

## กรณีตัวอย่างการบริหารจัดการข้อร้องเรียนในภาครัฐ รัฐควีนสแลนด์ ประเทศออสเตรเลีย

การบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อการบริหารจัดการความยุติธรรม ในองค์กร โดยกำหนดกระบวนการสำหรับการบริหารจัดการและแก้ไขข้อร้องเรียนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อบังคับใช้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนในองค์กร

### ▲ นิยามศัพท์

๑. การตัดสินใจทางการบริหารที่ผิดพลาด: หมายถึง การตัดสินใจทางการบริหารของหน่วยงานที่มีเหตุมาจากความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง รวมทั้งความล้มเหลวในการตัดสินใจภายในระยะเวลาที่กำหนด ภายใต้ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ เช่น การตัดสินใจโยกย้ายข้าราชการ

๒. การร้องเรียนของข้าราชการ หมายถึง ข้อร้องเรียนของข้าราชการปัจจุบันที่มีความสัจจริงอยู่บนเหตุผลข้อใดข้อหนึ่ง ดังนี้

- การตัดสินใจทางการบริหารไม่ยุติธรรมหรือไม่มีเหตุผล
- การกระทำหรือพฤติกรรมของข้าราชการ ส่วนราชการ ผู้รับจ้างเหมางานจากหน่วยงานไม่ยุติธรรม หรือปราศจากเหตุผล หรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมในที่ทำงาน เช่น การคุกคามทางเพศ การคุกคามในรูปแบบต่างๆ ในที่ทำงาน
- การตัดสินใจ การกระทำหรือพฤติกรรมใดๆ ที่มีผลในทางตรงกันข้าม หรือมีแนวทางตรงกันข้ามกับพันธะรับผิดชอบของข้าราชการ

การร้องเรียนในที่นี้ไม่รวมถึง

- การตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร กลยุทธ์ ทรัพยากรและทิศทางการทำงานขององค์กร
- การตัดสินใจทางวินัย
- การตัดสินใจเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่ข้าราชการเคยร้องเรียนมาแล้วโดยช่องทางนี้

๓. ระบบบริหารข้อร้องเรียนของข้าราชการ หมายถึง นโยบาย กระบวนการ เทคโนโลยี บุคคลที่องค์กรใช้ในการรับข้อร้องเรียน บันทึกการร้องเรียน การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและรายงานการร้องเรียน

๔. การคุกคามในที่ทำงาน หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ต่อบุคคลที่แสดงถึง

- การถูกกระทำซ้ำ แสดงความไม่เป็นมิตร ไม่เอาใจใส่

- การกระทำเป็นปฏิบัติ คหมิน ทำให้อู้สึกอับอาย ทำให้อูเป็นคนงอ หรือการชมชู่
- การมีเหตุผลเชื่อได้อูเป็นปฏิบัติ คหมิน ชมชู่หรือทำให้อูอาย

### ▲ การพิสูจน์ข้อร้องเรียน

#### ๑. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

- หน่วยงานต้องบังคับใช้และรักษาไว้ ซึ่งระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนของข้าราชการให้สอดคล้องกับระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนอื่น
- หน่วยงานต้องสนับสนุนโดยมีนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษรและกำหนดกระบวนการที่ง่ายต่อการร้องเรียนของข้าราชการ
- หน่วยงานทุกฝ่ายต้องมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการตัดสินใจ และจัดการข้อร้องเรียนของข้าราชการต่อองค์กร
- หัวหน้าส่วนราชการจะต้องให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการจริยธรรมเกี่ยวกับการบังคับใช้ระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียนหากคณะกรรมการร้องขอ

#### ๒. การบริหารจัดการข้อร้องเรียนและการแก้ไข

##### ๒.๑ ขั้นตอนโดยทั่วไปมี ๓ ขั้นตอน

ขั้นที่หนึ่ง การจัดการภายในหน่วยงานเอง

ขั้นที่สอง การทบทวนการตัดสินใจภายใน (Internal Review) โดยกลุ่มงาน

คุ้มครองจริยธรรมหรือหัวหน้าส่วนราชการ

ขั้นที่สาม การทบทวนการตัดสินใจภายนอกองค์กร (External Review)

