



ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน
กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน
กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
พ.ศ. ๒๕๖๒

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยถือเป็นวาระแห่งชาติ ที่ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลที่เป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริม การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จึงกำหนดมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิด การทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติ เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงาน กองทุน เงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับนับถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“กองทุน” หมายความว่า กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

“ทุจริตและประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยเจตนา เพื่อแสวงหาทรัพย์สินหรือประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือบุคคลอื่นหรือเพื่อให้เกิด ความเสียหายแก่บุคคลหนึ่งบุคคลใด

“ข้อร้องเรียน” หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ

“การตอบสนอง” หมายถึง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผล หรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ข้อร้องเรียน ไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด

“ผู้ปฏิบัติงาน” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างกองทุน

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานในเรื่องการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้น มีใช้ลักษณะ กระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังนี้

๔.๒.๑ ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมล

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๔.๒.๔ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๖ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดเจน ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๔.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๔.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานเพียงพอ

๔.๔.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๔.๕ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งข้อร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๕.๑ ทางไปรษณีย์ส่งถึงกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ๘๙ อาคารเอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้น ๕-๖ ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร ๑๐๔๐๐

๔.๕.๒ ทางโทรศัพท์ ๐ ๒๐๑๖ ๔๘๘๘ หรือโทรสาร ๐ ๒๐๑๖ ๒๖๖๖

๔.๕.๓ ทางเว็บไซต์กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา www.studentloan.or.th

๔.๕.๔ ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) : info@studentloan.or.th

๔.๕.๕ ทาง Line@ ดังนี้ @กยศ., @กยศ. เรื่องร้องทุกข์ และ @ผู้จัดการ กยศ.

๔.๕.๖ ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง

๔.๕.๗ ส่งผ่านกล่องรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่ หรือการประพฤติมิชอบของผู้ปฏิบัติงานกองทุนฯ และดำเนินการตอบสนองข้อร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด รวมทั้งการประสานงาน เรงรัด และติดตาม เกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๕.๒ ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลแจ้งผลการดำเนินการเบื้องต้นให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ วันทำการ สำหรับกรณีที่มีข้อมูลสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๓ ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของฝ่ายทรัพยากรบุคคล ให้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๓.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่ข้อร้องเรียน ระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๕.๓.๒ ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนอง ต่อข้อร้องเรียน

๕.๔ ให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินการและนำเสนอต่อคณะกรรมการกองทุนฯ

ข้อ ๖ ข้อร้องเรียนให้ถือเป็นความลับของกองทุน และกองทุนต้องให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียน พยาน พนักงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐาน มิให้ถูกกลั่นแกล้งหรือข่มขู่จากผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกร้องเรียน

ในกรณีที่ตรวจสอบพบว่ามีกรณีใจให้ข้อมูลเพื่อใส่ร้ายบิดเบือนข้อมูล เพื่อให้มีการดำเนินการที่เป็นผลร้าย ต่อบุคคลอื่น ให้พิจารณาดำเนินการลงโทษบุคคลดังกล่าวอย่างเด็ดขาดด้วย

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียน พยาน พนักงานผู้สืบสวนข้อเท็จจริง ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ส่งมอบเอกสารหลักฐานสามารถ ร้องขอความเป็นธรรมต่อผู้จัดการกองทุน เมื่อถูกกลั่นแกล้งจากการสืบสวนข้อเท็จจริงดังกล่าว

ข้อ ๘ ในการดำเนินการตามขั้นตอนการสืบสวนเพื่อหาข้อเท็จจริง หากผู้สืบสวนได้กระทำละเมิดต่อพนักงาน ผู้ถูกกล่าวหาหรือบุคคลภายนอก และความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำในหน้าที่แม้มิได้กระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง กองทุนต้องรับผิดชอบชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้เสียหาย

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายชัยณรงค์ กัจฉปานันท์)
ผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา