



นโยบายการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤตินิชอบและ แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนต่อสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกลไกในการกำกับมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (สคพ.) ในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล
2. เพื่อส่งเสริมมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสอดคล้องกับแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิชอบ
3. เพื่อให้ สคพ. มีนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ มาตรการคุ้มครอง และการจัดการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดด้านการทุจริตและประพฤตินิชอบ และการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมคำอธิบาย เพื่ออ้างอิงในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบให้การดำเนินการถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน
4. เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและบุคคลภายนอกที่พบเห็นความผิดปกติแจ้งเบาะแสมายัง สคพ. และเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนการทุจริต ประพฤตินิชอบอย่างชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม และมีประสิทธิผลตามหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี

ขอบเขต

1. นโยบายนี้ให้ถือปฏิบัติกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนเป็นการทั่วไป ซึ่งรวมถึงการการกระทำทุจริต และประพฤตินิชอบ ในกรณีที่ถูกผู้แจ้งเบาะแส/หรือผู้ร้องเรียน เป็นพนักงาน และผู้อำนวยการของ สคพ.
2. ในกรณีที่มีกฎหมาย หรือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดกระบวนการในการรับเรื่อง และดำเนินการหรือจัดการกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นการเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียนได้ตามนโยบายนี้ และยังสามารถดำเนินการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการกระทำผิดของพนักงาน และผู้อำนวยการ สคพ. ได้ตามวิธีการที่กฎหมายเฉพาะนั้นได้กำหนดไว้อีกทางหนึ่ง
3. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนภายใต้นโยบายนี้ให้ถือปฏิบัติกับผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนทุกกรณี

นิยาม

“การแจ้งเบาะแส” หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการกระทำผิด หรือการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือการกระทำซึ่งเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยของสังคม นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการให้ข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์ในทางสาธารณะ

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของสถาบัน หรือการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้แก่สถาบันโดยมีภาระหน้าที่อันชอบด้วยกฎหมาย ได้แจ้งหรือสื่อสารถึงสถาบันโดยวิธีการและช่องทางตามที่สถาบันกำหนดโดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาเพื่อเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของสถาบัน หรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติโดยมิชอบ ทั้งนี้ ไม่ว่าการกล่าวหาจะระบุชื่อบุคคลผู้ประพฤติมิชอบหรือไม่ก็ตาม

“สคฟ.” หมายถึง สถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“พนักงาน” หมายถึง พนักงานสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“ผู้อำนวยการ” หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง” หมายถึง คณะบุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบค้นหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือร้องเรียน รวมทั้งทำความเข้าใจเบื้องต้นว่า การแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนนั้นมีมูลเหตุจากสิ่งใด สถาบันต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือไม่ หรือมีผู้ใดต้องรับผิดชอบต่อหรือไม่ นอกจากนี้ หากมีเหตุการณ์อันเป็นการประพฤติมิชอบ ให้เสนอความเห็นด้วยว่า จะต้องมีการพิจารณาความรับผิดชอบหรือโทษหรือไม่อย่างไร

1. หลักการ

เพื่อให้ สคฟ. มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นสายหลักขัณอักษรในการดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และข้อร้องเรียนที่มีต่อ สคฟ. โดยมีหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของสคฟ. ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น โดยผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครองและ สคฟ. จะเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับ และดำเนินการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

2. วิธีการและช่องทางการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

2.1 การแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และการร้องเรียน

2.1.1 ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน

(1) กรณีระบุตัวตน โดยผู้แจ้งประสงค์จะแจ้งข้อมูลการติดต่อ ให้ระบุชื่อ ที่อยู่ รวมถึงข้อมูลการติดต่อของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ให้ชัดเจน ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

(2) กรณีไม่ระบุตัวตน ไม่ปรากฏชื่อผู้แจ้ง/ผู้ร้องเรียน (บัตรสนเท่ห์)
สคผ. จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นนอนเท่านั้น

2.1.2 ระบุข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

2.1.3 ระบุชื่อผู้ถูกแจ้งเบาะแส/ผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งมีเบาะแสว่า กระทำความผิดหรือมีพฤติกรรมอันควรสงสัย พร้อมระบุพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของ สคผ.