### ▲ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา จะต้อง

๑. ทำงานเชิงรุก ชี้ชัดว่าอะไรเป็นประเด็นปัญหาจริยธรรมภายในที่ทำงาน
๒. จัดการประเด็นปัญหาทางจริยธรรมที่เกิดภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

### ▲ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ร้องเรียน

๑. กระทำการร้องเรียนให้เร็วที่สุดหลังจากเกิดการตัดสินใจทางการบริหารที่ไม่เป็นธรรมเกิดการกระทำที่มีชอบ หรือพฤติกรรมที่มีชอบ
๒. จัดการตามหลักการของความยุติธรรมตามธรรมชาติ (Natural Justice) คือ กฎแห่งความเป็นกลาง และกฎแห่งการรับฟัง
๓. จัดการภายใต้ความคุ้มครองความเป็นส่วนตัวและเป็นชั้นความลับที่สุด
๔. จัดการโดยใช้ขั้นตอนตามที่กำหนด ๓ ขั้นตอน

### ▲ บุคคล กลุ่มคน หน่วยงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน

๑. ต้องเป็นตัวแทนเข้าร่วมในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนกระบวนการแก้ไขปัญหา
๒. อาจสามารถขอการสนับสนุนจากบุคคลอื่นที่ได้รับการคัดเลือกเพื่อทำหน้าที่แทน

### ▲ ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการร้องเรียนจะต้อง

๑. เข้าสู่กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขข้อร้องเรียนด้วยความเชื่อถือและความศรัทธาที่ดี
๒. จัดหาข้อมูลและเตรียมการต่างๆ ตามเวลาที่กำหนดเพื่อการตัดสินใจ

### ▲ การจัดการ

#### ขั้นที่หนึ่ง (Local action)

๑. บุคคลต้องร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรส่งให้กับกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมาย (เช่น ผู้บังคับบัญชา) ให้รับผิดชอบ นอกจากนี้การร้องเรียนจะเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูง

๒. การร้องเรียนของข้าราชการเกี่ยวกับผู้บริหารระดับสูงในรัฐควีนส์แลนด์ จะถูกส่งตรงไปยังคณะกรรมการจริยธรรม หรือคณะกรรมการ ก.พ. คณะกรรมการพิทักษ์ระบบคุณธรรม แล้วแต่กรณี

๓. หากข้อร้องเรียนมีการบริหารจัดการแล้ว และผู้ร้องเรียนไม่พอใจคำตัดสิน

- องค์กรจะต้องยืนยันที่มาและเหตุผลของคำตัดสินข้อร้องเรียน
- ผู้ร้องเรียนสามารถร้องขอต่อหัวหน้าส่วนราชการให้มีการทบทวนภายใน (Internal Review)
- ๔. เมื่อได้ข้อยุติในการแก้ปัญหาแก่ผู้ร้องเรียนในชั้นภายในหน่วยแล้ว หน่วยงานจะต้องเขียน

ผลของการตัดสินใจถึงผู้ร้องเรียนโดยประกอบด้วย

- รายละเอียดการจัดการต่อข้อร้องเรียนของข้าราชการที่ได้ทำไปแล้ว และผลลัพธ์ของการจัดการ
- เหตุผลในการตัดสินใจ
- การกระทำใดๆ ที่องค์กรจะทำหรือสัญญาว่าจะทำที่เป็นผลมาจากคำตัดสิน
- คำตัดสินสามารถทบทวนได้

#### ขั้นที่สอง การทบทวนภายในองค์กร

๑. กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่พอใจคำตัดสินในขั้นตอนแรก ผู้ร้องเรียนอาจร้องขอต่อหัวหน้าส่วนราชการให้ทบทวนใหม่

๒. การร้องขอให้ทบทวนคำตัดสินใหม่ ผู้ร้องเรียนจะต้อง

- ร้องเรียนภายใน ๑๔ วัน หลังจากข้าราชการได้รับสำเนาคำตัดสินของชั้นตอนแรก (Local Action)
- ระบุเหตุผลที่ชัดเจนว่า ทำไมจึงไม่พอใจคำตัดสินเบื้องต้น และเหตุที่น่าเชื่อว่า คำตัดสินเบื้องต้นไม่ยุติธรรม
- ระบุการจัดการที่ผู้ร้องเรียนเชื่อว่าจะสามารถแก้ปัญหาได้

๓. การทบทวนภายในจะถูกระงับโดยหัวหน้าส่วนราชการในการพิจารณาว่าคำตัดสินชั้นตอนแรกมีความยุติธรรมหรือมีเหตุผลที่ดีหรือไม่

๔. หากหัวหน้าส่วนราชการมีเหตุผลว่าไม่จำเป็นต้องมีการทบทวนคำตัดสิน หรือพบว่า คำร้องเรียนเลื่อนลอย เป็นเท็จ หรือพบว่าข้าราชการผู้ร้องเรียนปฏิเสธการเข้าร่วมกระบวนการแก้ปัญหา ในชั้นแรก หัวหน้าส่วนราชการจะมีหนังสือแจ้งข้าราชการให้ยุติข้อร้องเรียนโดยไม่มีการทบทวนข้อร้องเรียน

๕. หากคำตัดสินของหัวหน้าส่วนราชการล้มเหลว ในมุมมองของผู้ร้องเรียนในขั้นตอนการพิจารณาทบทวนภายใน

- องค์กรจะต้องยืนยันคำตัดสินตามชั้นตอนเบื้องต้น (Local)
- ข้าราชการผู้ร้องเรียนอาจขอให้มีการพิจารณาทบทวนจากองค์กรภายนอก

๖. การยุติการพิจารณาทบทวนข้อร้องเรียน หัวหน้าส่วนราชการต้องแจ้งผู้ร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษร ประกอบด้วย

- รายละเอียดการจัดการทบทวนคำตัดสิน
- เหตุผลของคำตัดสินใจในขั้นที่สอง (Internal Review)
- การกระทำที่หัวหน้าส่วนราชการจะทำหรือสัญญาว่าจะทำซึ่งเป็นผลจากการพิจารณาทบทวนคำตัดสินในชั้นตอนแรก
- คำตัดสินอาจถูกพิจารณาทบทวน

### **ขั้นที่สาม การพิจารณาทบทวนจากภายนอก (External Review)**

กรณีผู้ร้องเรียนไม่พอใจคำตัดสินในขั้นตอนที่สอง สามารถร้องขอให้คณะกรรมการจริยธรรม หรือผู้ตรวจการแผ่นดิน พิจารณาทบทวนคำตัดสิน โดย

๑. ข้อร้องเรียนเป็นเรื่องเกี่ยวกับหัวหน้าส่วนราชการโดยตรง
๒. คณะกรรมการจะต้องจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนตามกระบวนการ หรือ
๓. คณะกรรมการอาจตัดสินใจไม่พิจารณาทบทวนข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนนั้น

- เลื่อนลอย ไม่จริงจัง หรือเกิดจากความโกรธแค้น
- ขาดข้อมูล หรือเข้าใจผิด
- ผู้ร้องเรียนปฏิเสธเข้าร่วมการจัดการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน

๔. เมื่อมีการแก้ไขปัญหาและยุติข้อร้องเรียน หรือไม่รับพิจารณาทบทวนข้อร้องเรียน คณะกรรมการจะต้อง

- แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรอธิบายถึงการจัดการที่คณะกรรมการได้จัดทำและผลของการจัดการ
- เหตุผลในการตัดสินใจ
- สิ่งที่คณะกรรมการจะทำ สัญญาว่าจะทำ ซึ่งเป็นผลจากคำตัดสิน

๕. หากผู้ร้องไม่พอใจคำตัดสินของคณะกรรมการ ผู้ร้องเรียนอาจร้องขอให้องค์กรกลางภายนอกพิจารณาข้อร้องเรียน โดยร้องต่อผู้ตรวจการแผ่นดิน ศาลปกครอง แล้วแต่กรณี

#### ▲ สรุปหลักการในการตรวจสอบข้อเท็จจริง/ข้อร้องเรียน

- พยายามแก้ไข ตรวจสอบข้อร้องเรียนอย่างไม่เป็นทางการในเบื้องต้น
- อำนาจการตรวจสอบข้อเท็จจริงอย่างเป็นทางการจะใช้เมื่อจำเป็น
- การใช้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรเพื่อจัดการความผิดพลาด

#### ▲ เมื่อใดจะเข้าไปทำการตรวจสอบข้อเท็จจริง

- เกิดการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรม
- การตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและหรือพฤติกรรมการทำงาน ไม่ยุติธรรม ก้าวร้าวและคุกคาม เลือกปฏิบัติ รวมทั้งการแบ่งแยกอย่างไม่เหมาะสม
- เกิดการกระทำผิด และหรือเกิดจากการตัดสินใจผิดซึ่งกระทบต่อความเชื่อถือศรัทธาของประชาชน และหรือผิดกฎหมาย

#### ▲ ใครบ้างที่สามารถร้องเรียน

- ข้าราชการทุกคนสามารถร้องเรียนในนามของตนเองหรือในนามของผู้อื่น
- ผู้ร้องเรียนต้องได้รับการคุ้มครอง ปลอดภัยจากการข่มขู่ คุกคาม จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปกปิด อัตลักษณ์ของผู้ร้องเรียน

### ▲ อะไรที่ควรกระทำเบื้องต้น

พยายามแก้ไขปัญหาคือข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นก่อนโดยปรึกษาผู้บังคับบัญชา เก็บรักษารายงาน การตัดสินใจของท่าน และถ่ายสำเนาเอกสารทุกชนิดที่เกี่ยวข้องต่อกรณีที่เกิดขึ้นที่ท่านส่งถึงหรือได้รับจากผู้บังคับบัญชาส่วนราชการของท่าน

#### การร้องเรียน

- ปกติต้องทำทันทีหรือภายในเดือน นับตั้งแต่เกิดเหตุการณ์
- พยายามแก้ไขข้อร้องเรียนกับองค์กรก่อนเป็นอันดับแรก
- การร้องเรียนสามารถทำได้โดยการโทรศัพท์ การเขียนจดหมายส่งทางไปรษณีย์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรสาร หรือร้องเรียนด้วยตนเอง
- การร้องเรียนต้องชี้แจงถึงเหตุผลของความไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม ที่ฝ่ายถูกร้องเรียนหรือส่วนราชการกระทำ พร้อมหลักฐานหรือข้อมูลต่างๆ (หากมี)
- การร้องเรียนจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานความจริง หากการร้องเรียนหรือรายงานกระทำด้วยความไม่เป็นธรรมต่อผู้อื่นถือว่าเป็นการฝ่าฝืนจริยธรรมข้าราชการ
- หน่วยงานคุ้มครองจริยธรรม ควรให้ความช่วยเหลือในการเขียนข้อร้องเรียนหากผู้ร้องเรียนขาดความสามารถ/ทักษะด้าน การเขียน

### ▲ การวิเคราะห์ประเมินข้อร้องเรียนของส่วนราชการ คณะกรรมการจริยธรรมเป็นผู้ประเมินและ ให้คำแนะนำ

- หากส่วนราชการหรือข้าราชการในส่วนราชการถูกร้องเรียนเป็นปริมาณมากในแต่ละปี ต้องได้รับคำปรึกษาแนะนำเพื่อปรับปรุงแก้ไข
- ต้องรายงานข้อร้องเรียนในรายงานประจำปีของหน่วยงาน
- คณะกรรมการต้องวิเคราะห์รายงาน เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น การปรับปรุงนโยบายกระบวนการการทำงาน กฎระเบียบปฏิบัติภายในองค์กร วัฒนธรรม ค่านิยมขององค์กร

