



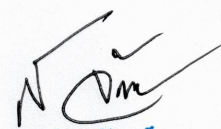
ประกาศนโยบายองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้  
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานที่มีการแสดงเจตนาารมณในการบริหารงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม เพื่อปกป้องผลประโยชน์และชื่อเสียงขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน โดยคณะกรรมการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน กำหนดให้มีนโยบายมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อพัฒนาการดำเนินงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล ซึ่งแสดงถึงความโปร่งใส ถูกต้องตามหลักคุณธรรมจริยธรรม กระบวนการมีส่วนร่วมเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ตอบสนองความต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รวมถึงเพื่อเป็นการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ในการประชุม ครั้งที่ ๓/๒๕๖๗ เมื่อวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๖๗ จึงกำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

  
(นายสุกิจ จันทร์ทอง)  
ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

## มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### ๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑(๒) ได้กำหนดให้ประชาชนมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยเร็ว นอกจากนี้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางในการปฏิบัติราชการเพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ เพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการรวมถึงการประเมินผลการปฏิบัติภารกิจอย่างสม่ำเสมอ

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต้องบริการจัดการองค์การให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์การ โดยมีพันธกิจในการพัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์พื้นที่สวนป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้ วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้สวนป่าเป็นฐาน สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาธุรกิจบริการอย่างครบวงจร พัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว มีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย พื้นที่กว่า ๑.๐๘๓ ล้านไร่ ดังนั้น การปฏิบัติภารกิจในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะหน่วยผลิตในพื้นที่ จึงมีส่วนในการปฏิสัมพันธ์กับราษฎรในพื้นที่และใกล้เคียง หน่วยงานภาครัฐราชการหลายหน่วยงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้น องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้จัดทำมาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานของ อ.อ.ป. ฉบับนี้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน อ.อ.ป. และสร้างความเข้าใจในกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของ อ.อ.ป. ต่อไป

### ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของ อ.อ.ป. มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติงานที่เป็นระบบ สอดคล้องกับมติคณะรัฐมนตรี ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน ที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนมีแนวทางในการดำเนินการที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างความเข้าใจในช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน และการประสานงานกับผู้ร้องเรียน

๔. เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการรับรู้ แสดงข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงาน

### ๓. ขอบเขต

มาตรการและแนวทางในการจัดการเรื่องร้องเรียนนี้ เป็นแนวทางในการจัดการข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในทุกพันธกิจของ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ มีขอบเขตเริ่มตั้งแต่กระบวนการทำงาน ผู้รับผิดชอบในการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานงานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน และการรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

เมื่อผู้รับผิดชอบได้รับข้อร้องเรียนและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ แล้วให้ดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนตามแผนผังแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

### ๔. คำจำกัดความ

คำศัพท์	คำจำกัดความ
เรื่องร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่องร้องเรียนการทุจริต และข้อเสนอนแนะ
เรื่องร้องเรียนทั่วไป	(๑) เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป. ทั้งในเรื่องความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ความล่าช้าในการดำเนินการ ความไม่โปร่งใส และความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนความไม่มีคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป. (๒) เรื่องร้องเรียนอื่น ๆ ที่หลากหลายครอบคลุมช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และสื่อสังคมออนไลน์
เรื่องร้องเรียนการทุจริต	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่สุจริตของเจ้าหน้าที่ อ.อ.ป.
ข้อเสนอนแนะ	ข้อความที่ผู้รับบริการจาก อ.อ.ป. หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอนแนะ หรือคำชมเชย เกี่ยวกับการให้บริการของ อ.อ.ป.
ผู้ร้องเรียน	ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน อ.อ.ป. ประชาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ

### ๕. ข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint ๑, Complaint ๒, Complaint ๓ ตามมิติคุณภาพระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียนการฟ้องร้องตามตารางนี้

มิติคุณภาพ	Complaint ๑	Complaint ๒	Complaint ๓
ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน	บ่น/เสนอนแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ	ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุด่วน/พฤติกรรม	ตำทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง

๕.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๓ การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ - สกุล ที่อยู่ผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซองประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

๕.๔ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๖ ช่องทาง และช่องทางการแจ้งเบาะแส ดังนี้

#### **ช่องทางการรับข้อร้องเรียน**

๑) มาด้วยตนเอง : องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ เลขที่ ๗๖ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๒) จดหมาย : องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ เลขที่ ๗๖ ถนนราชดำเนินนอก แขวงวัดโสมนัส เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๐

