

**แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ  
สำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย**

**๑. วัตถุประสงค์**

- ๑.๑ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการรับรู้ปัญหา
- ๑.๒ เพื่อให้ข้อร้องเรียนได้รับการตอบสนองที่เหมาะสม และนำไปสู่การปรับปรุงระบบงานให้ดีขึ้น
- ๑.๓ เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านการจัดการข้อร้องเรียนใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนที่ได้รับจากช่องทางการร้องเรียนต่างๆ ไปในทิศทางเดียวกัน

**๒. ขอบเขต**

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ ใช้ได้กับทุกพันธกิจของสำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย

**๓. คำจำกัดความ**

๓.๑ ระดับความสำคัญของข้อร้องเรียน หมายถึง การจำแนกข้อร้องเรียนเป็น ๓ ระดับ คือ Complaint ๑, Complaint ๒, Complaint ๓ ตามมิติคุณภาพ ประกอบด้วย ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน การฟ้องร้อง มีผลกระทบทางร่างกาย ตามตารางดังนี้

| มิติคุณภาพ                     | Complaint ๑   | Complaint ๒   | Complaint ๓  |
|--------------------------------|---|---|--|
| ระดับความรู้สึกของผู้ร้องเรียน | เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/<br>แจ้งให้ทราบ/แนะนำ                            | ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/<br>ระบุตัวตน/พฤติกรรม                 | ตำท้อ/ขู่จะฟ้อง/<br>ฟ้องร้อง/ทำร้ายร่างกาย                                       |
| การร้องเรียน                   | มีเหตุการณ์ที่อาจนำไปซึ่ง<br>การเสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่<br>ฟ้องร้อง | เสื่อมเสียชื่อเสียง/ไม่มี<br>แนวโน้มจะออกสื่อ/ไม่<br>ฟ้องร้อง | เสื่อมเสียชื่อเสียง/มีการ<br>ข่มขู่จะออกสื่อ/มีประเด็น<br>ทางด้านกฎหมาย/ฟ้องร้อง |
| ผลกระทบทางร่างกาย<br>(Impact)  | A - C   | D   | E ขึ้นไป   |

๓.๒ ผู้ร้องเรียน หมายถึง ผู้รับบริการ ชาวไร่อ้อย โรงงานน้ำตาล บุคลากรของสำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย องค์กรภาครัฐ เอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผู้มาติดต่อผ่านช่องทางต่างๆ ครอบคลุมการร้องเรียน/การเสนอแนะให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล รวมถึงการแจ้งเบาะแสการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๓.๓ การรักษาความลับของผู้ร้องเรียน หมายถึง การไม่เปิดเผยชื่อ-สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน โดยหากมีการส่งต่อข้อมูลไปยังผู้เกี่ยวข้อง รายชื่อผู้ร้องเรียนจะถูกซ่อนไว้ในระบบ ถ้าเป็นเอกสารจะใส่ในซอง ประทับตรา “ลับ” ปิดผนึก และจะต้องมีผู้เซ็นรับเอกสาร

๓.๔ ช่องทางการรับข้อร้องเรียน หมายถึง ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนที่หลากหลาย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงช่องทางต่างๆ ได้อย่างสะดวก ช่องทางในการรับข้อร้องเรียนมี ๗ ช่องทาง คือ

๑. กล้องความคิดเห็น
๒. ทางโทรศัพท์ เบอร์ ๐๒-๒๒๑๕๖๓๖
๓. มาด้วยตนเอง
๔. จดหมาย
๕. ผ่านเจ้าหน้าที่สำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย
๖. เว็บไซต์สำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย <http://www.ocsf.or.th>
๗. Facebook สำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย

๓.๕ การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง การบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามการจำแนกระดับความสำคัญ แบ่งได้ ๔ วิธี

| ระดับความสำคัญ/ระดับผลกระทบ                                  | ผลลัพธ์  | วิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียน   |
|--|--|--|
| Complaint ๑<br>เสนอแนะ/เล่าให้ฟัง/แจ้งให้ทราบ/<br>แนะนำ      | ไม่รุนแรง  | - รายงานผู้บริหารรับทราบ<br>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง   |
| Complaint ๒<br>ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/<br>พฤติกรรม | ไม่รุนแรง  | - ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม<br>- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม.<br>(ในวัน/เวลาทำการ)<br>- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ<br>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง<br>- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน<br>- ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน                                     |
| Complaint ๒<br>ตำหนิ/ต่อว่า/ร้องทุกข์/ระบุตัวตน/<br>พฤติกรรม | ไม่รุนแรง<br>แต่เสียงสูงต่อการ<br>เกิดความรุนแรง | - ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที<br>- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม<br>- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม.<br>(ในวัน/เวลาทำการ)<br>- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ<br>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง<br>- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน<br>- ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน |

|   |        |   |
|---|--------|---|
| Complaint ๓<br>คำท้อ/ขู่จะฟ้อง/ฟ้องร้อง/ทำร้าย<br>ร่างกาย/การข่มขู่จะออกสื่อ/<br>มีประเด็นทางด้านกฎหมาย | รุนแรง | <ul style="list-style-type: none"><li>- ต้องจัดการแก้ไข/ลดผลกระทบทันที</li><li>- ติดต่อประสานงาน/หาข้อมูลเพิ่มเติม</li><li>- ติดต่อกลับผู้ร้องเรียนภายใน ๒๔ ชม. (ในวัน/เวลาทำการ)</li><li>- รายงานผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบรับทราบ พิจารณาจัดประชุม ทบทวน</li><li>- ดูแล/ติดตามประเมินผู้ร้องเรียน อย่าง ต่อเนื่อง</li><li>- หาแนวทางแก้ไข/ป้องกัน/ปรับปรุง</li><li>- แจ้งผลการดำเนินการกลับผู้ร้องเรียน</li><li>- ติดตามการกลับมาใช้บริการของผู้ร้องเรียน</li></ul> |
|---|--------|---|

๓.๖ การบรรเทาความเสียหายเบื้องต้น หมายถึง การรับฟังเพื่อบรรเทาทุกข์ และประเมินความชัดเจนของประเด็นข้อร้องเรียน เพื่อวางแผนดูแลผู้ร้องเรียนตามความเหมาะสม รวมถึงการให้ข้อมูลเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดหรือให้คำแนะนำการกลับเข้ามาใช้บริการอย่างถูกต้อง

#### ๔. การบันทึกข้อร้องเรียน

ภายหลังมีการรับข้อร้องเรียนและจัดการขั้นตอนถัดมา คือ การบันทึกข้อร้องเรียนเข้าสู่ระบบ ฐานข้อมูล และส่งออกข้อมูลให้กับให้ผู้บริหาร/ผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องรับทราบ และพิจารณาแก้ไข/ปรับปรุง/หาแนวทางป้องกันการเกิดซ้ำ

#### ๕. มาตรการ

๕.๑ กำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ให้ครอบคลุมถึงการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รวมถึงการสอดส่องดูแลและส่งเสริมให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ จริยธรรมและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้อง

๕.๒ กำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากรให้ครอบคลุมถึงการให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือในกระบวนการสอบสวน/สอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต/กระทำผิด

๕.๓ กำหนดให้มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะการกระทำผิดและการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นภายในหน่วยงาน

๕.๔ กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยงจัดทำช่องทางที่หลากหลายและเข้าถึงง่ายในการรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต โดยให้ถือว่าเรื่องร้องเรียน/เบาะแสที่ได้รับเป็นความลับสูงสุด

๕.๕ กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นแกนหลักในการจัดทำหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต รวมถึงจัดทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติที่ครอบคลุมถึงผู้รับผิดชอบขั้นตอนกระบวนการ กรอบระยะเวลา ในการพิจารณาเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติ ตลอดจนประชาสัมพันธ์ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลภายนอกรับทราบ

๕.๖ กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยง จัดทำทะเบียนและสถิติการรับเรื่องร้องเรียน และเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปข้อมูลสถิติ เพื่อเสนอต่อผู้บริหารที่รับผิดชอบและ/หรือ คณะกรรมการบริหารจัดการความเสี่ยง และ/หรือ ที่ประชุมผู้บริหารคณะอย่างน้อยทุก ๓ เดือน

๕.๗ กำหนดให้มีการพิจารณาลงโทษทางวินัย และ/หรือ ดำเนินคดีตามกฎหมาย ต่อบุคลากรที่มีผลการสอบสวน/ผลการพิจารณาว่ามีการกระทำอันเป็นการทุจริต รวมถึงการดำเนินการกรณีบุคลากรอยู่ระหว่างได้รับการสอบสวน ตามที่ข้อบังคับคณะกรรมการบริหารกองทุน/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

๕.๘ กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องที่เกิดความเสียหายต่อผู้หนึ่งผู้ใด ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว เสนอวิธีการบรรเทาความเสียหายที่เหมาะสม และเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณา

๕.๙ กรณีที่เรื่องร้องเรียนการทุจริตเป็นเรื่องสำคัญ หรือเป็นเรื่องที่กระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ของสำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทรายหรือขัดแย้งกับนโยบายของสำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย หรือเกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนดังกล่าวเสนอ เรื่องต่อคณะกรรมการเพื่อพิจารณา ตลอดจนชี้แจงผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียน/สาธารณะทราบ

๕.๑๐ กำหนดให้งานบริหารจัดการความเสี่ยง ร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการทุจริต กำหนดระบบและแนวทางในการแจ้งความคืบหน้าและผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสทราบเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง จนกว่าเรื่องจะสิ้นสุด ยกเว้นกรณีที่มีความจำเป็นจากเหตุผลด้านข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความลับ

๕.๑๑ กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริต ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค ต่อที่ประชุมผู้บริหารและที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองทุนอย่างน้อยทุก ๖ เดือน

๕.๑๒ กำหนดให้มีการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแสการทุจริต ผู้ให้ความร่วมมือในกระบวนการตรวจสอบ และผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

๕.๑๒.๑ ผู้ทำหน้าที่ในกระบวนการตรวจสอบ/ขั้นตอนสอบข้อเท็จจริง/ขั้นตอนการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริต ต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ถูกร้องเรียนหรือผู้กระทำการทุจริต

๕.๑๒.๒ ต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับ โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน/เบาะแส นั้น ๆ เท่านั้น

๕.๑๒.๓ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริตให้เปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล และความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูล แหล่งข้อมูลและบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๕.๑๒.๔ ผู้ได้รับเรื่องร้องเรียนและเบาะแสการกระทำผิด/ทุจริต และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดเป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

๕.๑๒.๕ กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่าตนเองอาจไม่ได้รับความปลอดภัย ได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย อันเกี่ยวเนื่องจากการให้ข้อมูลดังกล่าว ผู้ให้ข้อมูลสามารถร้องขอให้คณะกรรมการกำหนดมาตรการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรมได้

๕.๑๓ หากพบว่าบุคลากรแจ้งเรื่องร้องเรียน/เบาะแส หรือข้อมูลที่มีหลักฐานพิสูจน์ได้ว่าเป็นการกระทำที่มีเจตนาไม่สุจริต เป็นเท็จ หรือจงใจให้เกิดความเสียหาย ให้ดำเนินการทางวินัยกับบุคลากรดังกล่าว

๕.๑๔ กำหนดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ การประมวลวิเคราะห์การรายงานผลเรื่องร้องเรียนการกระทำผิด/ทุจริตที่ได้รับผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อบูรณาการให้การบริหารจัดการ และติดตามผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๑๕ กำหนดให้สำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย จัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี รายงานการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปี และรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริตประจำปีเพื่อเสนอต่อคณะกรรมการบริหารกองทุนและเผยแพร่ให้บุคลากร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และบุคคลภายนอกรับทราบ

๕.๑๖ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานของสำนักงานกองทุนอ้อยและน้ำตาลทราย เกี่ยวกับผลลัพธ์ด้านจริยธรรมของบุคลากรและองค์กรให้ครอบคลุมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และการดำเนินการกับผู้กระทำทุจริต ตลอดจนการทุจริตของบุคลากร