นโยบายการแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบและ แนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนต่อสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2569

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นกลไกในการกำกับมาตรฐานทางจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (สคฝ.) ในการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

2. เพื่อส่งเสริมมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและสอดรับกับแผนปฏิรูปประเทศด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

3. เพื่อให้ สคฝ. มีนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ มาตรการคุ้มครอง และการจัดการเกี่ยวกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ และการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมคำอธิบาย เพื่ออ้างอิงในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบให้การดำเนินการถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน

4. เพื่อส่งเสริมให้พนักงานและบุคคลภายนอกที่พบเห็นความผิดปกติแจ้งเบาะแสมายัง สคฝ. และเพื่อให้ความคุ้มครองแก่ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนการทุจริต ประพฤติมิชอบอย่างชัดเจน ถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิผลตามหลักกำกับดูแลกิจการที่ดี

ขอบเขต

1. นโยบายนี้ให้ถือปฏิบัติกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนเป็นการทั่วไป ซึ่งรวมถึงการการกระทำทุจริต และประพฤติมิชอบ ในกรณีที่ผู้ถูกแจ้งเบาะแส/หรือผู้ถูกร้องเรียน เป็นพนักงาน และผู้อำนวยการของ สคฝ.

2. ในกรณีที่มีกฎหมาย หรือกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดกระบวนการในการรับเรื่อง และดำเนินการหรือจัดการกับเรื่องร้องเรียนไว้เป็นการเฉพาะ เช่น พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียนได้ตามนโยบายนี้ และยังสามารถดำเนินการแจ้งเบาะแส หรือร้องเรียนการกระทำผิดของพนักงาน และผู้อำนวยการ สคฝ. ได้ตามวิธีการที่กฎหมายเฉพาะนั้นได้กำหนดไว้อีกทางหนึ่ง

3. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนภายใต้นโยบายนี้ให้ถือปฏิบัติกับผู้แจ้งเบาะแสการกระทำผิด และผู้ร้องเรียนทุกกรณี

นิยาม

"**การแจ้งเบาะแส**" หมายถึง การให้ข้อมูลซึ่งสามารถนำไปเป็นพยานหลักฐานในการกระทำผิด หรือการดำเนินคดี ในกรณีที่มีการกระทำผิดกฎหมาย กฎระเบียบ การใช้เงินที่ไม่ถูกต้อง การใช้อำนาจที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือการกระทำซึ่งเป็นภัยต่อสุขภาพและความปลอดภัยของสังคม นอกจากนี้ ยังหมายความรวมถึงการให้ข้อเท็จจริงเพื่อประโยชน์ในทางสาธารณะ

"**ข้อร้องเรียน**" หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียนซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของสถาบัน หรือการปฏิบัติงานของพนักงานหรือบุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้แก่สถาบันโดยมีภาระหน้าที่อันชอบด้วยกฎหมาย ได้แจ้งหรือสื่อสารถึงสถาบันโดยวิธีการและช่องทางตามที่สถาบันกำหนดโดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาเพื่อเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบดูแลของสถาบัน หรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติโดยมิชอบ ทั้งนี้ ไม่ว่าการกล่าวหานั้นจะระบุชื่อบุคคลผู้ประพฤติมิชอบหรือไม่ก็ตาม

"**สคฝ.**" หมายถึง สถาบันคุ้มครองเงินฝาก

"**พนักงาน**" หมายถึง พนักงานสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

"**ผู้อำนวยการ**" หมายถึง ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

"**คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง**" หมายถึง คณะบุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบค้นหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่มีการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือร้องเรียน รวมทั้งทำความเห็นเบื้องต้นว่า การแจ้งเบาะแสหรือร้องเรียนนั้นมีมูลเหตุจากสิ่งใด สถาบันต้องรับผิดชอบความเสียหายหรือไม่ หรือมีผู้ใดต้องรับผิดชอบหรือไม่ นอกจากนี้ หากมีเหตุการณ์อันเป็นการประพฤติมิชอบ ให้เสนอความเห็นด้วยว่า จะต้องมีการพิจารณาความรับผิดหรือโทษหรือไม่อย่างไร

1. หลักการ

เพื่อให้ สคฝ. มีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรในการดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิด และข้อร้องเรียนที่มีต่อ สคฝ. โดยมีหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของ สคฝ. ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น โดยผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนจะได้รับการคุ้มครอง และ สคฝ. 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)

สคฝ. จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

2.1.2 ระบุข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือการกระทำที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

2.1.3 ระบุชื่อผู้ถูกแจ้งเบาะแส/ผู้ถูกร้องเรียน ซึ่งมีเบาะแสว่า กระทำความผิดหรือมีพฤติกรรมอันควรสงสัย พร้อมระบุพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของ สคฝ.

