



สำนักงานขนส่งจังหวัดชัยนาท  
เลขรับที่ 2133 /  
วันที่ 11 ธันวาคม 61  
เวลา 11:27 น.

สำนักกฎหมาย  
เลขที่รับที่ ๕๐๕๕  
วันที่ ๑๐ มี.ย. ๒๕๖๓  
เวลา ๑๑.๕๐ น.

**บันทึกข้อความ**

ส่วนราชการ กรมการขนส่งทางบก กองการเจ้าหน้าที่ โทร ๐ ๒๒๓๑ ๘๘๒๕

ที่ คค ๐๕๐๕.๕/ ๒.๓๕๖

วันที่ 90 เมษายน ๒๕๖๑

เรื่อง มาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก

เรียน รอก., รอว., รอบ., ตรบ., ผอ. สำนักทุกสำนัก, ผสพ.๑-๕, ผอ. กองทุกกอง, ลนก., ผศท., ผกน., ผพร.,  
ขนส่งจังหวัดทุกจังหวัด และ หสข.ทุกสาขา

ด้วยกรมการขนส่งทางบกมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติการกิจในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย รวมทั้งพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้ทันสมัย มีความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเป็นยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ซึ่งได้จัดทำ ๑) ประกาศเจตจำนงสุจริต ๒) ประกาศมาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก และ ๓) ประกาศขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ จึงให้หน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบก เผยแพร่ประกาศเจตจำนงสุจริตต่อสาธารณะชนและปฏิบัติตามประกาศที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติต่อไป

總發行所 東京 丸の内區 有樂町

สื่อโปรดทราบ เห็นควม.

- ☐ กลุ่มวิชาการขนส่ง
- ☐ ฝ่ายทะเบียนรถ
- ☐ ฝ่ายใบอนุญาตขับรถ
- ☐ ฝ่ายตรวจสอบสภาพรถ
- ☒ งานบริหารทั่วไป

ดำเนินการต่อไป

(นางสาวจำเรียง มากหงษ์)  
หัวหน้างานบริหารงานทั่วไป

७७ ५५.५. १९५५

(นายสนธิ พรหมวงษ์)

## อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

630H = 22.7

- 70869 កំពង់ចាម 119

Highly recommended.

ທຸກ.

- ☐ เพื่อทราบ
- ☒ เพื่อดำเนินการ / ถ้อยปฏิบัติ
- ☐ ให้ทราบโดยทั่วกัน
- ☒ ๑๖ ธ.ค. ๖๖ / พล.ต.อ. น.บ.ร.

(นางสุภา โขติงาม)

ជនរក.

၁၀ မေ. ၁၉၆၆

(นางสุธีวรรณ ศรีสุข)

ขนส่งจังหวัดชัยนาท  
วิทยาลัยการขนส่งทางบก

“เป็นองค์การแห่งวัตรกรรมในการควบคุม กำกับ ดูแล ระบบการขนส่งทางถนนให้มีคุณภาพและปลอดภัย พ.ศ.๒๕๕๕ - ๒๕๖๔”

● ୧ ମେ.ପି. ୩୬୭





## ประกาศเจตจำนงสุจริต

กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดยุทธศาสตร์เสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและมีพันธกิจที่จะบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐซึ่งสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่กำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเป็นยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ซึ่งที่ผ่านมากรมการขนส่งทางบกมุ่งเน้นและให้ความสำคัญในเรื่องดังกล่าว โดยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม การป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริตระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเพื่อเป็นการสนับสนุนในการยกระดับดัชนีการรับรู้การทุจริต (Corruption Perceptions Index : CPI) ของประเทศไทยตามวัตถุประสงค์ของรัฐบาล จึงขอให้คำมั่นที่จะนำพากรมการขนส่งทางบกด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม มีความโปร่งใส และร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและขอให้หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยปฏิบัติราชการโดยยึดประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญและดำเนินงานด้วยความสุจริต ถูกต้อง มีความยุติธรรมและมีคุณความดี ใน ๕ ด้าน ได้แก่

๑. ความโปร่งใส คือ การเปิดเผยข้อมูลการดำเนินการกิจต่างๆ ของหน่วยงาน อย่างตรงไปตรงมา ถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก สามารถตรวจสอบการดำเนินงานตามนโยบายที่ประกาศไว้ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงาน ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามหลักการความโปร่งใสตามที่กฎหมายกำหนด

๒. ความพร้อมรับผิด คือ เผยแพร่แผนปฏิบัติราชการประจำปีและกระบวนการประเมินผล การปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการ ให้สาธารณชนได้ติดตามตรวจสอบการดำเนินการกิจตามพันธกิจ ให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อนหรือข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือสาธารณชน และมีกระบวนการจัดการและตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

๓. ความปลอดจากการทุจริตในการปฏิบัติงาน คือ ทำให้หน่วยงานปลอดจากการทุจริตในเชิงนโยบายและการทุจริตต่อหน้าที่

๔. วัฒนธรรมคุณธรรมในองค์กร คือ การเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมสุจริตและการต่อต้านการทุจริตในหน่วยงาน ไม่ทนต่อการทุจริตทั้งปวง มีความละเอียดและเกรงกลัวที่จะทุจริต มีฐานความคิดที่แยกแยะระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนกับผลประโยชน์ส่วนรวม มีการดำเนินมาตรการในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๕. คุณธรรมในการทำงานในหน่วยงาน คือ กำกับดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามคู่มือหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ส่งผลให้เกิดมาตรฐานและคุณธรรมในการปฏิบัติงานและการให้บริการ มุ่งตอบสนองต่อผู้รับบริการหรือประชาชนด้วยการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวก มีคุณธรรมในการบริหารงานบุคคลภายในหน่วยงาน ทั้งในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้านการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและการธำรงรักษาคนดี คนเก่ง ด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และการบริหารงบประมาณ



(นายสนธิ พรหมวงษ์)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก

วันที่ ๖ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



## Declaration of Department of Land Transport on the Anti-Corruption Will

Department of Land Transport has established strategies and missions to enhance organizational potential and management to be in accordance with the good governance. Department of Land Transport prioritizes the prevention and suppression of corruption and any related behavior in the public sector which is according to the Twelfth National Economic and Social Development Plan (2017 – 2021). Department of Land Transport has been focusing on anti-corruption enhancement as our major priority. Department of Land Transport has established a strategic plan to encourage good discipline, morality, ethics, and the prevention and suppression of corruption and any related behavior to be in line with the National Anti-Corruption Strategy Phase 3 (2017 – 2021) and improve Thailand's score of the Corruption Perceptions Index (CPI) which is one of the main government objectives. Therefore, as the General Director of the Department of Land Transport, I pledge to manage the Department of Land Transport with integrity, morality and transparency, and to collaborate with other sectors to prevent and suppress corruption. Furthermore, I call for collaboration from heads of every division to have regard to public interest and serve the public with integrity, righteousness, justice and 5 moral principles as follows:

1. Transparency. To fairly, properly and accurately disclose information with respect to the affairs of the department. The public shall be able to easily access the information and inspect the operation according to the announced policy. The stakeholders shall have opportunity to be involved in the department's operation. The procurement process shall be in accordance with transparency principles as prescribed by law.
2. Accountability. To disseminate annual action plan for the public to be able to inspect the operation as per the responsibility. To give priority to listen to comments or requests from the service receivers, the stakeholders or the public. To provide management process and properly response to the requests.
3. Zero-corruption Operation. To suppress corruption in public policy and official corruption.
4. Anti-corruption Organizational Culture. To promote culture and value of integrity and anti-corruption to not tolerate any corruption, to feel ashamed and fear to corrupt, to have mindset capable of distinguishing between individual and public gains, to provide measures in preventing and suppressing corruption.

5. Organizational Virtue...

5. Organizational Virtue. To strictly regulate the officials' action according to guidance or standards in order to create standards and virtue in the operation and provision of services focusing on facilitating the service receivers or the public, to have virtue in managing human resources in the organization which includes creating motivation, retaining good and competent employees, developing human resources and managing budgets.



(Mr. Sanit Phromwong)  
Director General  
Department of Land Transport  
9 April 2018



## ประกาศกรมการขนส่งทางบก

### เรื่อง มาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของกรมการขนส่งทางบก

โดยที่กรมการขนส่งทางบกได้กำหนดยุทธศาสตร์ เสริมสร้างองค์กรให้มีสมรรถนะสูงและบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลและมีพันธกิจที่จะบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล โดยให้ความสำคัญในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่กำหนดให้เป็นยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) และเป็นยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๖๐ - ๒๕๗๙) ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรการ กลไกหรือวางระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรม ทั้งกับเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อราชการ อธิบดีกรมการขนส่งทางบก จึงออกประกาศกำหนดไว้ ดังนี้

#### ข้อ ๑ การเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะ

(๑) ให้เผยแพร่ข้อมูลภารกิจของหน่วยงานผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานที่มีภารกิจในการให้บริการจะต้องมีการเผยแพร่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการติดต่อและอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ด้วย

(๒) ให้หัวหน้าฝ่าย/งานบริหารทั่วไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบและรวบรวมข้อมูลตามข้อ (๑) และข้อมูลที่ประชาชนให้ความสนใจเสนอหัวหน้าหน่วยงานพิจารณา ก่อนเผยแพร่ข้อมูล

(๓) ข้อมูลที่เผยแพร่จะต้องมีการตรวจสอบให้เป็นปัจจุบันและรายงานผลเป็นรายไตรมาส

#### ข้อ ๒ การเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

(๑) ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการภารกิจที่เป็นนโยบายรัฐบาล ภารกิจที่มีผลกระทบต่อสังคมในวงกว้าง ภารกิจที่มีงบประมาณจำนวนมาก หรือภารกิจสำคัญของกรมการขนส่งทางบก เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ

(๒) การมีส่วนร่วมมี ๕ ระดับ คือ ระดับการให้ข้อมูล ระดับการปรึกษาหารือ ระดับการเข้ามาเกี่ยวข้อง ระดับความร่วมมือและระดับเสริมอำนาจประชาชน

(๓) หน่วยงานจะต้องวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ จากการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อพิจารณากำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักหรือยุทธศาสตร์ที่สำคัญอย่างครอบคลุมและชัดเจน ก่อนพิจารณากำหนดแนวทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม

(๔) แนวทางในการเปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม

๑) จัดให้มีช่องทาง หรือกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนกลุ่มเป้าหมายหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่กำหนดและรายงานสรุปผลความคิดเห็นรวมทั้งดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามประเด็นที่กำหนด

๒) แต่งตั้งคณะทำงานหรือจัดประชุมโดยให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมแสดงความคิดเห็น

๓) ร่วมกัน...

๓) ร่วมกันจัดทำแบบแผนงาน/โครงการแบบมีส่วนร่วม ตามประเด็นที่กำหนด

๔) ร่วมกันดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการแบบมีส่วนร่วมจนสำเร็จครบถ้วนและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานคณะทำงานและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้เสียทราบอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

(๕) สรุปผลการดำเนินงาน/โครงการแบบมีส่วนร่วมแล้วนำไปวิเคราะห์จัดทำแนวทางหรือแผน/โครงการ ที่จะดำเนินการในปีต่อไป เสนอต่อผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ

ข้อ ๓ การส่งเสริมความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง

(๑) ให้มีการเผยแพร่แผนการจัดซื้อจัดจ้างประจำปี

(๒) บันทึกรายละเอียดวิธีการและขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างอย่างเป็นระบบ

(๓) กำหนดแนวทางและวิธีป้องกันผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดซื้อจัดจ้างมิให้เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ยื่นข้อเสนอหรือคู่สัญญา

(๔) ติดตามการดำเนินการและรายงานผลเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๔ การป้องกันการรับสินบน

(๑) ให้ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ มีหน้าที่สื่อสารทำความเข้าใจกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย กฎ ระเบียบของทางราชการ จรรยาบรรณราชการ และปฏิบัติตามนโยบายการป้องกันและต่อต้านการทุจริต การให้หรือรับสินบน พร้อมรับการตรวจสอบจากกรมการขนส่งทางบกหรือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตลอดเวลา และควบคุมดูแลการปฏิบัติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเห็นความสำคัญและมีจิตสำนึกในการต่อต้านทุจริต โดยต้องไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับการทุจริตและการรับสินบนในทุกรูปแบบ ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม รวมทั้งจัดให้มีการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการทุจริตและการรับสินบนในทุกรูปแบบ

(๓) เจ้าหน้าที่ต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการแสดงถึงเจตนาที่จะรับสินบนในเรื่องที่ตนมีหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งทางตรงหรือโดยอ้อม การให้ หรือรับของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามแนวทางที่กฎหมายกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

(๔) ไม่ละเลยหรือเพิกเฉย เมื่อพบเห็นการกระทำที่เข้าข่ายการทุจริตหรือรับสินบนที่เกี่ยวข้องกับกรมการขนส่งทางบก โดยถือเป็นหน้าที่ที่ต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลที่รับผิดชอบได้ทราบ และให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่างๆ รวมทั้ง จะต้องเปิดช่องทางให้ประชาชนสามารถแจ้งเบาะแสหรือข้อมูลในเรื่องดังกล่าวได้ด้วย

(๕) ให้ความเป็นธรรมและคุ้มครองบุคลากร หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการแจ้งเบาะแสหรือหลักฐานเรื่องการทุจริตและการรับสินบนที่เกี่ยวข้องกับกรมการขนส่งทางบก

(๖) ติดตามการดำเนินการและรายงานผลเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๕ การป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อนในหน่วยงาน

(๑) ผู้บริหารและบุคลากร ควรให้ความสำคัญกับประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และต้องปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและต้องเป็นไปตามมาตรฐานทางจริยธรรมโดยคำนึงถึงประโยชน์สาธารณะและราชการเป็นสำคัญ

(๒) ผู้บังคับบัญชาจะต้องตรวจสอบการมีผลประโยชน์ทับซ้อนของเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ที่ต้องเปิดเผยหรือระบุนผลประโยชน์ทับซ้อนที่ตนเองมีหรืออาจมีจากการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หรือการใช้อำนาจหน้าที่ราชการต่อผู้บังคับบัญชาทราบโดยทันที

เปิดโอกาส...

(๓) เปิดโอกาสให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนของเจ้าหน้าที่

(๔) เมื่อผู้บังคับบัญชาทราบถึงการมีผลประโยชน์ทับซ้อนของเจ้าหน้าที่ จะต้องดำเนินการเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับหน้าที่นั้น

ข้อ ๖ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือการปฏิบัติงาน

(๑) ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน

(๒) เปิดช่องทางให้ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือ

(๓) ผู้บังคับบัญชาจะต้องควบคุม สอดส่อง ดูแลให้มีการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน และจะต้องมีการวิเคราะห์การปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติให้เหมาะสมและสอดคล้องกับการดำเนินการที่แท้จริง

(๔) มีการรายงานผลการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเป็นรายไตรมาส

ข้อ ๗ การรายงานผลการดำเนินการตามประกาศนี้ ให้รายงานต่อคณะทำงานสร้างมาตรฐานคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินการของกรมการขนส่งทางบก

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสนธิ พรหมวงษ์)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก



ประกาศกรมการขนส่งทางบก  
เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ตามที่ได้มีประกาศกรมการขนส่งทางบก เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๓ ไว้แล้ว นั้น