2.1.4 ระบุพยานที่เกี่ยวข้อง ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล (หากมี) หรือข้อมูลประกอบอื่นใด

2.2 ช่องทางและวิธีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

2.2.1 กรณีเป็นการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากพนักงาน ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องด้วยตนเองถึงผู้อำนวยการ โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

(1) เว็บไซต์ของ สคผ. : www.dpa.or.th (แล้ว Click แจ้งเบาะแส/ร้องเรียนในกรณีการกระทำผิดเรื่องทุจริตหรือการประพฤติมิชอบ) จะนำส่งข้อมูลถึงผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน ผ่าน email: Whistleblow@dpa.or.th)

(2) ทางไปรษณีย์ ถึงผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (ผ่าน ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน) ส่งที่ สถาบันคุ้มครองเงินฝาก เลขที่ 349 อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้น 25-27 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(3) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน (Somyotm@dpa.or.th) สำเนาถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (Mahatana@dpa.or.th)

(4) ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300 ต่อ ฝ่ายตรวจสอบภายใน

2.2.2 กรณีเป็นการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากผู้อำนวยการ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องด้วยตนเองถึงประธานกรรมการ หรือในช่องทาง ดังนี้

(1) เว็บไซต์ของสถาบัน : www.dpa.or.th

(2) ทางไปรษณีย์ ถึงประธานกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

ส่งที่ สถาบันคุ้มครองเงินฝาก เลขที่ 349 อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนส คอมเพล็กซ์ ชั้น 25-27 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

(3) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก Pornchai@dpa.or.th

(4) ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300 ต่อ ฝ่ายตรวจสอบภายใน

3. การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

3.1 การรับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

เมื่อมีผู้แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนต่อ สคฟ. ให้ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ผอฝ.ผตน.) พิจารณาเบื้องต้นว่า กรณีที่ได้รับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนนั้น มีข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน หรือมีมูลเพียงพอที่จะรับพิจารณาตามข้อกำหนด และเงื่อนไขภายใต้นโยบายนี้หรือไม่ หากเข้าข่ายในการรับไว้พิจารณา ให้เสนอต่อผู้อำนวยการต่อไป

เมื่อได้รับเรื่องจาก ผอฝ. ผตน. แล้ว หากผู้อำนวยการเห็นว่า ยังมีข้อสงสัยในเบาะแสหรือพยานหลักฐานที่ได้รับแจ้ง หรือยังไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพียงพอในการตัดสินใจ ผู้อำนวยการอาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อช่วยเหลือในการพิจารณาและทำความเข้าใจ หรืออาจพิจารณาสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใดตามสมควร เช่น ไม่รับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน หรือขอให้ผู้แจ้งเบาะแส/หรือผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนด) หรือสั่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูลที่ได้รับแจ้งในทันที หรือกรณีที่เห็นว่าข้อเท็จจริงนั้นชัดเจนเพียงพอ ผู้อำนวยการจะพิจารณาตัดสินใจตามเบาะแส/ข้อร้องเรียนนั้นเลยก็ได้ ให้ สคฟ. (โดย ผตน.) แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนด้วย

3.2 การรายงาน การติดตามผล และการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนไม่ว่าช่องทางใด ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ผตน.) เป็นผู้บริหารจัดการเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน โดยประสานงานกับฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าและรายงานผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาสเสนอผู้อำนวยการ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการสถาบันเพื่อทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และแจ้งการดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียนทราบด้วย

3.3 การพิจารณา แยกการพิจารณาตามกระบวนการ Flowchart ดังนี้

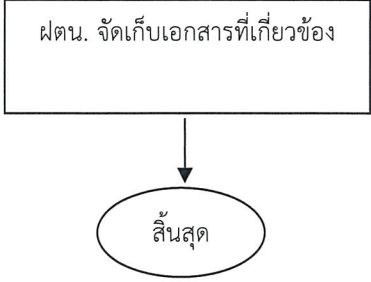
3.3.1 การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของพนักงาน

3.3.2 การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของผู้บริหาร

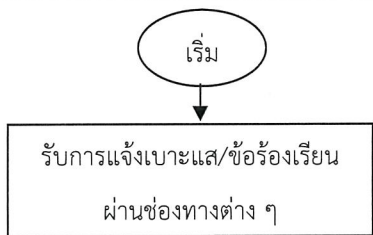
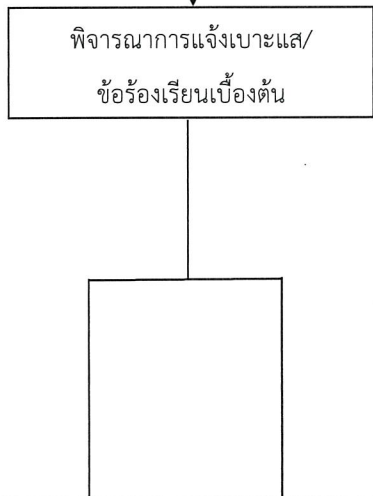
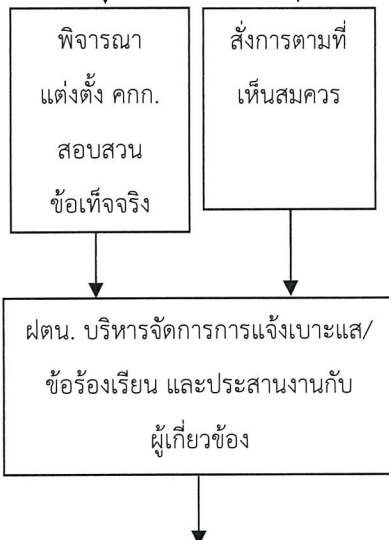
(1) Flowchart การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของพนักงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1	<pre> graph TD Start([เริ่ม]) --> Receive[รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ] </pre>	2 วัน ทำการ	ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ยื่นเบาะแส/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสถาบัน ถึง ผอ. (ผ่าน ผอ.ผ.ผด.น.)	ผู้แจ้งเบาะแส /ผู้ร้องเรียน	ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน Website E-mail Walk-In ฯลฯ
2	<pre> graph TD Investigate[พิจารณาการแจ้งเบาะแส/ ข้อร้องเรียนเบื้องต้น] --> Split(()) Split --> Left[] Split --> Right[] </pre>		- ผอ.ผ.ผด.น. พิจารณาเรื่องที่ ได้รับแจ้งเบื้องต้น หากเห็นว่า มีมูล ให้เสนอ ผอ. เพื่อพิจารณาต่อไป	ผด.น./ผอ.	เอกสาร รายละเอียด ที่เกี่ยวข้อง
3	<pre> graph TD Left[] --> Investigate2[พิจารณา แต่งตั้ง กก. สอบสวน ข้อเท็จจริง] Right[] --> Order[สั่งการตามที่ เห็นสมควร] Investigate2 --> Manage[ผด.น. บริหารจัดการการแจ้งเบาะแส/ ข้อร้องเรียน และประสานงานกับ ผู้เกี่ยวข้อง] Order --> Manage Manage --> End([]) </pre>	3 วัน ทำการ	- ผอ. อาจพิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริง ในกรณียังมี ข้อสงสัย หรือต้องการ รายละเอียดเพิ่มเติม/ หรือ - ผอ. อาจสั่งการตาม ที่เห็นสมควร หรือสั่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูล ที่ได้รับแจ้งในทันที หาก ข้อเท็จจริงเพียงพอ - ให้ ผด.น. เป็นผู้บริหาร จัดการการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนโดยรับคำสั่งการของ ผอ. เพื่อประสาน งานกับฝ่ายงาน/บุคคลที่ได้รับ แต่งตั้งเป็น เลขาฯ กก. สอบสวน ข้อเท็จจริงและผู้เกี่ยวข้อง	ผอ./ผด.น.	คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวน ข้อเท็จจริง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
4	ให้ดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริง และจัดทำ รายงานผลการสอบสวน ข้อเท็จจริง ↓	15 วัน ทำการ	คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงพิจารณา ดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริง จัดทำรายงาน สรุปผลการสอบสวน เสนอ ผอ. (หากคณะกรรมการ พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีกฎหมายหรือ กฎระเบียบเฉพาะ ให้แจ้ง ผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการให้ ผู้เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการ ต่อไป) ทั้งนี้ หากครบ กำหนด คณะกรรมการยัง พิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้ ผตน. แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ ผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ	คกก. สอบสวน ข้อเท็จจริง	รายงาน สรุปผลการ สอบสวน
5	พิจารณาผลการ สอบสวนและสั่งการ ↓	5 วัน ทำการ	ผอ. พิจารณาผลการ สอบสวนข้อเท็จจริง และ พิจารณาสั่งการ	ผอ./ผตน.	- รายงานผล การสอบสวน - ความเห็น ผอ.
6	ดำเนินการตามแนวทาง ที่ ผอ. เห็นชอบ ↓	7 วัน ทำการ	ผตน. แจ้งผลการสั่งการ ต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการตามแนวทาง ที่ ผอ. เห็นชอบ	ผตน./ ฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผล การดำเนินการ
7	ผตน. แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ ผู้ร้องเรียนทราบ ↓	2 วัน ทำการ	- ผตน. แจ้งผลต่อ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ทราบ - ผตน.แจ้งฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้องทราบ - ผตน. รายงานผลการ ดำเนินการให้ ผอ. ทราบ	ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง	Email หนังสือ แจ้งผล การสอบสวน ตามช่องทางที่ ที่ได้รับการ แจ้งเบาะแส/ ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
8	 <pre> graph TD A[ผตน. จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง] --> B([สิ้นสุด]) </pre>		ผตน. รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ผตน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอ ผอ. คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คณะกรรมการสถาบัน เพื่อทราบปีละครั้ง	ผตน.	
	รวมเวลาดำเนินการโดยประมาณ	34 วันทำการ			

(2) Flowchart การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของผู้อำนวยความสะดวก

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วัน ทำการ	ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนยื่นเบาะแส/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสถาบัน	ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน	ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน Website E-mail Walk-In ฯลฯ
2			ประธานคณะกรรมการสถาบันพิจารณาเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนเบื้องต้น หากเห็นว่าไม่มีมูล อาจสั่งการ ผตบ. เพื่อนำเสนอเรื่องเข้า กกก. - ผตบ. นำเสนอการพิจารณาเบื้องต้นต่อคณะกรรมการสถาบัน (กกก.) พิจารณา	ประธานคณะกรรมการสถาบันฯ/ ผตบ.	เอกสารรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
3			- กกก. อาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง/สั่งการตามที่เห็นสมควร - ให้ ผตบ. เป็นผู้บริหารจัดการการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน โดยรับคำสั่งการของ กกก. เพื่อประสานงานกับฝ่ายงาน/บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเลขาฯ กกก. สอบสวนข้อเท็จจริงและผู้เกี่ยวข้อง	กกก./ผตบ.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
4	ให้ดำเนินการ สอบสวนข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานผล การสอบสวน ข้อเท็จจริง	15 วัน ทำการ	คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงพิจารณา ดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริง จัดทำรายงาน สรุปผลการสอบสวน เสนอ ประธาน กกก. (หากคณะกรรมการ พิจารณาแล้วมีความเห็นว่า เป็นเรื่องที่มีกฎหมายหรือ กฎระเบียบเฉพาะ ให้แจ้ง ประธาน กกก. เพื่อพิจารณา สั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องร่วม ดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หาก ครบกำหนด คณะกรรมการ ยังพิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้ ผตน. แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ ผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ	กกก. สอบสวน ข้อเท็จจริง	รายงาน สรุปผลการ สอบสวน
5	พิจารณาผล การสอบสวน และสั่งการ	5 วัน ทำการ	กกก. พิจารณาผลการ สอบสวนข้อเท็จจริง และ พิจารณาสั่งการ	กกก./ผตน.	- รายงานผล การสอบสวน - ความเห็น กกก. สถาบัน
6	ดำเนินการตามแนวทาง ที่ กกก. สถาบัน เห็นชอบ	7 วัน ทำการ	ผตน. แจ้งผลการสั่งการ ต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อ ดำเนินการตามแนวทางที่ กกก. เห็นชอบ	ผตน./ ฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผล การดำเนินการ
7	ผตน.แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ ผู้ร้องเรียนทราบ	2 วัน ทำการ	- ผตน. แจ้งผลต่อ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ทราบ - ผตน.แจ้งฝ่ายงาน ที่เกี่ยวข้อง ทราบ	ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง	Email หนังสือ แจ้งผล การสอบสวน ตามช่องทาง ที่ได้รับการ แจ้งเบาะแส/

