



ประกาศนโยบายขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
เรื่อง มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ จึงได้กำหนดมาตรการและแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานตามพันธกิจขององค์กร ดังมีรายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๖

(นายสุกิจ จันท์ทอง)

ผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

มาตรการและแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงาน ขององค์การอุตสาหกรรมป่าไม้

๑. หลักการและเหตุผล

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

องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ (อ.อ.ป.) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดอยู่ในสาขาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ต้องบริการจัดการองค์กรให้เกิดมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจสร้างรายได้และผลกำไรส่งกระทรวงการคลังเป็นรายได้ของรัฐ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยมีพันธกิจในการพัฒนาที่ดินสวนป่าให้เป็นสวนป่าเศรษฐกิจอย่างยั่งยืนใช้ประโยชน์ที่ดินสวนป่าเศรษฐกิจตามศักยภาพสวนป่า ส่งเสริมการปลูกไม้เศรษฐกิจพัฒนาระบบและสร้างกลไกการตลาดไม้เศรษฐกิจอย่างเป็นธรรม ส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมไม้และส่งเสริมชุมชนท้องถิ่นด้านอุตสาหกรรมไม้ วิจัยพัฒนาการปลูกและใช้ประโยชน์จากไม้เศรษฐกิจ พัฒนาชุมชนท้องถิ่นโดยใช้สวนป่าเป็นฐาน สงวน อนุรักษ์ บริบาลช้างไทยและฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พัฒนาธุรกิจบริการอย่างครบวงจร พัฒนาธุรกิจท่องเที่ยว มีพื้นที่ในความดูแลรับผิดชอบอยู่ทั่วทุกภาคของประเทศไทย พื้นที่กว่า ๑.๐๘๓ ล้านไร่ ดังนั้น การปฏิบัติภารกิจในหลาย ๆ ด้านโดยเฉพาะหน่วยผลิตในพื้นที่ จึงมีส่วนในการปฏิสัมพันธ์กับราษฎรในพื้นที่ และใกล้เคียง 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/ระบุตัวตน/ พฤติกรรม	ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ ทำร้ายร่างกาย
การฟ้องร้อง	มีเหตุการณ์ที่อาจนำไป ซึ่งการเสื่อมเสียชื่อเสียง/ ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/ ไม่มีแนวโน้มจะออกสื่อ/ ไม่ฟ้องร้อง	เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการ ข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น ทางด้านกฎหมาย/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 อ.อ.ป. : <https://www.fio.co.th/web/index.php/menu-for-officer/info-fio/974-e-petition-e-petition>

๔) E-mail : auditfio@gmail.com

๕) กล่องรับความคิดเห็นองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้

๖) ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ.หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒

ช่องทางการแจ้งเบาะแส

- โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐ โทรสาร ๐๒-๖๒๙-๙๘๙๓

๕.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ 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

ลำดับ	ระดับความสำคัญ	ผลลัพธ์	วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน
๓	Complaint ๒ (ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุงตัวตน/พฤติกรรม)	ไม่รุนแรงแต่เสียงสูงต่อการเกิดความรุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม - ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวันเวลาทำการ) - รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ - หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง - แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน - ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน
๔	Complaint ๓ (ด่าทอ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็นทางด้านกฎหมาย)	รุนแรง	<ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที - 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

