



## คู่มือการใช้งานเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สลค.)

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ  
เรื่องร้องเรียนการทุจริตและการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบของเจ้าหน้าที่ในสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

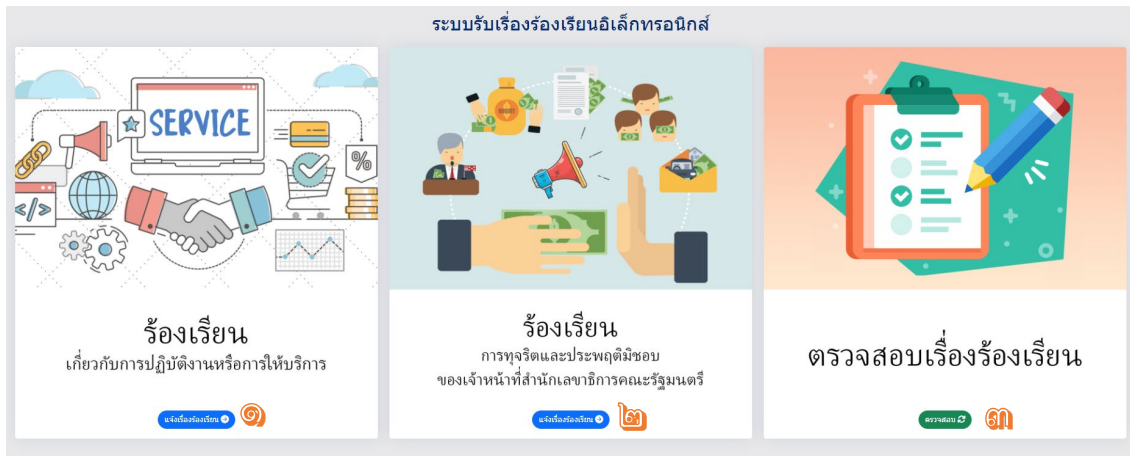


# การใช้งานของผู้ร้องเรียน



# การใช้งานของผู้ร้องเรียน

## ๑. เมนูการใช้งาน



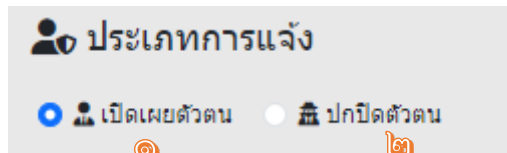
ภาพที่ ๑ เมนูการใช้งาน

จากภาพที่ ๑ มีดังนี้

- หมายเลข ๑ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
- หมายเลข ๒ ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สลค.
- หมายเลข ๓ ตรวจสอบการร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

๒. เลือกการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ จะแสดงหน้าให้ผู้ร้องเรียนกรอกข้อมูลตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

### ๒.๑ ประเภทการแจ้ง



ภาพที่ ๒ ประเภทการแจ้ง

จากภาพที่ ๒ มีดังนี้

- หมายเลข ๑ เลือกการแจ้งแบบเปิดเผยตัวตน
- หมายเลข ๒ เลือกการแจ้งแบบปกปิดตัวตน

### ๒.๒ ข้อมูลผู้แจ้ง (กรณีเปิดเผยตัวตน)

ระบบรับเรื่องร้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์

ข้อมูลผู้แจ้ง

ตำแหน่ง: \* ชื่อ: \* นามสกุล: \*

เลขบัตรประจำตัวประชาชน: \* เบอร์โทรศัพท์: \*

ที่อยู่สำหรับติดต่อ: \*

ภาพที่ ๓ ช่องกรอกข้อมูลผู้แจ้ง



จากภาพที่ ๓ มีดังนี้

หมายเลข ๑ กรอกคำนำหน้านาม (บังคับ)


หมายเลข ๒ กรอกชื่อ (บังคับ)

หมายเลข ๓ กรอกนามสกุล (บังคับ)

หมายเลข ๔ กรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชน (บังคับ)

หมายเลข ๕ กรอกเบอร์โทรศัพท์ (บังคับ)