### ▲ กระบวนการจัดการเมื่อได้รับร้องเรียน: บทบาทของกลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม

#### ๑. การรับและประเมินการร้องเรียน

- สัมภาษณ์ผู้ร้องเรียนทันที
- ประเมินคำร้องเรียน/ข้อร้องเรียน จากเกณฑ์มาตรฐานพฤติกรรมทางจริยธรรม หรือมาตรฐานพฤติกรรมการประพฤติมิชอบในการปฏิบัติหน้าที่
- ถ้าใช่ ให้ดำเนินการต่อ

- หากไม่ใช่ ก็ให้ประเมินเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำ

● ถ้าเป็นเรื่องร้ายแรงซึ่งอาจมีผลให้ต้องดำเนินการทางวินัย ท่านควรให้คำปรึกษาผู้ร้องเรียนให้ร้องเรียนเป็นทางการต่อหัวหน้าส่วนราชการ และหรือคณะกรรมการจริยธรรมทันที นอกจากนั้น อาจให้คำแนะนำในการเขียนข้อร้องเรียนอย่างเป็นทางการให้กับผู้ร้องเรียน หรืออำนวยความสะดวกโดยมีแผนรองรับการร้องเรียนให้กรอกข้อมูล

- สัมภาษณ์บุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน
- ตัดสินว่าการร้องเรียนนั้นควรจัดการแบบเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

## ๒. การจัดการอย่างไม่เป็นทางการ

การจัดเตรียมทางเลือก อาทิเช่น การใช้สื่อต่างๆ การอภิปรายโต๊ะกลม หรือการฝึกอบรม

- ขอคำแนะนำจากหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมหากเป็นเรื่องร้ายแรง
- แสวงหาความช่วยเหลือหากไม่สามารถแก้ไขได้ หรือให้นำเข้าสู่กระบวนการที่เป็นทางการ

## ๓. การจัดการอย่างเป็นทางการ

หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองจริยธรรมเป็นผู้รับผิดชอบต่อการสืบสวนหรือตรวจสอบ ข้อเท็จจริง ตลอดจนรับผิดชอบกระบวนการหาข้อยุติ (resolution)

การร้องเรียนมาอย่างเป็นทางการต่อหัวหน้าส่วนราชการหรือคณะกรรมการจริยธรรม

- ข้อมูลที่รับการร้องเรียนมีทั้งการร้องเรียนด้วยวาจาและลายลักษณ์อักษร
- ให้คำแนะนำผู้ร้องเรียนเกี่ยวกับสาระการร้องเรียน
- เตรียมเอกสารและหรือคำแนะนำแก่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการร้องเรียน ถึงขั้นตอนต่างๆ

ที่จะเกิดขึ้น

● รายงานหัวหน้ากลุ่มคุ้มครองจริยธรรม ประสานงานกับฝ่ายกฎหมายเพื่อการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือขอคำแนะนำจากหัวหน้ากลุ่ม และหรือคณะกรรมการจริยธรรม

กลุ่มคุ้มครองจริยธรรมจะต้องเก็บรักษาแฟ้มข้อมูลเอกสาร และหรือแฟ้มข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้อย่างปลอดภัย เป็นความลับ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลมีความปลอดภัย เชื่อมั่นได้

บันทึกสถิติการร้องเรียนอย่างเป็นทางการ

สำหรับแฟ้มข้อมูลที่ไม่เป็นทางการที่เกี่ยวข้องกับกรณีร้องเรียนทุกอย่างให้เก็บรักษาอย่างปลอดภัยเช่นเดียวกัน โดยจัดอยู่ในแฟ้มข้อมูลที่ไม่เป็นทางการ (รวมทั้งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ)

**๔. ตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสืบสวนข้อเท็จจริง**

- ตรวจสอบโดยการสัมภาษณ์ทุกคนและหรือทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบจากรายงาน เอกสาร หลักฐานของกรณีร้องเรียน

**๕. การชี้แจงและการจัดการ (taken)**

● จัดการอภิปรายเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับร้องเรียนกับหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม และอภิปรายกับผู้บังคับบัญชาของผู้ถูกร้องเรียนโดย ต้องอธิบายถึงการกระทำที่เหมาะสมของผู้บังคับบัญชาที่จะกระทำต่อผู้ร้องเรียน

● ตัดสินใจเกี่ยวกับสาเหตุของการกระทำที่จะต้องเข้าไปจัดการหรือส่งต่อให้ฝ่ายวินัยดำเนินการ

● บอกกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทั้งที่เป็นวาจาและลายลักษณ์อักษร ถึงกระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งผลของการร้องเรียน

● จัดการและดำเนินการเพื่อยุติกรณีร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนไม่พอใจ เขาอาจร้องเรียนต่อคณะกรรมการภายนอก เช่น องค์การกลางด้านจริยธรรม คณะกรรมการพิทักษ์คุณธรรม หรือผู้ตรวจการแผ่นดินต่อไปได้ แล้วแต่กรณี

**๖. ระบบความปลอดภัยและการติดตามผล**

๑. หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมสามารถเรียกข้อมูลจากแฟ้มข้อมูล ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมจัดทำระเบียบ (record) เก็บรักษาข้อมูลไว้ตามระบบรักษาความปลอดภัย

๓. เมื่อมีการดำเนินการทางวินัย หัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมต้องให้มีการบันทึกในแฟ้มประวัติ

๔. ต้องติดตามผลให้แน่ใจว่าปัญหาต่าง ๆ ได้ถูกแก้ไขและไม่มีใครตกเป็นเหยื่อจากการดำเนินการ

๕. แฟ้มกรณีที่เกิดขึ้นต้องถูกเก็บรักษาไว้ ๖ เดือน อย่างปลอดภัยจนกว่าหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมจะแน่ใจว่าปัญหาได้ถูกแก้ไข

๖. กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรมจะต้องสรุปรายงานปะหน้าแฟ้ม และรายงานต่อคณะกรรมการจริยธรรม



๗. เมื่อยุติเรื่อง ให้เก็บแฟ้มกรณีร้องเรียนและประวัติส่วนตัวต่าง ๆ อย่างปลอดภัย และรายงานการตรวจสอบและการตัดสินใจขั้นสุดท้าย ส่วนข้อมูลที่ไม่เป็นความลับหรือไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลก็อาจเก็บไว้ที่สารบรรณตามปกติได้

#### ข้อมูลที่ไม่เป็นความลับ ได้แก่

- ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เช่น จดหมายรับรอง และคำแนะนำต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้แก่มูลนิธิส่วนเกี่ยวข้องในกรณีนั้น
- รายงานสรุปการตรวจสอบ โดยไม่ใส่ชื่อ ข้อมูลอ้างอิงที่ไม่ได้จัดอยู่ในชั้นของความลับที่ให้สัญญาไว้
- ข้อเสนอเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา
- กระดาษร่างเอกสารอื่นๆ เป็นต้น

#### ▲ การสืบสวนข้อเท็จจริง (Investigation)

เมื่อมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการฝ่าฝืนมาตรฐานทางจริยธรรม หรือมีข้อชี้วัดหรือมีรายงานว่ามีการฝ่าฝืนจริยธรรม กระบวนการต่อไปนี้จะต้องทำอย่างอัตโนมัติและทำการรายงาน

การจัดการกับพฤติกรรมที่มีขอบเขตแตกต่างตามกรณีของความร้ายแรงของการกระทำที่ถูกร้องเรียน และตามธรรมชาติของกรณีที่เกิดขึ้น กระบวนการตรวจสอบที่ได้มีรูปแบบจะกระทำเมื่อมีการจัดการกับการกระทำที่ร้ายแรง ซึ่งมีผลถึงขั้นปลดออกหรือไล่ออก แต่หากเป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปและไม่ร้ายแรงวิธีที่ดีที่สุดคือการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

โดยรวม เมื่อเกิดกรณีข้อสงสัยทุกกรณี ส่วนราชการจะต้องจัดการกับข้อร้องเรียน และจัดการสอบถามเบื้องต้น เพื่อตัดสินใจว่าจะทำการสืบสวนข้อเท็จจริงแบบใด