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
			- ผดน.รายงานผลการดำเนินการให้คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คกก. ทราบ		ข้อร้องเรียน
8	<pre> graph TD A[ผดน. จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง] --> B([สิ้นสุด]) </pre>		ผดน. รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ผดน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คกก. เพื่อทราบปีละครั้ง	ผดน.	
	รวมเวลาขั้นต่ำโดยประมาณ	34 วันทำการ			

3.4 การอุทธรณ์ผลการพิจารณา

ผลการพิจารณาของ สคผ. ให้ถือเป็นที่สุด ทั้งนี้ ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง

4. อำนาจหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง

4.1 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แบ่งเป็น

4.1.1 กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแสหรือผู้ถูกร้องเรียน เป็นพนักงาน (ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ถึงรองผู้อำนวยการ) หากข้อเท็จจริงยังมีข้อสงสัย หรือต้องการพยานหลักฐาน หรือรายละเอียดเพิ่มเติม ผู้อำนวยการอาจแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยคัดเลือกจากรองผู้อำนวยการ หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ (อย่างน้อย 1 คน) ผู้อำนวยการฝ่าย (อย่างน้อย 1 คน) และพนักงาน (อย่างน้อย 1 คน) เป็นองค์คณะตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป (การคัดเลือกพิจารณาจากประเด็น และตัวบุคคลผู้ถูกแจ้งเบาะแส หรือผู้ถูกร้องเรียน และต้องไม่เกิด Conflict of Interests) และมีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำเอกสาร พร้อมพยานหลักฐาน เสนอผู้อำนวยการ หรือผู้มีอำนาจพิจารณา ในคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจมีการตั้งเลขานุการขึ้นด้วยก็ได้

4.1.2 กรณีผู้ถูกแจ้งเบาะแส/ผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้อำนวยการ ให้ประธานกรรมการ พิจารณาดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด หรือพิจารณาเสนอรายชื่อกรรมการ สคผ. (อย่างน้อย 1 คน) บุคคลภายนอก (อย่างน้อย 1 คน) พนักงาน (อย่างน้อย 1 คน) เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเป็นองค์คณะตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป โดยให้มีอำนาจในการตรวจสอบข้อเท็จจริง

จัดทำเอกสาร พร้อมพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการ ทั้งนี้ คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงอาจตั้งเลขานุการเพิ่มเติมก็ได้

4.2 ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนอันเกิดจากพนักงาน

4.3 ให้คณะกรรมการ ศคส. เป็นผู้ที่มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนอันเกิดจากผู้อำนวยการ

5. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

5.1 ศคส. ให้ความคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน มิให้ได้รับผลกระทบจากการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนต่อสถาบันทั้งการคุกคามต่อชีวิต เสรีภาพ ทรัพย์สิน หรือการกระทำผิดกฎหมายอื่นใด ดังต่อไปนี้

5.1.1 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เป็นบุคคลภายนอกที่ระบุตัวตน หรือ ศคส.ได้รับข้อมูลที่ระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่ ศคส. กำหนด ศคส. จะปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลที่ระบุตัวตนของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ และจำกัดการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เท่าที่จำเป็นเฉพาะผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินการเท่านั้น เว้นแต่ เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือเป็นการเปิดเผยข้อมูลจากผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ได้ให้ความยินยอมแก่ ศคส. แล้ว

5.1.2 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เป็นพนักงานจะได้รับการคุ้มครองเช่นเดียวกับกรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ตาม 5.1.1 และตามข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล โดย

(1) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นทนายแก้ต่าง กรณีพนักงานถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญาเนื่องมาจากการแจ้งข้อมูลดังกล่าว

(2) ให้ถือว่า การแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การให้ข้อมูล การเป็นพยาน หรือการส่งพยานหลักฐานหรือเอกสาร เป็นการปฏิบัติงาน

(3) ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งพนักงานในทางใด ๆ และให้ความคุ้มครองพนักงานมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่จากผู้ถูกแจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและพบว่า พนักงานผู้ใดมีส่วนร่วมในการกระทำผิด คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลยพินิจ กักพนักงานผู้นั้นไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผล แล้วแต่กรณี

5.1.3 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ไม่ระบุตัวตน (บัตรสนเท่ห์) ศคส. จะคุ้มครองเฉพาะรายชื่อระบุหลักฐานตามข้อ 2.1.1(2) เท่านั้น

5.2 ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน มีสิทธิร้องขอความเป็นธรรมต่อ ศคส. หรือผู้บังคับบัญชา แล้วแต่กรณี หากเห็นว่า การคุ้มครองที่ ศคส. จัดให้ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับความปลอดภัย รวมถึงอาจมีการคุกคาม หรือการ

กระทำอื่นใดที่ผิดกฎหมายต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้บังคับบัญชาแล้วแต่กรณี กำหนดมาตรการคุ้มครองเพิ่มเติมตามจำเป็นและสมควรจนกว่ากระบวนการพิจารณาจะแล้วเสร็จก็ได้ อนึ่ง เมื่อจัดมาตรการคุ้มครองดังกล่าวแล้ว สคฟ. มีสิทธิเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกมาตรการคุ้มครองดังกล่าวต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ

5.3 เมื่อสถาบันได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน ให้ผู้รับแจ้ง/ผู้รับเรื่องร้องเรียน และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน ดำเนินการตามแนวทางที่สถาบันกำหนด และปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ ทั้งนี้ หากผู้ใดฝ่าฝืนนำข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไปเปิดเผยโดยผิดกฎหมายและไม่ได้รับอนุญาตจาก สคฟ. ผู้นั้นจะถูกดำเนินการทางวินัยตามข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

6. การกำกับ ติดตาม และสอบทาน

6.1 สคฟ. จะจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายตามความเหมาะสม

ในกรณีที่รัฐบาลหรือหน่วยงานราชการประกาศใช้ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย หรือกำหนดแนวนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐให้ถือปฏิบัติ สคฟ. จะทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ให้สอดคล้องต่อไป

6.2 ให้ ผตน. ติดตามความคืบหน้า รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ผตน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการสถาบัน เพื่อทราบปีละครั้ง รวมถึงแจ้งสถาบันดำเนินการให้ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบด้วย

7. ให้ผู้อำนวยการมีอำนาจออกคำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีการเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามนโยบาย และวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้นโยบายฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2568



(นายมหัทธนะ อัมพรพิสิฐ)

ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

ภาคผนวก

ตัวอย่างการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนกรณีต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนทั่วไป	เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดกระบวนการไว้ เฉพาะ	หมายเหตุ
1. พนักงานไม่ปฏิบัติตาม จริยธรรม จรรยาบรรณ และวินัย		/	ประมวลจริยธรรมของ สคผ. ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการ บริหารงานบุคคล พ.ศ. 2560 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. บุคคลภายนอก ร้องเรียนเกี่ยวกับ กระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของ สคผ.		/	พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างฯ ระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวงที่ เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือ การพิจารณาอุทธรณ์ผล การพิจารณาคัดเลือกของ ฝ่ายสนับสนุนงานองค์กร
3. ผู้เสนอราคาอุทธรณ์ ผลการพิจารณาคัดเลือก		/	พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้าง ฯ ระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวง ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือ การพิจารณาอุทธรณ์ผล การพิจารณาคัดเลือกของ ฝ่ายสนับสนุนงานองค์กร

เรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนทั่วไป	เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดกระบวนการไว้ เฉพาะ	หมายเหตุ
4. บุคคลภายนอก ร้องเรียนเกี่ยวกับการ ทุจริตในการจ่ายเงิน ฝากของ สคฟ.	/		
5. ผู้ฝากเงินขอใช้สิทธิ ตรวจสอบ/อุทธรณ์ จำนวนเงินฝากที่ได้รับคืน จาก สคฟ.		/	กฎหมายว่าด้วยสถาบัน คุ้มครองเงินฝาก และ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือ ปฏิบัติการกระบวนการ จ่ายเงินผู้ฝาก ฝ่ายจ่ายเงิน ผู้ฝาก