

แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน  
ที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่  
ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง



สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

สำนักนโยบายและแผน  
ฉบับปรับปรุง เดือน มีนาคม ๒๕๖๗

## คำนำ

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.) ได้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ยื่นผ่านเว็บไซต์ ทำเป็นหนังสือลงทะเบียน ยื่นด้วยตนเอง หรือใส่ลงในกล่องรับเรื่องร้องเรียนของ สกนช. ทั้งนี้เพื่อให้การรับเรื่องร้องเรียน และการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วย ความเรียบร้อย รวมทั้งเพื่อให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน และผู้ถูกร้องเรียน ได้รับความคุ้มครองอันจะทำให้การปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องการร้องเรียนมี ประสิทธิภาพและประสิทธิผล สกนช. จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม เพื่อแจกแจงรายละเอียดและขั้นตอนในการปฏิบัติไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนและประพฤติมิชอบ สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนด้วย ความเป็นธรรม

ผู้จัดทำ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าแนวทางการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดการเรื่องร้องเรียนของเจ้าหน้าที่ ผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชนผู้สนใจเป็นอย่างมาก หากมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับแนวทางฉบับนี้ ผู้จัดทำ ยินดีรับฟังทุกข้อเสนอแนะ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานต่อไป

สำนักนโยบายและแผน  
สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง  
ผู้จัดทำ  
ปรับปรุง : มีนาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. รายละเอียดของข้อมูลและผู้ร้องควรรู้	๑
๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๑
๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕
๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ	๖
๕. ระยะเวลาการดำเนินการ	๖

## (๑) ชื่องาน : แนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต และประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง

### ๑. รายละเอียดของข้อมูลจากผู้ร้องควรรู้

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแนวทางการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤตินิยมของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง ดังนี้

๑.๑ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการ รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน

๑.๒ เพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอกหรือผู้ใช้บริการ ให้สามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์จาก กระบวนการที่มีอยู่

๑.๓ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับ ติดตาม การดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนและวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

ทั้งนี้ ผู้ร้องจะต้องระบุรายละเอียด ชื่อ-สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริต และประพฤตินิยมในการดำเนินการร้องเรียนแต่ละครั้ง

## (๒) วิธีการขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### ๒. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิยม

#### ๒.๑ ช่องทางการยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๑.๑ ทำเป็นหนังสือลงทะเบียนหรือยื่นด้วยตนเองที่ สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยีคอมเพล็กซ์ อาคาร B ชั้น ๑๑ ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

๒.๑.๒ ยื่นผ่านเว็บไซต์ที่ [www.offo.or.th](http://www.offo.or.th)

๒.๑.๓ ทำเป็นหนังสือ/เอกสารใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๑๑ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐

## ๒.๒ บุคคลที่สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียน

บุคคลใดที่ทราบเรื่องร้องเรียนหรือสงสัยโดยสุจริต ไม่ว่าจะตนเองจะได้รับความเสียหายหรือไม่ก็ตาม ในกรณีพบว่า กรรมการ เจ้าหน้าที่ หรือบุคคลใด ๆ ที่กระทำการแทน สกนช. กระทำการทุจริต หรือฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ/ข้อบังคับ หรือฝ่าฝืนจริยธรรมของ สกนช. สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนได้ โดย สกนช. ส่งเสริมให้ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนเปิดเผยตัวตน และ/หรือ ให้ข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนมากพอเกี่ยวกับการ ประพฤติผิดของผู้ถูกร้องเรียน รวมถึงควรแจ้งข้อมูลในการติดต่อเพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารกับ สกนช. ด้วย

## ๒.๓ ลักษณะเรื่องร้องเรียน

๒.๓.๑ เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เป็นเรื่องที่พบเห็นว่ามีบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีพฤติกรรมที่แสดงให้เห็นว่ามีการทุจริตและ/หรือประพฤติมิชอบในการปฏิบัติงาน และต้องมีเอกสารหรือหลักฐานยืนยันเพียงพอที่จะ ตรวจสอบได้ว่าการกระทำอย่างนั้นจริง มิใช่เป็นการกล่าวหาโดยไม่มีพยานหลักฐาน

๒.๓.๒ เรื่องทั่วไป เป็นเรื่องที่ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือถูกกลั่นแกล้งให้ไม่ได้รับความสะดวกในการ ดำเนินการ ซึ่งต้องไม่เป็นเรื่องที่มีการเสริมแต่งจากความเป็นจริงที่เกิดขึ้นโดยความรู้สึกส่วนตัว หรือ เป็น การกลั่นแกล้ง ใส่ร้ายบุคคลอื่นให้ได้รับความเสียหายเพื่อประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่ง

๒.๓.๓ เรื่องจัดซื้อจัดจ้าง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างทุกกระบวนการ

## ๒.๔ การเขียนเรื่องร้องเรียน

การเขียนเรื่องร้องเรียนต้องใช้ถ้อยคำสุภาพ ไม่หยาบคาย และอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๔.๑ ชื่อ นามสกุลจริง ที่อยู่ปัจจุบันของผู้ร้องเรียน หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล (ถ้ามี) สำหรับการติดต่อ และการแจ้งผล

