม ควรถือว่าหน้าที่ทับซ้อนเป็นปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อนด้วย เพราะว่ามีหลักการจัดการแบบเดียวกัน นั่นคือการตัดสินใจทำหน้าที่ต้องเป็นกลางและกลไกการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อนก็สามารถนำมาจัดการกับหน้าที่ทับซ้อนได้

ผลประโยชน์ส่วนรวมหรือผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interests) หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ทำให้ประโยชน์สุขแก่บุคคลทั้งหลายในสังคม ผลประโยชน์สาธารณะยังหมายรวมถึงหลักประโยชน์ต่อมวลสมาชิกในสังคม

ความขัดแย้งกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interests) เป็นสถานการณ์ที่บุคคลในฐานะพนักงานหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ใช้ตำแหน่ง หรืออำนาจหน้าที่ในการแสวงหาประโยชน์แก่ ตนเอง กลุ่มหรือพวกพ้อง ซึ่งเป็นการละเมิดทางจริยธรรม และส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อประโยชน์สาธารณะ คำอื่นที่มีความหมายถึงความขัดแย้งกันแห่งผลประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม ได้แก่ การมีผลประโยชน์ทับซ้อน ความขัดกันระหว่างผลประโยชน์ของผู้ดำรงตำแหน่งสาธารณะ และรวมถึงคอร์รัปชันเชิงนโยบาย คอร์รัปชันสีเทา

**๓.๒ ระเบียบสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ว่าด้วยประมวลจริยธรรมของผู้อำนวยการและปฏิบัติงาน พ.ศ.๒๕๕๒**

สำนักงานได้กำหนดมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้อำนวยการและปฏิบัติงาน ในการป้องกันปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อนในการปฏิบัติงานหลายประการ ดังปรากฏในหมวด ๒ มาตรฐานทางจริยธรรม ส่วนที่ ๑ มาตรฐานจริยธรรมอันเป็นค่านิยมหลัก ส่วนที่ ๒ มาตรฐานจริยธรรมขององค์กร หมวด ๓ กลไกและระบบการบังคับใช้ประมวลจริยธรรม หมวด ๔ ขั้นตอนการลงโทษ เป็นต้น

**๓.๓ การให้ - การรับของขวัญและผลประโยชน์**

หลักการและแนวคิดนี้สามารถประยุกต์ใช้ประกอบการดำเนินการตามนโยบายการให้และรับของขวัญและผลประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ สมศ. ในระเบียบสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมของผู้อำนวยการและปฏิบัติงาน พ.ศ.๒๕๕๒

**คือของขวัญและประโยชน์อื่นใดที่ใช้ในความหมายนี้**

๑) ของขวัญและประโยชน์อื่นใด หมายถึง สิ่งใด ๆ หรือบริการใด ๆ เงิน ทรัพย์สิน สิ่งของ บริการ หรืออื่น ๆ ที่มีมูลค่า ที่เจ้าหน้าที่ของ สมศ. ให้และหรือได้รับที่นอกเหนือจากเงินเดือน รายได้และผลประโยชน์จากการจ้างงานปกติ

๒) ของขวัญและประโยชน์อื่นใด สามารถตีค่า ตีราคาเป็นเงิน หรืออาจไม่สามารถตีค่า ตีราคาได้

๓) ของขวัญที่สามารถคิดราคาได้ หมายรวมถึง สินค้าบริโภค ความบันเทิง การต้อนรับ ให้ที่พักการเดินทาง อุปกรณ์เครื่องใช้ เช่น ตัวอย่างสินค้าบัตรของขวัญเครื่องใช้ส่วนตัว บัตรกำนัล บัตรลดราคา สินค้าหรือบริการ และเงิน เป็นต้น

๔) ของขวัญและประโยชน์อื่นใดที่คิดเป็นราคาไม่ได้ หมายถึงสิ่งใด ๆ หรือบริการใด ๆ ที่ไม่สามารถคิดเป็นราคาที่จะซื้อขายได้อาติ เช่น การให้บริการส่วนตัว การปฏิบัติด้วยความชอบส่วนตัว การเข้าถึงประโยชน์หรือการสัญญาว่าจะให้หรือการสัญญาว่าจะได้รับประโยชน์มากกว่าคนอื่น ๆ เป็นต้น

#### **การรับผลประโยชน์ การกระทำที่อยู่ในข่าย รูปแบบของประโยชน์ทับซ้อน มีดังนี้**

๑) การรับผลประโยชน์ต่าง ๆ (คือ การรับของขวัญและความสะดวกสบายที่เกินความเหมาะสม ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อบุคคลในการปฏิบัติงานในหน้าที่ การรับของขวัญมีได้ในหลายรูปแบบ ตัวอย่างเช่น เป็นเจ้าหน้าที่ สมศ. แล้วรับเงินจากผู้ประเมิน การลดราคาของที่ซื้อให้ การเลี้ยงอาหารอย่างฟุ่มเฟือย ตลอดจนการให้ความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ให้เอนเอียง หรือเป็นไปในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ให้ของขวัญนั้น การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐรับของขวัญจากผู้บริหารของบริษัทเอกชน เพื่อช่วยให้บริษัทตนได้รับชนะการประมูลรับงานโครงการขนาดใหญ่ของรัฐ หรือการที่บริษัทแห่งหนึ่งให้ของขวัญเป็นทองคำ มูลค่ามากกว่า ๑๐ บาท แก่เจ้าหน้าที่ในปีที่ผ่านมา และปีนี้เจ้าหน้าที่เร่งรัดคืนภาษีให้กับบริษัทนั้นเป็นพิเศษ โดยลัดคิวให้ก่อนบริษัทอื่น ๆ เพราะคาดว่าจะได้รับของขวัญอีก หรือการที่เจ้าหน้าที่ของรัฐไปเป็นคณะกรรมการของบริษัทเอกชนหรือรัฐวิสาหกิจและได้รับความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ จากบริษัทเหล่านั้น ซึ่งมีผลต่อการให้คำวินิจฉัยหรือข้อเสนอแนะที่เป็นธรรมหรือเป็นไปในลักษณะที่เอื้อประโยชน์ต่อบริษัทผู้ให้นั้น ๆ เป็นต้น)

๒) การทำธุรกิจกับตัวเอง หรือการเป็นคู่สัญญา (คือ การหาประโยชน์ให้กับตนเอง ครอบครัว หรือพวกพ้องจากตำแหน่งหน้าที่ เป็นการใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อตนเอง ตัวอย่างเช่น การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐใช้อำนาจหน้าที่ทำให้บริษัทตนเองหรือบริษัทครอบครัวได้รับงานเหมาจากรัฐหรือฝากลูกหลานเข้าทำงาน หรือการที่เจ้าหน้าที่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างทำสัญญาให้หน่วยงานต้นสังกัดซื้อคอมพิวเตอร์สำนักงานจากบริษัทของครอบครัวตนเอง หรือบริษัทที่ตนเองมีหุ้นส่วนอยู่ หรือผู้บริหารหน่วยงานทำสัญญาเช่ารถไปสัมมนา และดูงานกับบริษัท ซึ่งเป็นของเจ้าหน้าที่หรือบริษัทที่ผู้บริหารมีหุ้นส่วนอยู่ เป็นต้น)

