



# คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบ

งานนิติการ ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย

## คำนำ

คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบ ของเทศบาลตำบลแคราย ทั้งนี้ เพื่อให้การจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นต้องมีขั้นตอน และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยคู่มือฉบับนี้ได้มีการรวบรวมขั้นตอน แนวทาง ตัวอย่างการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมทั้งช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประชาชนทั่วไป ที่จะนำไปเป็นมาตรฐานอย่างมีคุณภาพ

งานนิติการ  
สำนักปลัดเทศบาล

## สารบัญ

| เรื่อง                                                                                | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|
| หลักการและเหตุผล                                                                      | ๑    |
| วัตถุประสงค์                                                                          | ๑    |
| ส่วนงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ                                                        | ๒    |
| การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส                                                               | ๒    |
| หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ               | ๒    |
| แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ | ๓    |
| ขั้นตอนการปฏิบัติงาน                                                                  | ๔    |
| การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ                                          | ๔    |
| แบบคำร้องเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเอง)                                                  | ๕    |
| แบบคำร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)                                                          | ๖    |
| ตัวอย่างการกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านทางเว็บไซต์  | ๗    |
| กฎหมายที่เกี่ยวข้อง                                                                   | ๘    |

## ๑. หลักการและเหตุผล

เทศบาลตำบลแครายในฐานะหน่วยงานของรัฐ มีบทบาทหน้าที่หลักในการกำหนดทิศทางการประกอบการดำเนินงานการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมของส่วนราชการ ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความมีส่วนร่วมจากทุกภาคีเครือข่ายด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชัน การส่งเสริมและคุ้มครองจริยธรรมทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน โดยร่วมจะกำหนดเป้าหมายการพัฒนาและการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนงานหรือโครงการที่วางไว้ เพื่อก้าวสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน คือความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่สำคัญในการประสาน ติดตาม หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบผ่านช่องทางการร้องเรียน ของศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต ๖ ช่องทาง ประกอบด้วย

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแคราย เลขที่ ๑๑๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลแคราย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร

(๒) ไปรษณีย์ ๑๑๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลแคราย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๑๑๐

(๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลแคราย [www.khaerai.go.th](http://www.khaerai.go.th)

(๔) ทาง Facebook “เทศบาลตำบลแคราย”

(๕) กล่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแคราย

(๖) โทรศัพท์ ๐๓๔-๔๗๐๖๖๘ ติดต่องานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

ในส่วนการปฏิบัติงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการงานจัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่สอดคล้องกับ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๓๘ กำหนดว่า “เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชน หรือส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายใน ๑๕ วัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนดบนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งอำนาจหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้น การปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของเจ้าหน้าที่ส่วนราชการ จึงเป็นเรื่องเทศบาลตำบลแคราย จำเป็นต้องดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ยังได้บูรณาการร่วมกับศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศูนย์ยุติธรรมชุมชนตำบลแคราย เพื่อให้แนวทางการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดเป็นรูปธรรม มีมาตรฐาน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแก้ไข ปัญหาของประชาชน สร้างภาพลักษณ์ และความเชื่อมั่น ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ ภายใต้การอภิบาลระบบการรับเรื่องราว ร้องเรียน ร้องทุกข์ การป้องกัน ส่งเสริม การรักษา และการฟื้นฟู บนพื้นฐานของหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) ของระบบอย่างสูงสุดและยั่งยืนต่อไป

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสามารถนำไปเป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานให้เกิดรูปธรรม ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน การแจ้งเบาะแสด้านการทุจริต และประพฤติมิชอบ ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานตามขั้นตอน ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ร้องทุกข์ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อเป็นหลักฐานแสดงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน ที่สามารถถ่ายทอดให้กับผู้ปฏิบัติงาน ได้พัฒนาการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ รวมทั้งแสดงหรือเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ให้บริการสามารถ เข้าใจและใช้ประโยชน์จากกระบวนการที่มีอยู่ รวมถึงเสนอแนะ และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน

๔. เพื่อพิทักษ์สิทธิของประชาชนผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ตามหลักธรรมาภิบาล

