



ประกาศสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม  
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ให้มีความเป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน หรือร้องทุกข์ (ศปท.) และเพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเจ้าหน้าที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พ.ศ. ๒๕๔๓ ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จึงยกเลิก ประกาศสำนักงานฯ ฉบับลงวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๒ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียนกรณีเกิดการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ และออกประกาศสำนักงานฯ ฉบับใหม่ ไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ บทนิยามในประกาศนี้

"สำนักงาน" หมายความว่า สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

"ผู้อำนวยการสำนักงาน" หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

"เจ้าหน้าที่" หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างทุกประเภทของสำนักงานรวมถึงผู้อำนวยการ สำนักงาน

"ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต" หมายถึง ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตและบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนหรือร้องทุกข์ (ศปท.)

"ทุจริต" หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

"ประพฤติมิชอบ" หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ หรือละเว้นการปฏิบัติการอย่างใด ในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ หรือคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษา การใช้จ่ายเงิน หรือทรัพย์สินของสำนักงานไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

"ข้อร้องเรียน" หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานและข้อกล่าวหาเจ้าหน้าที่ของสำนักงานที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อประชาชน ไม่มีคุณธรรม จริยธรรม ไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้งและไม่มีธรรมาภิบาลตามที่กฎหมาย ระเบียบ แบบแผนของทางราชการที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้

"การตอบสนอง" หมายถึง การส่งต่อให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามระเบียบ ข้อกฎหมาย พร้อมกับแจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบการรับเรื่องของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต ความคืบหน้าของการดำเนินการหรือผลการดำเนินการ ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) เพื่อติดต่อกับผู้ร้องเรียน จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

## ข้อ ๒ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียน

### ๒.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๒.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

- (๑) กระทำการทุจริตต่อหน้าที่
- (๒) กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่
- (๓) ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
- (๔) ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
- (๕) กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๒.๑.๒ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูล มีใช้ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดพยานหลักฐานแวดล้อมที่ชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลหรือพยานเอกสารที่สนับสนุนเรื่องที่ร้องเรียนนั้น

### ๒.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

- ๒.๒.๑ ชื่อและที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมลติดต่อกลับ
- ๒.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๒.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวน

๒.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๒.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี ที่ยื่นข้อร้องเรียน

๒.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๒.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีพยานหลักฐานหรือกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนมีพยานบุคคลที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

๒.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๒.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๒.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยานหลักฐาน หรือเอกสารที่เพียงพอให้รับฟังได้

๒.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๒.๒

๒.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๒.๕.๑ ส่งข้อร้องเรียน หรือร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต เลขที่ ๒๑ อาคารทีเอสที ทาวเวอร์ ชั้น G, ๑๗, ๑๘, ๒๓ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒.๕.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สำนักงานที่ [www.sme.go.th](http://www.sme.go.th)

๒.๕.๓ ร้องเรียนผ่านทางจดหมาย

๒.๕.๔ ร้องเรียนผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) [osmepcare@sme.go.th](mailto:osmepcare@sme.go.th)

๒.๕.๕ ร้องเรียนผ่านหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒-๒๙๘-๓๒๔๔

**ข้อ ๓ แนวปฏิบัติและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน**

๓.๑ ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้น และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบการรับเรื่องของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริต ภายในสองวันทำการ นับแต่วันที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตได้รับเรื่อง

ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตดำเนินการรวบรวมข้อเท็จจริง ข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน และพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องโดยตรงกับสำนักงานหรือไม่ หากเป็นเรื่องของหน่วยงานภายนอกให้สำนักงานส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้แก่หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง หากเป็นเรื่องของสำนักงานให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาส่งการต่อไป

ในกรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้ หากกรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณาได้ให้เสนอผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อพิจารณายุติเรื่อง

๓.๓ กรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายในสามสิบวัน แล้วรายงานผลการพิจารณาต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อรับทราบทันที และให้พิจารณาดำเนินการทางวินัยหรือทางอาญาโดยเร็วซึ่งจะต้องให้แล้วเสร็จภายในหนึ่งร้อยยี่สิบวัน ในระหว่างนี้ให้รายงานความคืบหน้า ในการดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อทราบเป็นระยะตามความเหมาะสม

๓.๔ ถ้าเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใด ๆ ให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตแนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไขให้ถูกต้องได้ หรือเป็นข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขข้อร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยการสำนักงานพิจารณาดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๓.๕ กรณีที่ผู้อำนวยการสำนักงาน เห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตแจ้งให้ฝ่ายกฎหมายดำเนินการตามคำสั่งนั้น

๓.๖ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับแต่งตั้ง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องร้องเรียนมีมูลความจริงหรือไม่เพียงใด โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมทั้งทำความเข้าใจเสนอผู้อำนวยการสำนักงานว่ามีการกระทำทุจริตและประพฤติมิชอบเกิดขึ้นหรือไม่ และเป็นการกระทำผิดวินัยหรือไม่ หากเป็นกรณีไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสำนักงานเพื่อให้ยุติเรื่อง

๓.๗ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ที่ถูกกล่าวหาสามารถพิสูจน์ข้อเท็จจริงได้อย่างเป็นธรรม

๓.๘ มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เป็นพยาน ให้กำหนดชั้นความลับ และคุ้มครองผู้เกี่ยวข้อง รวมถึงหน่วยงานที่พิจารณาเรื่องร้องเรียนนั้น ในกรณีที่ผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เป็นพยานอาจได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับการให้ข้อมูลนั้น

๓.๘.๑ ในเบื้องต้นให้ดำเนินการอย่างลับ และให้ปกปิดมิให้มีการเปิดเผยชื่อตัว ชื่อสกุล ที่อยู่ ภาพหรือข้อมูลอย่างอื่นที่สามารถระบุตัวตนผู้ร้องเรียนได้

๓.๘.๒ ให้ผู้อำนวยการสำนักงานใช้ดุลยพินิจสั่งการตามที่เห็นสมควรเพื่อคุ้มครองผู้ร้องเรียน ผู้ให้ข้อมูลและผู้เป็นพยาน อย่าให้ต้องรับภัยหรือความไม่ชอบธรรม เนื่องมาจากการร้องเรียน การให้ข้อมูลหรือการเป็นพยานนั้น

๓.๙ ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงรายงานผลการสอบสวนต่อผู้อำนวยการสำนักงาน ภายในสามสิบวันนับตั้งแต่วันที่มิคำสั่งแต่งตั้ง หากมีเหตุผลความจำเป็นที่มีอาจหลีกเลี่ยงได้คณะกรรมการฯ อาจเสนอขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการสำนักงาน โดยเสนอขอขยายระยะเวลาได้ครั้งละไม่เกิน สามสิบวัน

๓.๑๐ เมื่อผู้อำนวยการสำนักงาน ได้รับรายงานการสอบสวนข้อเท็จจริง ตามข้อ ๓.๙ และพิจารณาสั่งการประการใด ให้ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านทุจริตแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลาสิบห้าวัน นับแต่วันที่ทราบข้อสั่งการนั้น เว้นแต่เป็นกรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สมารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๓.๑๑ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสำนักงาน ให้ดำเนินการ ดังนี้

๓.๑๑.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้น ๆ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๓.๑๑.๒ ส่งเรื่องร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบ ถือเป็น การสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๖

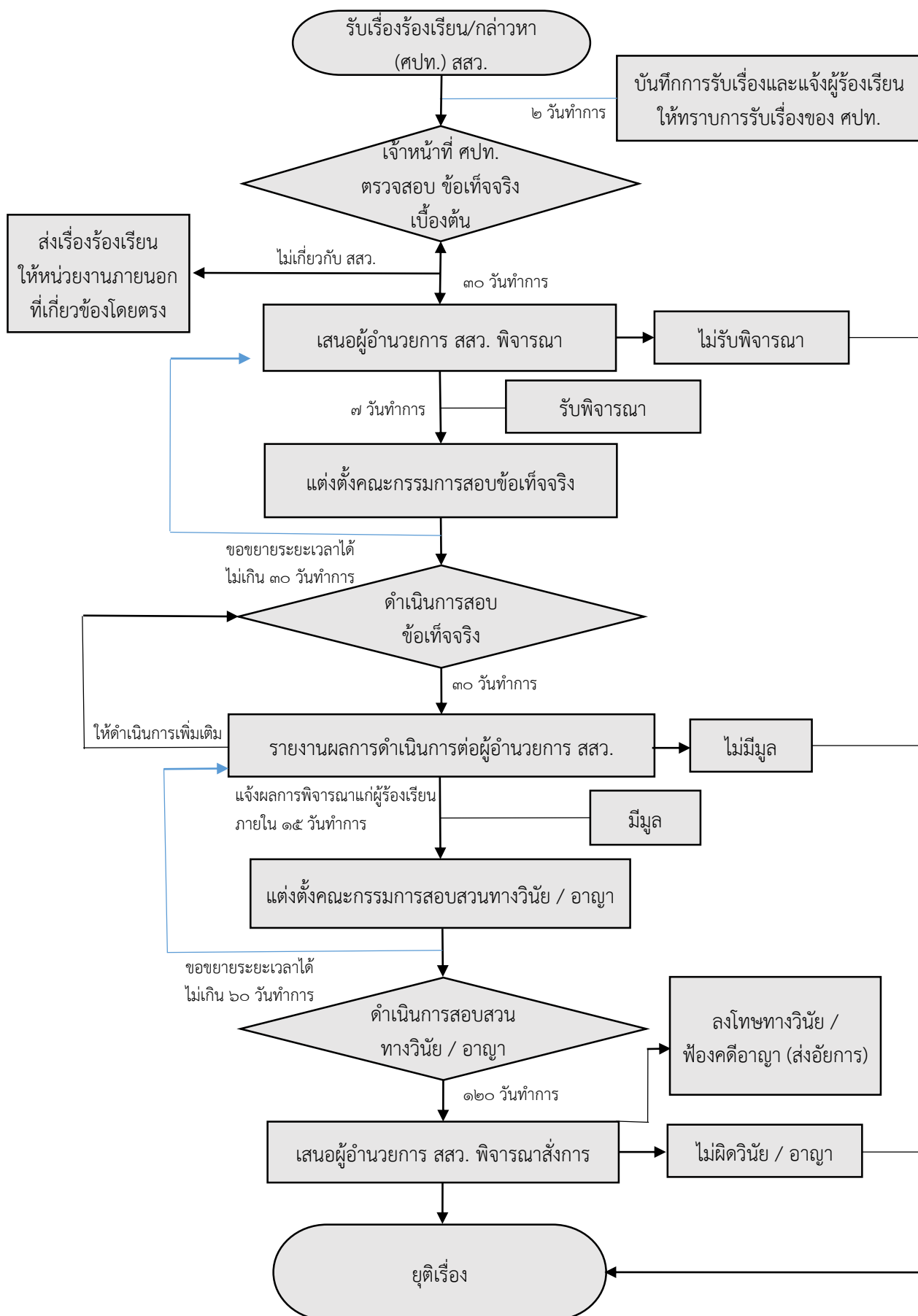


(นายวีระพงศ์ มาลัย)

ผู้อำนวยการ

สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

## กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของ สสว.





คำขอร้องเรียน

เรื่อง “การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ของสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม”

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

ชื่อ - สกุล ผู้ร้องเรียน ..... อายุ ..... ปี

หมายเลขโทรศัพท์ ..... ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) .....

ที่อยู่ติดต่อได้ .....

ชื่อ - สกุล ผู้ถูกร้องเรียน ..... สังกัด .....

ตำแหน่ง/ระดับ หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกกล่าวหาได้ .....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียนหรือพฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ .....

ชื่อโครงการที่ต้องการร้องเรียน .....

เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง/สนับสนุน (ถ้ามี) .....

พยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี) .....

ความเดือดร้อน/เสียหายที่ได้รับ .....

จึงขอให้สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมดำเนินการ .....

ลงชื่อ ..... ผู้ร้องเรียน

(.....)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

### คำแนะนำการทำหนังสือร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพ และมีรายละเอียดการร้องเรียน ดังนี้
  - ๑.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้ร้องเรียน
  - ๑.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง สังกัดของผู้ถูกร้องเรียน หรือข้อมูลที่สามารถบ่งชี้และสืบทราบตัวผู้ถูกร้องเรียนได้
  - ๑.๓ บรรยายการกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน โดยระบุข้อมูล ดังนี้
    - ๑) การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน
    - ๒) มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำเหตุนั้นอย่างไร
    - ๓) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)
๒. ลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแจ้งที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ / ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้ร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมสามารถติดต่อกับผู้ร้องเรียนได้