



คู่มือปฏิบัติงานการดำเนินการ  
การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมทางหลวง

ฝ่ายส่งเสริมจริยธรรม  
กองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง  
เมษายน 2568

# คู่มือการปฏิบัติงานการดำเนินการ การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมทางหลวง

## ๑. ขอบเขต

คู่มือ การปฏิบัติงานการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบเป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานกรณีที่กรมทางหลวง ตรวจสอบพบหรือได้รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมถึงกรณีเจ้าหน้าที่ที่มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

## ๒. คำนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง พนักงานเงินทุนค่าธรรมเนียมผ่านทาง และพนักงานทุนหมุนเวียนค่าเครื่องจักรกล ของกรมทางหลวง

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งที่ตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเอง หรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า ใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบคำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้จ่ายเงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่กระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ รวมถึงกรณีเจ้าหน้าที่ที่มีความผิดเพราะปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่จนเกิดความเสียหายแก่ทางราชการด้วย

๓. ลักษณะการร้องเรียนการทุจริต การร้องเรียนการทุจริตต้องมีข้อมูลหลักฐานที่แสดงถึงข้อเท็จจริง ซึ่งผู้ร้องเรียนได้รับจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและอ้างอิงได้ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

๓.๑ ชื่อ - สกุล เลขประจำตัวประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และ E-mail ของผู้ร้องเรียน

๓.๒ ชื่อ - สกุล ตำแหน่ง และสังกัดของผู้ถูกร้องเรียน

๓.๓ ระบุข้อร้องเรียนหรือข้อกล่าวหาการกระทำความผิดฐานทุจริตต่อหน้าที่

๓.๔ บรรยายการกระทำความผิดอย่างละเอียด ได้แก่ การกระทำความผิดเกิดขึ้นเมื่อใด มีขั้นตอนหรือรายละเอียดการกระทำความผิดอย่างไร มีพยานบุคคลรู้เห็นเหตุการณ์ หรือไม่ (ถ้าไม่สามารถนำมาได้ให้ระบุว่าใครเป็นผู้เก็บรักษาไว้) พยานหลักฐานที่อ้างอิง และเรื่องนี้ได้ร้องเรียนต่อหน่วยงานใด หรือยื่นฟ้องต่อศาลใดเมื่อใด และผลเป็นประการใด

๓.๕ กรณีเป็นจดหมายหรือหนังสือร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนลงลายมือชื่อ และเขียนชื่อ - สกุล ด้วยตัวบรรจง พร้อมแนบรายละเอียดที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ให้ชัดเจน

## ๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ ระบบร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์กรมทางหลวง (<http://complain.doh.go.th>)

๔.๒ สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖

๔.๓ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : [complain@doh.go.th](mailto:complain@doh.go.th)

๔.๔ หนังสือหรือจดหมายร้องเรียนที่ส่งทางไปรษณีย์โดยตรง ณ กรมทางหลวง เลขที่ ๒/๔๘๖ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

๔.๕ หนังสือร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงคมนาคม สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) ศูนย์บริการภาครัฐ ๑๑๑๑ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ต่าง ๆ) สื่อโทรทัศน์ เป็นต้น

#### ๕. วิธีการและขั้นตอน ในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของกรมทางหลวง

- กรณีผู้ร้องเรียนมีหนังสือไปยังหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงคมนาคม สำนักงาน ป.ป.ช. สำนักงาน ป.ป.ท. สตง. เป็นต้น อธิบดีกรมทางหลวงหรือรองอธิบดีกรมทางหลวง ที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการสั่งการให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวและเสนอความเห็นต่ออธิบดีกรมทางหลวงภายในระยะเวลา ๑๕ วัน

- กรณีมีผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์กรมทางหลวง Facebook กรมทางหลวง หรือ สายด่วน ๑๕๘๖ ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์ สำนักงานเลขานุการกรม รับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเสนอต่ออธิบดีกรมทางหลวง ภายในระยะเวลา ๗ วัน

หลังจากที่อธิบดีกรมทางหลวงหรือรองอธิบดีกรมทางหลวงที่ได้รับมอบหมายพิจารณาแล้วจะแบ่งการดำเนินการออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. ในกรณีที่อธิบดีเห็นควรว่า เรื่องร้องเรียนดังกล่าวไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย อธิบดีจะสั่งการให้ยุติเรื่อง ร้องเรียนดังกล่าวและแจ้งหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียน ทราบภายใน ๑๕ วัน

๒. ในกรณีที่อธิบดีเห็นว่าข้อเท็จจริงยังไม่เพียงพอต่อการพิจารณา จะสั่งการให้กองการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงพร้อมเสนอความเห็นให้อธิบดีกรมทางหลวงทราบภายในระยะเวลา ๖๐ วัน เมื่ออธิบดีพิจารณารายงานการตรวจสอบข้อเท็จจริงดังกล่าวแล้ว เห็นว่าไม่มีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย อธิบดีจะสั่งการให้ยุติเรื่องและแจ้งหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนให้ทราบภายใน ๑๕ วัน แต่ถ้าอธิบดีเห็นว่าเรื่องดังกล่าวมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัย ตามความเห็นกองการเจ้าหน้าที่ จะลงนามในคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง

๓. ในกรณีที่อธิบดีเห็นว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าผู้ถูกร้องเรียนกระทำผิดวินัย ในเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ซึ่งมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว อธิบดีจะแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง

ซึ่งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรงจะดำเนินการสอบสวนภายใน ๑๒๐ วัน โดยกองการเจ้าหน้าที่จะพิจารณารายงานการสอบสวน กลับกรอง พร้อมเสนอความเห็นต่ออธิบดี หากพิจารณาแล้วเห็นว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้กระทำผิดวินัย อธิบดีจะสั่งยุติเรื่องร้องเรียนดังกล่าว หากอธิบดีหรือคณะกรรมการสอบสวนเห็นว่าเจ้าหน้าที่กระทำผิดวินัยอย่างร้ายแรง จะนำเสนอ อ.ก.พ.กรมฯ พิจารณา หากที่ประชุมฯ มีมติเป็นประการใด อธิบดีจะสั่งการให้เป็นไปตามมติ อ.ก.พ.กรมฯ ภายใน ๑๕ วัน และแจ้งหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนหรือผู้ร้องเรียนให้ทราบ

## ๖. ระยะเวลาในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมทางหลวง

### ระยะเวลาในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ

- เว็บไซต์กรมทางหลวง / Facebook กรมทางหลวง / สายด่วน ๑๕๘๖

สำนักงานเลขานุการกรมรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำเอกสารเสนอต่ออธิบดีกรมทางหลวงทราบภายใน ๗ วัน เพื่อให้อธิบดีสั่งการให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

- หนังสือจากหน่วยงานภายนอก

อธิบดีกรมทางหลวง หรือ รองอธิบดีกรมทางหลวงที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาและสั่งการให้กองการเจ้าหน้าที่ดำเนินการภายใน ๑๕ วัน

### ระยะเวลาในการดำเนินการทางวินัย

- กรณีที่ไม่ได้แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๖๐ วัน นับแต่วันที่พิจารณาแล้วเห็นว่ามีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิด

- กรณีที่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย (กรณีกระทำความผิดวินัยไม่ร้ายแรง)

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๖๐ วัน นับแต่วันที่ประธานคณะกรรมการรับทราบคำสั่ง

- กรณีที่แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย (กรณีกระทำความผิดวินัยอย่างร้ายแรง)

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๑๒๐ วัน นับแต่วันที่มีการประชุมคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยครั้งแรก

## ๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

๗.๑ สำนักงานเลขานุการกรม (สสน.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุมดูแลตรวจสอบ และกำหนดแนวทางปฏิบัติในการรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง เพื่อรวบรวมเสนออธิบดีพิจารณาสั่งการ ทั้งนี้ ให้หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายพิจารณาดำเนินการตามข้อสั่งการและแนวทางปฏิบัติที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาตามลำดับชั้น พร้อมทั้งตอบชี้แจงข้อร้องเรียนหรือรายงานผลการดำเนินการตามแนวทางที่สำนักงานเลขานุการกรมกำหนด

๗.๒ กองการเจ้าหน้าที่ (กจ.) และหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ถูกร้องเรียนหรือคณะกรรมการหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการสืบหาข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานในเบื้องต้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาว่า กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่ากระทำความผิดวินัยฐานทุจริตต่อหน้าที่หรือไม่ โดยการสืบสวนให้ดำเนินการในทางลับ ตามที่กำหนดไว้ในหนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการ และการสอบสวนเรื่องราวร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย ตลอดจนดำเนินการสืบสวนสอบสวน สรุปผลการพิจารณาและเสนอความเห็นให้อธิบดีพิจารณาลงโทษหรือยุติเรื่อง หรืองดโทษตามกระบวนการทางวินัยที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

๗.๓ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ (ศน.) มีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและบำรุงรักษาระบบร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์กรมทางหลวง (<http://complain.doh.go.th>) ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนให้คำปรึกษาทางเทคนิคด้านคอมพิวเตอร์และโปรแกรมแก่สำนักงานเลขานุการกรมหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นที่รองรับการจัดการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

## ๘. ระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๘.๑ หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี ที่ นร ๐๒๐๖/ว ๒๑๘ ลงวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๔๑ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องเรียนกล่าวโทษข้าราชการและการสอบสวนเรื่องราวจ้างเรียนกล่าวโทษข้าราชการว่ากระทำความผิดวินัย

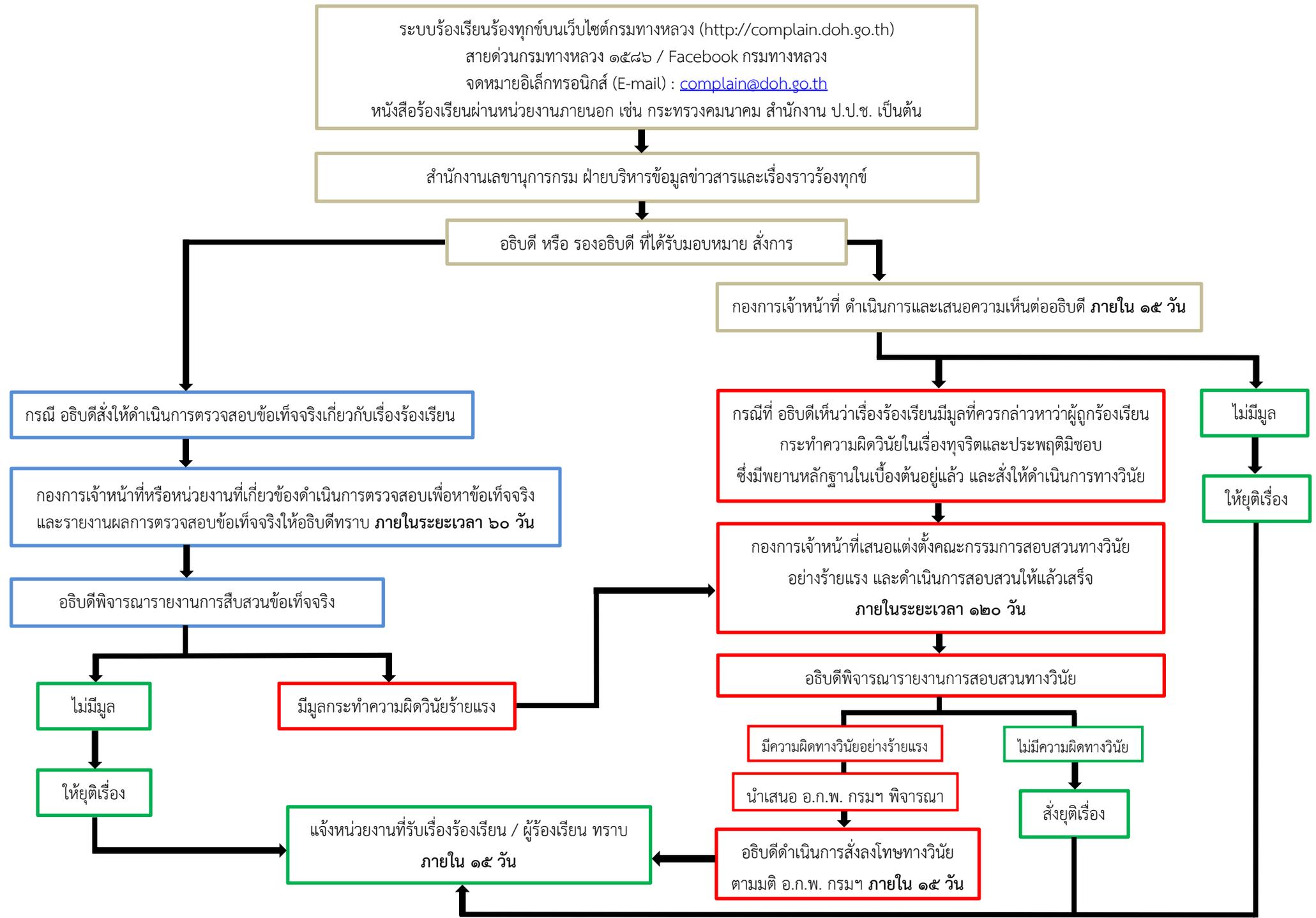
๘.๒ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๓ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการดำเนินการทางวินัย พ.ศ. ๒๕๕๖

๘.๔ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในระบบราชการ

๘.๕ มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๘ มกราคม ๒๕๖๓ เรื่อง การรับรายงานผลการดำเนินการ กรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

# แผนผังวิธีการและขั้นตอนในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของกรมทางหลวง



ระบบร้องเรียนร้องทุกข์บนเว็บไซต์กรมทางหลวง (<http://complain.doh.go.th>)  
สายด่วนกรมทางหลวง ๑๕๘๖ / Facebook กรมทางหลวง  
จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : [complain@doh.go.th](mailto:complain@doh.go.th)  
หนังสือร้องเรียนผ่านหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวงคมนาคม สำนักงาน ป.ป.ช. เป็นต้น

สำนักงานเลขานุการกรม ฝ่ายบริหารข้อมูลข่าวสารและเรื่องราวร้องทุกข์

อธิบดี หรือ รองอธิบดี ที่ได้รับมอบหมาย สั่งการ

กองการเจ้าหน้าที่ ดำเนินการและเสนอความเห็นต่ออธิบดี ภายใน ๑๕ วัน

กรณี อธิบดีสั่งให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

กรณีที่มีข้อมูล  
กระทำความผิดวินัยในเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ซึ่งมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นอยู่แล้ว และสั่งให้ดำเนินการทางวินัย

ไม่มีมูล

ให้ยุติเรื่อง

กองการเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบเพื่อหาข้อเท็จจริง  
และรายงานผลการตรวจสอบข้อเท็จจริงให้อธิบดีทราบ ภายในระยะเวลา ๖๐ วัน

อธิบดีพิจารณารายงานการสืบสวนข้อเท็จจริง

กองการเจ้าหน้าที่เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย  
อย่างร้ายแรง และดำเนินการสอบสวนให้แล้วเสร็จ  
ภายในระยะเวลา ๑๒๐ วัน

ไม่มีมูล

มีมูลกระทำความผิดวินัยร้ายแรง

ให้ยุติเรื่อง

อธิบดีพิจารณารายงานการสอบสวนทางวินัย

มีความผิดทางวินัยอย่างร้ายแรง

ไม่มีความผิดทางวินัย

นำเสนอ อ.ก.พ. กรมฯ พิจารณา

สั่งยุติเรื่อง

อธิบดีดำเนินการส่งลงโทษทางวินัย  
ตามมติ อ.ก.พ. กรมฯ ภายใน ๑๕ วัน

แจ้งหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน / ผู้ร้องเรียน ทราบ  
ภายใน ๑๕ วัน