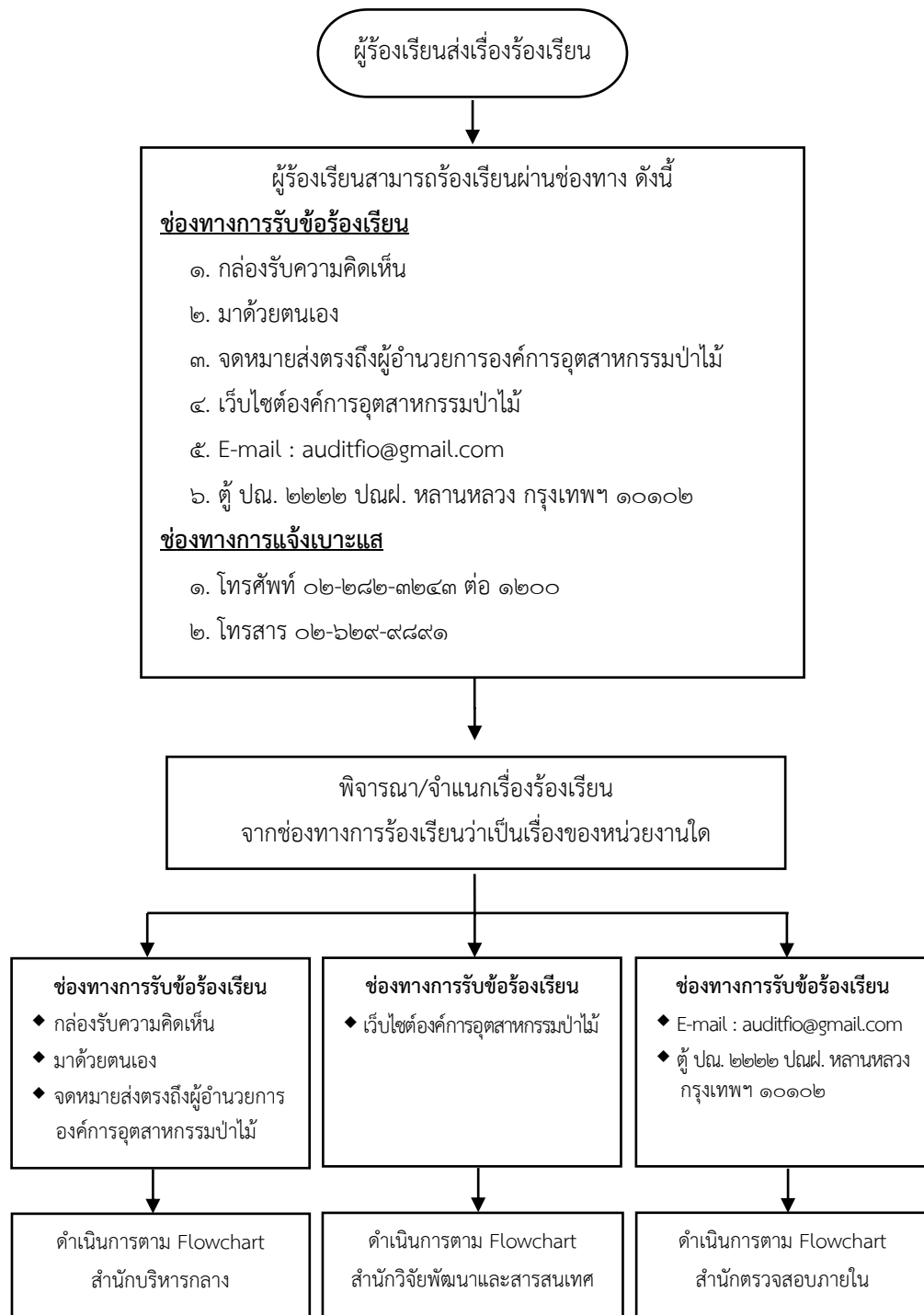
- ให้ระบุหลักฐาน กรณีแวดล้อมมีผู้รู้เห็นปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอน

๖. วิธีปฏิบัติ

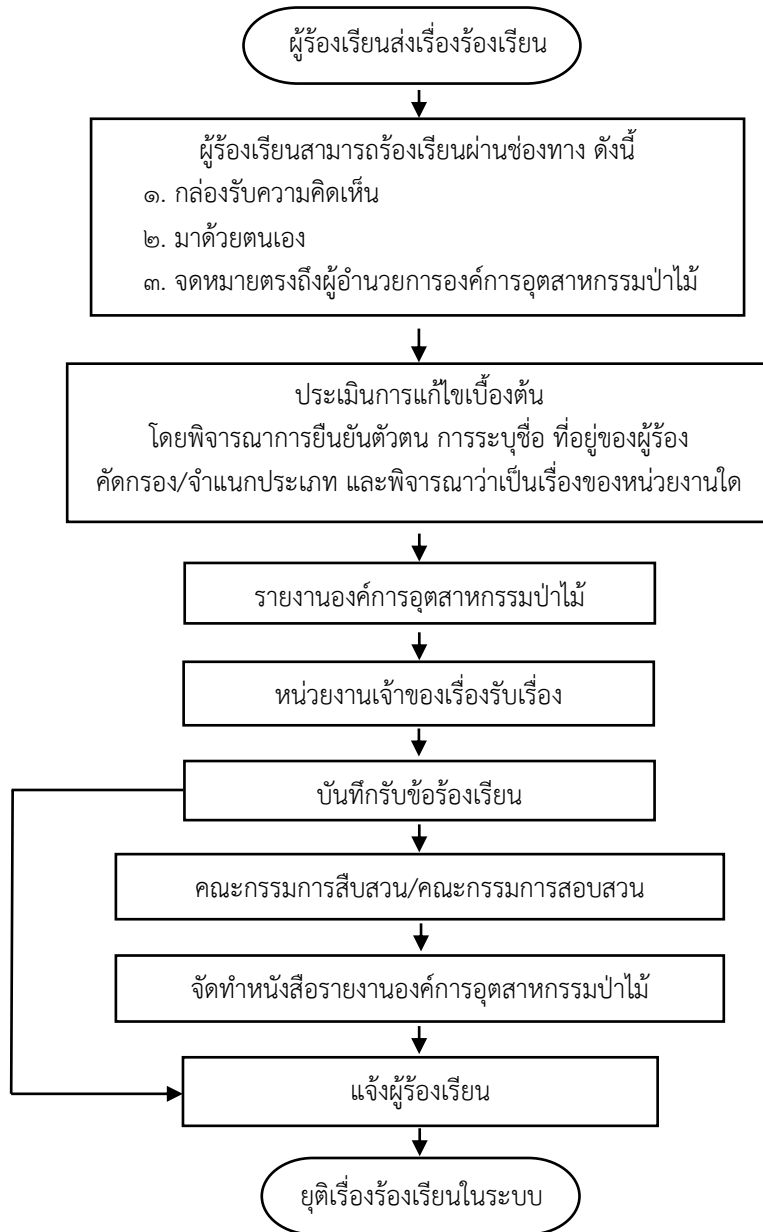
ปฏิบัติตามแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) ดังนี้

การดำเนินงาน...

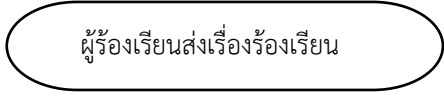
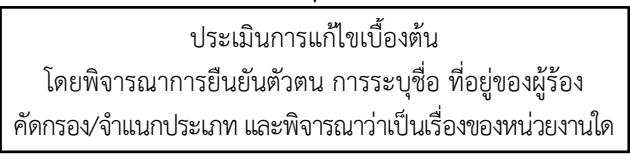

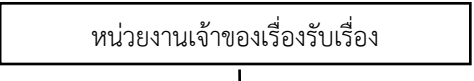

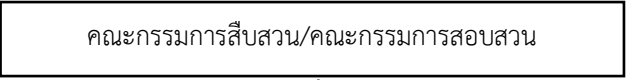
การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้



การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

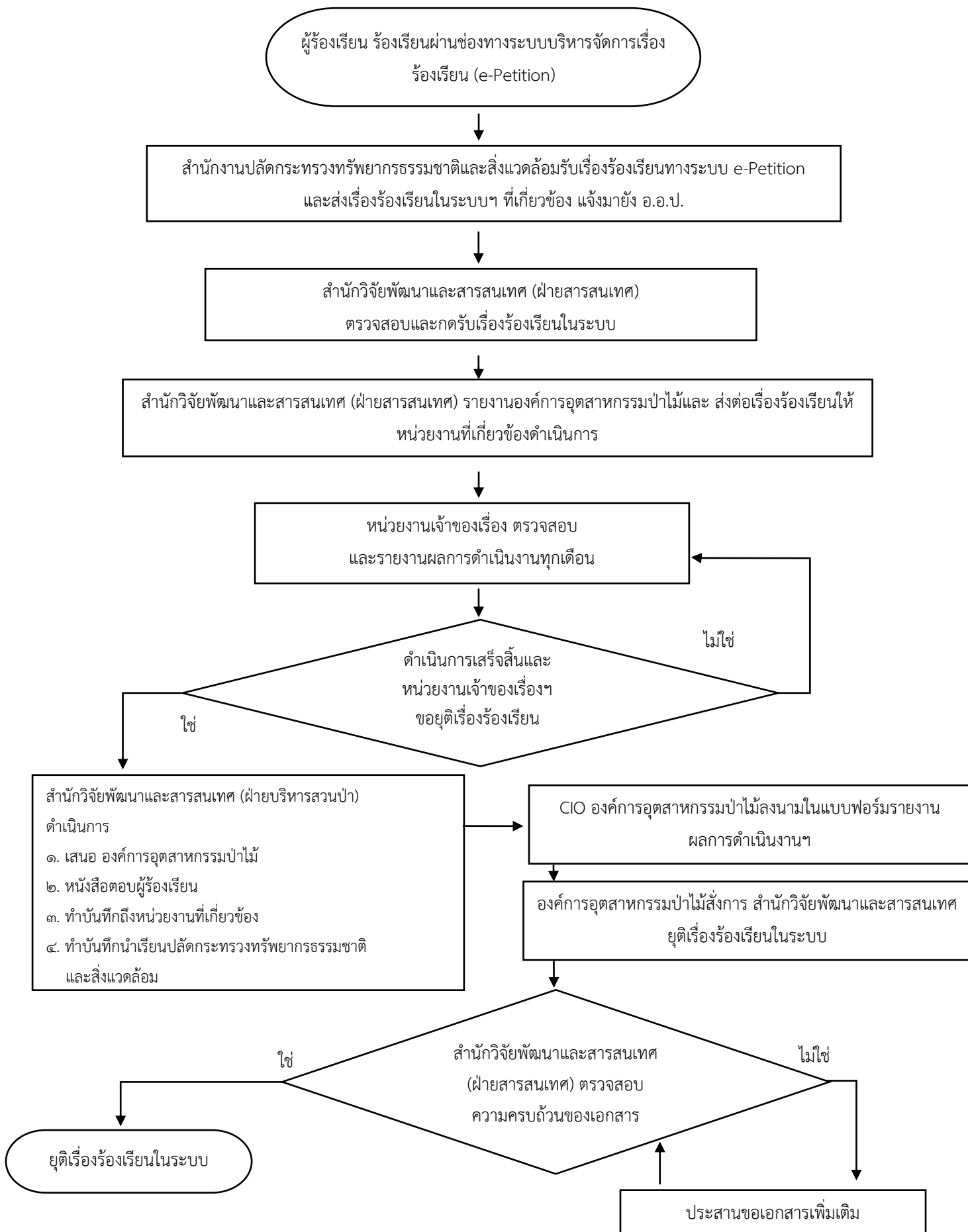


คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักบริหารกลาง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	 <p>ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</p> <p>๑. กล่องรับความคิดเห็น</p> <p>๒. มาด้วยตนเอง</p> <p>๓. จดหมายส่งตรงถึงผู้อำนวยการองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</p>	การให้บริการที่รวดเร็ว เป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๒	 <p>ประเมินการแก้ไขเบื้องต้น</p> <p>โดยพิจารณาการยืนยันตัวตน การระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้อง คัดกรอง/จำแนกประเภท และพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่ - ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด 	การวิเคราะห์และประเมินการแก้ไขข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๓	 <p>รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</p>	จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ	การจัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง - หนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้
๔	 <p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง</p>	หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	การพิจารณาเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๕	 <p>บันทึกรับข้อร้องเรียน</p>	บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ	การบันทึกเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๖	 <p>คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน</p>	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี	การแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๗	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</div>	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมายโดยเร็วและเป็นธรรม	สำนักกฎหมาย	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย
๘	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">แจ้งผู้ร้องเรียน</div>	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ	การตรวจสอบความถูกต้องและเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย
๙	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;">ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ</div>	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้ว จะดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ



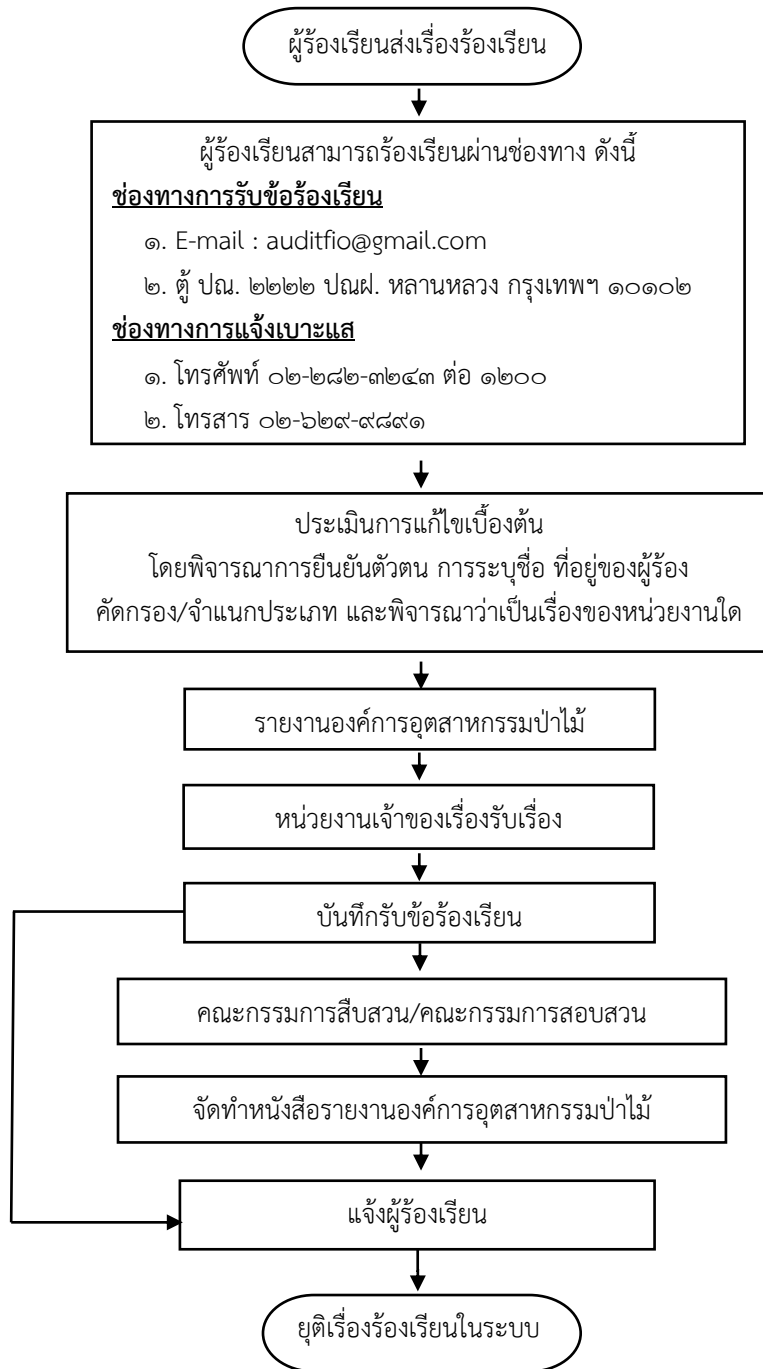
คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	ผู้ร้องเรียน ร้องเรียนผ่านช่องทางระบบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (e-Petition)	ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านระบบ e-Petition ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ
๒	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รับเรื่องร้องเรียนทางระบบ e-Petition และส่งเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ที่เกี่ยวข้อง แจ้งมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พิจารณาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และส่งเรื่องต่อมายัง องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อดำเนินการ	การให้บริการที่รวดเร็วและเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ
๓	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบและกวดขันเรื่องร้องเรียนในระบบ	ดำเนินการตรวจสอบรายละเอียดเรื่องร้องเรียน และส่งต่อเรื่องร้องเรียนในระบบฯ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การตรวจสอบรายละเอียด	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)	รายละเอียดเรื่องร้องเรียนในระบบฯ
๔	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) รายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และส่งต่อเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ	จัดทำรายงาน เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การจัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)	บันทึกรายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้


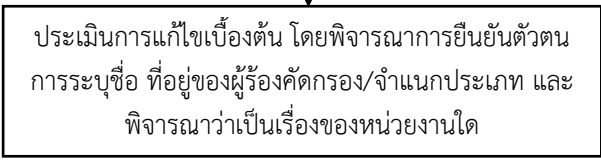

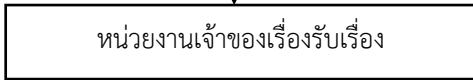
ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> หน่วยงานเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบ และรายงานผลการดำเนินงานทุกเดือน </div>	ดำเนินการตรวจสอบและรายงานผลการดำเนินงาน ทุกเดือนจนกว่าจะยุติเรื่องร้องเรียน	การพิจารณาเรื่อง ร้องเรียน/การจัดทำ รายงานผลการ ดำเนินงาน	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน	แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงาน
๖	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> ดำเนินการเสร็จสิ้นและ หน่วยงานเจ้าของเรื่องฯ ขอยุติเรื่องร้องเรียน </div>	จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อขอยุติ เรื่องร้องเรียน ที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว	การดำเนินการเรื่อง ร้องเรียน	หน่วยงานเจ้าของ เรื่องร้องเรียน	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงาน - บันทึกรายงานองค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้
๗	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ (ฝ่ายบริหารสวนป่า) ดำเนินการ ๑. เสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ๒. หนังสือตอบผู้ร้องเรียน ๓. ทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๔. ทำบันทึกนำเรียนปลัด กระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พร้อมแนบ ข้อ ๒ และ ๓ เพื่อโปรดทราบ	- จัดทำรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เกี่ยวกับการ ขอยุติเรื่องร้องเรียน - จัดทำหนังสือตอบผู้ร้องเรียน - จัดทำบันทึกถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง - จัดทำบันทึกเสนอต่อ ปลัด กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม เกี่ยวกับการดำเนินการเรื่องร้องเรียนที่ เสร็จสิ้นแล้ว	การจัดทำรายงานต่างๆ	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)	- บันทึกรายงานเสนอ องค์การอุตสาหกรรม ป่าไม้ - หนังสือตอบผู้ร้องเรียน - บันทึกถึงหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง - บันทึกนำเรียน ปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม
๘	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์ม รายงานผลการดำเนินงานฯ </div>	CIO องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ลงนามในแบบฟอร์มการ รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนที่ขอยุติ	การพิจารณาลงนามใน แบบฟอร์มฯ	CIO องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	แบบฟอร์มรายงานผลการ ดำเนินงานฯ

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๙	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ สั่งการ สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ </div>	สั่งการให้ดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	สั่งการยุติเรื่องร้องเรียน	องค์การ อุตสาหกรรมป่าไม้	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน
๑๐	<div style="border: 1px solid black; padding: 10px; text-align: center;"> สำนักวิจัยพัฒนาและ สารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ) ตรวจสอบ ความครบถ้วนของเอกสาร </div>	ตรวจสอบเอกสารที่ต้องแนบเพื่อยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ หากไม่ครบถ้วน ประสานขอเอกสารเพิ่มเติมจาก หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	ความครบถ้วน ของเอกสาร	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)	- แบบฟอร์มรายงานผล การดำเนินงานฯ - เอกสารการดำเนินการ เรื่องร้องเรียน
๑๑	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ </div>	เมื่อดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบและจัดทำรายงาน การยุติเรื่องร้องเรียน รายงาน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	การยุติเรื่องร้องเรียน ในระบบ	สำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ (ฝ่ายสารสนเทศ)	- รายงานการยุติเรื่อง ร้องเรียน

การดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

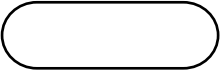

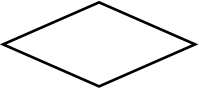

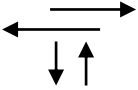



คำอธิบายแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน (Flowchart) สำนักตรวจสอบภายใน

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๑	 <p>ผู้ร้องเรียนส่งเรื่องร้องเรียน</p>	<p>ผู้ร้องส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้</p> <p>ช่องทางการรับข้อร้องเรียน</p> <p>๑. E-mail : auditfio@gmail.com</p> <p>๒. ตู้ ปณ. ๒๒๒๒ ปณฝ. หลานหลวง กรุงเทพฯ ๑๐๑๐๒</p> <p>ช่องทางการแจ้งเบาะแส</p> <p>๑. โทรศัพท์ ๐๒-๒๘๒-๓๒๔๓ ต่อ ๑๒๐๐</p> <p>๒. โทรสาร ๐๒-๖๒๙-๙๘๙๑</p>	<p>การให้บริการ ที่รวดเร็ว เป็นธรรม</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง</p>
๒	 <p>ประเมินการแก้ไขเบื้องต้น โดยพิจารณาการยืนยันตัวตน การระบุชื่อ ที่อยู่ของผู้ร้องคัดกรอง/จำแนกประเภท และพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด</p>	<p>- พิจารณาว่ามีการระบุชื่อ ที่อยู่ ของผู้ร้องเรียนหรือไม่ รวมถึงสอบถามเบื้องต้นว่ามีมูลหรือไม่</p> <p>- ประเมินและพิจารณาข้อร้องเรียน/แนวทางการแก้ไข ปัญหาเบื้องต้น โดยพิจารณาว่าเป็นเรื่องของหน่วยงานใด</p>	<p>การวิเคราะห์ และประเมิน การแก้ไข ข้อร้องเรียน</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง</p>
๓	 <p>รายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</p>	<p>จัดทำรายงานเสนอองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เพื่อพิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการ</p>	<p>การจัดทำ รายงานเสนอ องค์การ อุตสาหกรรม ป่าไม้</p>	<p>เจ้าหน้าที่ ผู้รับเรื่อง ร้องเรียน</p>	<p>- หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง</p> <p>- หนังสือรายงาน องค์การอุตสาหกรรม ป่าไม้</p>
๔	 <p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่อง</p>	<p>หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับเรื่องร้องเรียนและพิจารณา ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>การพิจารณา เรื่องร้องเรียน</p>	<p>หน่วยงาน เจ้าของเรื่อง</p>	<p>หนังสือร้องเรียน/ หนังสือจากหน่วยงาน ที่แจ้งเรื่อง</p>

ลำดับที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	มาตรฐาน/ คุณภาพงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
๕	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">บันทึกรับข้อร้องเรียน</div>	บันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบของสำนักวิจัยพัฒนา และสารสนเทศ	การบันทึกเรื่องร้องเรียน	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๖	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">คณะกรรมการสืบสวน/คณะกรรมการสอบสวน</div>	หน่วยงานเจ้าของเรื่องพิจารณาเบื้องต้น ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง และ/หรือคณะกรรมการสอบสวนทางวินัย แล้วแต่กรณี	การแต่งตั้งคณะกรรมการ	หน่วยงานเจ้าของเรื่อง	หนังสือร้องเรียน/หนังสือจากหน่วยงานที่แจ้งเรื่อง
๗	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำหนังสือรายงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้</div>	จัดทำรายงานผลการดำเนินการทางวินัย และผลการพิจารณาโทษ รายงานให้องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้	การวิเคราะห์ข้อเท็จจริง/ข้อกฎหมายโดยเร็วและเป็นธรรม	สำนักกฎหมาย	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย
๘	↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">แจ้งผู้ร้องเรียน</div>	เมื่อการพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้นแล้ว ในกรณีที่ทราบชื่อผู้ร้องเรียน จะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน และรายงานผลให้สำนักตรวจสอบภายในทราบด้วย	การตรวจสอบความถูกต้องและเป็นธรรม	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย
๙	↓ <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ</div>	เมื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียนเสร็จสิ้น และแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบแล้วจะดำเนินการยุติเรื่องร้องเรียนในระบบ	การบันทึกปิดเรื่องร้องเรียนในระบบ	สำนักวิจัยพัฒนาและสารสนเทศ	รายงานผลการดำเนินการทางวินัยและผลการพิจารณาโทษทางวินัย

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)	การแสดงทิศทางความสัมพันธ์ของการทำงาน ในระบบงาน หรือลำดับงาน
	การรับข้อมูลเข้าหรือแสดงผล (Input/Output Symbol)	แสดงการรับข้อมูลเข้า หรือแสดงผลลัพธ์ โดยไม่ระบุชนิดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับเข้า หรือแสดงผล