



สถาบันระหว่างประเทศ
เพื่อการค้าและการพัฒนา

สำนักอำนวยการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

หมายเลข : WI-AD-01-HR-09

วันที่อนุมัติใช้..... 2.0 วันที่ 2561

วันที่แก้ไข.....

ออกเอกสารโดย	ตรวจสอบเอกสารโดย	อนุมัติเอกสารโดย
 (นายสมาน นนทสิทธิ์ชัย) นักทรัพยากรบุคคลอาวุโส	 (นายภาณุมาส เทพทอง) ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ	 (ดร.กมลินทร์ พินิจกุลวล) ผู้อำนวยการสถาบัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส ยุติธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับการกำกับดูแลกิจการที่ดี จึงจัดให้มีระบบเรื่องร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ในกรณีที่มีเรื่องหรือข้อสงสัยว่าหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ของสถาบัน ได้กระทำการที่ไม่ถูกต้อง อันอาจทำให้เกิดความเสียหายได้ พร้อมทั้งได้กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่ได้อ้างอิงด้วยความสุจริตไว้ด้วย

2. คำจำกัดความ

“สถาบัน” หมายถึง สถาบันระหว่างประเทศเพื่อการค้าและการพัฒนา

“เจ้าหน้าที่” หมายถึง ผู้ซึ่งปฏิบัติงานโดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณของสถาบัน

“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” หมายถึง นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา อาจารย์ ประชาชนทั่วไป ผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสถาบัน

“ผลประโยชน์ทับซ้อน” หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่เข้ามีส่วนได้ส่วนเสียไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่น ซึ่งเป็นการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลกับประโยชน์ส่วนรวม แต่ไม่รวมถึงการใช้ตำแหน่งหน้าที่แทนหน่วยงานเพื่อประโยชน์ของหน่วยงานที่เจ้าหน้าที่นั้นสังกัดอยู่

3. ผู้รับผิดชอบ

3.1 หน่วยงานภายใน (ทุกสำนัก)

3.2 นักทรัพยากรบุคคล

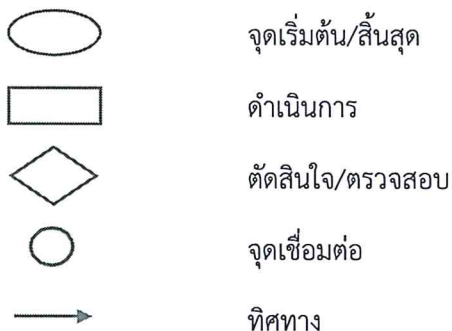
3.3 ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ (ผอ.สอ.)

3.4 รองผู้อำนวยการ บริหาร (รอง ผอ. บริหาร)

3.5 ผู้อำนวยการสถาบัน (ผอ.สคพ.)

4. ผังการไหลของงาน

แสดงถึงทิศทางการไหลของงานจากบนลงล่างโดยใช้รูปสัญลักษณ์ หรือ เส้นที่แสดงให้เห็นภาพของกิจกรรมและลำดับของขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น



5. ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

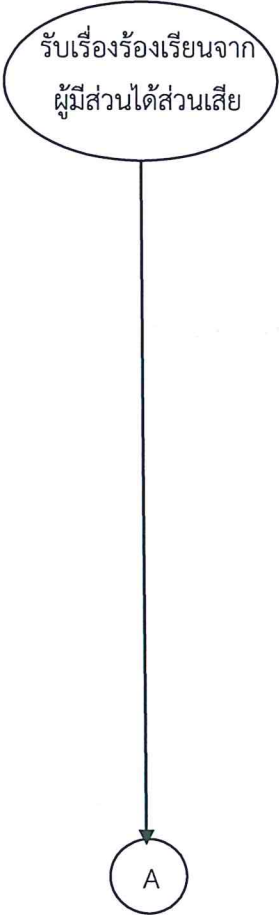
5.1 ข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2551

5.2 ระเบียบสถาบันฯ ว่าด้วย การป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อนของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน

5.3 แนวทางปฏิบัติของสถาบันฯ เรื่อง ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน

6. แบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

7. วิธีการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	ปัจจัยนำเข้า (Input)	ผลผลิต (Output)	ระยะเวลา
	1. การรับเรื่องร้องเรียน			
	1.1 การรับเรื่องร้องเรียน นักทรัพยากรบุคคลรับเรื่อง ร้องเรียนทางโทรศัพท์ หรือ หนังสือ ตอบรับโดยส่งทางไปรษณีย์ จากผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย 8 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นักวิชาการ 2) นักวิจัย 3) นักศึกษา 4) อาจารย์ 5) ประชาชนทั่วไป 6) ผู้บริหาร 7) เจ้าหน้าที่ของสถาบัน 8) ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของสถาบัน หมายเหตุ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร้องเรียนเมื่อ พบเห็น หรือทราบ หรือมีข้อสงสัย หรือเหตุอันควรเชื่อโดยสุจริตว่า สถาบัน หรือเจ้าหน้าที่ มีการกระทำ ที่ฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประมวลจริยธรรม ของบุคลากรอันอาจจะก่อให้เกิด ความเสียหายต่อสถาบัน		เรื่องร้องเรียน จากผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	-

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	ปัจจัยนำเข้า (Input)	ผลผลิต (Output)	ระยะเวลา
	1.2 การตรวจสอบเรื่องร้องเรียน นักทรัพยากรบุคคลตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของเรื่องร้องเรียน ดังต่อไปนี้ - ชื่อผู้ร้องเรียน - ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ที่ ติดต่อได้ - ชื่อผู้ถูกร้องเรียน - เหตุที่ร้องเรียน กรณีที่ผู้ร้องเรียนต้องการปกปิด ชื่อผู้ร้องเรียนจะต้องระบุในเอกสาร ซึ่งสถาบันจะรักษาเป็นความลับ	เรื่องร้องเรียน จากผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสีย	เรื่องร้องเรียน จากผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสียที่ ตรวจสอบแล้ว	-
	1.3 จัดทำบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน นักทรัพยากรบุคคลจัดทำ “ร่าง” บันทึกการรับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ทางโทรศัพท์และทางไปรษณีย์ที่ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเอกสาร ที่ได้รับแล้ว	เรื่องร้องเรียน จากผู้มี ส่วนได้ ส่วนเสียที่ ตรวจสอบแล้ว	“ร่าง” บันทึกการรับ เรื่องร้องเรียน	-
	1.4 การนำเสนอ ผอ.สอ. พิจารณา นักทรัพยากรบุคคลนำเสนอ “ร่าง” บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ต่อ ผอ.สอ. เพื่อพิจารณา	“ร่าง” บันทึกการรับ เรื่องร้องเรียน	บันทึกการรับ เรื่องร้องเรียน ผอ.สอ. พิจารณา	-
	1.5 การนำเสนอ ผอ.สคพ. พิจารณา ผอ.สอ. นำเสนอบันทึกการรับ เรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาสั่งการ ต่อ ผอ.สคพ. ผ่าน รอง ผอ. (บริหาร)	บันทึกการรับ เรื่องร้องเรียน ผอ.สอ. พิจารณา	บันทึกการรับ เรื่องร้องเรียน ผอ.สคพ. พิจารณา สั่งการ	-