๓) การทำงานหลังเกษียณ (คือ การไปทำงานหลังออกจากงานเดิมโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์ หรืออิทธิพลจากที่เคยดำรงตำแหน่งมารับงานหรือเอาประโยชน์ให้กับตนเองและพวกพ้อง ตัวอย่างเช่น การที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกษียณแล้ว ใช้อิทธิพลที่เคยดำรงตำแหน่งในหน่วยงานรัฐรับเป็นที่ปรึกษาให้บริษัทเอกชนที่ตนเคยติดต่อประสานงานโดยอ้างว่าจะได้ติดต่อกับหน่วยงานรัฐได้อย่างราบรื่น หรือการว่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้เกษียณมาทำงานในตำแหน่งเดิมที่หน่วยงาน โดยไม่คุ้มค่ากับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือการที่ผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ขององค์กรด้านเวชภัณฑ์และสุขภาพออกจากราชการไปทำงานในบริษัทผลิตหรือขายยา เป็นต้น)

๔) การทำงานพิเศษ (คือ การเป็นที่ปรึกษาและการจ้างงานให้แก่ตนเอง รวมถึงการใช้ตำแหน่งสถานภาพการทำงานสาธารณะในการเข้าไปเป็นนายจ้างของภาคเอกชนหรือเป็นเจ้าของเอง นอกจากนี้ยังรวมถึงการใช้เวลาและเครื่องมือของรัฐในการทำงานพิเศษภายนอกที่ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานด้วย ตัวอย่างเช่น การที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการตำแหน่งหน้าที่รับจ้างเป็นที่ปรึกษาโครงการเพื่อให้บริษัทเอกชนที่ว่าจ้างนั้นเกิดความน่าเชื่อถือกว่าบริษัทคู่แข่ง หรือการที่เจ้าหน้าที่

สำนักงานไม่ทำงานที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานอย่างเต็มที่แต่เอาเวลาไปรับงานพิเศษอื่น ๆ ที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานตามกฎหมาย หรือการที่ผู้ตรวจสอบบัญชีภาครัฐรับงานพิเศษเป็นที่ปรึกษาหรือเป็นผู้ที่ทำบัญชีให้กับบริษัทที่ต้องถูกตรวจสอบ เป็นต้น)

๕) การใช้ข้อมูลภายใน (คือ การที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานรู้เห็นในข้อมูลลับของทางราชการ หรือนำข้อมูลไปเปิดเผย เพื่อรับสิ่งตอบแทนที่เป็นประโยชน์ในรูปของเงินหรือประโยชน์อื่น ๆ หรือนำข้อมูลไปเปิดเผยให้แก่ญาติหรือพวกพ้องในการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้น ตัวอย่างเช่น การนำเอาข้อมูลลับของสำนักงานไปเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาต การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐทราบข้อมูลโครงการตัดถนนเข้าหมู่บ้าน จึงบอกให้ญาติพี่น้องไปซื้อที่ดินบริเวณโครงการดังกล่าว เพื่อขายให้กับราชการในราคาที่สูงขึ้น หรือการที่เจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการขายโทรคมนาคมทราบมาตรฐาน (Spec) วัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการวางโครงข่ายโทรคมนาคม แล้วแจ้งข้อมูลให้กับบริษัทเอกชนที่ตนรู้จักเพื่อให้ได้เปรียบในการประมูล เป็นต้น)

๖) การนำโครงการสาธารณะลงในเขตเลือกตั้งเพื่อประโยชน์ในทางการเมือง (คือ การใช้อิทธิพลทางการเมืองเพื่อเรียกผลตอบแทนหรือประโยชน์ต่อพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ ตัวอย่างเช่น การที่นักการเมืองในจังหวัดขอเพิ่มงบประมาณเพื่อนำ โครงการตัดถนน สร้างสะพานลงในจังหวัด โดยใช้ชื่อหรือนามสกุลของตนเองเป็นชื่อสะพาน หรือการใช้งบสาธารณะในการหาเสียง หรือการที่รัฐมนตรีอนุมัติโครงการไปลงในพื้นที่หรือบ้านเกิดของตนเอง เป็นต้น)

๗) ใช้ทรัพย์สินของสำนักงานเพื่อประโยชน์ส่วนตัว (คือ การใช้รถสำนักงาน หรือใช้คอมพิวเตอร์ของสำนักงานทำงานส่วนตัว ตัวอย่างเช่น การที่เจ้าหน้าที่ของสำนักงานนำรถของสำนักงานไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว เป็นต้น)

### **ประโยชน์อันคำนวณเป็นเงินได้**

- ๑) การปลดหนี้หรือการลดหนี้ให้เปล่า
- ๒) การให้ยืมโดยไม่คิดดอกเบี้ย
- ๓) การเข้าค้ำประกันโดยไม่คิดค่าธรรมเนียม
- ๔) การให้ค่านายหน้าหรือค่าธรรมเนียมการเป็นตัวแทน
- ๕) การขาย การให้เช่าซื้อทรัพย์สินเกินมูลค่าที่เป็นจริงตามที่ปรากฏเห็นในท้องตลาด
- ๖) การใช้สถานที่ ยานพาหนะ หรือทรัพย์สินโดยไม่คิดค่าเช่าหรือค่าบริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
- ๗) การให้ใช้บริการโดยไม่คิดค่าบริการหรือคิดค่าใช้บริการน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่น โดยปกติทางการค้า
- ๘) การให้ส่วนลดในสินค้า หรือทรัพย์สินที่จำหน่ายโดยการให้ส่วนลดมากกว่าที่ให้กับบุคคลอื่น โดยปกติทางการค้า
- ๙) การให้เดินทาง หรือขนส่งบุคคล หรือส่งของโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดค่าใช้จ่ายน้อยกว่าบุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า
- ๑๐) การจัดเลี้ยง การจัดมหรสพ หรือการบันเทิงอื่น ให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรือคิดค่าใช้จ่ายน้อยกว่าที่คิดกับบุคคลอื่นโดยปกติทางการค้า

## กิจกรรมที่มีความเสี่ยง

- ๑) การรับผลประโยชน์หรือการเรียกร้องสิ่งตอบแทนจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ๒) การรับงานนอกหรือ การทำธุรกิจที่เบียดบังเวลาทำงานปกติ หรืองานโดยรวมของสำนักงาน
- ๓) การนำรถสำนักงานไปใช้ในกิจธุระส่วนตัว และในหลายกรณีมีการเบิกค่าน้ำมันด้วย
- ๕) การนำบุคลากรของหน่วยงานไปใช้เพื่อการส่วนตัว
- ๖) การรับงานจากภายนอกจนกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ประจำ

ประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช. หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๓ (มาตรา ๑๐๓) ข้อ ๕ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดโดยธรรมจรรยาได้ดังต่อไปนี้

- ๑) จากญาติซึ่งให้โดยเสน่หาตามจำนวนที่เหมาะสมตามฐานะ
- ๒) จากบุคคลอื่นราคาหรือมูลค่าในการรับจากแต่ละบุคคล แต่ละโอกาสไม่เกินสามพันบาท

การรับทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นที่มีมูลค่าเกินกว่า ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) โดยมีความจำเป็นต้องรับเพื่อรักษาไมตรีมิตรภาพต้องแจ้งผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานโดยทันทีที่สามารถกระทำได้  
แนวพิจารณาในการปฏิบัติ

๑) ของขวัญทั้งหมดที่มีค่าทางวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์ เช่น งานศิลปะ พระพุทธรูป เครื่องประดับโบราณ ฯลฯ แม้จะมีขนาดเล็กหรือเป็นเรื่องเล็กน้อย ของขวัญนั้น ๆ ย่อมเป็นทรัพย์สินขององค์กรไม่ว่าจะมีค่าราคาเท่าใด

๒) ของขวัญหรือผลประโยชน์ที่ได้รับเมื่อเทียบกับราคาตลาดมีค่าน้อยกว่า ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) ไม่ต้องรายงาน และอาจเก็บเป็นของตนเองได้

๓) ของขวัญหรือผลประโยชน์ใด ๆ เมื่อเทียบกับราคาตลาดมีค่าเกิน ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) ต้องรายงานหน่วยงาน และลงทะเบียนไว้

๔) ถ้าของขวัญหรือผลประโยชน์ที่มีค่าทางการตลาดระหว่าง ๓,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท และเจ้าหน้าที่มีความจำเป็นต้องรับให้องค์กรโดยหัวหน้าส่วนราชการตัดสินใจว่า สมควรให้ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐคนนั้น ๆ รับทรัพย์สินดังกล่าวหรือไม่

๕) ถ้าของขวัญหรือผลประโยชน์ที่มีค่าทางการตลาดมากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) ให้ส่งมอบเป็นทรัพย์สินขององค์กรเพื่อใช้ประโยชน์สาธารณะและหรือตามความเหมาะสม องค์กรอาจพิจารณาอนุญาตให้ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐผู้นั้นเก็บรักษาของไว้เป็นกรณีไป เช่น ของขวัญในการย้ายหน่วยงานในขณะดำรงตำแหน่งเดิม ของขวัญในโอกาสเกษียณอายุราชการหรือลาออกจากงาน ของขวัญหรือผลประโยชน์ที่เพื่อนร่วมงานให้เมื่อเจ็บป่วย ฯลฯ

๖) ถ้าในปีงบประมาณใด ๆ คุณค่ารวมของขวัญและหรือผลประโยชน์ที่ได้รับจากผู้ให้คนเดียวในกลุ่มเดียวกันหรือผู้ให้มีความสัมพันธ์กันหลาย ๆ ครั้ง เมื่อรวมกันทั้งปีมีค่ามากกว่า ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) ต้องรายงานของขวัญ หรือผลประโยชน์แต่ละอย่างที่ได้รับ

๗) ถ้าในปีงบประมาณใด ๆ ได้ของขวัญและหรือผลประโยชน์จากผู้รับบริการ แม้จะต่างคนต่างกลุ่ม เพื่อเป็นการขอบคุณในการให้บริการที่ดี แต่เมื่อรวมกันแล้วมีค่ามากกว่า ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน) ต้องรายงานของขวัญหรือผลประโยชน์แต่ละอย่างนั้น

๘) ของขวัญและหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่ได้รับเพื่อเป็นการขอบคุณจากผู้รับบริการ (ประชาชนองค์กรเอกชน) ที่ได้อย่างสม่าเสมอบ่อยครั้งอาจทำให้เกิดข้อสงสัยจากประชาชนว่ามีอิทธิพลบิดเบือนก่อให้เกิดอคติในการให้บริการของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรืออาจก่อให้เกิดความรู้สึกชอบและคาดหวังว่าจะได้รับของขวัญ และหรือผลประโยชน์ เมื่อมีผู้มารับบริการควรปฏิเสธการรับ

๙) เงินสดหรือสิ่งใด ๆ ที่สามารถเปลี่ยนเป็นเงินได้ (ตัวอย่างเช่น หุ่น พันธบัตร ลอตเตอรี่) ต้องปฏิเสธไม่รับ ไม่ว่าจะอยู่ในสถานการณ์ใด ๆ

#### หากมีความจำเป็นต้องรับเพราะเพื่อรักษาไมตรี ควรปฏิบัติดังนี้

- ๑) แจ้งผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้อำนวยการวินิจฉัย
- ๒) มีเหตุผล รับได้ - รับไว้
- ๓) ไม่มีเหตุควรรับ - ส่งคืน ส่งคืนไม่ได้มอบให้สำนักงาน

#### โทษของการฝ่าฝืน

การฝ่าฝืนนโยบายว่าด้วยการรับของขวัญหรือผลประโยชน์อันมิใช่เป็นความผิดทางวินัย หรือความผิดทางอาญา เจ้าหน้าที่ สมศ. อาจถูกดำเนินการตามควรแก่กรณี เพื่อให้มีการแก้ไขหรือดำเนินการที่ถูกต้อง หรือตักเตือน หรือนำไปประกอบการพิจารณาการแต่งตั้ง การเข้าสู่ตำแหน่ง การพ้นจากตำแหน่ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการพิจารณาความดีความชอบ หรือการส่งให้ผู้ฝ่าฝืนนั้น ปรับปรุงตนเองหรือได้รับการพัฒนาแล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงของการฝ่าฝืนนอกจากนั้นหากการรับของขวัญหรือผลประโยชน์นั้น ๆ เข้าข่ายการรับสินบน ฉ้อฉล ทุจริต และสามารถพิสูจน์ได้ว่า เจ้าหน้าที่ สมศ. รับของขวัญหรือผลประโยชน์ซึ่งมีผลต่อความเป็นธรรมก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่ผู้ให้โดยมิชอบ หากถูกตัดสินว่าผิดจริงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนอาจมีส่วนร่วมในการรับโทษทางอาญาด้วย

#### ๓.๔ แนวปฏิบัติในห้องประชุม กรณีมีผลประโยชน์ทับซ้อน

แนวปฏิบัติในห้องประชุม กรณีเมื่อเห็นว่ามีผลประโยชน์ทับซ้อนควรปฏิบัติดังนี้

- ๑) มีการแจ้งโดยวาจา หากกรณีมีผลประโยชน์ทับซ้อน
- ๒) กรรมการผู้มีส่วนได้เสีย เดินออกจากห้องประชุม ช่วงเวลาที่มีการพิจารณาโครงการนั้น ๆ
- ๓) จัดบันทึกรายงานการประชุมแสดงการจัดการผลประโยชน์ทับซ้อน โดยมีรูปแบบที่ชัดเจน มีมาตรฐานเดียวกัน คือ บันทึกการพิจารณารวมถึงระบุช่วงเวลาที่กรรมการผู้นั้นออกจากที่ประชุมและกลับเข้าที่ประชุมหลังจากเสร็จสิ้นการพิจารณาวาระนั้นแล้ว

๔) กรรมการทุกท่านในห้องประชุม และ กรรมการกลั่นกรองทางวิชาการ (Reviewer ผู้อ่านโครงการ) ได้ลงนามแสดงในเอกสาร Declare ถึงการมีหรือไม่มีส่วนได้เสีย ในทุกใบที่แสดงความคิดเห็นสำหรับโครงการนั้นๆ



### ๓.๕ แนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหามาผลประโยชน์ทับซ้อน

แนวทางป้องกัน และแก้ไขปัญหามาผลประโยชน์ทับซ้อนมีหลักการดังต่อไปนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับและกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิก โดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงาน ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริต ความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สำนักงานเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้าง ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และช่วยให้การทำงานของสำนักงานปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

๔) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สำนักงานเป็นองค์กรที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม

๕) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที่

๖) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหารต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนด้วย

๗) **หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง “เศรษฐกิจพอเพียง”** เป็นปรัชญาที่พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ ๙ ทรงมีพระราชดำรัสชี้แนะแนวทางการดำเนินชีวิตแก่ พสกนิกรชาวไทยมาโดยตลอดนานกว่า ๒๕ ปี ตั้งแต่ก่อนวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ และเมื่อภายหลังได้ทรงเน้นย้ำแนวทางการแก้ไขเพื่อให้รอดพ้น และสามารถดำรงอยู่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ และความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ

๘) **ความพอประมาณ** หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไป โดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ เป็นต้น

๙) **ความมีเหตุผล** หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผล โดยพิจารณาจากปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ

๑๐) การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

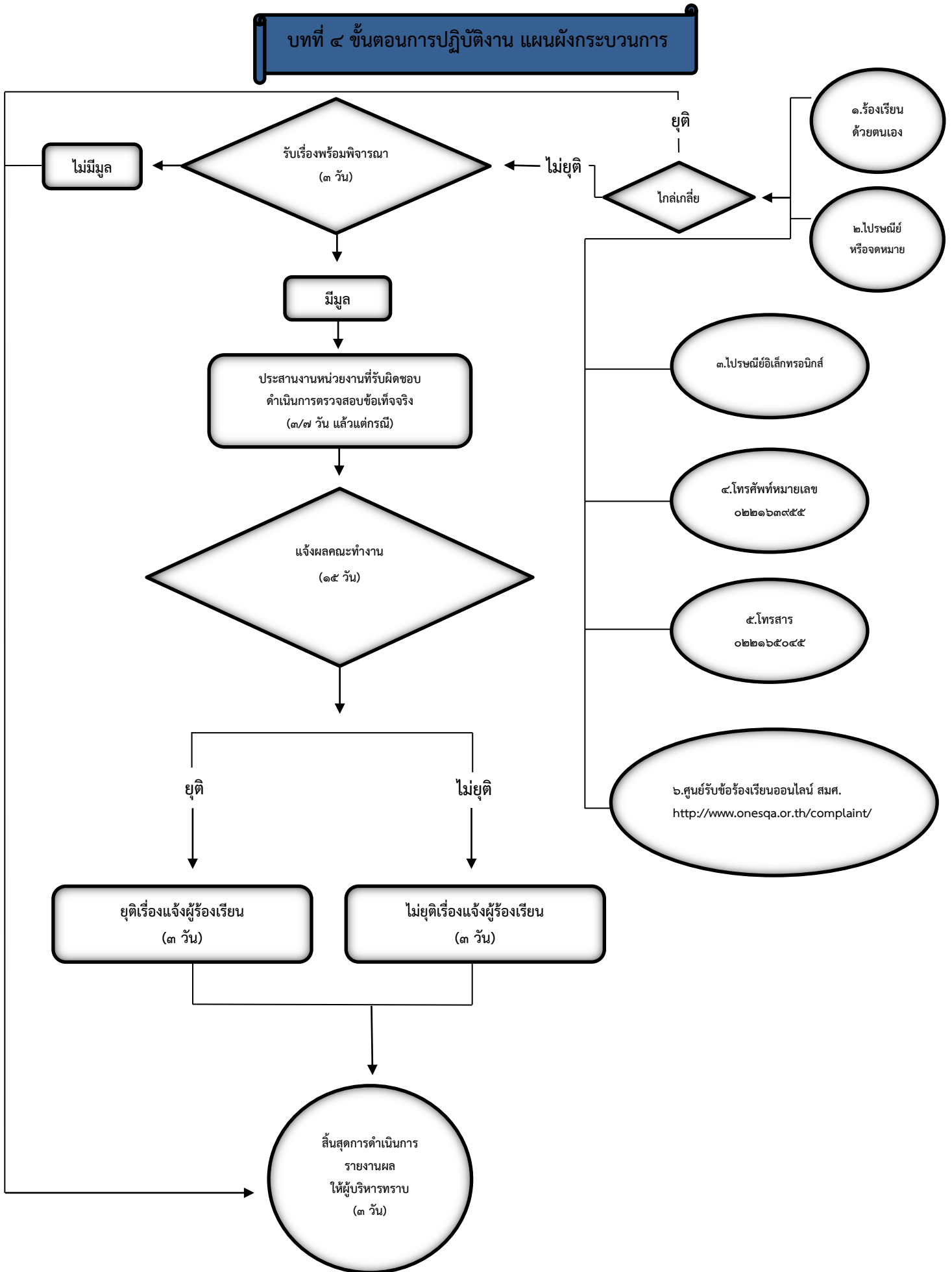
**ผลประโยชน์ทับซ้อนนั้นมีหลากหลายรูปแบบจึงขอยกตัวอย่างเบื้องต้น ดังนี้**

**ตัวอย่าง** เช่น นายสมชายเป็นกรรมการสอบ คัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน โดยที่บุตรสาวของสมชายเป็นผู้สมัครสอบคนหนึ่งด้วยซึ่งในกรณีนี้ถือว่าเกิด “การดำรงตำแหน่ง อันหมิ่นเหม่ต่อการเกิดปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน” แต่ในกรณีนี้ถือว่ายังมิได้นำไปสู่การกระทำความผิดแต่ประการใด (เช่น การสอบคัดเลือกบุคคลยังมิได้เกิดขึ้นจริง หรือมีการสอบเกิดขึ้นแล้วแต่นายสมชายสามารถวางตัวเป็นกลาง มิได้ช่วยเหลือ บุตรสาวของตนแต่ประการใด เป็นต้น) กระนั้นก็ตาม การดำรงตำแหน่งอันหมิ่นเหม่ต่อการเกิดปัญหา ผลประโยชน์ทับซ้อนดังกล่าว ถือเป็นสถานการณ์ล่อแหลม ที่อาจจูงใจ หรือชักนำให้เกิดการกระทำเกิดผลประโยชน์ทับซ้อน จะต้องถอนตัวออกอย่างสมบูรณ์จากการเป็น ผู้มีส่วนในการตัดสินใจ งดแสดงความคิดเห็นละเว้นจากการให้คำปรึกษา และงดออกเสียง เช่น ในกรณีที่สมชายเป็นกรรมการสอบคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน โดยมีบุตรสาวของตนสมัครเข้าร่วมสอบคัดเลือกด้วยนั้น ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้สมชายจะต้องลาออกจากการเป็นกรรมการสอบคัดเลือกเพื่อเป็นการถอนตัวออกจากการเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ อันหมิ่นเหม่ต่อผลประโยชน์ทับซ้อนอย่างสูง เคลื่อนย้ายผลประโยชน์ส่วนตัวที่ทับซ้อนอยู่ให้ออกไป เพื่อให้ตนเองสามารถปฏิบัติภารกิจได้โดยปราศจากอคติ วิธีการดังกล่าวนี้เป็นการปิดช่องทางมิให้เอื้ออำนวยต่อการเกิดปัญหาผลประโยชน์ทับซ้อน จึงเป็นวิธีที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อน เป็นต้น

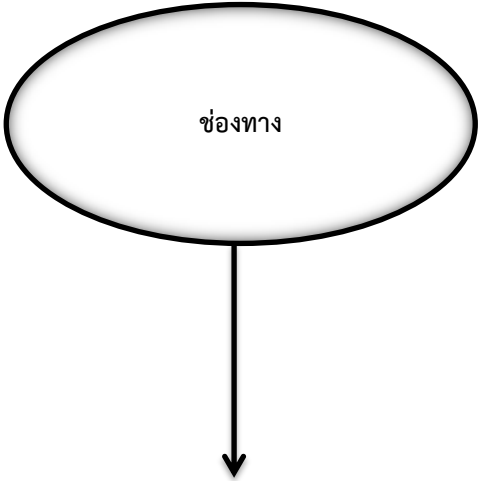
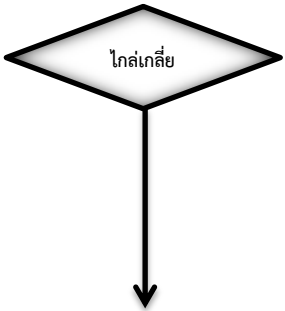
**ตัวอย่าง** เช่น การทุจริตการจัดซื้อจัดจ้าง กรณีที่นางสมศรีเป็นเจ้าของหน้าทีของสำนักงาน ได้ลงชื่อในการตรวจการจ้าง ทั้งที่ไม่ได้เป็นคณะกรรมการ ฯ กล่าวคือไม่มีอำนาจในการตรวจการจ้าง แต่กลับพบว่านางสมศรีได้ดำเนินการตรวจการจ้างในฐานะประธานตรวจการจ้าง โดยถือได้ว่าการนี้เป็นการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งเป็นผลประโยชน์ทับซ้อนรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ นางสมศรีไม่มีอำนาจตรวจรับ ก็ไม่ควรไปลงชื่อในการตรวจการจ้างดังกล่าว

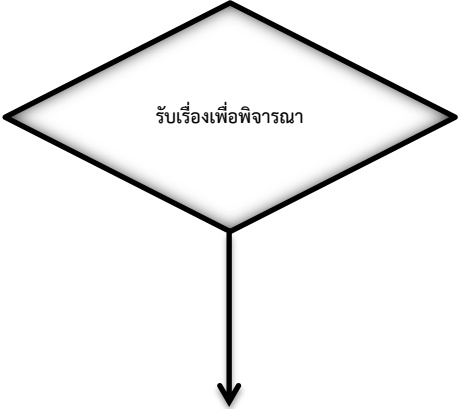
**ตัวอย่าง** เช่น การใช้ข้อมูลภายในของสำนักงาน กรณีที่นายสะอาดเป็นเจ้าของหน้าทีของสำนักงาน นำเอกสารลับของสำนักงานไปใช้ประโยชน์เพื่อตนเอง อันเป็นการเปิดเผยความลับของสำนักงานโดยมิได้รับอนุญาต ดังนั้นจึงถือว่านายสะอาดกระทำการอันอยู่ในข่ายผลประโยชน์ทับซ้อน ซึ่งนายสะอาด ผู้ปฏิบัติงานมีหน้าที่ต้องรักษาความลับที่ได้รับจากการปฏิบัติหน้าที่ การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับโดยผู้ปฏิบัติงานจะกระทำต่อเมื่อมีอำนาจหน้าที่และได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการหรือเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ซึ่งในสถานการณ์เช่นนี้ นายสะอาดต้องได้รับอนุญาตจากสำนักงานก่อนมีการนำข้อมูลซึ่งเป็นความลับของสำนักงานไปเปิดเผย

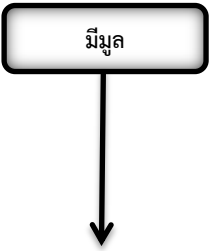
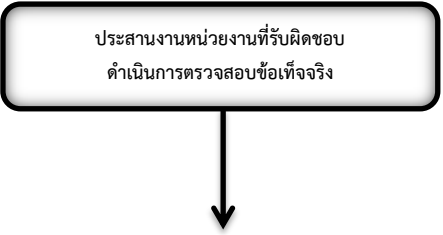
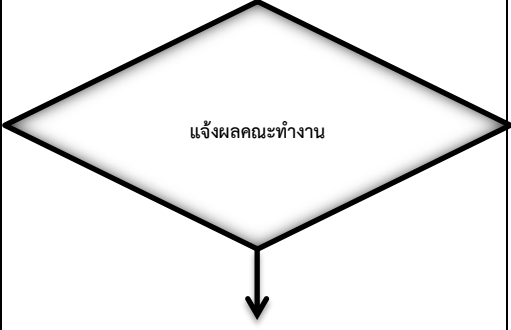
บทที่ ๔ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนผังกระบวนการ

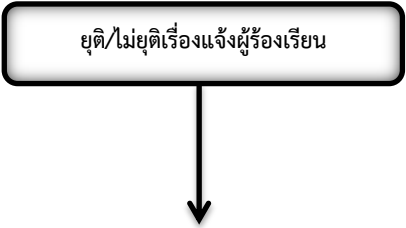



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐานการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๑		๓ วันทำการ/เรื่อง	<p>ช่องทางการร้องเรียนมี ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้องเรียนด้วยตนเอง</li> <li>- ไปรษณีย์หรือจดหมาย</li> <li>- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์</li> <li>- โทรศัพท์หมายเลข ๐๒ ๒๑๖ ๓๙๕๕</li> <li>- โทรสาร ๐๒ ๒๑๖ ๕๐๔๕</li> <li>- ศูนย์รับข้อร้องเรียนออนไลน์ สมศ. <a href="http://www.onesqa.or.th/complaint/">http://www.onesqa.or.th/complaint/</a></li> <li>- ข้อร้องเรียนร้ายแรงจาก รมช. (แจ้งผล คณะกรรมการด้านการร้องเรียนการ ปฏิบัติงาน</li> </ul>	- เอกสารต้นเรื่อง	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๒			<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสร็จจากใกล้เกลี่ยเบื้องต้นเพื่อยุติเรื่อง</li> <li>- ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- พิจารณาต้นเรื่อง เช่น บุคลากรภายใน สมศ./บุคคลภายนอก สมศ.</li> <li>- เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณา การดำเนินการเบื้องต้น ทั้งในแง่ข้อเท็จจริง และข้อกฎหมาย</li> <li>- เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทาง กฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>			

