

**ระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย  
ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาในจังหวัดร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓**

โดยที่เป็นการสมควรให้มีระเบียบว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาในจังหวัดร้องทุกข์ขององค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการร้องทุกข์ และการพิจารณาในจังหวัดร้องทุกข์ให้เหมาะสมสมสอดคล้องกับ ระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๙ (๑) แห่งพระราชบัญญัติองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๗ และข้อ ๘ (๑) และข้อ ๕๔ ของระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓ ประกอบความเห็นชอบของคณะกรรมการบริหาร ในคราวประชุมที่ ๓๔/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๔ ธันวาคม ๒๕๖๒ จึงออกระเบียบไว้ ดังต่อไปนี้

**ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์วิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาในจังหวัดร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๖๓”**

**ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป**

**ข้อ ๓ ให้ยกเลิกระเบียบองค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย ว่าด้วยหลักเกณฑ์ วิธีการร้องทุกข์ และการพิจารณาในจังหวัดร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๔๘**

**ข้อ ๔ ในระเบียนี้**

“ส.ส.ท.” หมายความว่า องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย

“คณะกรรมการนโยบาย” หมายความว่า คณะกรรมการนโยบาย ส.ส.ท.

“คณะกรรมการบริหาร” หมายความว่า คณะกรรมการบริหาร ส.ส.ท.

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการ ส.ส.ท.

“รองผู้อำนวยการ” หมายความว่า รองผู้อำนวยการ ส.ส.ท.

“พนักงาน” หมายความว่า พนักงาน ส.ส.ท. ตามระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคล

“ผู้ร้องทุกข์” หมายความว่า พนักงานที่มีความคืบข้องใจจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตนของ ผู้บังคับบัญชาและประสงค์จะให้มีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้ร้องทุกข์

“คณะกรรมการ” หมายความว่า คณะกรรมการพิจารณาในจังหวัดร้องทุกข์

/ข้อ ๔ ให้ผู้อำนวยการ ...

**ข้อ ๕** ให้ผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการตามระเบียบนี้ ในกรณีที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามระเบียบนี้ หรือระเบียบนี้มิได้กำหนดไว้ ให้ผู้อำนวยการมีอำนาจในการพิจารณาในด้านใดด้านใดก็ได้ แล้วให้เป็นที่สุด และรายงานผลการวินิจฉัยซึ่งได้ให้คณะกรรมการบริหารทราบ

**ข้อ ๖** ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์ แบ่งออกเป็น ๒ ระดับ

(๑) ผู้บังคับบัญชาระดับต่ำกว่ารองผู้อำนวยการ

(๒) ผู้บังคับบัญชาระดับผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ

**ข้อ ๗** เพื่อให้เกิดความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างกัน ผู้บังคับบัญชาควรจะให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาปรึกษาหารือหรือสอบถามเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าว เพื่อทำความเข้าใจและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชั้นต้น ถ้าพนักงานผู้มีความคับข้องใจนั้นไม่ประสงค์จะปรึกษาหารือ หรือได้ปรึกษาหารือแล้วไม่ได้รับคำชี้แจง หรือได้รับคำชี้แจงแล้วไม่เป็นที่พอใจ หากประสงค์จะร้องทุกข์ก็ให้ร้องทุกข์ตามระเบียบนี้

**ข้อ ๘** เหตุในการร้องทุกข์กรณีผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อตน ซึ่งทำให้เกิดความคับข้องใจ มีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าเป็นการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติอื่นใดโดยไม่มีอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจหน้าที่หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กฏ ระเบียบ ข้อบังคับ แบบธรรมเนียมของ ส.ส.ท. หรือแนวปฏิบัติของ ส.ส.ท. อันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น หรือโดยไม่สุจริต

(๒) เป็นการเลือกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

(๓) เป็นการใช้คุณพินิจโดยไม่ชอบ

(๔) ประวิงเวลา หรือหน่วงเหนี่ยวการดำเนินการบางอย่างอันเป็นเหตุให้เสียสิทธิหรือไม่ได้รับสิทธิประโยชน์อันเพียงได้ในเวลาอันสมควร

**ข้อ ๙** การร้องทุกข์ให้ร้องทุกข์ได้สำหรับตนเองเท่านั้น จะร้องทุกข์สำหรับผู้อื่นไม่ได้ และให้ทำคำร้องทุกข์เป็นหนังสือยื่นต่อผู้อำนวยการตามข้อ ๑๐ ภายใน ๓๐ วันนับแต่วันทราบหรือถ้าทราบเหตุแห่งการร้องทุกข์ตามข้อ ๗

**ข้อ ๑๐** กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เกิดจากผู้บังคับบัญชากระดับต่ำกว่ารองผู้อำนวยการ ให้ร้องทุกข์ต่อผู้อำนวยการ

กรณีผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์เป็นผู้อำนวยการ หรือรองผู้อำนวยการ ให้พนักงานยื่นคำร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการนโยบายโดยตรง

**ข้อ ๑๑** คำร้องทุกข์ให้ทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำที่สุภาพและอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังนี้

(๑) ชื่อ ตำแหน่ง สังกัด และที่อยู่สำหรับการติดต่อเกี่ยวกับการร้องทุกข์ของผู้ร้องทุกข์

(๒) การปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๓) ผู้บังคับบัญชาที่เป็นเหตุแห่งการร้องทุกข์

(๔) คำขอของผู้ร้องทุกข์

(๕) ลายมือชื่อของผู้ร้องทุกข์

ในการร้องทุกข์ตามวรรคแรก ถ้ามีหลักฐานให้แนบทหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาพร้อมคำร้องทุกข์ด้วย

**ข้อ ๑๔ การพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของพนักงานแบ่งเป็น ๒ ระดับ ถ้าผู้ร้องทุกข์มีระดับต่ำกว่า รองผู้อำนวยการให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการอย่างน้อย ๓ คนไม่เกิน ๕ คน ประกอบด้วย ประธานกรรมการจำนวน ๑ คน โดยประธานกรรมการต้องมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าผู้จัดการ กรรมการไม่น้อยกว่า ๒ คน และพนักงานสำนักทรัพยากรมนุษย์ทำหน้าที่เลขานุการจำนวน ๑ คน เพื่อพิจารณาในจังหวะเรื่องร้องทุกข์ และแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบ**

**ข้อ ๑๕ ผู้อำนวยการที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ ให้ส่งหนังสือร้องทุกข์พร้อมหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้คณะกรรมการภายใน ๗ วันนับแต่วันได้รับเรื่องร้องทุกข์เพื่อพิจารณาต่อไป**

**ข้อ ๑๖ ให้คณะกรรมการพิจารณาหนังสือร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือร้องทุกข์ แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายระยะเวลาต่อผู้อำนวยการได้อีกรอบไม่เกิน ๑๕ วันเป็นจำนวนสองครั้ง และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอขยายเวลาไว้ด้วย หากครบกำหนดระยะเวลาแล้วยังไม่อาจพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จ ให้เสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการบริหาร**

**ข้อ ๑๗ เมื่อคณะกรรมการได้พิจารณาคำร้องทุกข์แล้ว ถ้าเห็นว่า**

(๑) การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ร้องทุกข์มิได้มีลักษณะตามคำร้องทุกข์ ให้ยกคำร้องทุกข์  
(๒) การปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์มีลักษณะตามคำร้องทุกข์ ให้แก้ไขให้เป็นไปด้วยความเหมาะสม หรือถ้าไม่อาจแก้ไขได้ ให้เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้ร้องทุกข์หรือให้ดำเนินการอื่นใดเพื่อประโยชน์แห่งความยุติธรรม

เมื่อคณะกรรมการได้มีคำวินิจฉัยตาม (๑) หรือ (๒) แล้ว ให้รายงานผลคำวินิจฉัยดังกล่าว พร้อมความเห็น หรือข้อเสนอแนะ เสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อสั่งการต่อไป

**ข้อ ๑๘ คำวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ ต้องประกอบด้วย**

(๑) ชื่อผู้ร้องทุกข์

(๒) ชื่อคู่กรณีในการร้องทุกข์

(๓) สรุปคำร้องทุกข์และคำขอของผู้ร้องทุกข์

(๔) สรุปคำวินิจฉัยของผู้อำนวยการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์พร้อมทั้งเหตุผล

(๕) ข้อเสนอแนะ

ในการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์ตามวรรคแรก ให้คณะกรรมการพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์จัดทำรายงานการประชุมไว้เป็นหลักฐานด้วย

**ข้อ ๑๙ เมื่อผู้อำนวยการได้รับรายงานผลการวินิจฉัยตามข้อ ๑๘ และมีคำสั่งเป็นประการใด ให้สำนักทรัพยากรมนุษย์ แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ดำเนินการให้เป็นไปตามคำสั่งของผู้อำนวยการและให้แจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบด้วย**

ข้อ ๑๘ ผู้ร้องทุกข์อาจถอนคำร้องทุกข์ที่ยื่นไว้แล้วในเวลาใดๆ ก่อนที่ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์จะมีคำวินิจฉัยเสร็จเด็ดขาดในเรื่องร้องทุกข์นั้นๆ ได้ ทั้งนี้ การถอนคำร้องทุกข์ต้องทำเป็นหนังสือและลงลายมือชื่อผู้ร้องทุกข์เป็นสำคัญ และให้ยื่นต่อผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์

เมื่อมีการถอนคำร้องทุกข์ ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องทุกข์บันทึกไว้เป็นหลักฐานแล้วนำเสนอผู้อำนวยการเพื่อสั่งอนุญาตให้ถอนคำร้องทุกข์ได้ และให้สำนักทรัพยากรม努ชย์มีหนังสือแจ้งผู้บังคับบัญชาที่เป็นต้นเหตุแห่งการร้องทุกข์ทราบ

ข้อ ๑๙ ในกรณีผู้ร้องทุกข์ไม่เห็นด้วยกับคำสั่งของผู้อำนวยการตามข้อ ๑๗ ให้ผู้ร้องทุกข์ยื่นหนังสือคัดค้านพร้อมสำเนาหนังสือแจ้งผลการดำเนินการตามข้อ ๑๗ ต่อคณะกรรมการนโยบายภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการพิจารณาวินิจฉัย หนังสือคัดค้านคำสั่งเรื่องร้องทุกข์ที่จะยื่นต่อคณะกรรมการนโยบาย ให้นำความตามข้อ ๑๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การพิจารณาวินิจฉัยหนังสือคัดค้านคำสั่งเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการนโยบายให้นำความในข้อ ๑๖ และข้อ ๑๗ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

เมื่อคณะกรรมการนโยบายมีคำวินิจฉัยเป็นประการใดให้ผู้อำนวยการปฏิบัติตามพร้อมแจ้งผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือและคำวินิจฉัยของคณะกรรมการนโยบายให้เป็นที่สุด

ข้อ ๒๐ กรณีที่เหตุแห่งการร้องทุกข์เป็นไปตามข้อ ๖ (๒) ให้ยื่นคำร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการนโยบายให้คคณะกรรมการนโยบายพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ให้แล้วเสร็จโดยเร็ว และให้แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องทุกข์ทราบเป็นหนังสือ ทั้งนี้ผลการพิจารณาวินิจฉัยของคณะกรรมการนโยบายให้เป็นที่สุด

ในการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของคณะกรรมการนโยบาย ให้นำความในระเบียบนี้มาใช้บังคับโดยอนุโลม

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๓

๐๔ ป.๒๓

(รองศาสตราจารย์วิลาสินี พิพิธกุล)

ผู้อำนวยการ

องค์การกระจายเสียงและแพร่ภาพสาธารณะแห่งประเทศไทย