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นและเป็นปัจจุบัน อธิบดีกรมการขนส่งทางบกจึงออกประกาศกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ยกเลิกประกาศกรมการขนส่งทางบก ฉบับลงวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๕๓ เรื่อง ขั้นตอนการปฏิบัติในการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒ ในประกาศฉบับนี้

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่มีผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ หรือส่วนราชการ องค์การของรัฐ ส่งเรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการของหน่วยงาน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น และ คำชมเชยและเรื่องอื่นๆ

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้มาติดต่อราชการ ผู้รับบริการหรือผู้ที่พบเห็นการปฏิบัติหน้าที่หรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่และเห็นว่ามีการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง และให้หมายรวมถึงส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐ ที่ได้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังกรมการขนส่งทางบกด้วย

หน่วยงาน หมายถึง สำนัก/กอง หรือหน่วยงานอื่นๆ ในสังกัดกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัด สำนักงานขนส่งจังหวัดสาขา

ข้อ ๓ ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้

(๑) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่กรมการขนส่งทางบก

(๒) หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง

(๓) ส่งไปรษณีย์หรือจดหมาย มาที่กรมการขนส่งทางบก เลขที่ ๑๐๓๒ ถนนพหลโยธิน

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ ๑๐๙๐๐

(๔) โทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๗๑ ๘๘๐๗ และ Call Center ๑๕๘๔

(๕) โทรสารหมายเลข ๐ ๒๒๗๑ ๘๘๐๗

(๖) เว็บไซต์กรมการขนส่งทางบก [www.dlt.go.th](http://www.dlt.go.th)

(๗) ช่องทางอื่นๆ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ กล้องรับเรื่องร้องเรียน สื่อโทรทัศน์ และ สื่อออนไลน์ต่างๆ

ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเผยแพร่ช่องทางการร้องเรียนให้ประชาชนที่มาติดต่อราชการทราบ

ข้อ ๔ ผู้รับผิดชอบ...

ข้อ ๔ ผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ สำนักงานเลขาธิการกรม เป็นศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบก

(๒) ให้ฝ่าย/งานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงาน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียน โดยให้ถือปฏิบัติตามประกาศนี้

ข้อ ๕ หลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และต้องมี วัน เดือน ปี ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้

(๒) เป็นข้อร้องเรียนอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่หรือหน่วยงาน

(๓) มีข้อเท็จจริง หรือ พหุติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการ สืบสวนสอบสวนได้ โดยระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

(๔) ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สามารถหาข้อมูล เพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ยุติเรื่องและรวบรวมไว้เป็นข้อมูล

(๕) ข้อร้องเรียนที่ไม่อยู่ในข่ายที่รับไว้พิจารณา มีดังนี้

(ก) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดที่สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง

(ข) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว

(ค) ข้อร้องเรียนที่ส่วนราชการ/องค์กรของรัฐอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.) เป็นต้น

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของของแต่ละหน่วยงานว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ ซึ่งต้องแสดงเหตุผลการรับหรือไม่รับพิจารณาไว้ด้วย

ข้อ ๖ ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

(๑) เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนตรวจสอบว่ามีรายละเอียด/เอกสารหลักฐาน ตรงตามหลักเกณฑ์การพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้หรือไม่ และพิจารณาเรื่องร้องเรียนในเบื้องต้นว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน หรือไม่ กรณีร้องเรียนผ่านโทรศัพท์เจ้าหน้าที่รับเรื่องจะต้องขอชื่อ/สกุล ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ไว้ด้วย และให้เก็บข้อมูลการร้องเรียนไว้เป็นความลับ

(๒) กรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้น เป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน หน่วยงานนั้นจะต้องแจ้งข้อมูลที่ถูกต้องให้ผู้ร้องเรียนทราบ หากผู้ร้องเรียนยังมีความประสงค์ที่จะร้องเรียนให้บันทึกการร้องเรียนและดำเนินการต่อไป ซึ่งจะต้องแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๓) กรณีเรื่องร้องเรียนอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้บันทึกการร้องเรียน และจัดทำบันทึกเพื่อส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน โดยระบุให้แจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

(๔) กรณี...

(๔) กรณีเรื่องร้องเรียนไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานในสังกัดกรมการขนส่งทางบก ให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทราบและให้คำแนะนำเพื่อไปยื่นเรื่องต่อส่วนราชการหรือองค์กรของรัฐที่เกี่ยวข้องโดยตรง

(๕) เมื่อผู้บังคับบัญชาได้รับรายงานจากเจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการตรวจสอบหาข้อเท็จจริง โดยอาจจะตั้งคณะกรรมการ/มอบหมายผู้รับผิดชอบ หรือลงพื้นที่ตรวจสอบพยานหลักฐานต่างๆ เพื่อรวบรวมมาประกอบการพิจารณาผลการวินิจฉัยตัดสินข้อร้องเรียน

(ก) เรื่องที่มีมูลความจริงตามข้อร้องเรียนให้พิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ กรณีมีมูลที่ควรกล่าวหาว่าเจ้าหน้าที่กระทำความผิดวินัยให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการทางวินัยต่อไป

(ข) หากเป็นเรื่องที่ไม่มีมูลความจริง ให้ยุติเรื่อง พร้อมทั้งชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงเหตุผลในการยุติเรื่อง

ข้อ ๗ การแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) เมื่อดำเนินการเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้วจะต้องบันทึกสรุปรายงานเพื่อเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาสั่งการและแจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(๒) กรณีผู้ร้องเรียนติดตามผลการพิจารณาเรื่องที่ร้องเรียน/ส่งเรื่องมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกหรือหน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน

(ก) ติดตามเรื่องด้วยตนเองให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) สอบถามถึงเรื่องที่ต้องการติดตาม

๒) ตรวจสอบว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓) หากเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นให้ประสานไปยังหน่วยงานนั้น

เพื่อขอข้อมูลและติดตามเรื่อง

๔) แจ้งความคืบหน้า/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

(ข) ติดตามเรื่องโดยมีจดหมาย/หนังสือ ให้ดำเนินการ ดังนี้

๑) ลงทะเบียนรับเรื่อง

๒) ตรวจสอบเรื่องเดิมที่อ้างถึงว่าเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบหรือไม่

๓) จัดทำบันทึกโดยนำเรื่องเดิมมารวมกับเรื่องที่มีการติดตามเสนอผู้มีอำนาจพิจารณาจัดส่ง

ผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๔) กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น ให้จัดทำบันทึกส่งเรื่องให้หน่วยงานนั้นพิจารณาแจ้งผลการพิจารณาเบื้องต้น/ผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ

ข้อ ๘ การแจ้งข้อมูลการรับเรื่องและรายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน

(๑) หน่วยงานที่รับเรื่องจะต้องจัดส่งข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

(๒) เมื่อมีการดำเนินการเรื่องร้องเรียนและแจ้งผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว ให้จัดส่งสำเนารายงานให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกทราบและรวบรวมเป็นข้อมูล

ข้อ ๙ การจัดทำข้อมูลเรื่องร้องเรียน

(๑) ให้ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกนำข้อมูลการรับเรื่องและการจัดการข้อร้องเรียนมาจัดทำสรุปรายงาน โดยจะต้องปรากฏข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ประเภทเรื่องร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน ซึ่งจะต้องวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลการรับเรื่องร้องเรียนในแต่ละปีงบประมาณ

(๒) รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน พร้อมทั้ง ปัญหาอุปสรรคต่างๆ ในการทำงานและข้อเสนอแนะ/แนวทางในการแก้ไข ให้ผู้บริหารทราบเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการปฏิบัติงานต่อไป

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑



(นายสนธิ พรหมวงษ์)

อธิบดีกรมการขนส่งทางบก