2.1.4 ระบุพยานที่เกี่ยวข้อง ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล (หากมี) หรือข้อมูลประกอบอื่นใด

2.2 ช่องทางและวิธีการแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

2.2.1 กรณีเป็นการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากพนักงาน ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน สามารถยื่นเรื่องด้วยตนเองถึงผู้อำนวยการ โดยผ่านช่องทาง ดังนี้

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

(2) ทางไปรษณีย์ ถึง ผู้อำนวยการ (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 รองผู้อำนวยการ รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก (piyaporp@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 Vinitv@dpa.or.th

(4) ทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300 ต่อ ฝ่ายตรวจสอบภายใน

3. การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียน

3.1 การรับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

เมื่อมีผู้แจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนต่อ สคฝ. ให้ผู้อำนวยการฝ่าย ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ผอฝ.ฝตน.) พิจารณาเบื้องต้นว่า กรณีตามที่ได้รับแจ้งเบาะแส หรือข้อร้องเรียนนั้น มีข้อเท็จจริง และพยานหลักฐาน หรือมีมูลเพียงพอที่จะรับพิจารณาตามข้อกำหนด และเงื่อนไขภายใต้นโยบายนี้หรือไม่ หากเข้าข่ายในการรับไว้พิจารณาให้เสนอต่อผู้อำนวยการต่อไป

เมื่อได้รับเรื่องจาก ผอฝ. ฝตน. แล้ว หากผู้อำนวยการเห็นว่า ยังมีข้อสงสัยในเบาะแสหรือพยานหลักฐานที่ได้รับแจ้ง หรือยังไม่มีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานเพียงพอในการตัดสิน ผู้อำนวยการอาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อช่วยเหลือในการพิจารณาและทำความเห็นเสนอได้ หรืออาจพิจารณาสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใดตามสมควร เช่น ไม่รับเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน หรือขอให้ผู้แจ้งเบาะแส/หรือผู้ร้องเรียนระบุข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนด) หรือสั่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูลที่ได้รับแจ้งในทันที หรือกรณีที่เห็นว่าข้อเท็จจริงนั้นชัดเจนเพียงพอ ผู้อำนวยการจะพิจารณาตัดสินตามเบาะแส/ข้อร้องเรียนนั้นเลยก็ได้ ให้ สคฝ. (โดย ฝตน.) แจ้งผลการดำเนินการต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนด้วย

3.2 การรายงาน การติดตามผล และการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

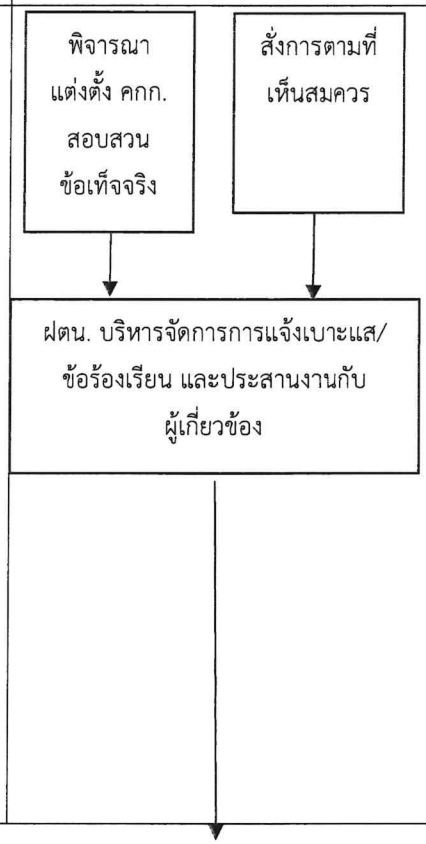
เมื่อได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนไม่ว่าช่องทางใด ให้ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ฝตน.) เป็นผู้บริหารจัดการเรื่องการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน โดยประสานงานกับฝ่ายงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งติดตามความคืบหน้าและรายงานผลการดำเนินการเป็นรายไตรมาสเสนอผู้อำนวยการ คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และคณะกรรมการสถาบันเพื่อทราบอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง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