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
			โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน			
๓		๓ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาดำเนินเรื่อง เช่น บุคลากรภายใน สมศ./บุคคลภายนอก สมศ.</li> <li>- ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- หารือผู้บังคับบัญชา</li> <li>- เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการเบื้องต้น ทั้งในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</li> <li>- เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- หลักกฎหมายของสำนักงาน</li> <li>- ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ</li> </ul>	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๔			<ul style="list-style-type: none"> <li>- ยกร่างความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- เสนอแนวทางการดำเนินการงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- หลักกฎหมายของสำนักงาน</li> <li>- ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ</li> </ul>	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๕		๓/๗ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง</li> </ul>		-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๖		๑๕ วันทำการ/เรื่อง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- พิจารณาดันเรื่อง</li> <li>- ตรวจสอบรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- เสนอความเห็นแนวทางการพิจารณาการดำเนินการในแง่ข้อเท็จจริงและข้อกฎหมาย</li> <li>- เสนอความเห็นโดยพิจารณาประเด็นทางกฎหมายและข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง โดยประชุมหารือหรือศึกษาตามแนวปฏิบัติของสำนักงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- หลักกฎหมายของสำนักงาน</li> <li>- ระเบียบ แนวปฏิบัติต่างๆ</li> </ul>	-	คณะทำงานด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน การปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร/ระเบียบที่ เกี่ยวข้อง	แบบฟอร์ม	ผู้รับผิดชอบ
๗		๓ วันทำการ/เรื่อง	- แจ้งผลการดำเนินการ	หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง หรือประกาศกำหนดแนวทาง	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ
๘		๓ วันทำการ/เรื่อง	- เสนอบันทึกความเห็นที่ได้พิจารณา โดยจะต้องเป็นการเสนอที่มีองค์ประกอบของเรื่องอย่างน้อย ๓ ประการ ได้แก่ ๑. เรื่องเดิมหรือที่มา ที่ระบุถึงที่มาของเหตุแห่งการวินิจฉัย รายละเอียดของต้นเรื่องที่ เป็นประเด็น ให้ต้องวินิจฉัย ๒. ข้อเท็จจริง อันประกอบด้วยข้อเท็จจริงของการดำเนินการและข้อเท็จจริงของต้นเรื่อง รวมทั้งข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ๓. ข้อพิจารณาและข้อเสนอแนะ โดยพิจารณาตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับหลักการต่างๆ/แจ้งผลการพิจารณา	หนังสือหรือบันทึกแจ้งต้นเรื่อง หรือประกาศกำหนดแนวทาง	-	นิติกรผู้รับผิดชอบ

## บทที่ ๕ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

### ๕.๑ กฎหมาย ระเบียบ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- ๑) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐
- ๒) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘
- ๓) พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ (กรณีข้าราชการพลเรือนสามัญ)
- ๔) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๖
- ๕) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. ๒๕๔๘
- ๖) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- ๗) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำของส่วนราชการ พ.ศ. ๒๕๓๗ (กรณีลูกจ้างประจำ)
- ๘) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔
- ๙) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๑๐) ประกาศคณะกรรมการ ป.ป.ช. หลักเกณฑ์การรับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใด โดยธรรมจรรยาของเจ้าหน้าที่ของรัฐ พ.ศ. ๒๕๔๓
- ๑๑) ระเบียบสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ว่าด้วยประมวลจริยธรรมและการปฏิบัติงาน พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๑๒) หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๖ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่องหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำผิดวินัย

### ๕.๒ การจัดเก็บเอกสาร

ชื่อเอกสาร	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คู่มือเรื่องร้องเรียน การรับสินบน การป้องกัน ผลประโยชน์ทับซ้อน สมศ.	สำนักงาน	สำนักสนับสนุน การปฏิบัติงาน ภารกิจ อำนวยการ งานนิติการ	๑ ปี (ทบทวน)
	เว็บไซต์ <a href="http://www.onesga.or.th">www.onesga.or.th</a>	สำนักสนับสนุน การปฏิบัติงาน ภารกิจ อำนวยการ งานนิติการ	Available



### ๕.๓ ผู้มีสิทธิเข้าถึง

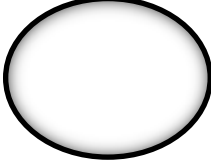

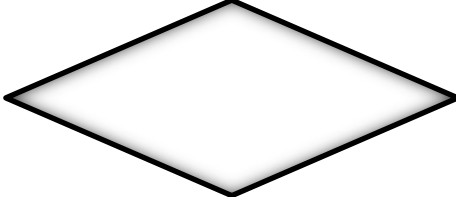

- ๑) ผู้บริหาร
- ๒) เจ้าหน้าที่สำนักงาน

### ๕.๔ ระบบการติดตามและประเมินผล

- ๑) ร้อยละของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ
- ๒) ระดับความสำเร็จของเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการติดตามผลการดำเนินงานในการแก้ไขปัญหา
- ๓) ระดับความสำเร็จของการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน

บทที่ ๖ ภาคผนวก

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการจัดทำ Work Flow

สัญลักษณ์	คำอธิบาย
	จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ
	กิจกรรมและการปฏิบัติงาน
	การตัดสินใจ เช่น การพิจารณาให้ความเห็น การอนุมัติ เป็นต้น
	แสดงถึงความเชื่อมโยงของกิจกรรม



คำสั่งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)  
ที่ ๑๑/๒๕๖๐  
เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของ สมศ.

ตามนโยบายสำคัญของรัฐบาลที่กำหนดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity Transparency Assessment) เพื่อยกระดับมาตรฐานความสุจริต และตระหนักถึงความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในทุกภาคส่วนของสังคม ประกอบกับมติที่ประชุมคณะทำงานจัดทำโครงการเสริมสร้างคุณธรรมและความโปร่งใสในการบริหารและปฏิบัติงานของ สมศ. เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าว นั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๕ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๓ จึงเห็นควรแต่งตั้งคณะทำงานด้านการร้องเรียนการปฏิบัติงาน และการให้บริการของ สมศ. โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

- |   |                      |
|---|----------------------|
| ๑. รองผู้อำนวยการที่กำกับดูแลสำนักสนับสนุนการปฏิบัติงาน | ประธานคณะทำงาน       |
| ๒. หัวหน้าภารกิจอำนาจการ                                | รองประธานคณะทำงาน    |
| ๓. หัวหน้างานนิติการ                                    | คณะทำงาน             |
| ๔. เจ้าหน้าที่นิติกร                                    | คณะทำงานและเลขานุการ |

โดยมีหน้าที่ พิจารณาเรื่องร้องเรียน ติดตามความคืบหน้า รายงานผล เผยแพร่การดำเนินงาน และอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ ตั้งแต่ วันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๐ เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

(นายนาวัน วิทยากรณ์)

รักษาการ ผู้อำนวยการ

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

(องค์การมหาชน)

web: n.w. bo 1787 octal@no Non-FPK Server Sign  
Signature Code : Qyfyk-DMAQ-AzADA-AVAB8



แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

ที่ สมศ.