๓) เว็บไซต์

• กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ทส.) : e-Petition :

<http://petition.mnre.go.th>

• องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) : Google Form : <https://url.in.th/ATELF>

๔) E-mail : [auditfio@gmail.com](mailto:auditfio@gmail.com)

๕) กล้องรับความคิดเห็นองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้

๖) ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒

#### **ช่องทางการแจ้งเบาะแส**

- โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐

- โทรสาร ๐-๒๒๒๘-๘๘๘๑

๕.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับ  
ความสำคัญ แบ่งได้ ๔ วิธี

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
๑	Complaint ๑ (บ่น/เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/แนะนำ)	ไม่รุนแรง	- รายงานผู้บริหารรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง
๒	Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรง	- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
๓	Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสี่ยง สูงต่อการเกิด ความรุนแรง	- <b>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</b> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
๔	Complaint ๓ (ตำหนิ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	- <b>ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</b> - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุมทบทวน - ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน

๕.๖ การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิด หรือให้คำแนะนำเพื่อสร้างความเข้าใจอย่างถูกต้องให้กับผู้ร้องเรียน

๕.๗ หลักเกณฑ์ในการรับข้อร้องเรียน

เรื่องร้องเรียนที่ อ.อ.ป. จะรับไว้พิจารณาต้องมีลักษณะดังนี้

๑) การร้องเรียนของผู้ร้องเรียน

- ต้องลงชื่อหรือแจ้ง E-mail พร้อมทั้งที่อยู่และเบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องเรียน เพื่อให้สามารถติดต่อสอบถามและแจ้งผลการตรวจสอบพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนได้ทราบ

- กรณีเป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ลงชื่อหรือไม่แจ้งชื่อจริง ไม่แจ้งที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์) จะพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น ตามหนังสือสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๔.๓๓/ว ๖๘๑๒ ลงวันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๔๘

๒) เรื่องร้องเรียนทุกเรื่องให้ถือเป็นความลับทุกเรื่อง

๓) รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

- แจ้งชื่อ - นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน ที่ต้องการร้องเรียนผู้ใด

- ข้อร้องเรียนต้องแจ้งข้อเท็จจริงที่กล่าวหาผู้ถูกร้องเรียนว่า ประพฤติหรือปฏิบัติ ไม่ถูกต้องหรือทุจริตอย่างไร

- ให้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมมีผู้รู้เห็นปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

- วัน เดือน ปี ที่ท่านพบเห็นปัญหาเรื่องร้องเรียน

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail ที่สามารถติดต่อถึงตัวท่านได้

- มีข้อเท็จจริงของเรื่องที่ร้องเรียน ที่แสดงว่าตัวท่านได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการใด ๆ กับ อ.อ.ป. อย่างไร และต้องการให้ อ.อ.ป. ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างไร