3.3 การพิจารณา แยกการพิจารณาตามกระบวนการ Flowchart ดังนี้

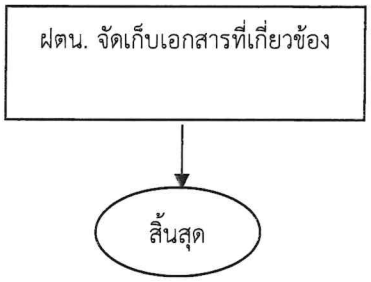
3.3.1 การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของพนักงาน

3.3.2 การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของผู้อำนวยการ

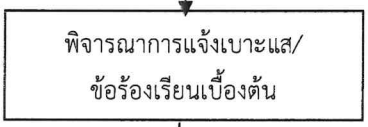
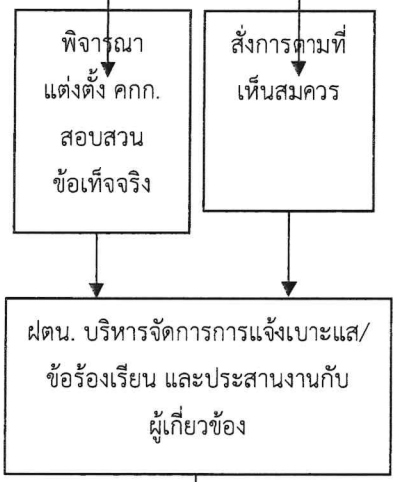
(1) Flowchart การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของพนักงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วัน ทำการ	ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ยื่นเบาะแส/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสถาบัน ถึง ผอ. (ผ่าน ผอฝ.ฝตน.)	ผู้แจ้งเบาะแส /ผู้ร้องเรียน	ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน Website E-mail Walk-In ฯลฯ
2			- ผอฝ.ฝตน. พิจารณาเรื่องที่ได้รับแจ้งเบื้องต้น หากเห็นว่ามีมูล ให้เสนอ ผอ. เพื่อพิจารณาต่อไป	ฝตน./ผอ.	เอกสารรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
3		3 วัน ทำการ	- ผอ. อาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ในกรณียังมี ข้อสงสัย หรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม/ หรือ - ผอ. อาจสั่งการตามที่เห็นสมควร หรือสั่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามข้อมูล ที่ได้รับแจ้งในทันที หากข้อเท็จจริงเพียงพอ - ให้ ฝตน. เป็นผู้บริหารจัดการการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนโดยรับคำสั่งการของ ผอ. เพื่อประสาน งานกับฝ่ายงาน/บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเลขาฯ คกก. สอบสวนข้อเท็จจริงและผู้เกี่ยวข้อง	ผอ./ฝตน.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

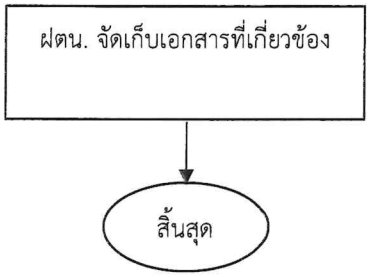
ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
4	ให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง และจัดทำรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง ↓	15 วันทำการ	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณาดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง จัดทำรายงานสรุปผลการสอบสวน เสนอ ผอ. (หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะ ให้แจ้ง ผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หากครบกำหนด คณะกรรมการยังพิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้ ฝตน. แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ	คกก.สอบสวนข้อเท็จจริง	รายงานสรุปผลการสอบสวน
5	พิจารณาผลการสอบสวนและสั่งการ	5 วันทำการ	ผอ. พิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาสั่งการ	ผอ./ฝตน.	- รายงานผลการสอบสวน - ความเห็น ผอ.
6	ดำเนินการตามแนวทางที่ ผอ. เห็นชอบ	7 วันทำการ	ฝตน. แจ้งผลการสั่งการต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่ ผอ. เห็นชอบ	ฝตน./ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการ
7	ฝตน. แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบ ↓	2 วันทำการ	- ฝตน. แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบ - ฝตน.แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องทราบ - ฝตน. รายงานผลการดำเนินการให้ ผอ. ทราบ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	Email หนังสือแจ้งผลการสอบสวนตามช่องทางที่ที่ได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
8			ฝตน. รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ฝตน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอ ผอ. คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คณะกรรมการสถาบัน เพื่อทราบปีละครั้ง	ฝตน.	
	รวมเวลาขั้นต่ำโดยประมาณ	34 วันทำการ			

(2) Flowchart การดำเนินการกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและข้อร้องเรียนของผู้อำนวยการ

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1			ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนยื่นเบาะแส/ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ของสถาบัน	ผู้แจ้งเบาะแส /ผู้ร้องเรียน	ช่องทางการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน Website E-mail Walk-In ฯลฯ
2		2 วัน ทำการ	ประธานคณะกรรมการสถาบันพิจารณาเรื่องที่ได้รับการแจ้งเบาะแสหรือเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น หากเห็นว่ามีมูล อาจสั่งการ ฝตน. เพื่อนำเสนอเรื่องเข้า คกก. - ฝตน.นำเสนอการพิจารณาเบื้องต้นต่อคณะกรรมการสถาบัน (คกก.) พิจารณา	ประธานคณะกรรมการสถาบันฯ/ ฝตน.	เอกสารรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง
3		3 วัน ทำการ	-คกก. อาจพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง/สั่งการตามที่เห็นสมควร - ให้ ฝตน. เป็นผู้บริหารจัดการการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน โดยรับคำสั่งการของ คกก. เพื่อประสานงานกับฝ่ายงาน/บุคคลที่ได้รับแต่งตั้งเป็นเลขาฯ คกก. สอบสวนข้อเท็จจริงและผู้เกี่ยวข้อง	คกก./ฝตน.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
4	ให้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงและจัดทำรายงานผลการสอบสวนข้อเท็จจริง	15 วันทำการ	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณาดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง จัดทำรายงานสรุปผลการสอบสวน เสนอ ประธาน คกก. (หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะ ให้แจ้งประธาน คกก. เพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หากครบกำหนด คณะกรรมการยังพิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้ ฝตน. แจ้งผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาแล้วเสร็จ	คกก. สอบสวนข้อเท็จจริง	รายงานสรุปผลการสอบสวน
5	พิจารณาผลการสอบสวนและสั่งการ	5 วันทำการ	คกก. พิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาสั่งการ	คกก./ฝตน.	- รายงานผลการสอบสวน - ความเห็น คกก. สถาบัน
6	ดำเนินการตามแนวทางที่ คกก. สถาบัน เห็นชอบ	7 วันทำการ	ฝตน. แจ้งผลการสั่งการต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแนวทางที่ คกก. เห็นชอบ	ฝตน./ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการ
7	ฝตน.แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบ	2 วันทำการ	- ฝตน. แจ้งผลต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียนทราบ - ฝตน.แจ้งฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทราบ - ฝตน.รายงานผลการดำเนินการให้คณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้องและ คกก. ทราบ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	Email หนังสือแจ้งผลการสอบสวนตามช่องทางที่ได้รับการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
8			ฝตน. รวบรวมและจัดเก็บเอกสารจากฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ให้ ฝตน. จัดทำรายงานผลเป็นรายไตรมาสโดยเสนอคณะอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง และ คกก. เพื่อทราบปีละครั้ง	ฝตน.	
	รวมเวลาขั้นต่ำโดยประมาณ	34 วันทำการ			

3.4 การอุทธรณ์ผลการพิจารณา

ผลการพิจารณาของ สคฝ. ให้ถือเป็นที่สิ้นสุด 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 สคฝ. (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 สคฝ. เป็นผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยการแจ้งเบาะแสและข้อร้องเรียนอันเกิดจากผู้อำนวยการ

5. มาตรการคุ้มครองและรักษาความลับของผู้แจ้งเบาะแสหรือผู้ร้องเรียน

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

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

5.1.2 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน เป็นพนักงานจะได้รับการคุ้มครองเช่นเดียวกับกรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ตาม 5.1.1 และตามข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วย
การบริหารงานบุคคล โดย

(1) ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเพื่อเป็นทนายแก้ต่าง กรณีพนักงานถูกฟ้องร้องในคดีแพ่งหรืออาญาเนื่องมาจากการแจ้งข้อมูลดังกล่าว

(2) ให้ถือว่าการแจ้งเบาะแส การร้องเรียน การให้ข้อมูล การเป็นพยาน หรือการส่งพยานหลักฐานหรือเอกสาร เป็นการปฏิบัติงาน

(3) ผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่กลั่นแกล้งพนักงานในทางใด ๆ และให้ความคุ้มครองพนักงานมิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือถูกข่มขู่จากผู้ถูกแจ้งเบาะแส ผู้ถูกร้องเรียน หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

เมื่อพิจารณาข้อเท็จจริงและพบว่า พนักงานผู้ใดมีส่วนร่วมในการกระทำผิด คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้บังคับบัญชาสามารถใช้ดุลยพินิจ กันพนักงานผู้นั้นไว้เป็นพยาน หรือลดหย่อนผ่อนโทษได้ตามเหตุและผล แล้วแต่กรณี

5.1.3 กรณีผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ไม่ระบุตัวตน (บัตรสนเท่ห์) สคฝ. จะคุ้มครองเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานตามข้อ 2.1.1(2) เท่านั้น

5.2 ผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน มีสิทธิร้องขอความเป็นธรรมต่อ สคฝ. หรือผู้บังคับบัญชา แล้วแต่กรณี หากเห็นว่า การคุ้มครองที่ สคฝ. จัดให้ไม่เพียงพอหรือไม่ได้รับความปลอดภัย รวมถึงอาจมีการคุกคาม หรือการกระทำอื่นใดที่ผิดกฎหมายต่อผู้แจ้งเบาะแส/ผู้ร้องเรียน ให้คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงหรือผู้บังคับบัญชาแล้วแต่กรณี กำหนดมาตรการคุ้มครองเพิ่มเติมตามจำเป็นและสมควรจนกว่ากระบวนการพิจารณาจะแล้วเสร็จก็ได้ อนึ่ง เมื่อจัดมาตรการคุ้มครองดังกล่าวแล้ว สคฝ. มีสิทธิเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกมาตรการคุ้มครองดังกล่าวต่อเมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้อำนวยการ

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

6. การกำกับ ติดตาม และสอบทาน

6.1 สคฝ.จะจัดให้มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายตามความเหมาะสม

ในกรณีที่รัฐบาลหรือหน่วยงานราชการประกาศใช้ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย หรือกำหนดแนวนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือข้อร้องเรียน เพื่อขอความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐให้ถือปฏิบัติ สคฝ. จะทำการทบทวนและปรับปรุงนโยบายฉบับนี้ให้สอดคล้องต่อไป

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

7. ให้ผู้อำนวยการมีอำนาจออกคำสั่ง หลักเกณฑ์ และวิธีการเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติตามนโยบายและวินิจฉัยปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้นโยบายฉบับนี้

ประกาศ ณ วันที่ 2 มิถุนายน พ.ศ. 2569

(นางปิยาภรณ์ โพธิ์กลิ่น)
รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

ภาคผนวก

ตัวอย่างการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนกรณีต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนทั่วไป	เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ กำหนดกระบวนการไว้เฉพาะ	หมายเหตุ
1. พนักงานไม่ปฏิบัติตามจริยธรรม จรรยาบรรณและวินัย		/	ประมวลจริยธรรมของ สคฝ. ข้อบังคับสถาบันคุ้มครองเงินฝากว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2560 กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
2. บุคคลภายนอกร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของ สคฝ.		/	พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง *ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือการพิจารณาอุทธรณ์ผลการพิจารณาคัดเลือกของฝ่ายสนับสนุนงานองค์กร*
3. ผู้เสนอราคาอุทธรณ์ผลการพิจารณาคัดเลือก		/	พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ จัดจ้าง *ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือการพิจารณาอุทธรณ์ผลการพิจารณาคัดเลือกของฝ่ายสนับสนุนงานองค์กร*

เรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนทั่วไป	เรื่องที่มีกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับกำหนดกระบวนการไว้เฉพาะ	หมายเหตุ
4. บุคคลภายนอกร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตในการจ่ายคืนเงินฝากของ สคฝ.	/		
5. ผู้ฝากเงินขอใช้สิทธิตรวจสอบ/อุทธรณ์จำนวนเงินฝากที่ได้รับคืนจาก สคฝ.		/	พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และประกาศที่เกี่ยวข้อง *ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติการกระบวนการจ่ายคืนผู้ฝาก ฝ่ายจ่ายคืนผู้ฝาก*
6. บุคคลภายนอกแจ้งภัยกลโกงมิจฉาชีพ โดยแอบอ้างชื่อบุคลากรสคฝ. เพื่อหลอกลวงประชาชน	/		*ขั้นตอนเป็นไปตามแนวปฏิบัติการแจ้งเบาะแส/ข้อร้องเรียนกรณีภัยกลโกงและมิจฉาชีพ*