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการ สมศ.

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียนเพื่อให้ สมศ. พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และข้าพเจ้ายินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและ  
ทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑) ..... จำนวน.....ชุด

๒) ..... จำนวน.....ชุด

๓) ..... จำนวน.....ชุด

๔) ..... จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน



แบบคำร้องเรียน (โทรศัพท์)

ที่ สมศ.

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรื่อง .....

เรียน ผู้อำนวยการ สมศ.

ข้าพเจ้า..... อายุ.....ปี อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่.....

ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....อาชีพ.....

ตำแหน่ง.....ถือบัตร.....เลขที่.....ออกโดย.....

วันออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....มีความประสงค์

ขอร้องเรียนเพื่อให้ สมศ. พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาใน

เรื่อง.....

โดยขออ้าง

.....

.....เป็นพยานหลักฐานประกอบ

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียนตามข้างต้นเป็นจริง และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

ลงชื่อ ..... เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

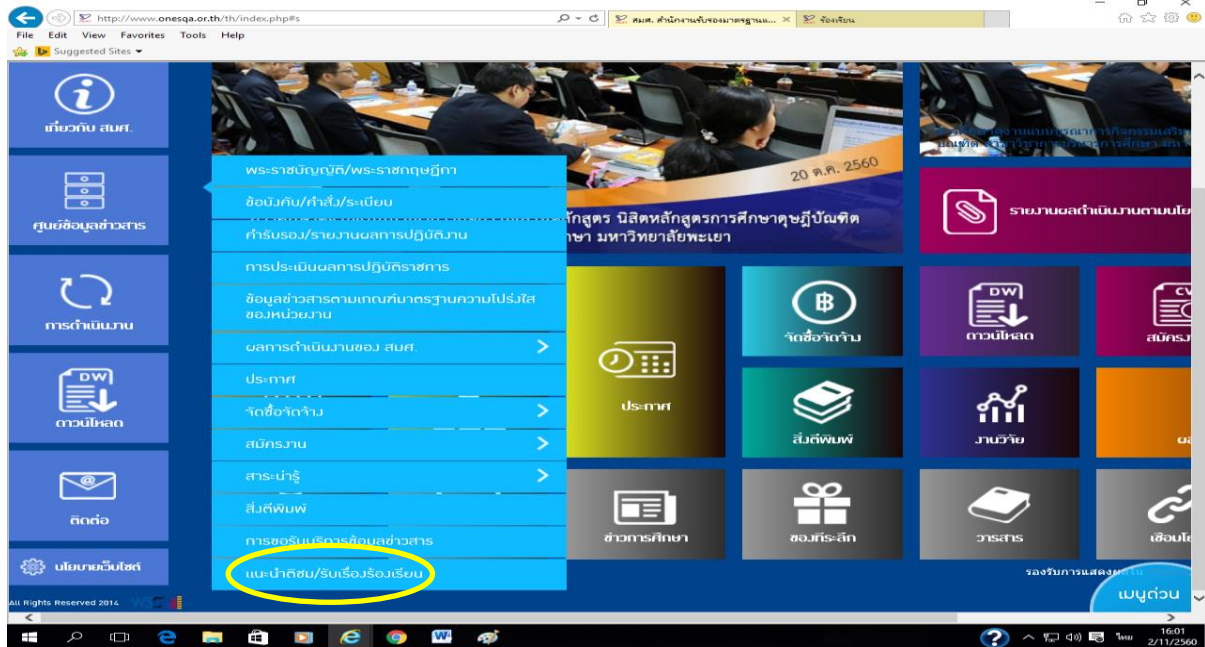
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

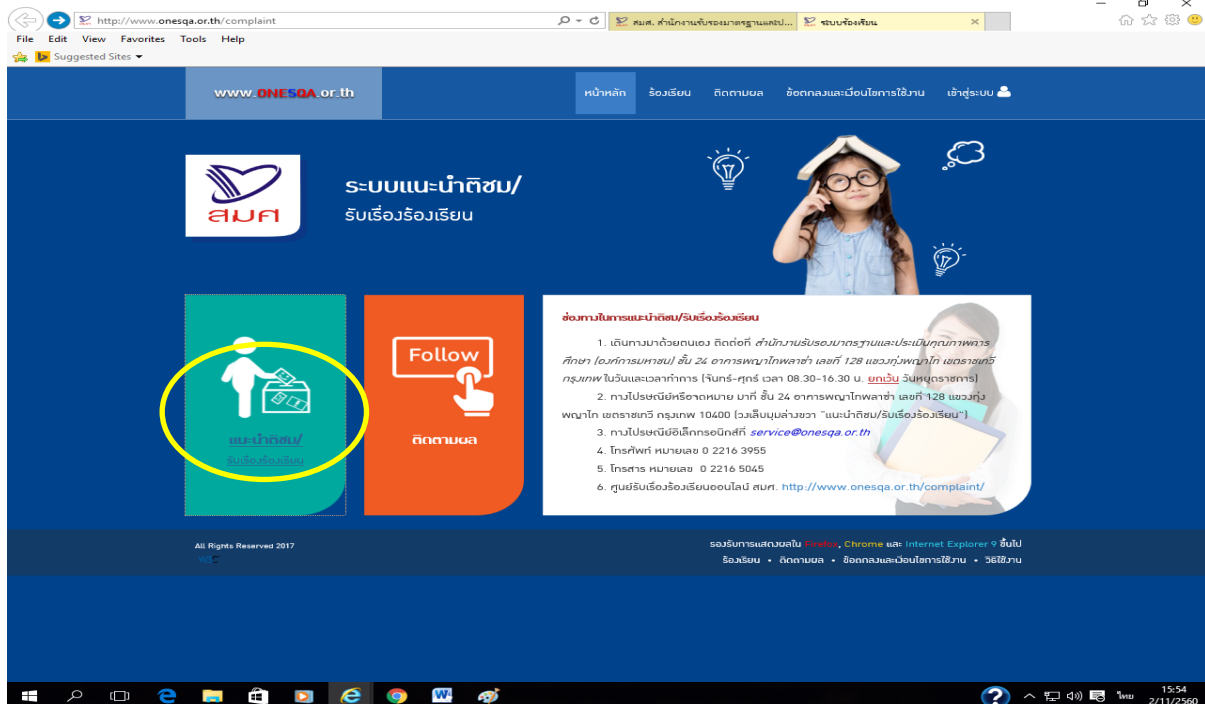
เวลา.....

