



คู่มือการแจ้งเรื่องร้องเรียน  
การทุจริตประพฤติมิชอบ  
และการฝ่าฝืนจริยธรรม

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย



สำนักตรวจสอบ  
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย  
กรกฎาคม 2562

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. วัตถุประสงค์	2
2. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
3. การแจ้งเรื่องร้องเรียน	2
4. การรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินงาน	3
5. การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	3
6. ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน	4
<b>ภาคผนวก</b>	
1. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทางเว็บไซต์ <a href="http://www.mrta.co.th">www.mrta.co.th</a> และเว็บไซต์ ภายใน รฟม. (Intranet)	5
2. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	6
3. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	7
4. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืน- จริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย	8

## 1. วัตถุประสงค์

คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ประชาชนที่พบเห็นการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม ของกรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยกำหนด โดยระบุข้อมูลหลักฐานที่ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าว และปฏิบัติตามขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียนที่การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยกำหนดไว้ในคู่มือการแจ้งเรื่องร้องเรียน การทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ฉบับนี้

## 2. ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 2.1 ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ ณ สำนักตรวจสอบ ชั้น 5 อาคาร 1 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2.2 ส่งทางไปรษณีย์มาที่ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ที่อยู่ 175 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กทม. 10310
- 2.3 ส่งที่กล่องรับเรื่องร้องเรียน ตั้งอยู่ชั้น 1 อาคาร 1 การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2.4 โทรศัพท์หมายเลข 0 2716 4000 ต่อ 2505, 2559, 2593, 1558 และโทรสาร 0 2716 4020
- 2.5 เว็บไซต์ [www.mrta.co.th](http://www.mrta.co.th) โดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2.6 เว็บไซต์ภายในการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (Intranet) โดยกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย
- 2.7 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) มาที่ [audit@mrta.co.th](mailto:audit@mrta.co.th)

## 3. การแจ้งเรื่องร้องเรียน

- 3.1 เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือที่มีข้อมูลครบถ้วนตามแบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลล์ ของผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยจะพิจารณาเฉพาะกรณีที่มีหลักฐานพยานแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง หรือมีการชี้พยานบุคคล
- 3.2 ระบุเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย โดยใช้ข้อความสุภาพ พร้อมเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน และให้ระบุชื่อ หรือตำแหน่ง หรือส่วนงานที่ถูกร้องเรียน (ถ้ามี)
- 3.3 หากไม่แจ้งเรื่องร้องเรียนตามข้อ 3.1-3.2 ผู้ร้องเรียนสามารถกรอกข้อมูลการร้องเรียนตามแบบฟอร์มที่ปรากฏในเว็บไซต์ [www.mrta.co.th](http://www.mrta.co.th) ได้
- 3.4 รพม. ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะ เป็นข้อร้องเรียนที่ไม่มีหลักฐาน ไม่ปรากฏพยานแวดล้อมชัดแจ้ง ไม่มีการระบุพยานบุคคล

#### 4. การรับเรื่องร้องเรียน และระยะเวลาในการดำเนินงาน

4.1 เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หากข้อมูลไม่ครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนจะพิจารณาดำเนินการติดต่อผู้ร้องเรียนตามช่องทางการติดต่อที่ให้ไว้ เพื่อสอบถามข้อมูล หรือพยานหลักฐานเพิ่มเติม หากยังไม่สามารถรวบรวมข้อมูล หลักฐาน หรือพยานแวดล้อมที่ครบถ้วนเพียงพอ การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยจะขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนดังกล่าวตามข้อ 3.4

4.2 เมื่อเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนแล้ว หากข้อมูลครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3 สำนักตรวจสอบจะเสนอให้ผู้ว่าการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยพิจารณาสั่งการตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียนครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ข้อ 3