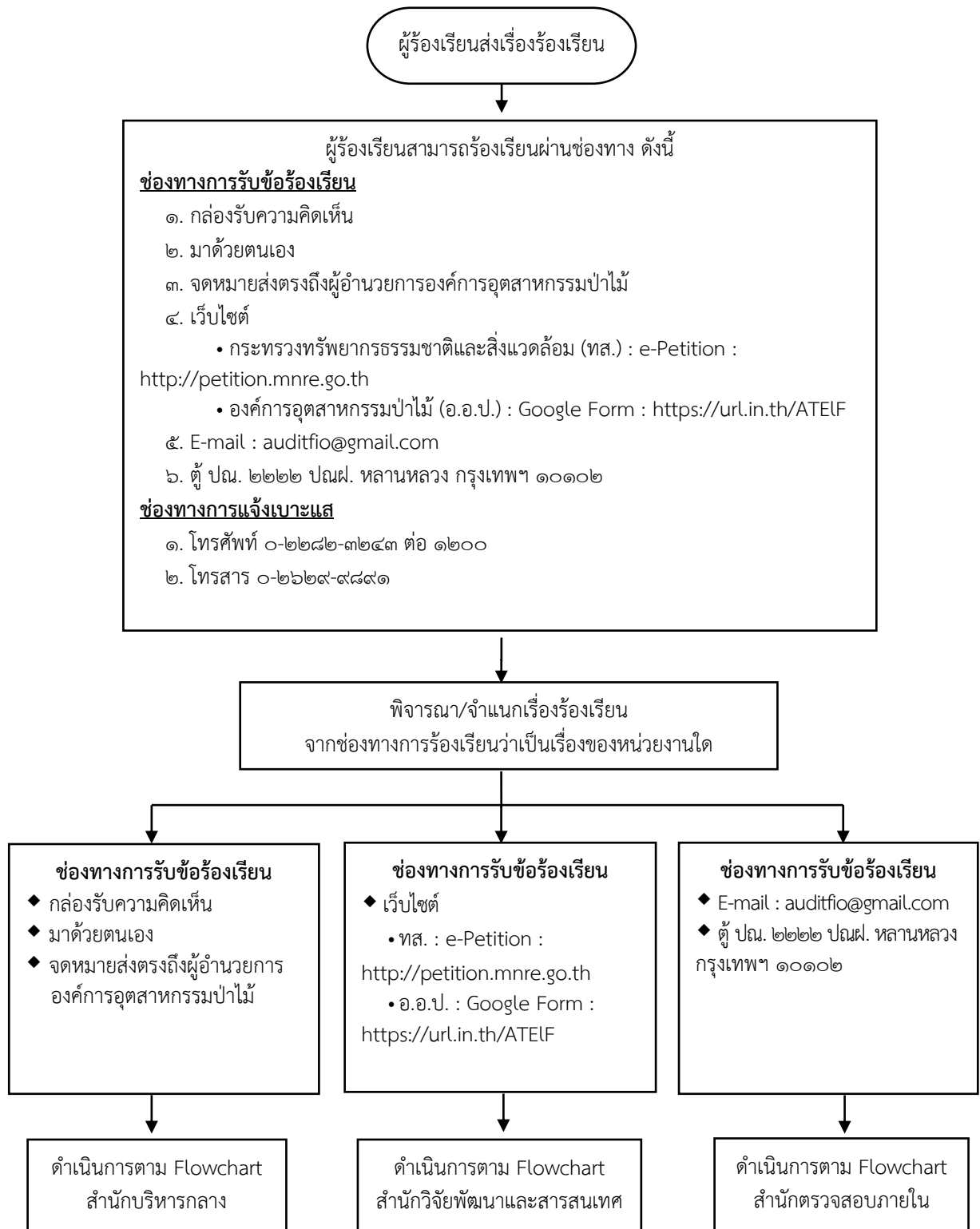
- กรณีท่านแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับ อ.อ.ป. ขอให้ท่านแจ้งพื้นที่ที่ต้องการให้ตรวจสอบว่าอยู่ในบริเวณใด หรือใกล้เคียงกับสถานที่สำคัญใดในท้องที่นั้น หรืออยู่ในเขตหมู่บ้าน หมู่ที่ ตำบล อำเภอ จังหวัดใด (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)

- กรณีท่านแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับพฤติกรรม หรือการปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ หรือมีการทุจริต ของเจ้าหน้าที่/หน่วยงานในสังกัด อ.อ.ป. ขอให้ท่านแจ้งข้อมูลให้มีความชัดเจน เพียงพอที่จะสามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไปได้ (ทั้งนี้ หากท่านสามารถระบุถึง พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล ขอให้แจ้งมาด้วย)

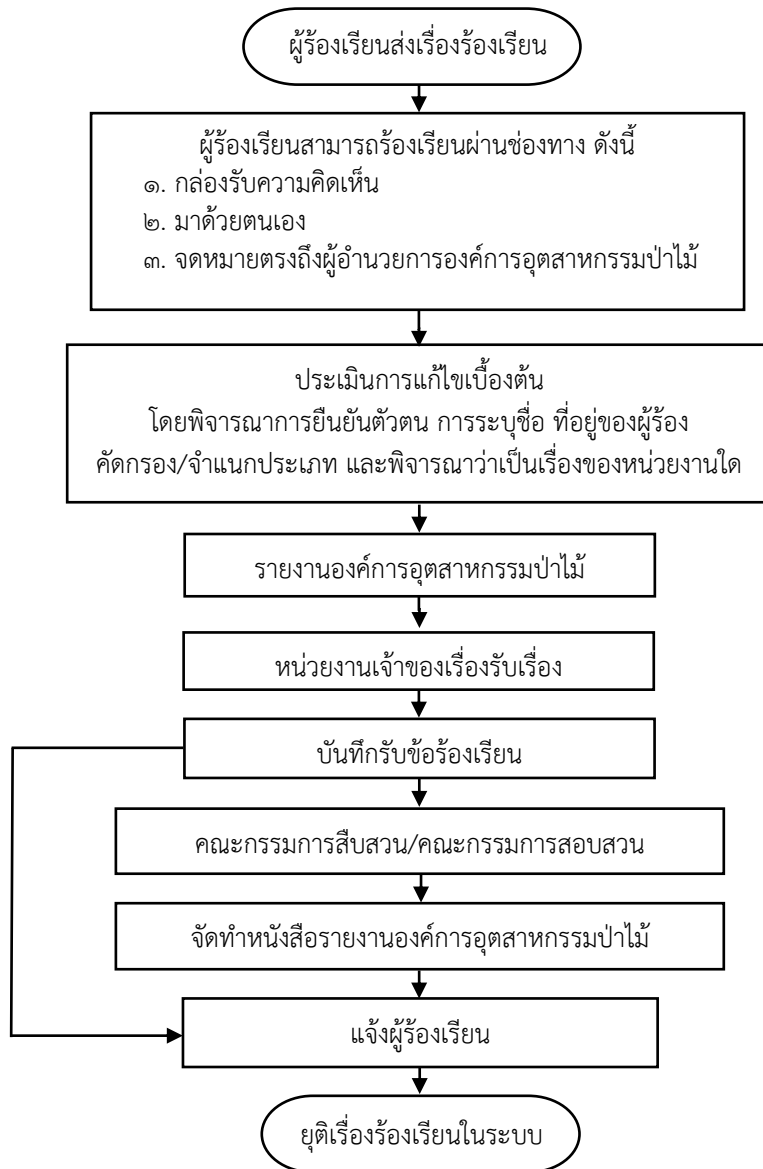
## ๖. วิธีปฏิบัติ

ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ดังนี้

## การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



### การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง



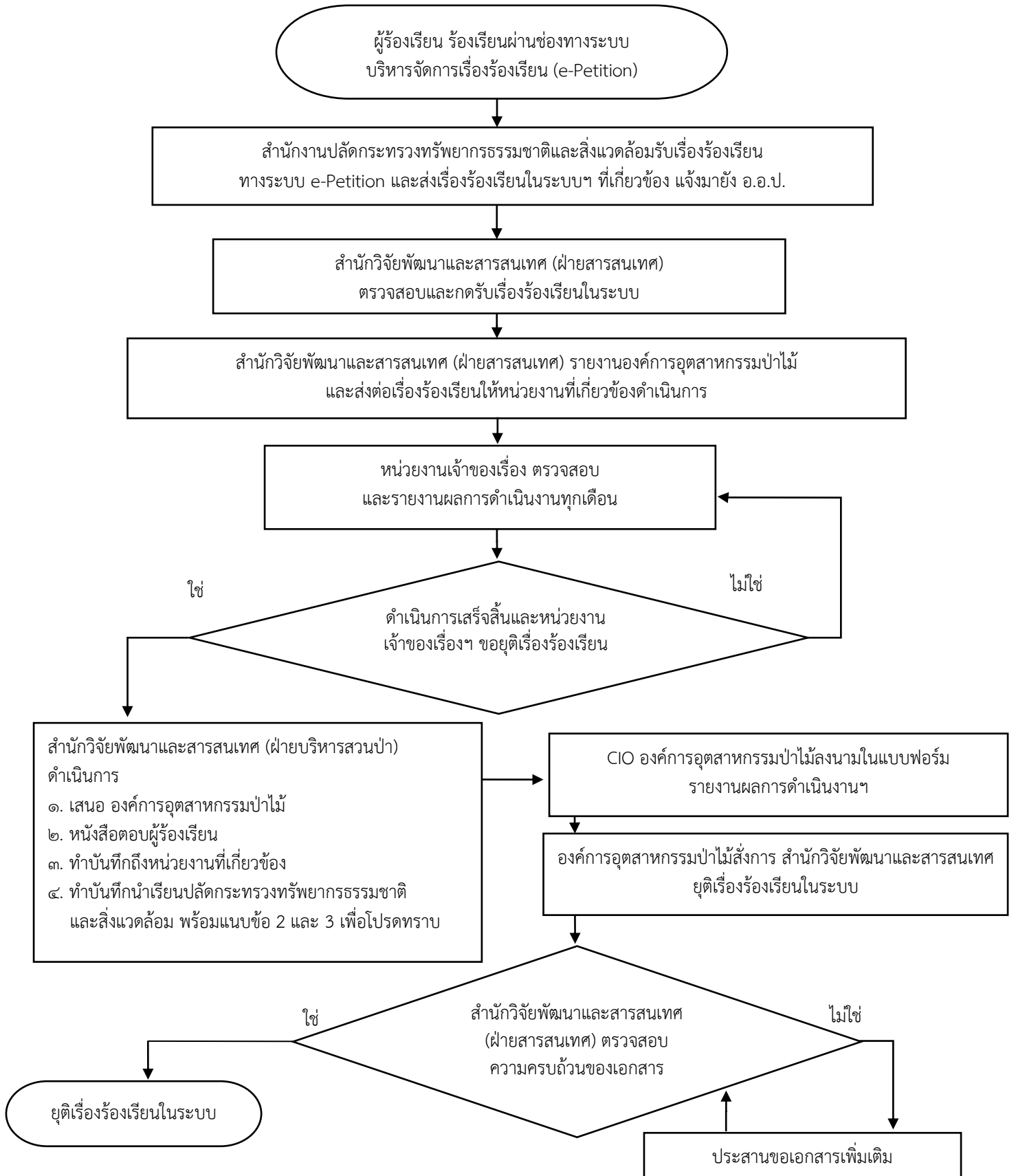


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ <b>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</b> ๑. กล้องรับความคิดเห็น ๒. มาด้วยตนเอง ๓. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	-	การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๒	ประเมินการแก้ไขเบื้องต้น โดยพิจารณาการยืนยันตัวตน การระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง คัดกรอง/จำแนกประเภท และพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	- พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ - ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	๑ ชั่วโมง	การวิเคราะห์ และประเมิน การแก้ไข ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๓	รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ	๑ ชั่วโมง	การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้	- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๔	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๕	บันทึกรับข้อร้องเรียน	บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ	๑ วัน	การบันทึก เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๖	คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี	๓๐ วัน	การแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบข้อเท็จจริง	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงานที่ แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</div>	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๕ วัน	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมายโดยเร็วและเป็นธรรม	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย	สำนักกฎหมาย
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">แจ้งผู้ร้องเรียน</div>	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	๑ วัน	การตรวจสอบความถูกต้องและเป็นธรรม	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๙	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 20px; padding: 5px; width: fit-content; margin: auto;">ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ</div>	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว จะดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	๑ วัน	การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

### การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ



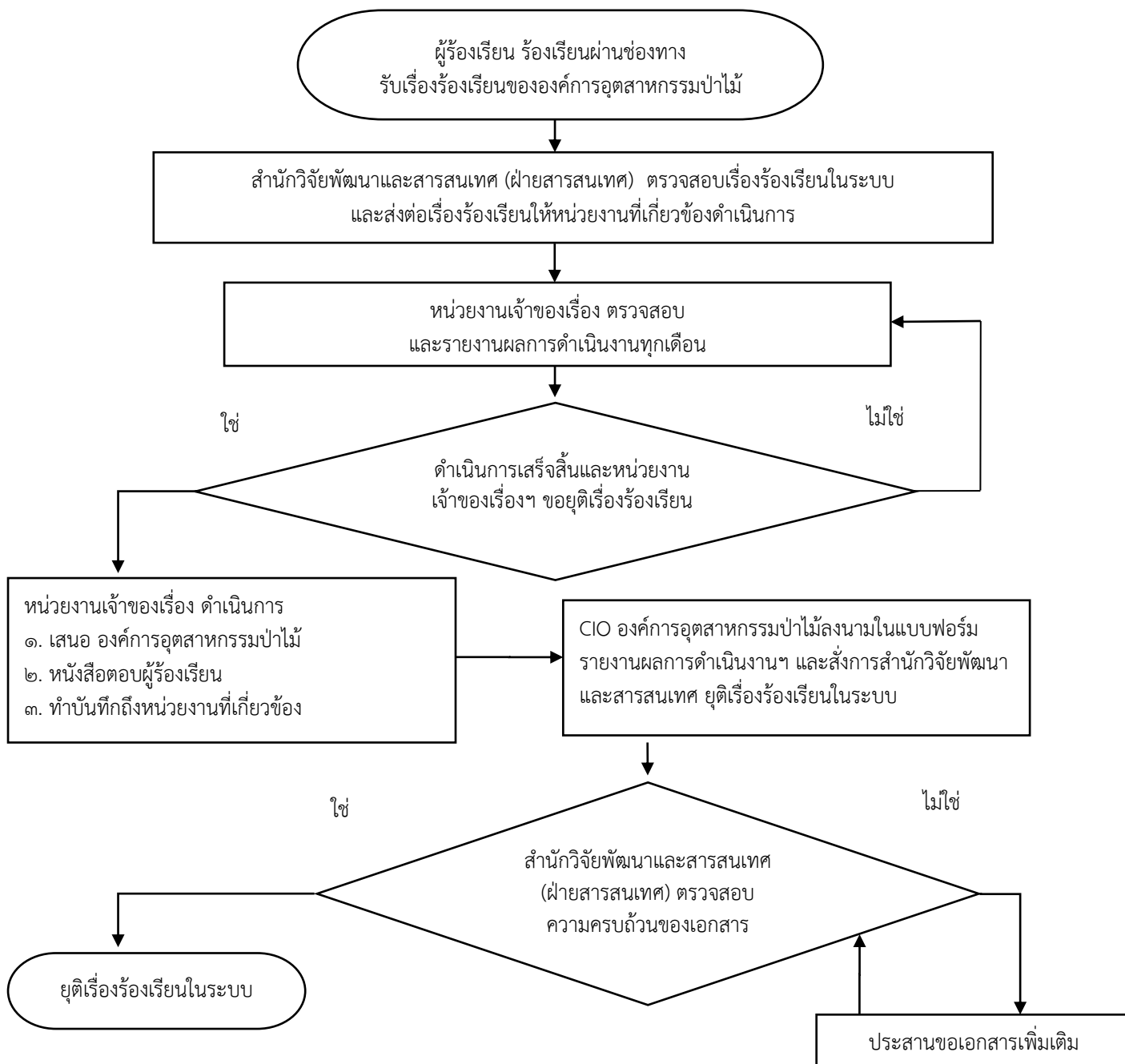
คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ทางระบบ e-Petition สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