หมายเลข ๖ กรอกที่อยู่สำหรับติดต่อ (บังคับ)

สลค. ตระหนักและให้ความสำคัญในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาติดต่อและใช้บริการของ สลค. และบุคลากร สลค. (ท่าน) โดย สลค. จะดูแลและบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของท่านอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ สลค. มีคำประกาศเกี่ยวกับความเป็นส่วนตัว (Privacy Notice) ซึ่งจะดูแลและบริหารจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของท่านอย่างโปร่งใส เป็นธรรม และเป็นไปตามข้อกำหนดของกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลรวมถึงกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมที่ <https://www.soc.go.th/wp-content/uploads/2022/09/SOC-Privacy-Notice.pdf> หรือคลิก  หมายเลข ๗

๒.๓ กรณีไม่เปิดเผยตัวตน

รหัสผ่านสำหรับติดตามเรื่อง

Ike1z0IzNg 

\*โปรดจดจำรหัสเพื่อการติดตาม  
สถานะภาพเรื่องร้องเรียน


ภาพที่ ๔ รหัสสำหรับติดตามเรื่อง


จากภาพที่ ๔ มีดังนี้



หมายเลข ๑ รหัสสำหรับติดตามเรื่อง

๒.๔ ข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน


**รายละเอียดการร้องเรียน**


หัวข้อเรื่องเรียน: 

รายละเอียดการร้องเรียน: 

วันที่พบเหตุ: dd/mm/yyyy  สถานที่พบเหตุ: 

ภาพ เสียง วิดีโอไฟล์ หรือไฟล์ (pdf) เหตุการณ์ (รวมกันไม่เกิน 10 ไฟล์ ขนาดไฟล์ ไม่เกิน 25 MB):

Drag & drop files here ... 

Select files ... 

ภาพที่ ๕ ช่องกรอกข้อมูลรายละเอียดการร้องเรียน



จากภาพที่ ๕ มีดังนี้

หมายเลข ๑ กรอกหัวข้อเรื่องเรียน (บังคับ)

หมายเลข ๒ กรอกรายละเอียดการร้องเรียน (บังคับ)

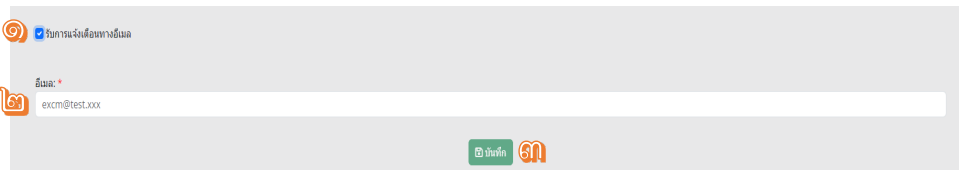
หมายเลข ๓ กรอกวันที่พบเหตุ (บังคับกรณีร้องเรียนการทุจริต)

หมายเลข ๔ กรอกสถานที่พบเหตุ (ไม่บังคับ)

หมายเลข ๕ เพิ่มข้อมูลภาพ เสียง วีดิทัศน์ หรือไฟล์ (PDF) เหตุการณ์ (ไม่บังคับ)

## ๒.๕ ข้อมูลอีเมล

หากเลือก “รับการแจ้งเตือนทางอีเมล” จำเป็นต้องกรอกอีเมล



ภาพที่ ๖ ช่องกรอกข้อมูลอีเมล

จากภาพที่ ๖ มีดังนี้

หมายเลข ๑ เลือกการแจ้งเตือนทางอีเมล

หมายเลข ๒ กรอกอีเมล (บังคับ)

หมายเลข ๓ คลิกบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน

๓. เลือกการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ สลค. จำเป็นต้องยอมรับเงื่อนไขก่อนที่จะทำการร้องเรียน หากยอมรับเงื่อนไขจะแสดงตามข้อ ๑.๒

### การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี (สลค.)

#### นิยาม

1. **เจ้าหน้าที่ สลค.** หมายถึง ข้าราชการพลเรือน พนักงานราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานอื่นในสังกัด สลค.
2. **เรื่องร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สลค.** หมายถึง เรื่องที่ผู้ได้รับความเสียหายหรือผู้พบเห็นได้ร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของ สลค. ในประเด็นการกระทำทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบในภาครัฐ เรื่องใดเรื่องหนึ่งใน 5 เรื่อง ดังต่อไปนี้
  - 1) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้
  - 2) การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่ทำให้ผู้อื่นเชื่อว่าตนมีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ไม่ได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
  - 3) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น
  - 4) การกระทำอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการตามประมวลกฎหมายอาญา (มาตรา 147 - 166)
  - 5) การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

#### 3. **ข้อร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา** 7 ประเภท ดังต่อไปนี้

- 1) เรื่องที่ไม่เกี่ยวกับข้าราชการพลเรือน หรือพนักงานราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานอื่นในสังกัด สลค. หรือเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และผู้ปฏิบัติงานอื่นในสังกัด สลค. แต่เป็นเรื่องส่วนตัว ไม่ใช่การปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่ได้รับมอบหมายหรือตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกรณีพิพาทระหว่างเอกชนด้วยกัน

- 2) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่ปฏิบัติตามวิธีการยื่นข้อร้องเรียน และหรือไม่ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง ทั้งนี้ เว้นแต่



4) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้ยื่นคำร้องเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่รู้หรือควรรู้เหตุแห่งการร้องเรียน และการพิจารณาจะไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

5) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับการแก้ไขความเดือดร้อนหรือความไม่เป็นธรรมหรือได้รับการชดเชยความเสียหายอย่างเหมาะสมแล้ว และการพิจารณาต่อไปจะไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

6) เรื่องที่ผู้ร้องเรียนไม่มาให้ถ้อยคำ ไม่แสดงพยานหลักฐานการทุจริตและประพฤติมิชอบหรือไม่ดำเนินการตามที่ได้รับแจ้งจากศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตในระยะเวลาที่กำหนดโดยไม่มีเหตุอันสมควร

7) เรื่องที่ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตเคยสรุปผลการพิจารณาแล้ว และไม่ปรากฏข้อมูลใหม่

#### 4. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ สลค. ประกอบด้วย

- 1) ยื่นหนังสือด้วยตนเอง
- 2) จดหมาย
- 3) Website สลค.

#### 5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สลค.

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) วัน เดือน ปีที่ร้องเรียน
- 2) ชื่อ-สกุล และลายมือชื่อของผู้กล่าวหา พร้อมแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนหรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่รัฐรับรองสำเนาถูกต้อง ลงวันเดือน ปีที่รับรองโดยผู้กล่าวหาเอง รวมทั้งหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวก หรือหลักฐานอื่นใดที่สามารถระบุได้ว่าผู้กล่าวหามีตัวตน
- 3) ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หรือข้อมูลเพื่อยืนยันตัวตนบุคคลของผู้ถูกกล่าวหา หรือเพื่อให้ทราบว่าเป็นการกล่าวหาเจ้าหน้าที่ สลค.
- 4) มีข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์แห่งการกระทำที่มีการกล่าวหาตามนิยาม “เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สลค.” และระบุรายละเอียดเพียงพอที่จะเข้าใจได้
- 5) ระบุพยานบุคคลหรือพยานเอกสารในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนกล่าวหาที่เป็นการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สลค.

#### 6. กรณีมีการร้องเรียนหลายคนให้ดำเนินการ

เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบต้องมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ลงลายมือชื่อของผู้ร้องเรียนทุกคน ระบุหมายเลขโทรศัพท์ของแต่ละคนและสถานที่ติดต่อที่สะดวกของแต่ละคน
- 2) แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละคน รับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้เป็นเจ้าของบัตรดังกล่าว พร้อมวัน เดือน ปีที่รับรอง

ทั้งนี้ ในกรณีมีรายละเอียดไม่ครบถ้วนตามข้อ 1 – 6 ให้หัวหน้าศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริตพิจารณาว่าจะรับเรื่องไว้พิจารณาหรือไม่ และให้ถือว่าการพิจารณาถือเป็นที่สุด

7 การคุ้มครองข้อมูลของผู้แจ้งเบาะแส

๒

๓

ภาพที่ ๗ แสดงเงื่อนไขการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เจ้าหน้าที่ สลค.  
จากภาพที่ ๗ มีดังนี้

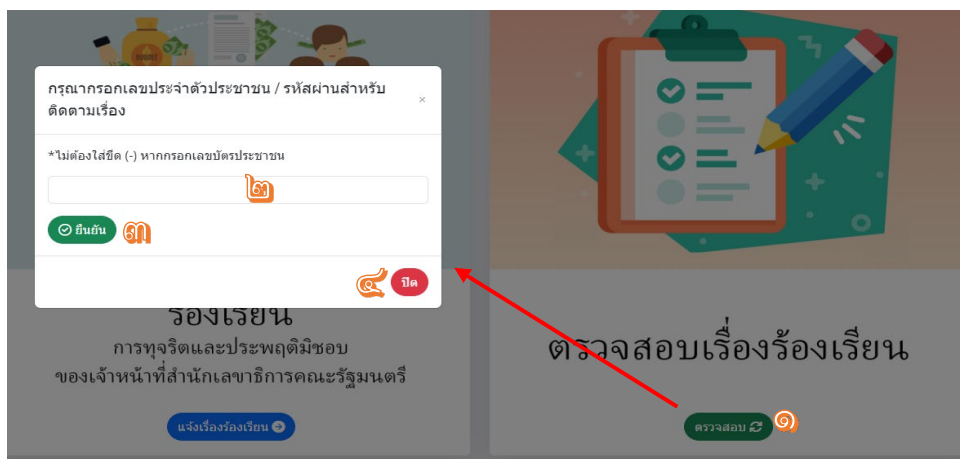
หมายเลข ๑ เลือกรับทราบเงื่อนไข

หมายเลข ๒ คลิกรับทราบเงื่อนไข จะคลิกได้ก็ต่อเมื่อเลือกรับทราบเงื่อนไข

หมายเลข ๓ คลิกยกเลิกจะกลับมาที่หน้าเมนู



## ๔. เลือกรายการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน



- ภาพที่ ๘ ช่องกรอกเลขบัตรประชาชนที่ได้ทำการกรอกข้อมูลไว้  
จากภาพที่ ๘ หลังจากคลิกหมายเลข ๑ มีดังนี้
- หมายเลข ๒ กรอกเลขประจำตัวประชาชน โดยไม่ต้องใส่ ชิด (-) หรือรหัสผ่านสำหรับติดตามเรื่อง (กรณีไม่เปิดเผยตัวตน)
- หมายเลข ๓ คลิกยืนยัน
- หมายเลข ๔ คลิกปิด
๕. รายการร้องเรียนของตนเอง