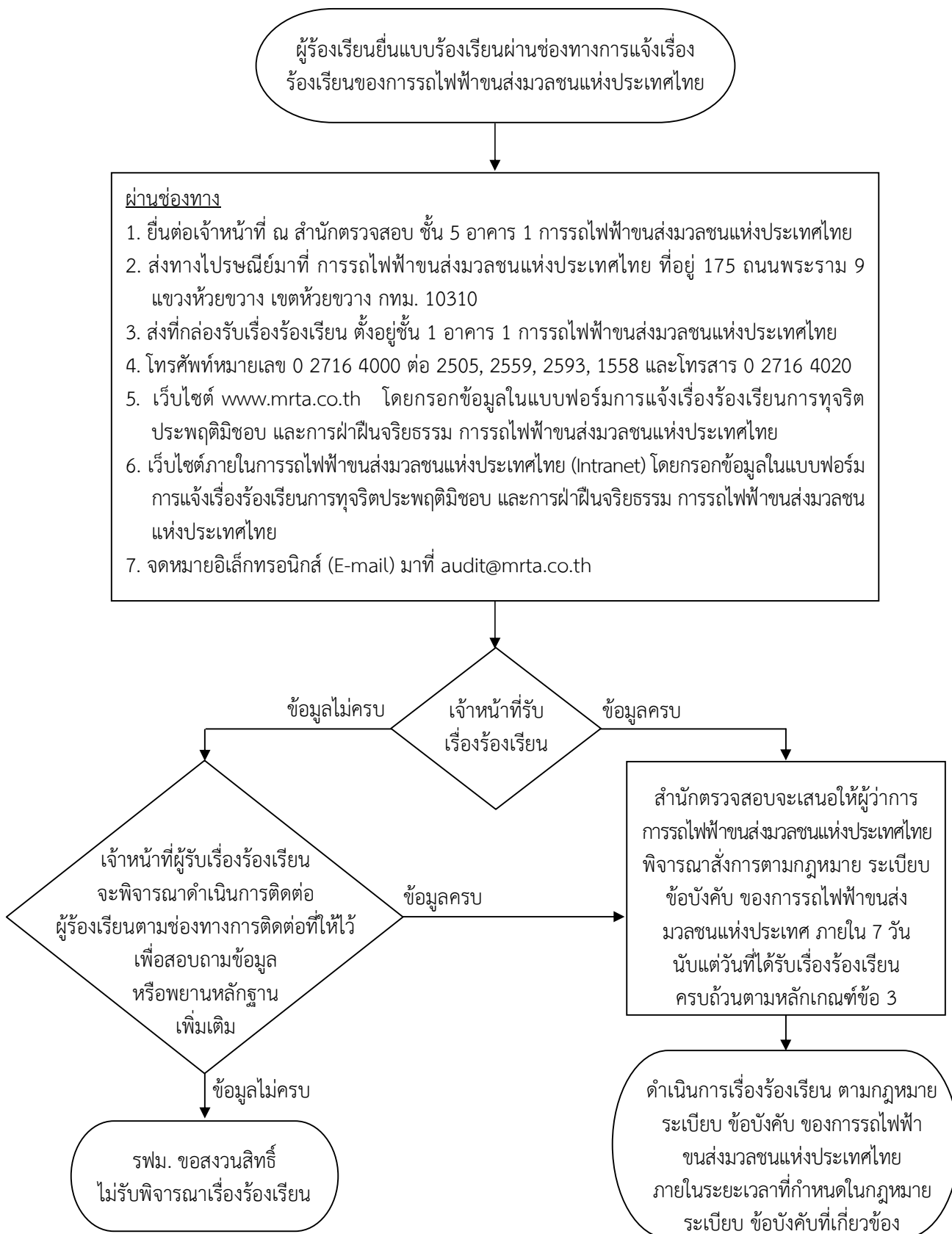
4.3 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยจะดำเนินการตาม กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ของการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ภายในระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

4.4 สำนักตรวจสอบจะรายงานสรุปผลการดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรมต่อผู้ว่าการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ตามที่กฎหมายกำหนด

#### 5. การจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยจะดำเนินการจัดการข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความลับของทางราชการ

#### 4 ขั้นตอนการแจ้งเรื่องร้องเรียน



## ภาคผนวก

### 1. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ทางเว็บไซต์ [www.mrta.co.th](http://www.mrta.co.th) และเว็บไซต์ภายใน รฟม. (Intranet)

☒ ชื่อ-นามสกุล (ระบุชื่อ – นามสกุล ผู้ร้องเรียน)

☒ ที่อยู่ (ระบุที่อยู่ที่สามารถติดต่อกลับของผู้ร้องเรียน)

☒ โทรศัพท์ (ระบุหมายเลขโทรศัพท์ที่จะใช้ในการติดต่อ)

☒ E-mail address (ระบุ E-mail address ที่จะใช้ในการติดต่อ)

☒ ผู้ถูกร้องเรียน (ชื่อ-นามสกุล / หน่วยงาน) (ระบุชื่อ – สกุล/ หน่วยงาน ของผู้ถูกร้องเรียน) \*

☒ เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม

☒ รายละเอียดการร้องเรียน (ระบุรายละเอียดเนื้อหาเรื่องที่ต้องการร้องเรียน) \*

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

☒ กรุณากรอกเลขที่แสดงให้ถูกต้องก่อนกดปุ่มส่งคำร้อง \* **27480**

#### หมายเหตุ

1. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน ข้อมูลดังกล่าวในข้างต้นจะถูกจัดเก็บเป็นความลับเว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
3. การรับรองข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าเป็นข้อมูลที่แท้จริงและผู้แจ้งข้อมูลยินดีรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

ส่งคำร้อง

ยกเลิก

## 2. แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

แบบฟอร์มการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบและการฝ่าฝืนจริยธรรม  
การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

เรียน ผู้ว่าการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ชื่อ ..... นามสกุล ..... ผู้ร้องเรียน

ที่อยู่ ..... ตำบล/แขวง .....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์

หมายเลขประจำตัวประชาชน ----

โทรศัพท์ ..... E-mail .....

ชื่อ ..... นามสกุล ..... ผู้ถูกร้องเรียน

เรื่อง ร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม

การกระทำความผิดเกิดขึ้น เมื่อวันที่ ..... เวลา ..... น.

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน .....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นร้องเรียนต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมด  
และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ร้องเรียน

( ..... )

### หมายเหตุ

1. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล ของผู้ร้องเรียน ข้อมูลดังกล่าวในข้างต้นจะถูกจัดเก็บเป็นความลับเว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
2. การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานแจ้งความเท็จต่อเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญา
3. การรับรองข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย ว่าเป็นข้อมูลที่แท้จริงและผู้แจ้งข้อมูลยินดีรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวทุกประการ

### 3. แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

แบบฟอร์มการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตประพฤติมิชอบ และการฝ่าฝืนจริยธรรม

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

แผนกตรวจสอบการกำกับดูแลที่ดี กองตรวจสอบทั่วไป สำนักตรวจสอบ โทรศัพท์ 0-2716-4000 ต่อ 2505, 2559, 2593, 1558 โทรสาร 0-2716-4020

วันที่รับ ..... เลขที่รับ .....

ผู้ร้องเรียน ชื่อ ..... นามสกุล .....

ที่อยู่ ..... ตำบล/แขวง .....

อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์

หมายเลขประจำตัวประชาชน ----

โทรศัพท์ ..... E-mail .....

ช่องทางการร้องเรียน  ด้วยตนเอง  โทรศัพท์/โทรสาร  เว็บไซต์  
 ไปรษณีย์/จดหมาย  จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)  กล่องรับเรื่องร้องเรียน

การตรวจสอบเอกสารการร้องเรียน  ข้อมูลครบถ้วน  ข้อมูลไม่ครบถ้วน

การดำเนินการของเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ) ..... ผู้รับเรื่อง  
( ..... )