ลำดับ ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑ วัน	การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๒		สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และส่งเรื่องต่อมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการ	๑-๒ วัน	การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน
๓		ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การตรวจสอบรายละเอียด	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๔		จัดทำรายงาน เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงาน เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	บันทึกรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

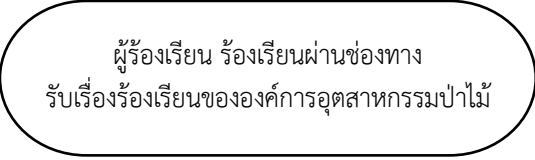
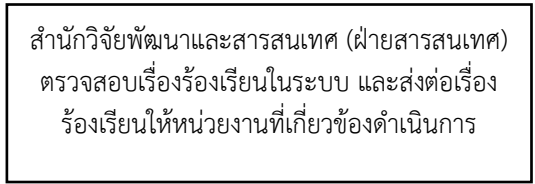
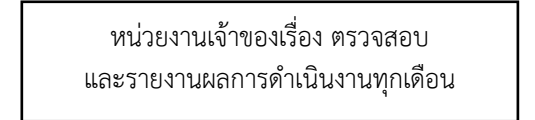

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">                     หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน                 </div>	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน/การจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;">                     ดำเนินการเสร็จสิ้นและ หน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน                 </div>	จัดทำรายงานเสนอ องค์กร อุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อขอยุติเรื่อง ร้องเรียน ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การดำเนินการเรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงาน - บันทึกทรายงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร้องเรียน
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;">                     สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายบริหารสวนป่า) ดำเนินการ                      ๑. เสนอ องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้                      ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน                      ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                      ๔. ทำบันทึกนำเรียนปลัดกระทรวง                      ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม                      พร้อมแนบ ข้อ ๒ และ ๓ เพื่อโปรดทราบ                 </div>	- จัดทำรายงานเสนอ องค์กร อุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติ เรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดทำบันทึกเสนอต่อ ปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ เสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงาน ต่าง ๆ	- บันทึกทรายงานเสนอ องค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง - บันทึกนำเรียน ปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๘	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ	๑-๒ วัน	การพิจารณา ลงนามในแบบฟอร์มฯ	แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
๙	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ สั่งการ สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	สั่งการให้ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	๑-๒ วัน	สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
๑๐	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบความครบถ้วน ของเอกสาร	ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	ครบถ้วนของเอกสาร	- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๑๑	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ และจัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียน รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	- รายงานการยุติเรื่องร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)


### การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของ อ.อ.ป. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ



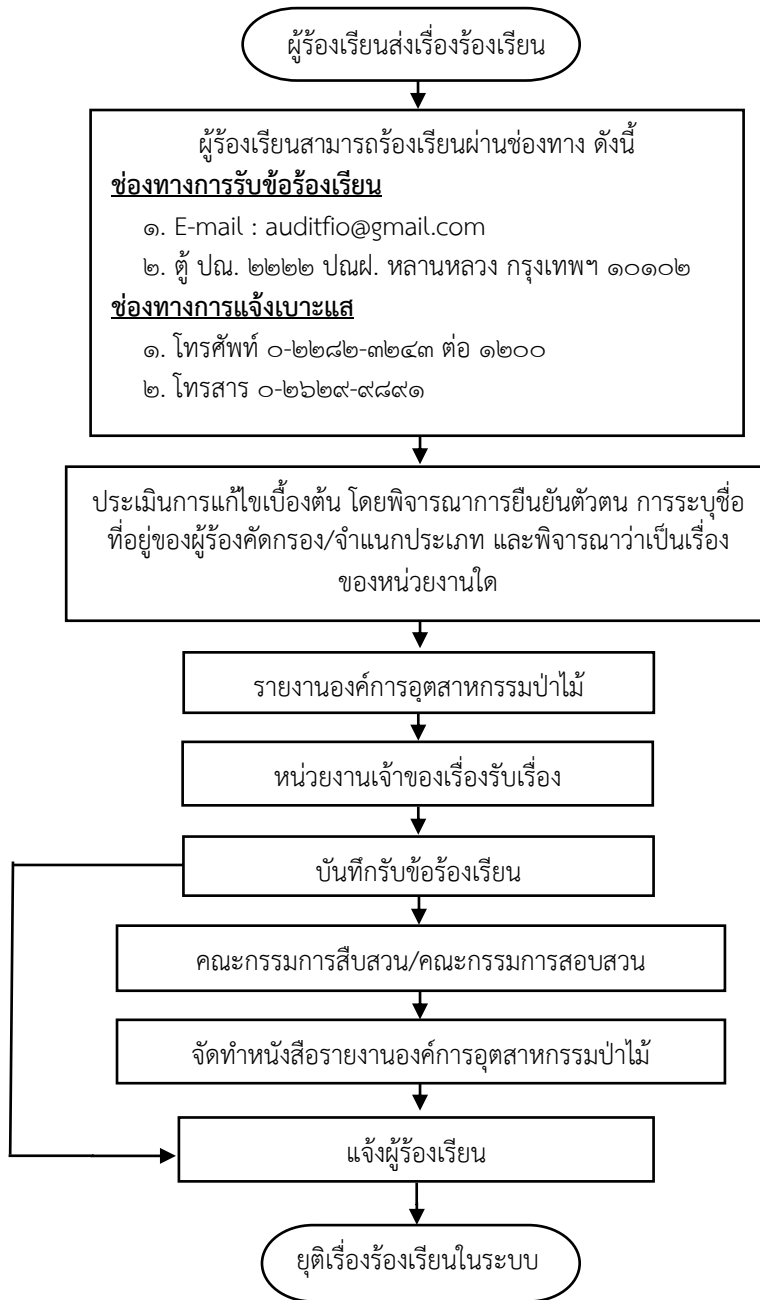
คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ของ อ.อ.ป. สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑	 <p>ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทาง รับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</p>	ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ รับเรื่องร้องเรียนขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นธรรม	รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๒	 <p>สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในระบบ และส่งต่อเรื่อง ร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ</p>	ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และจัดทำรายงาน เสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	- การตรวจสอบ รายละเอียด - จัดทำรายงาน เสนอองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	รายละเอียดเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๓	 <p>หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน</p>	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการ ดำเนินงานทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	๑ เดือน	การพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน/การจัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน	รายงานผล การดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๔	 <p>ดำเนินการเสร็จสิ้นและ หน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน</p>	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อขอยุติเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	๑-๒ วัน	การดำเนินการ เรื่องร้องเรียน	รายงานผลการ ดำเนินการต่อองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน

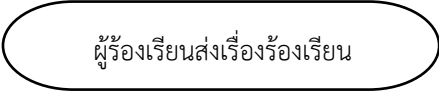
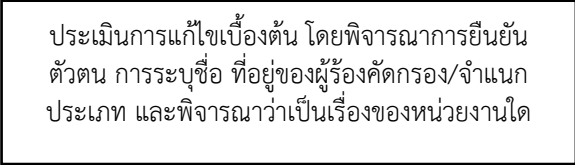




ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ดำเนินการ                      ๑. เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้                      ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน                      ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                 </div>	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	๑-๒ วัน	การจัดทำรายงานต่าง ๆ	- บันทึกเสนอองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้ - หนังสือตอบ ผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">                     CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามใน                      แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานฯ และ                      สั่งการสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ                      ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ                 </div>	- CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามใน แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ - สั่งการให้ฝ่ายสารสนเทศ ดำเนินการยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบ	๑-๒ วัน	- การพิจารณาลงนาม ในแบบฟอร์มฯ - สั่งการยุติเรื่อง ร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงาน ผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน	CIO องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้
๗	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;">  <p>สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบความครบถ้วน</p> </div>	ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบฯ หากไม่ครบถ้วน ประสาน ขอเอกสารเพิ่มเติมจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง	๑ วัน	ครบถ้วนของเอกสาร	- แบบฟอร์มรายงาน ผลการดำเนินงานฯ - เอกสารการ ดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและ สารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)
๘	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">                     ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ                 </div>	เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบและ จัดทำรายงานการยุติเรื่องร้องเรียนรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๑ วัน	การยุติเรื่องร้องเรียนใน ระบบ	รายงานการยุติเรื่อง ร้องเรียน	สำนักวิจัยพัฒนาและ สารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)

### การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

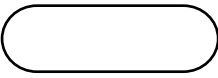

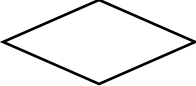

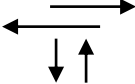



คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๑		ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ <b>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</b> ๑. E-mail : auditfio@gmail.com ๒. ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒ <b>ช่องทางการแจ้งเบาะแส</b> ๑. โทรศัพท์ ๐-๒๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐ ๒. โทรสาร ๐-๒๖๒๙-๙๘๙๑	๑ วัน	การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๒		- พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ - ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด	๗ วัน	การวิเคราะห์ และประเมินการ แก้ไข ข้อร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๓		จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ	๗ วัน	การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้	- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงาน องค์การอุตสาหกรรม ป่าไม้	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๔		หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	๑ วัน	การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา ดำเนินการ	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
๕	บันทึกรับข้อร้องเรียน	บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ	๑ วัน	การบันทึกเรื่อง ร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๖	คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือ คณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี	๓๐ วัน	การแต่งตั้ง คณะกรรมการ	หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง	หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง
๗	จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการ พิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	๓๐ วัน	การวิเคราะห์ ข้อเท็จจริง/ ข้อกฎหมาย โดยเร็วและ เป็นธรรม	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย	สำนักกฎหมาย
๘	แจ้งผู้ร้องเรียน	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ ผู้ร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักตรวจสอบภายใน ทราบด้วย	๗ วัน	การตรวจสอบ ความถูกต้อง และเป็นธรรม	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย	เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน
๙	ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการ พิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วจะดำเนินการยุติเรื่อง ร้องเรียนในระบบ	๑ วัน	การบันทึกปิด เรื่องร้องเรียน ในระบบ	รายงานผลการ ดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณา โทษทางวินัย	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ

### ตารางแสดงสัญลักษณ์ Flowchart

สัญลักษณ์	ชื่อสัญลักษณ์	คำอธิบาย
	เทอร์มินัล (Terminal Symbol)	การกำหนดจุดเริ่มต้นของการทำงาน และแสดงจุดสิ้นสุดของการทำงาน
	การประมวลผล (Process Symbol)	แสดงรายละเอียดของการทำงาน และกระบวนการทำงาน
	การตัดสินใจ (Decision Symbol)	การแสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบเงื่อนไขต่าง ๆ ใช้ในขั้นตอนที่มีการตัดสินใจว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่
	จุดต่อเนื่องภายในหน้าเดียวกัน (On-page Connector Symbol)	การกำหนดจุดอ้างอิงในการเชื่อมต่อในหน้ากระดาษเดียวกันของการเขียนแผนผังโครงสร้าง (Structured Flowchart)
	ลูกศรแสดงลำดับการทำงาน (Flow Line)	การแสดงทิศทางความสัมพันธ์ของการทำงานในระบบงาน หรือลำดับงาน
	การรับข้อมูลเข้าหรือแสดงผล (Input/Output Symbol)	แสดงการรับข้อมูลเข้า หรือแสดงผลลัพธ์ โดยไม่ระบุชนิดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับเข้าหรือแสดงผล