๒.๔.๒ เรื่องร้องเรียนต้องระบุชื่อ นามสกุล ของผู้ถูกร้องเรียนว่ามีพฤติกรรมเช่นใดอย่างชัดเจน ช่วงเวลาการกระทำผิด พฤติการณ์การทุจริตและประพฤติมิชอบในการดำเนินการร้องเรียนแต่ละครั้ง และระบุว่าต้องการให้ดำเนินการอย่างไร เช่น ขอให้วินิจฉัยการกระทำของ และ/หรือ ให้ดำเนินการตามกระบวนการลงโทษทางวินัยต่อไป

๒.๔.๓ การร้องเรียนเป็นหนังสือร้องเรียนต้องลงลายมือชื่อด้วยตนเองไม่สามารถมอบหมายให้ผู้อื่นยื่นร้องเรียนได้

## ๒.๕ การยื่นเรื่องร้องเรียน

๒.๕.๑ กรณีส่งไปรษณีย์ (เป็นเอกสารกระดาษ)

- ควรลงทะเบียนเพื่อเป็นหลักฐานการติดตามเรื่อง การจำหน่ายซองให้เขียนด้วยว่า “เรื่องร้องเรียน”

- การจำหน่ายซองให้เรียน “ผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง เลขที่ ๕๕๕/๒ ศูนย์เอนเนอร์ยี คอมเพล็กซ์ อาคารบี ชั้น ๑๑ ถนนวิภาวดีรังสิต เขตจตุจักร กรุงเทพฯ ๑๐๙๐๐”

### ๒.๕.๒ กรณีส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

- ควรระบุหัวเรื่องว่า “เรื่องร้องเรียน”
- จัดส่งไปที่อีเมล saraban@offo.or.th

### ๒.๕.๓ กรณียื่นเรื่องด้วยตนเอง

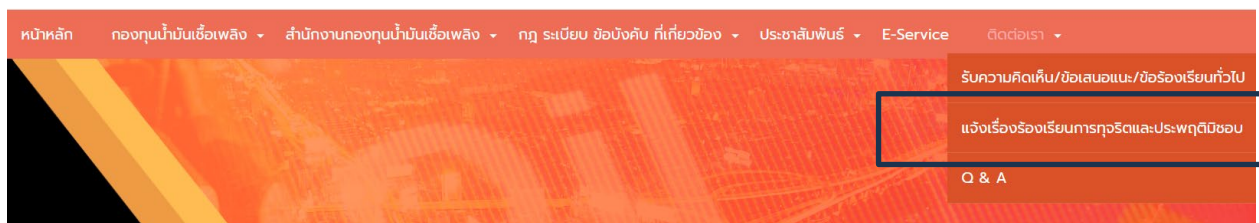
- ทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง หรือ
- ทำเป็นหนังสือปิดผนึก และระบุว่าเป็น “เรื่องร้องเรียน” ใส่ในกล่องรับเรื่องร้องเรียน



### ๒.๕.๔ กรณียื่นผ่านเว็บไซต์

- ส่งข้อความใน [www.offo.or.th](http://www.offo.or.th) ในช่องหน้าต่าง ติดต่อเรา -> “เมนู-รับความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียน” และกรณีเป็นเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ “เมนู-แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ”

 สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.)  
Oil Fuel Fund Office (OFFO)



offo.or.th/th/form/contact

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.)  
Oil Fuel Fund Office (OFFO)

หน้าหลัก กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์ E-Service ติดต่อเรา

## รับความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน

หน้าแรก

ชื่อ - นามสกุล

ที่อยู่ีเมลของคุณ

หัวเรื่อง

Message

offo.or.th/th/form/report-fraud

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง (สกนช.)  
Oil Fuel Fund Office (OFFO)

หน้าหลัก กองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ประชาสัมพันธ์ E-Service ติดต่อเรา

## แจ้งข้อมูลเบาะแสการทุจริต

หน้าแรก

ผู้ส่ง

e-mail address

ชื่อกล่าวหา

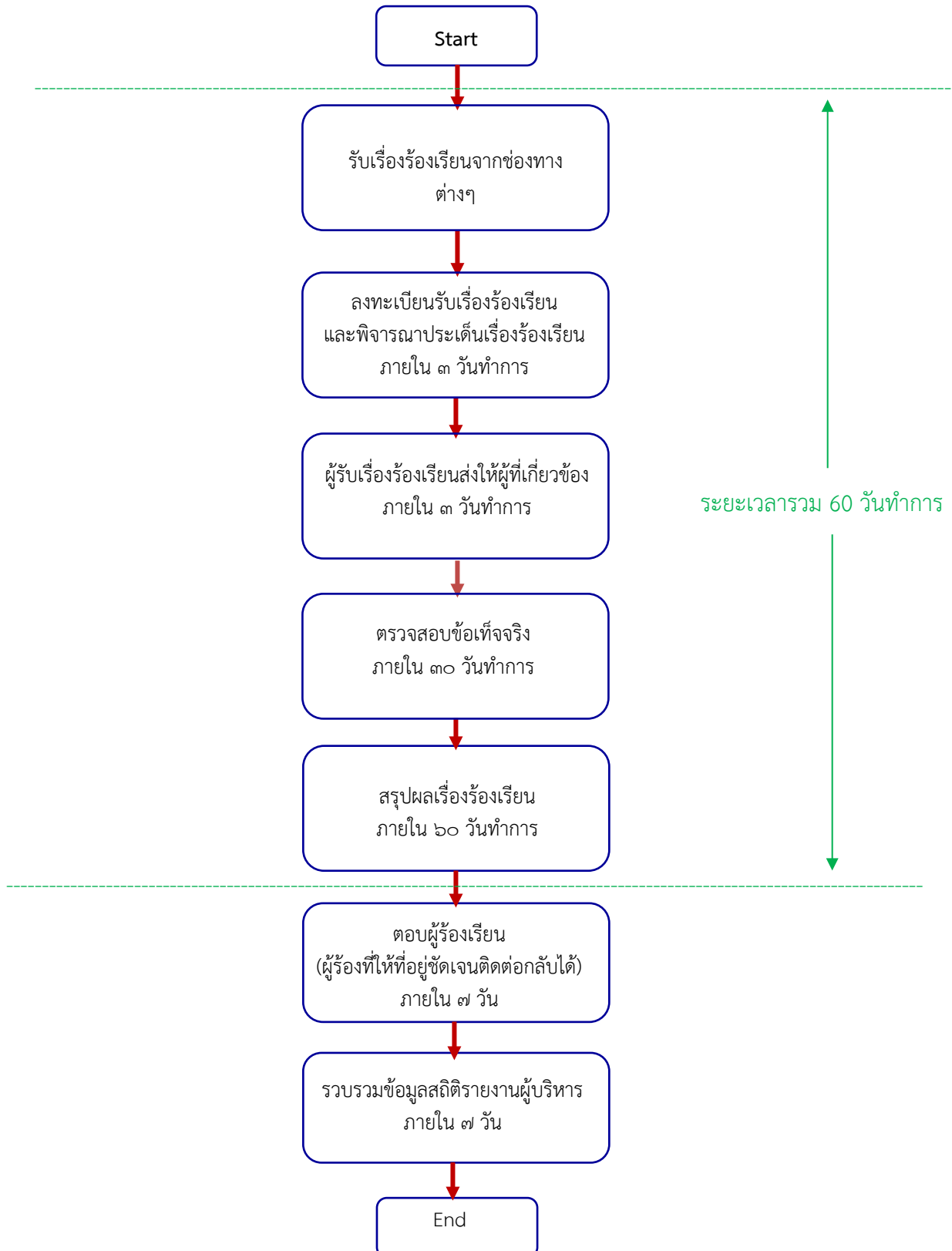
รายละเอียดพฤติกรรมตามชื่อกล่าวหา

ตัวอย่าง ภาพแสดงหน้าต่างที่ใช้สำหรับการส่งข้อความร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ [www.offo.or.th](http://www.offo.or.th)

### (๓) ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

#### ๓. ขั้นตอนหรือวิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

สภ. ได้กำหนดขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยมีลำดับขั้นตอน  
ดังนี้





## ๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

สำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง  
สำนักนโยบายและแผน กลุ่มงานยุทธศาสตร์และแผนองค์กร  
โทร ๐ ๒๗๙๔ ๖๐๗๓ และ ๐ ๒๗๙๔ ๖๐๖๓

## ๕. ระยะเวลาการดำเนินการ

### ๕.๑ ระยะเวลาการดำเนินการ

๕.๑.๑ ผู้รับเรื่องร้องเรียนได้แก่ กรรมการคนหนึ่งคนใดในคณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน และ จะต้องส่งเรื่องร้องเรียนให้คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน ภายใน ๓ วันทำการ

๕.๑.๒ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน จะต้องพิจารณาและสรุปผลเรื่องร้องเรียนภายใน ๖๐ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

### ๕.๒ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

๕.๒.๑ กรณีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทำเป็นหนังสือ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งเป็นหนังสือ ให้ผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนทราบ

๕.๒.๒ กรณียื่นผ่านเว็บไซต์ คณะกรรมการวินิจฉัยเรื่องร้องเรียนจะแจ้งผ่านอีเมล หรือเป็นหนังสือ ก็ได้

๕.๒.๓ ผู้ร้องเรียนสามารถสอบถามความคืบหน้าเป็นหนังสือหรือผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิงก็ได้

๕.๒.๔ คำวินิจฉัยจะแจ้งว่าเป็นการกระทำผิดตามที่ผู้ร้องเรียนกล่าวหาหรือไม่เท่านั้น จะไม่รวมถึงผลการพิจารณาตามกระบวนการลงโทษทางวินัย

## (๔) กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

เป็นไปตามพระราชบัญญัติกองทุนน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ. ๒๕๖๒

---



QR Code สำหรับร้องเรียนเรื่องทั่วไปและจัดซื้อจัดจ้าง



QR Code สำหรับร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