หน่วยงาน สำนักอำนวยการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	ปัจจัยนำเข้า (Input)	ผลผลิต (Output)	ระยะเวลา
2. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน				
	2.1 การแจ้งให้สำนักที่เกี่ยวข้อง นักทรัพยากรบุคคล : - ส่งบันทึกเรื่องร้องเรียนที่ ผอ.สคพ. ส่งการให้ ผอ. สำนักที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการสอบสวน ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องที่ได้รับการร้องเรียน - ให้ข้อมูลแนวทางการปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแก่ ผอ. สำนัก ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนอย่าง ปกปิดและห้ามเปิดเผยข้อมูลรายละเอียด ให้ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ	บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ผอ.สคพ. พิจารณา ส่งการ	แจ้งให้ ผอ.สำนักที่เกี่ยวข้อง ทราบ	-
3. การพิจารณาเรื่องร้องเรียน				
	3.1 การศึกษาและรวบรวมข้อมูล ผอ. สำนักศึกษาบันทึกข้อร้องเรียนและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนและผู้ถูกร้องเรียน	บันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ผอ.สคพ. ส่งการ	ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและ ผู้ถูกร้องเรียน	-
	3.2 การพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผอ. สำนักพิจารณาเรื่องร้องเรียนเปรียบเทียบข้อเท็จจริงกับ - ข้อบังคับสถาบันฯ ว่าด้วย การบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2551 หมวด 11 ส่วนที่ 1 จรรยาบรรณ และส่วนที่ 2 วินัย - ระเบียบสถาบันฯ ว่าด้วย การป้องกันการมีผลประโยชน์ทับซ้อนของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน	ข้อมูลเรื่องร้องเรียนและ ผู้ถูกร้องเรียน	ผลการเปรียบเทียบข้อเท็จจริงกับข้อบังคับ และระเบียบของสถาบัน	-

หน่วยงาน สำนักอำนวยการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	ปัจจัยนำเข้า (Input)	ผลผลิต (Output)	ระยะเวลา
	3.3 สรุปผลและจัดทำรายงานการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ผอ. สำนักสรุปผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและจัดทำบันทึกรายงานผลเสนอ ผอ.สคพ. เพื่อพิจารณา	ผลการเปรียบเทียบ ข้อเท็จจริงกับข้อบังคับ และระเบียบของสถาบัน	บันทึก รายงานผล การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	-
	3.4 การนำเสนอ ผอ.สคพ. พิจารณา ผอ. สำนักนำเสนอบันทึก รายงานผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียน ต่อ ผอ.สคพ. พิจารณาสั่งการ 1) ไม่รับเรื่องร้องเรียน 2) รับเป็นเรื่องร้องเรียน ดำเนินการพิจารณาหรือการกระทำ ความผิดทางวินัย	บันทึก รายงานผล การพิจารณา เรื่องร้องเรียน	บันทึก รายงานผล การพิจารณา เรื่องร้องเรียน ผอ.สคพ. สั่งการ	-
	3.5 กรณีไม่รับเรื่องร้องเรียน นกทรัพยากรบุคคล - รับบันทึกรายงานผลที่ ผอ.สคพ. สั่งการ - แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ ทางวาจา หรือ ลายลักษณ์อักษร ภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีมติไม่ รับเรื่องร้องเรียน	บันทึก รายงานผล การพิจารณา เรื่องร้องเรียน ผอ.สคพ. สั่งการ	แจ้งผลให้ ผู้ร้องเรียน ทราบ	ภายใน 30 วัน นับ จากวันที่มี มติไม่รับ เรื่อง ร้องเรียน

หน่วยงาน สำนักอำนวยการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	คำอธิบาย	ปัจจัยนำเข้า (Input)	ผลผลิต (Output)	ระยะเวลา
<pre> graph TD D((D)) --> A[รับบันทึก รายงานผล] A --> B[แจ้งผลให้ ผู้ร้องเรียนทราบ] B --> C([ดำเนินการ พิจารณาทางวินัย]) </pre>	3.6 กรณีรับเป็นเรื่องราวร้องเรียน นักบริหารทรัพยากรบุคคล : - รับบันทึกรายงานผลที่ ผอ.สคพ. สั่งการ - แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบ เป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 30 วัน นับจากวันที่รับเรื่องราวร้องเรียนทาง วาจา หรือ ลายลักษณ์อักษร - ดำเนินการพิจารณาเหตุหรือ การกระทำความผิดทางวินัย	บันทึก รายงานผล การพิจารณา เรื่องราวร้องเรียน ผอ.สคพ. สั่งการ	- แจ้งผลให้ ผู้ร้องเรียน ทราบ - การ พิจารณา การกระทำ ความผิด ทางวินัย	ภายใน 30 วัน นับ จากวันที่ รับเรื่อง ร้องเรียน