#### การเผชิญกับความจริง (Facing the Facts) ประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน

- ระบุขอบเขตและธรรมชาติของงานสืบสวนข้อเท็จจริง
- ความรับผิดชอบและอำนาจของผู้สืบสวน
- ทำการสืบสวน
- เก็บรวบรวมหลักฐาน
- วิเคราะห์สรุปการสืบสวน

#### ๑. ระบุขอบเขตและธรรมชาติของการสืบสวนข้อเท็จจริง

- อำนาจที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในการสืบสวน
- ทรัพยากรที่จำเป็นที่จะต้องใช้ในการสืบสวน

- ข้อกำหนดหรือลิสต์ที่กำหนด
- ผลลัพธ์ที่อาจเกิดขึ้น

การสืบสวนข้อเท็จจริงนั้น หน่วยงานควรคัดเลือกผู้สืบสวนจากภายในองค์กรก่อน หากในองค์กรไม่มีอาจจ้างบุคคลภายนอกโดยมีรายชื่อของบุคคลภายนอกที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด และได้รับการยอมรับจากองค์กร

## ๒. ความรับผิดชอบของผู้สืบสวนข้อเท็จจริง

ผู้สืบสวนข้อเท็จจริงต้องรับผิดชอบในการรวบรวมหลักฐานที่สำคัญทั้งหมด ตรวจสอบหลักฐาน เอกสารต่างๆ และรายงานผลข้อค้นพบ ความเป็นไปได้ ข้อเสนอแนะ โดยต้องทำอย่างเที่ยงตรงด้วยความเชื่อมั่นว่า ข้อมูลต่างๆ จะเป็นความลับที่สุด

## ๓. การดำเนินการสืบสวน

ในทุกขั้นตอนผู้สืบสวนจะต้องทำตามกฎของความยุติธรรมตามธรรมชาติ (natural justice) กฎของความยุติธรรมตามธรรมชาติ คือ

- ปราศจากอคติ (Unbiased)
- ให้โอกาสทุกฝ่ายได้ชี้แจง และมีการรับฟังอย่างยุติธรรม (fair hearing)
- แน่ใจว่าทุกฝ่ายได้ให้ข้อมูลและอนุญาตให้วิจารณ์
- เคารพต่อความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ที่จะมีต่อบุคคลนั้น ๆ

**กระบวนการที่ยุติธรรม** เป็นสิ่งสำคัญมากต่อหน้าที่สืบสวนข้อเท็จจริง เน้นการตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐาน พิจารณาผลกระทบที่เกิดจากประเด็นปัญหาการฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมอย่างรอบด้าน และผู้สืบสวนควรบันทึกความเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดและจุดอ่อนของการสืบสวนข้อเท็จจริง

**ความเชื่อมั่น** ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง เป็นสิ่งสำคัญที่สุดต่อความเที่ยงธรรมของการสอบถามหาความจริง และลดผลกระทบทางลบจากการสืบสวนให้น้อยที่สุด ดังนั้น การเก็บรักษาข้อมูล หลักฐาน เอกสารต่างๆ จะต้องปลอดภัยที่สุด ปกปิดรายชื่ออัตลักษณ์ของบุคคล

สิ่งที่จะต้องเก็บรักษาเป็นความลับที่สุด

- ข้อเท็จจริงที่ได้จากการสืบสวน (Facts)
- เนื้อหาของกรณี
- แหล่งที่มาของข้อมูล
- ข้อมูลที่ผู้สืบสวนเก็บรวบรวม
- อัตลักษณ์ของพยาน

- เอกสารที่เก็บรวบรวมขณะสืบสวน
- การให้ถ้อยคำต่างๆ ของพยานเกี่ยวกับเนื้อหาของการสืบสวนระหว่าง ๒ ฝ่ายหรือฝ่ายที่สาม

**ความเป็นกลาง** ผู้สืบสวนจะต้องเป็นกลางตลอดกระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง จะต้องไม่กระทำหรือถูกรับรู้ว่ามีผลประโยชน์ทับซ้อนเกี่ยวข้องกับการร้องเรียน บุคคล การปฏิบัติหน้าที่สืบสวน นโยบายหรือวิธีการ หรือสิ่งใด ๆ ที่ถูกกล่าวหา