### ๓. ส่วนงานเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

งานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการเสริมสร้างความเข้มแข็งและ เป็นเครือข่ายสำคัญในการขับเคลื่อน นโยบายและมาตรการต่างๆ ในการต่อต้านการทุจริตในองค์กร

๑. เสนอแนะแก่หัวหน้าส่วนราชการเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จัดทำ แผนปฏิบัติ การป้องกันและปราบปรามการทุจริต ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ด้านการป้องกันและปราบปราม การทุจริต

๒. ประสาน เฝ้าระวังและกำกับให้หน่วยงานในสังกัดดำเนินการตามแผนปฏิบัติการป้องกันและ ปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบของส่วนราชการ

๓. ดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนการทุจริต การปฏิบัติหรือการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ ของเจ้าหน้าที่ในส่วนราชการ

๔. คຸ້ມครองจริยธรรมตามประมวลจริยธรรมข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น

๕. ประสานงานเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๖. ติดตาม ประเมินผล และจัดทำรายงาน เสนอหัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๗. ปฏิบัติงาน สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

### ๔. การร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

(๑) ร้องเรียนด้วยตนเอง ณ สำนักงานเทศบาลตำบลแคราย เลขที่ ๑๑๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลแคราย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร

(๒) ไปรษณีย์ ๑๑๘ หมู่ที่ ๕ ตำบลแคราย อำเภอกะทู้ม่วน จังหวัดสมุทรสาคร ๗๔๑๑๐

(๓) เว็บไซต์เทศบาลตำบลแคราย [www.khaerai.go.th](http://www.khaerai.go.th)

(๔) ทาง Facebook “เทศบาลตำบลแคราย”

(๕) กล่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของเทศบาลตำบลแคราย

(๖) โทรศัพท์ ๐๓๔-๔๗๐๖๖๘ ติดต่องานนิติการ สำนักปลัดเทศบาล

### ๕. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๑. ชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้งเบาะแส

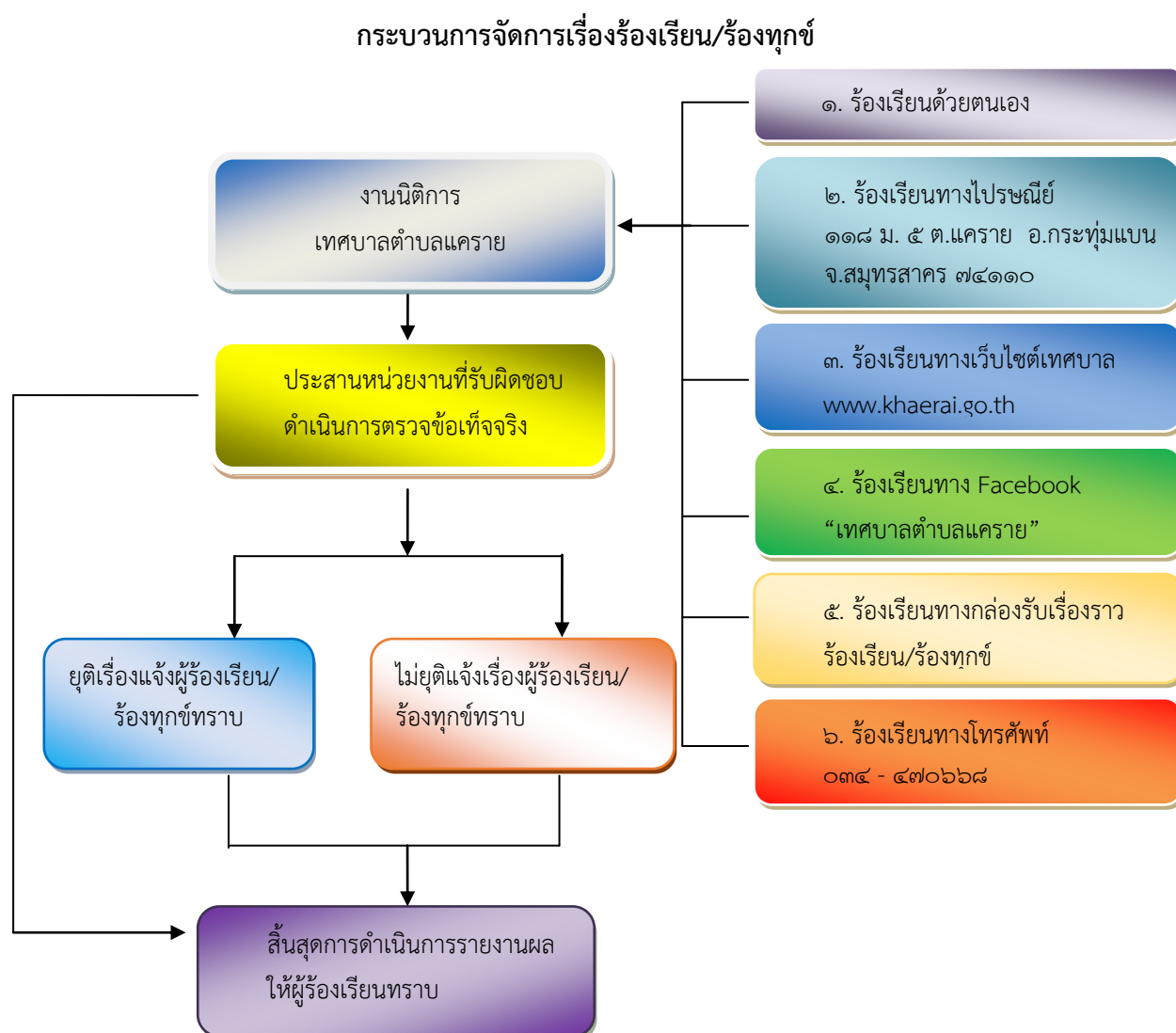
๒. วัน เดือน ปี ของหนังสือร้องเรียน/แจ้งเบาะแส

๓. ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียน/เรื่องแจ้งเบาะแส ปรากฏอย่างชัดเจนว่ามี มูล ข้อเท็จจริง หรือชี้ช่องทางการแจ้งเบาะแส เกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่/หน่วยงาน ชัดแจ้งเพียงพอที่ สามารถดำเนินการสืบสวน/สอบสวนได้

๔. ระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

\*ใช้ถ้อยคำสุภาพหรือข้อความสุภาพ

## ๖. แผนผังกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ



## ๗. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย รับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ จากช่องทางการร้องเรียน ๖ ช่องทาง
๒. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย คัดแยกหนังสือ วิเคราะห์เนื้อหา ของเรื่องร้องเรียน/ แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ
๓. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย สรุปความเห็นเสนอและจัดทำหนังสือถึงผู้บังคับบัญชา เหนือขึ้นไป ทราบและพิจารณา
๔. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการ ตอบข้อซักถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง
๕. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย แจ้งผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ เพื่อทราบเบื้องต้น ภายใน ๑๕ วัน
๖. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย รับรายงานและติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๗. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย เก็บข้อมูลในระบบสารบรรณ เพื่อการประมวลผล และ สรุปวิเคราะห์เสนอผู้บริหาร
๘. นิติกร สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลแคราย จัดเก็บเรื่อง

## ๘. การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ

ดำเนินการรับและติดตามตรวจสอบข้อร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เข้ามายังหน่วยงานจากช่องทางๆ โดยมีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

| ช่องทาง                                          | ความถี่ในการตรวจสอบช่องทาง | ระยะเวลาดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อประสานหาทางแก้ไข |
|--------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------|
| ร้องเรียนด้วยตนเอง                               | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน    | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนทางไปรษณีย์                             | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนทาง facebook                            | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ | ทุกวัน                     | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |
| ร้องเรียนทางโทรศัพท์                             | ทุกครั้งที่ผู้ร้องเรียน    | ภายใน ๑๕ วันทำการ                                      |

ภาคผนวก

# แบบคำร้องเรื่องร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแคราย

ชื่อ - นามสกุล.....อายุ.....อยู่บ้านเลขที่.....  
 หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
 โทรศัพท์.....เลขบัตรประชาชน.....มีความประสงค์  
 ขอร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

๑.....

๒.....

๓.....

ลงชื่อ.....ผู้ร้อง  
 (.....)