ย้อนกลับ

**ข้อมูลผู้ร้องเรียน**

ชื่อ : นายนามสมมติ ไม่มี

เบอร์โทรศัพท์ : 085xxxxxxxx

ที่อยู่ : 00 ต.ทดสอบ อ.ทดสอบ จ. ทดสอบ

แก้ไขข้อมูล

**สถานะเรื่องร้องเรียน**

ทั้งหมด : 1 เรื่อง

รอเจ้าหน้าที่รับเรื่อง : 0 เรื่อง      เจ้าหน้าที่รับเรื่องแล้ว : 0 เรื่อง

กำลังดำเนินการ : 0 เรื่อง      เสร็จสิ้น : 0 เรื่อง

แจ้งยกเลิก : 0 เรื่อง      ยกเลิก : 1 เรื่อง

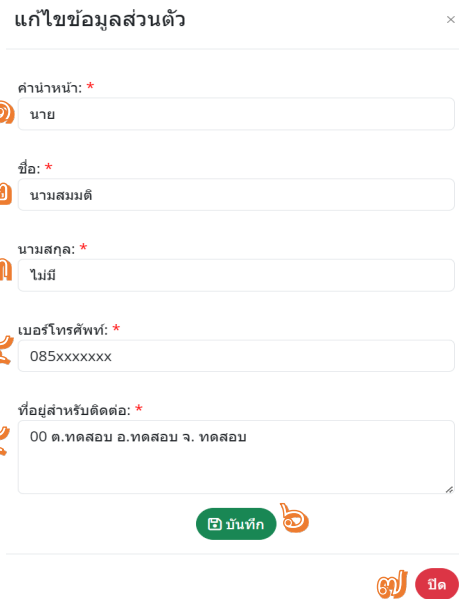
ลำดับ	รหัสเรื่อง	รายการ	วันที่แจ้ง	สถานะ	เพิ่มเติม
1	C2	ทดสอบ	2024-03-28 17:17:01	ยกเลิก	3

ภาพที่ ๙ รายการร้องเรียนของตนเอง  
จากภาพที่ ๙ มีดังนี้

- หมายเลข ๑ คลิกกลับหน้าหลัก (เมนู)
- หมายเลข ๒ ข้อมูลผู้ร้องเรียน (แสดงเฉพาะกรณีเปิดเผยตัวตน)
- หมายเลข ๓ การแก้ไขข้อมูลส่วนตัว
- หมายเลข ๔ ข้อมูลสถานะเรื่องร้องเรียนทั้งหมด
- หมายเลข ๕ รายการเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๖ คลิกดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน



### ๖. เลือกรการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว



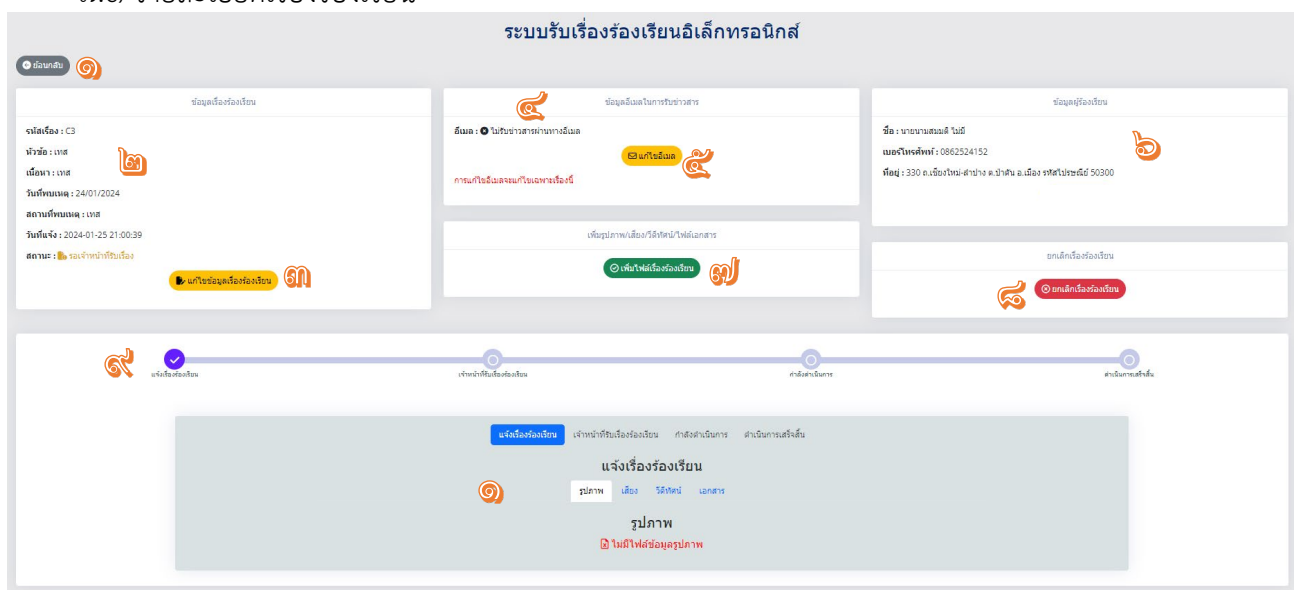
ภาพที่ ๑๐ แก้ไขข้อมูลส่วนตัว

จากภาพที่ ๑๐ มีดังนี้

- หมายเลข ๑ กรอกคำนำหน้า
- หมายเลข ๒ กรอกชื่อ
- หมายเลข ๓ กรอกนามสกุล
- หมายเลข ๔ กรอกเบอร์โทรศัพท์
- หมายเลข ๕ กรอกที่อยู่
- หมายเลข ๖ คลิกบันทึกข้อมูล
- หมายเลข ๗ คลิกปิด

### ๗. เลือกรการรายละเอียดเรื่องร้องเรียน

๗.๑ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๑๑ รายละเอียดเรื่องร้องเรียน





จากภาพที่ ๑๑ มีดังนี้

- หมายเลข ๑ คลิกย้อนกลับไปหน้ารายการเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๒ ข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๓ คลิกแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๔ ข้อมูลอีเมลในการรับข่าวสาร
- หมายเลข ๕ คลิกแก้ไขอีเมล
- หมายเลข ๖ ข้อมูลผู้ร้องเรียน
- หมายเลข ๗ คลิกเพิ่มไฟล์เรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๘ คลิกยกเลิกเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๙ ข้อมูลสถานะเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๑๐ แสดงข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามสถานะที่เลือก

๗.๒ เลือกรการแก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน

ภาพที่ ๑๒ แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน

จากภาพที่ ๑๒ มีดังนี้

- หมายเลข ๑ หัวข้อเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๒ เนื้อหาเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๓ วันที่พบเหตุเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๔ สถานที่เกิดเหตุเรื่องร้องเรียน
- หมายเลข ๕ คลิกบันทึก
- หมายเลข ๖ คลิกปิด

๗.๓ เลือกรการแก้ไขอีเมล

ภาพที่ ๑๓ แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน



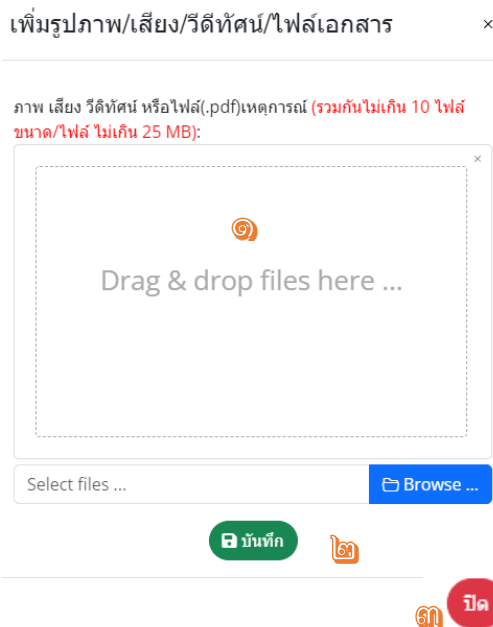
จากภาพที่ ๑๓ มีดังนี้

หมายเลข ๑ อีเมล

หมายเลข ๒ คลิกบันทึก

หมายเลข ๓ คลิกปิด

๗.๔ เลือกการเพิ่มไฟล์เรื่องร้องเรียน



ภาพที่ ๑๔ แก้ไขข้อมูลเรื่องร้องเรียน

จากภาพที่ ๑๔ มีดังนี้

หมายเลข ๑ เพิ่มข้อมูลภาพ เสียง วีดิทัศน์ หรือไฟล์ (PDF)

หมายเลข ๒ คลิกบันทึก

หมายเลข ๓ คลิกปิด