## การร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

๑. เข้าไปที่ [www.onesqa.or.th](http://www.onesqa.or.th) จะพบกับหน้าเว็บไซต์สำนักงาน คลิกไปในช่องแนะนำ/รับเรื่องร้องเรียนตามรูปวงกลม



๒. เมื่อคลิกเข้ามาแล้วจะปรากฏรูปหน้าจอดังกล่าว (ด้านล่าง) ให้คลิกไปที่ช่องแนะนำ/รับเรื่องร้องเรียนตามรูปวงกลม



๓. เมื่อคลิกเข้ามาแล้วให้ใส่รายละเอียดข้อมูลทั้งหมดไปในช่อง

www.ONESQA.or.th

หน้าหลัก ร้องเรียน ติดตามผล ข้อตกลงและเงื่อนไขการใช้งาน เข้าสู่ระบบ

ระบบแนะนำติชม/  
ร้องเรียน

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ตำแหน่งชื่อ \*

ชื่อ \*

นามสกุล \*

เลขบัตรประชาชน \*

อาชีพ \*

เขต \*

จังหวัด \*

อำเภอ/เขต \*

ตำบล \*

รหัสไปรษณีย์ \*

เบอร์โทร(02) \*

โทรศัพท์ \*

มือถือ \*

รายละเอียดร้องเรียน

วันที่ 02/11/2560 เวลา 15:47 น.

ร้องเรียนถึง \*

ประเภทเรื่องร้องเรียน \*

หัวข้อเรื่องร้องเรียน \*

๔. ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้คลิกที่ปุ่มถัดไป ตามรูปวงกลม

รายละเอียดร้องเรียน

วันที่ 02/11/2560 เวลา 15:47 น.

ร้องเรียนถึง \*

ประเภทเรื่องร้องเรียน \*

หัวข้อเรื่องร้องเรียน \*

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน \*

สัมถัดอมการแก้ไข \*

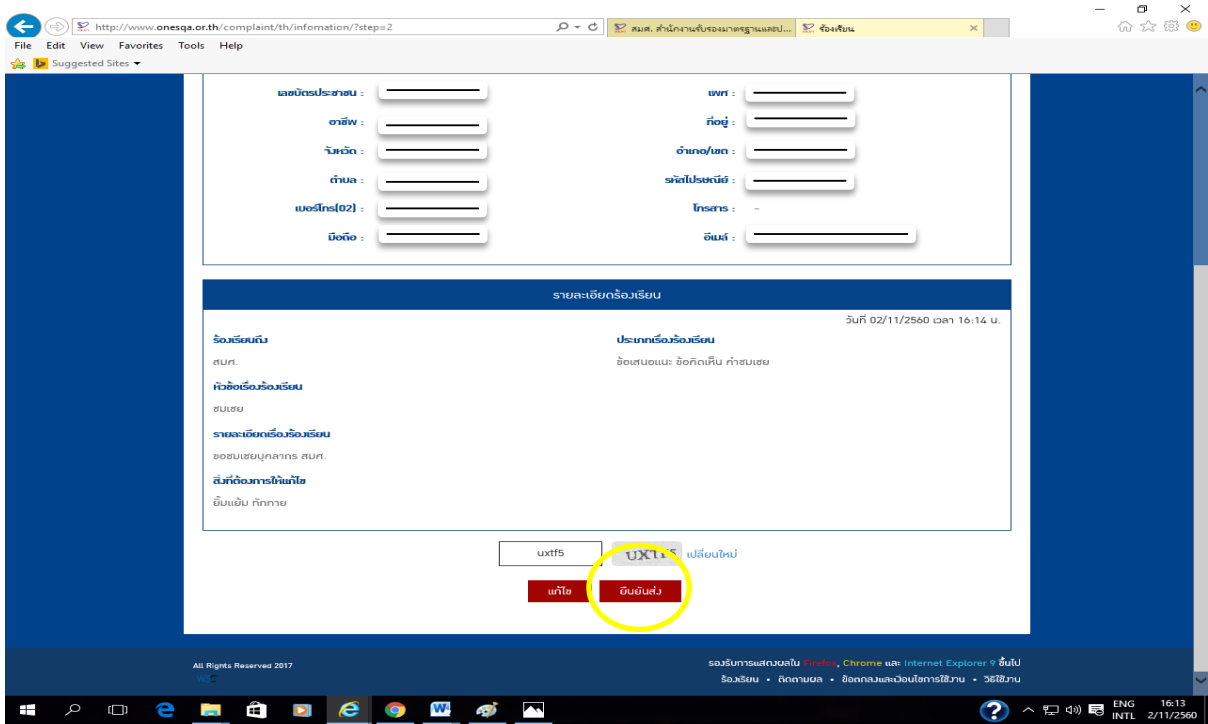
แนบไฟล์ประกอบ(ถ้ามี)

Browse...

Support (gif, png, jpg, pdf, zip, rar, doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx)

ถัดไป

๖. คลิกที่ปุ่ม ยืนยันการส่ง หลังจากนั้นทางระบบจะดำเนินการบันทึกข้อร้องเรียนไว้ในระบบสำนักงาน เพื่อดำเนินการพิจารณาหรือดำเนินการต่อไป ตามรูปวงกลม



**\*\*\*หมายเหตุ** หากกรอกข้อมูลไม่ครบ ระบบจะไม่ส่งข้อมูลหรือไม่รับข้อมูล





แบบฟอร์มรายงานการรับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดอันควรได้ตามกฎหมาย  
หรือโดยธรรมจรรยา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

(เขียนที่)  สมศ.  
 .....  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ข้าพเจ้า.....ตำแหน่ง.....สำนัก/ภารกิจ/งาน.....  
โทร.....ขอรายงานการรับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด ดังนี้

1. ของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด มีลักษณะดังนี้

- ได้รับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดจากบุคคลอื่นซึ่งมิใช่ญาติ โดยมีลักษณะเป็นการให้แก่ข้าพเจ้าโดยเฉพาะเจาะจง และมีมูลค่าเกินกว่า ๓,๐๐๐ บาท
- ได้รับของขวัญ ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีจำนวนเกินกว่าความเหมาะสมตามฐานานุรูป
- อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ผู้ให้ของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด

- หน่วยงานภาครัฐ
- หน่วยงานภาคเอกชน
- ประชาชน
- ญาติ
- อื่นๆ .....

3. เหตุผลในการรับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใด

- เทศกาลต่างๆ
  - วันขึ้นปีใหม่
  - สงกรานต์
  - ตรุษจีน
  - อื่นๆ .....

4. การดำเนินการเกี่ยวกับของขวัญหรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับ

- ยึดถือเป็นประโยชน์ส่วนบุคคล
- ส่งคืนแก่ผู้ให้
- ส่งมอบให้แก่สำนักงาน
- อื่นๆ .....

โอกาสสำคัญ

- เกษียณอายุราชการ
- การขอบคุณ
- การแสดงความยินดี
- การแสดงความเสียใจ
- การต้อนรับ
- การให้ความช่วยเหลือ
- อื่นๆ .....

5. ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ

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