## แบบคำร้องเรียน (ทางโทรศัพท์)

สำนักงานเทศบาลตำบลแคราย

อ.กระทุ่มแบน จ.สมุทรสาคร

๗๔๑๑๐

วัน.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง.....

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแคราย

ชื่อ - นามสกุล.....อายุ.....อยู่บ้านเลขที่.....  
 หมู่ที่.....ตำบล.....อำเภอ.....จังหวัด.....  
 โทรศัพท์.....เลขบัตรประชาชน.....มีความประสงค์  
 ขอร้องเรียนเรื่องทุจริตและประพฤติมิชอบ ดังนี้

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

โดยข้าพเจ้าขออ้าง.....เป็นหลักฐาน  
 ประกอบการร้องเรียน ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ตามข้างต้นเป็นจริงและเจ้าหน้าที่  
 เทศบาลตำบลแครายได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้ว ว่าหากเป็นคำร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบ  
 กฎหมายได้

ลงชื่อ.....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องฯ  
 (.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เวลา.....

ตัวอย่าง  
การกรอกข้อมูลร้องเรียน/แจ้งเบาะแสด้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลแคราย  
[www.khaerai.go.th](http://www.khaerai.go.th)

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying [khaerai.go.th/complain\\_corruption](http://khaerai.go.th/complain_corruption). The page has a green header with the text "ร้องเรียนทุจริต" (Report Corruption). Below the header, there is a logo for the Thai Tambon Association (OTOP) and the Thai Tambon Association (OTOP) logo. The main content area contains a form for reporting corruption. The form includes fields for the reporter's name, phone number, and email address. There are also checkboxes for "แบบฟอร์มร้องเรียนทุจริต" (Corruption Report Form) and "แบบฟอร์มแจ้งเบาะแส" (Whistleblower Form). The form is titled "แบบฟอร์มร้องเรียนทุจริต" (Corruption Report Form).

ขั้นตอนการกรอกข้อมูลร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์

๑. เข้าเว็บไซต์ [www.khaerai.go.th](http://www.khaerai.go.th)
๒. เลือกเมนูแถบสีเขียวร้องเรียนทุจริต 
๓. กรอกข้อมูลผู้กล่าวหาหรือร้องเรียน รายละเอียด ได้แก่  
ชื่อ - นามสกุล  
เลขที่บัตรประชาชน  
ที่อยู่ผู้ยื่นคำร้อง  
เบอร์โทร
๔. กรอกข้อมูลผู้ถูกกล่าวหาหรือร้องเรียน รายละเอียด ได้แก่  
ชื่อ - นามสกุล  
ตำแหน่ง  
สังกัดหน่วยงาน  
จังหวัด  
รายละเอียดที่จะร้องเรียน
๕. อัปโหลดเอกสารแนบประกอบการร้องเรียน

หมายเหตุ \* กรุณากรอกข้อมูลรายละเอียด ให้ครบถ้วน

## กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### ➤ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน จำเป็นต้องพิจารณาเรื่องการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติฯ พ.ศ.๒๕๔๐ ประกอบด้วย

**มาตรา ๑๕** ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ หน่วยงานของรัฐหรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐอาจมีคำสั่งมิให้เปิดเผยก็ได้โดยคำนึงถึง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของ หน่วยงานของรัฐ ประโยชน์สาธารณะ และประโยชน์ของ เอกชนที่เกี่ยวข้องประกอบกัน

(๑) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ ระหว่าง ประเทศและ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

(๒) การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ได้ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการป้องกัน การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้ แหล่งที่มาของข้อมูล ข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

(๓) ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใดแต่ ทั้งนี้ไม่รวมถึง รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการท ความเห็นหรือ คำ แนะนำภายใน ดังกล่าว

(๔) การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่ง บุคคลใด

(๕) รายงานการแพทย์ หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

(๖) ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่ มีผู้ให้ มาโดยไม่ ประสงค์ ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

(๗) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

คำสั่งมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการจะกำหนดเงื่อนไข อย่างไรก็ได้ แต่ต้องระบุไว้ ด้วยว่าที่เปิดเผยไม่ได้เพราะเป็นข้อมูลข่าวสารประเภทใดและเพราะเหตุใด และให้ถือว่าการมีคำสั่งเปิดเผย ข้อมูลข่าวสารของ ราชการเป็นดุลพินิจ โดยเฉพาะของเจ้าหน้าที่ของรัฐตามลำดับ สายการบังคับบัญชา แต่ผู้ ขอลาจอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

**มาตรา ๒๔** หน่วยงานของรัฐจะเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลที่อยู่ใน ความควบคุมดูแล ของตนเองหน่วยงานของรัฐแห่งอื่นหรือผู้อื่นโดยปราศจากความยินยอม เป็นหนังสือของเจ้าของข้อมูลที่ได้ไว้ ล่วงหน้าหรือไม่ ในขณะนั้นมิได้เว้นแต่เป็นการเปิดเผยดังต่อไปนี้

(๑) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานของตนเองเพื่อการนำไปใช้ตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ของรัฐแห่งนั้น

(๒) เป็นการใช้อ้างอิงตามปกติภายในวัตถุประสงค์ของการจัดให้มีระบบข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลนั้น

(๓) ต่อหน่วยงานของรัฐที่ทำงานด้านการวางแผนหรือการสถิติหรือสำมะโนต่าง ๆ ซึ่งมีหน้าที่ ต้องรักษาข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลไว้ไม่ให้เปิดเผยต่อไปยังผู้อื่น

(๔) เป็นการให้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยโดยไม่ระบุชื่อหรือส่วนที่ทำให้รู้ว่าเป็น ข้อมูล ข่าวสาร ส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับบุคคลใด

(๕) ต่อหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร หรือหน่วยงานอื่นของรัฐตามมาตรา ๒๖ วรรคหนึ่ง เพื่อ การตรวจดูคุณค่าในการเก็บรักษา

(๖) ต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อการป้องกันการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย การ สืบสวน การสอบสวน หรือการฟ้องคดี ไม่ว่าเป็นคดีประเภทใดก็ตาม

(๗) เป็นการให้ซึ่งจำเป็นเพื่อการป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิตหรือสุขภาพของ บุคคล

(๘) ต่อศาลและเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐหรือบุคคลที่มีอำนาจตาม กฎหมายที่จะขอ ข้อเท็จจริงดังกล่าว

(๙) กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคลตามวรรคหนึ่ง (๓) (๔) (๕) (๖) (๗) (๘) และ (๙) ให้มีการจัดทำบัญชีแสดงการเปิดเผยกำกับไว้กับข้อมูลข่าวสารนั้น ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดในกฎกระทรวง

### ➤ระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

การกำหนดชั้นความลับ การพิจารณาในการกำหนดชั้นความลับและคุ้มครองบุคคลที่เกี่ยวข้องนั้น จะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วย การรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

การส่งเรื่องให้หน่วยงานพิจารณานั้น ผู้ให้ข้อมูล ผู้ร้องเรียน และผู้ถูกร้อง อาจได้รับความเดือดร้อน เช่น เรื่องร้องเรียน กล่าวโทษ ในเบื้องต้นให้ถือว่าเป็นความลับ ทางราชการ การแจ้งเบาะแสผู้มีอิทธิพล ต้องปกปิดชื่อและที่อยู่ ผู้ร้องเรียน หากไม่ปกปิด ชื่อ ที่อยู่ ผู้ร้องเรียนจะต้อง แจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบและให้ความคุ้มครองแก่ผู้ร้องเรียนด้วย

กรณีมีการระบุชื่อผู้ถูกร้อง จะต้องคุ้มครองทั้งฝ่ายผู้ร้องเรียนและผู้ถูกร้อง เนื่องจากเรื่องยังไม่ได้ผ่านกระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและอาจเป็นการกลั่นแกล้ง กล่าวหาให้ได้รับความเดือดร้อนและเสียหายได้

เรื่องที่เกี่ยวข้องความมั่นคงของชาติ กรณีผู้ร้องเรียนระบุในคำร้องขอให้ปกปิดหรือไม่ประสงค์ให้เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียน หน่วยงานต้องไม่เปิดเผยชื่อผู้ร้องเรียนเนื่องจากผู้ร้องเรียนอาจได้รับความเดือดร้อนตาม เหตุแห่งการร้องเรียนนั้น ๆ