**การสืบสวนข้อเท็จจริงไม่ใช่การให้คำปรึกษาหารือ หรือกิจกรรมให้คำแนะนำ** ดังนั้นต้องทำให้เฉพาเจาะจง ในกรณีที่เกิดขึ้น ถ้าปรากฏสิ่งที่สำคัญแต่ไม่อยู่ในขอบเขตอำนาจผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะต้องหาข้อพิสูจน์ก่อน เพื่อส่งต่อผู้มีอำนาจรับผิดชอบดำเนินการต่อไป หากมีข้อสงสัยเกี่ยวกับอำนาจในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลักฐานต่าง ๆ ให้สอบถามฝ่ายกฎหมายของหน่วยงาน คณะกรรมการจริยธรรมประจำส่วนราชการ หรือ ก.พ.

- ต้องวางแผนการสืบสวนก่อนการสอบถาม หรือก่อนการตั้งคำถามจะเริ่มขึ้น เพื่อกำหนดเทคนิควิธีการและกำหนดว่าต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลใดบ้างในการสืบสวนข้อเท็จจริง
- พยานทุกคนที่เกี่ยวข้องต้องได้รับการสัมภาษณ์ (สอบปากคำ) โดยปกติจะสัมภาษณ์ผู้ร้องเรียนเป็นคนแรก แต่อาจพิจารณาตามความแตกต่างของสิ่งต่อไปนี้
- ความสำคัญของหลักฐานที่พยานมี
- ระดับความสัมพันธ์กับผู้ถูกกล่าวหา เช่น เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา

- สถานที่ที่เหมาะสม

ปกติผู้ถูกกล่าวหาจะถูกสัมภาษณ์เป็นคนสุดท้าย เพื่อให้ผู้สืบสวนข้อเท็จจริงได้เก็บรวบรวมข้อมูลได้มากที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้ แต่บางกรณีอาจสืบสวนผู้ถูกกล่าวหาเป็นคนแรกเพื่อประหยัดเวลา ดังนั้น จะสัมภาษณ์ใครก่อนหรือหลังแล้วแต่กรณี ขึ้นอยู่กับทักษะของผู้สืบสวน และความหนักเบาของกรณีที่เกิดขึ้น

**๔. การรวบรวมพยานหลักฐาน** ผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะต้องรู้กฎของหลักฐาน รู้วิธีเก็บรวบรวมหลักฐาน และปกป้องคุ้มครองหลักฐาน

**ตัวอย่าง** การสัมภาษณ์ที่มีประสิทธิภาพมีบทบาทสำคัญต่อการสืบสวนข้อเท็จจริง ทำให้สามารถขยายผลของเอกสารหลักฐานที่เก็บรวบรวมมาได้ และกลายเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ ผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะต้องมีทักษะต่อไปนี้

๔.๑ มีเทคนิคในการสัมภาษณ์

- การเตรียมการสัมภาษณ์
- การเลือกสถานที่สัมภาษณ์
- การสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้า
- การบันทึกหลักฐานทางวาจา

๔.๒ วางแผนการสัมภาษณ์

- การสร้างคำถามในการสัมภาษณ์
- การวางแผนจัดการกับบุคคลที่ไม่ให้ความร่วมมือหรือรับมียาก

๔.๓ การกำหนดโครงสร้างในการสัมภาษณ์

๔.๔ ประเด็นผลการสัมภาษณ์

**๕. การสรุปการสืบสวนข้อเท็จจริง** เป็นขั้นตอนสุดท้าย ผู้สืบสวนข้อเท็จจริงจะต้องตรวจสอบความถูกต้องของหลักฐาน วิเคราะห์ข้อมูล หลักฐาน จัดสรุปทำรายงาน เก็บรักษาข้อมูลหลักฐานของการสืบสวนข้อเท็จจริง และเป็นความรับผิดชอบของหน่วยงานที่จะต้องให้บุคคลที่รับผิดชอบได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะ