



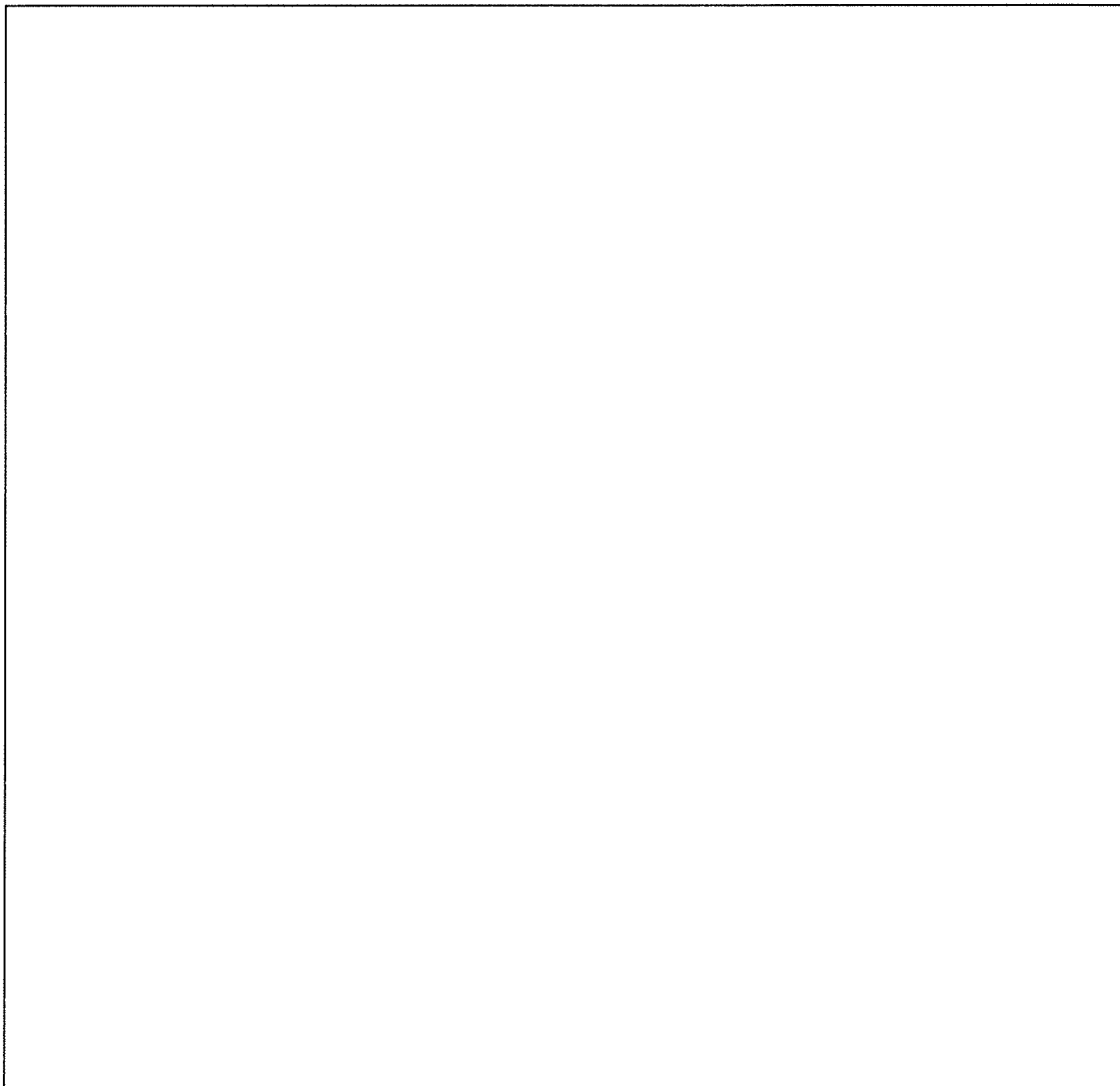
คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการซื้อร้องเรียน
และอุทธรณ์

หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05


แก้ไขครั้งที่: 00

วันที่บังคับใช้: 13/06/65

หน้าที่ 1 | 10



ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
<p><i>ทวิชัย</i></p> <p>.....</p> <p>(นายทวิชัย ศรีโยธา) เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป</p>	<p><i>[Signature]</i></p> <p>.....</p> <p>(นายสมบุญ รักษ์วงษ์) หัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบฯ</p>	<p><i>ประเสริฐ</i></p> <p>.....</p> <p>(นายประเสริฐ เต็มจรเกียรติ) ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ ความสามารถ</p>
วันที่ 13/06/65	วันที่ 13/06/65	วันที่ 13/06/65

	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 2 10

1. วัตถุประสงค์


- 1.1 เพื่อให้ผู้ที่ดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ที่เกี่ยวข้องการรับรองความรู้ความสามารถ
- 1.2 เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างทันการ อีสุระ และมีประสิทธิผล รวมทั้งเพื่อความเป็นธรรมและความเป็นกลาง

2. ขอบข่าย

ครอบคลุมการดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการประเมินความรู้ความสามารถที่ได้รับ

3. นิยาม

- 3.1 ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน หมายความว่า อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน หรือผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ หรือผู้อำนวยการสถาบันฯ หรือผู้อำนวยการสำนักงานฯ หรือ QMR ขึ้นอยู่กับข้อร้องเรียนที่ได้รับ
- 3.2 ผู้ได้รับมอบหมาย หมายความว่า บุคคล หรือคณะบุคคล ที่ได้รับการมอบหมายจากผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน เพื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ
- 3.3 QMR (Quality Management Representative) หมายความว่า บุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งจากอธิบดีหรือผู้ที่อธิบดีมอบหมายเพื่อทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพ ควบคุมให้มีการนำระบบไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งควบคุมดูแลให้ระบบคุณภาพยังคงอยู่ และสามารถรายงานขอการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงได้โดยตรง
- 3.4 นายทะเบียน หมายความว่า อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายให้เป็นนายทะเบียนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545
- 3.5 เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย หมายความว่า เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินและรับรองความรู้ความสามารถหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ
- 3.6 เจ้าหน้าที่สถาบันฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 3.7 เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถหรือเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 3.8 ผู้อำนวยการสถาบันฯ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 3.9 ผู้อำนวยการสำนักงานฯ หมายความว่า ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน

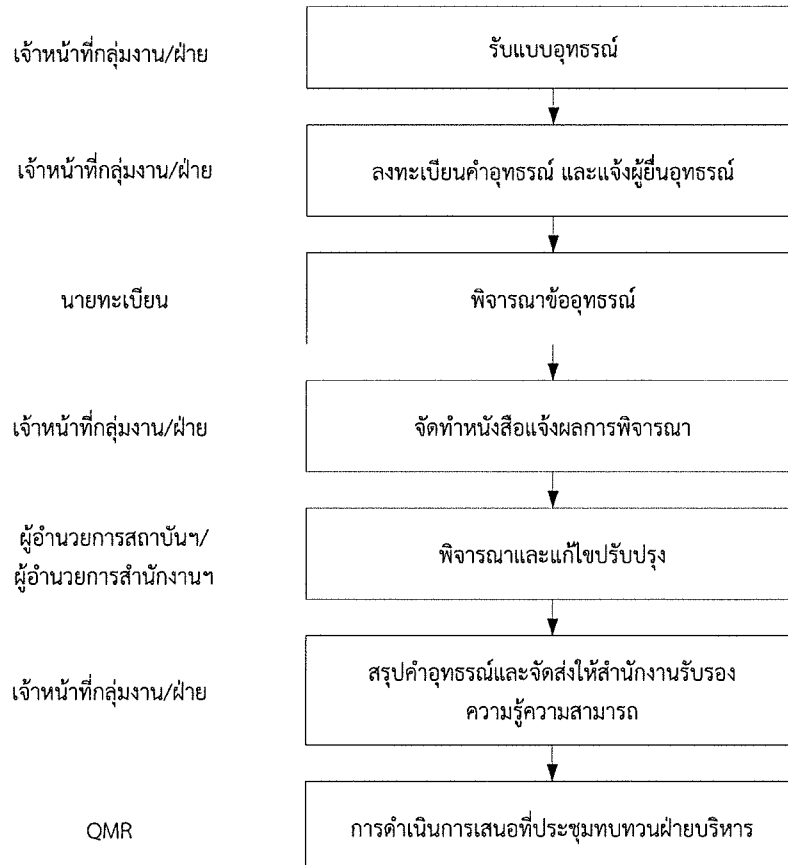
	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 3 10


3.10 การร้องเรียน หมายความว่า การร้องเรียนเกี่ยวกับข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน คณะอนุกรรมการ คณะทำงานเพื่อความเป็นกลางและรูปแบบการรับรอง นายทะเบียน ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้อำนวยการสำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน ผู้ประเมิน ผู้ตัดสินการรับรอง เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประเมินและรับรองความรู้ความสามารถ และผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ

3.11 การอุทธรณ์ หมายความว่า การไม่เห็นด้วยต่อผลการประเมินความรู้ความสามารถที่ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานได้พิจารณาลงนามในหนังสือรับรองความรู้ความสามารถแล้ว หรือในประกาศประกาศผลการประเมินความรู้ความสามารถ หรือมีปัญหาในผลการพิจารณาหรือมาตรการนั้นๆ และต้องการให้ดำเนินการทบทวน

4. แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน และรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน


4.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการอุทธรณ์



	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 4 10

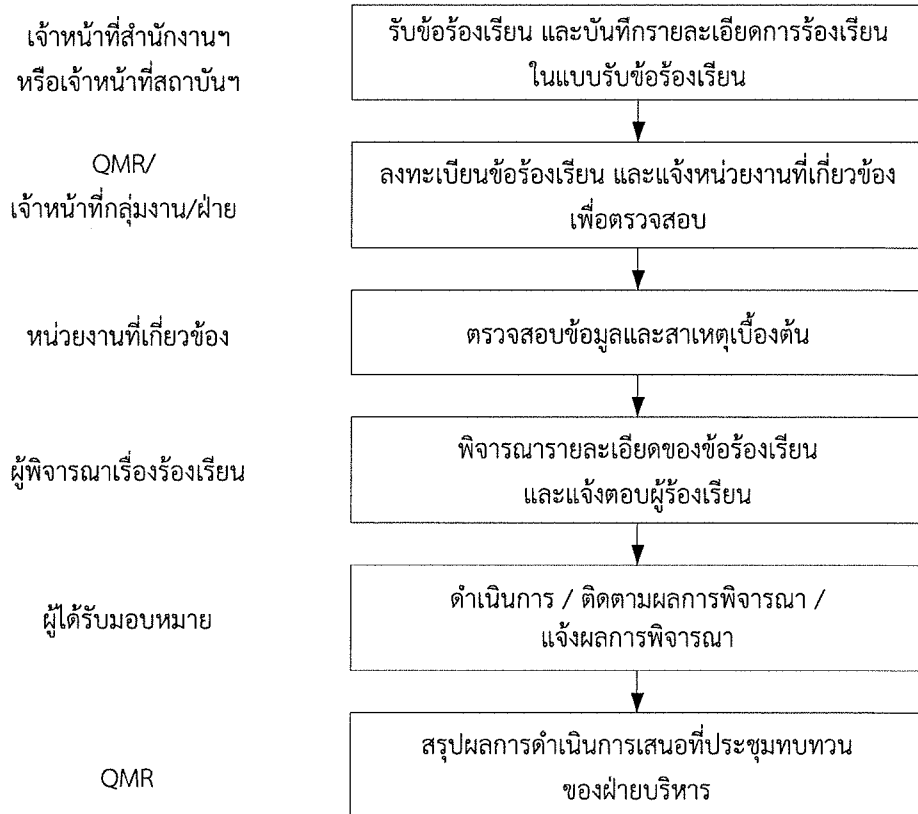
4.2 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การดำเนินการอุทธรณ์


ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
1. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	รับแบบอุทธรณ์	ได้รับแบบอุทธรณ์ (F-05-01) หรือได้รับคำอุทธรณ์เป็นลายลักษณ์อักษร จากนั้นเสนอนายทะเบียน ซึ่งผู้อุทธรณ์สามารถยื่นอุทธรณ์ได้ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ประกาศผลหรือแจ้งผลการพิจารณา	แบบอุทธรณ์ (F-05-01)
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ และแจ้งผู้ยื่นอุทธรณ์	ลงทะเบียนคำอุทธรณ์ (F-05-02) และแจ้งให้ผู้ยื่นอุทธรณ์ทราบว่าขณะนี้สถาบันฯ/สำนักงานฯ ได้รับเรื่องการอุทธรณ์ดังกล่าวแล้วและอยู่ระหว่างการพิจารณาดำเนินการ โดยแจ้งภายใน 3 วันหลังจากได้รับเรื่องการอุทธรณ์	ทะเบียนคำอุทธรณ์ (F-05-02)
3. นายทะเบียน	พิจารณาข้ออุทธรณ์	พิจารณาคำอุทธรณ์ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ ทั้งนี้ผู้พิจารณาคำอุทธรณ์ ต้องไม่มีส่วนได้เสียกับเรื่องที่อุทธรณ์	เอกสารการอุทธรณ์ และเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
4. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณา	จัดทำหนังสือแจ้งผลการพิจารณาพร้อมด้วยเหตุผลต่อผู้ยื่นคำอุทธรณ์และลงทะเบียนคำตัดสินอุทธรณ์ในทะเบียนคำอุทธรณ์ (F-05-02)	ทะเบียนคำอุทธรณ์ (F-05-02)
5. ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ	พิจารณาและแก้ไขปรับปรุง	นำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นมาพิจารณาหรือมอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องพิจารณาและแก้ไขปรับปรุงตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (P-OLOC-09)	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (P-OLOC-09)
6. เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	สรุปคำอุทธรณ์ และจัดส่งให้สำนักงานรับรอง	สรุปคำอุทธรณ์ และจัดส่งให้สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ	สรุปผลอุทธรณ์

	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 5 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
	ความรู้ ความสามารถ		
7. QMR	การดำเนินการ เสนอที่ประชุม ทบทวนฝ่ายบริหาร	ดำเนินการนำเสนอที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review) ตามคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)	คู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)


4.3 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน



	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 6 10

4.4 รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การจัดการกับข้อร้องเรียน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
1. เจ้าหน้าที่สำนักงานฯ หรือเจ้าหน้าที่สถาบันฯ	รับข้อร้องเรียน และบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนในแบบรับข้อร้องเรียน	รับข้อร้องเรียนด้วยวาจาทางโทรศัพท์ หรือเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว ซึ่งต้องสามารถตรวจสอบแหล่งที่มาและยืนยันตัวบุคคลผู้ร้องเรียนได้ ให้สรุปบันทึกรายละเอียดการร้องเรียนในแบบรับข้อร้องเรียน (F-05-03) เสนอ QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ทั้งนี้ ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนตามมาตรการและแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานตามหนังสือกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ 0403/ว04078 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2562 ดังตารางที่ 1	แบบรับข้อร้องเรียน (F-05-03)
2. QMR/เจ้าหน้าที่กลุ่มงาน/ฝ่าย	ลงทะเบียนข้อร้องเรียน และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ	ลงทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04) และแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น	ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04)
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น	ตรวจสอบข้อมูลและสาเหตุเบื้องต้น และให้ความเห็นเพิ่มเติม รวมทั้งหารือกับกลุ่มกฎหมาย จากนั้นเสนอ QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ หมายเหตุ: กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนเกี่ยวกับผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถอาจจัดทำหนังสือถึงผู้ถูกร้องเรียน หรือเชิญเข้าพบ หรือสอบถาม	เอกสารการร้องเรียนและเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 7 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		ข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนหรือไม่	
4. ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน	พิจารณารายละเอียดของข้อร้องเรียน และแจ้งตอบผู้ร้องเรียน	<p>พิจารณารายละเอียดของข้อร้องเรียน โดยหากพิจารณาว่าเป็นข้อร้องเรียนต้องมั่นใจว่ามีสาระเพียงพอและมีหลักฐานเพียงพอที่สนับสนุนข้อร้องเรียน</p> <p>หมายเหตุ: ผู้ที่ทำหน้าที่ตัดสินข้อร้องเรียน ทบทวน อนุมัติสื่อสารต้องเป็นผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน รวมทั้งต้องไม่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้ร้องเรียน</p> <p>โดยลงนามในสัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-06-01) และเอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-06-02) <u>กรณีไม่เป็นข้อร้องเรียน</u></p> <ul style="list-style-type: none"> แจ้งตอบผู้ร้องเรียนและลงทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04) 	<p>ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04), สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-06-01), เอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-06-02)</p>
5. ผู้ได้รับมอบหมาย	ดำเนินการ / ติดตามผลการพิจารณา / แจ้งผลการพิจารณา	<p>ดำเนินการ / ติดตามผลการพิจารณา / แจ้งผลการพิจารณา</p> <p>1) QMR/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินฯ ลงทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04) แจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบว่า ขณะนี้สำนักงานฯ สถาบันฯ ได้รับข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้ว และอยู่ในระหว่างการพิจารณา ดำเนินการ โดยต้องแจ้งภายใน 7 วันนับจากวันที่ QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ พิจารณาว่าเป็น</p>	<p>แบบรับข้อร้องเรียน (F-05-03) ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04)</p>



คู่มือการปฏิบัติงาน
การจัดการข้อร้องเรียน
และอุทธรณ์


หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05

แก้ไขครั้งที่: 00

วันที่บังคับใช้: 13/06/65

หน้าที่ 8 | 10


ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสาร หลักฐานที่ใช้
		<p>ข้อร้องเรียน พร้อมจัดส่งแบบรับข้อร้องเรียน (F-05-03) และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ผู้ได้รับมอบหมาย</p> <p>2) ผู้ได้รับมอบหมาย ดำเนินการสืบสวนและวิเคราะห์สาเหตุ เสนอแนะแนวทางแก้ไขป้องกันปัญหา โดยการแก้ไขป้องกันปัญหาต้องพิจารณาถึงการดำเนินการเฉพาะหน้า และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำอีก รวมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จ จากนั้นจัดส่งให้ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน พิจารณา</p> <p>3) ผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน พิจารณาแนวทางการแก้ไขป้องกันที่เสนอในเบื้องต้น จากนั้น QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ มอบหมายผู้ตรวจติดตามผลการแก้ไขป้องกัน (Follow up) โดยบันทึกรายละเอียดในทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04)</p> <p>4) กรณีผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ไม่เห็นชอบในผลการดำเนินการ ให้ QMR/ผู้อำนวยการสถาบันฯ/ผู้อำนวยการสำนักงานฯ พิจารณาสั่งการต่อไป โดยให้มีการติดตามผลการดำเนินการจนแล้วเสร็จ และบันทึกปิดข้อร้องเรียนในทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04)</p> <p>5) QMR/เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประเมินฯ แจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นลายลักษณ์อักษร และบันทึกในทะเบียน</p>	

	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 9 10

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	รายละเอียดงาน	เอกสารหลักฐานที่ใช้
		ข้อร้องเรียน (F-05-04) กรณีเป็นข้อร้องเรียนผู้ได้รับหนังสือรับรองความรู้ความสามารถ ให้ดำเนินการตามคู่มือวิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง พนักงานเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (WI-OLOC-02) กรณีสถาบันฯ/สำนักงานฯ รับเรื่องร้องเรียน เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ส่งเรื่องให้สำนักงานรับรองความรู้ความสามารถ	คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง พนักงานเจ้าหน้าที่ ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (WI-OLOC-02)
6. QMR	สรุปผลการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร	สรุปผลการดำเนินการเสนอที่ประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ตามคู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)	คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)

ตารางที่ 1 มาตรการและแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ตามหนังสือกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่ รง 0403/ว04078 ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2562

ลำดับ	ช่องทาง	ผู้รับผิดชอบช่องทาง
1	ผู้บริหารกรม	อธิบดี รองอธิบดี ผู้ตรวจราชการกรม
2	หัวหน้าหน่วยงาน	ผอ.สพร./ ผอ.สนพ.
3	ติดต่อด้วยตนเอง ได้ที่ กลุ่มงานวินัยและจริยธรรม กองบริหารทรัพยากรบุคคล หรือ โทรศัพท์สายตรง หมายเลข 0 2245 3579	กองบริหารทรัพยากรบุคคล
4	เว็บไซต์กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน: http://dsd.go.th E-mail: dsd_clean2552@hotmail.com Facebook กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม: http://www.facebook.com/dsd.ethic/	กองบริหารทรัพยากรบุคคล

	คู่มือการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน และอุทธรณ์	หมายเลขเอกสาร: P-OLOC-05	แก้ไขครั้งที่: 00
		วันที่บังคับใช้: 13/06/65	หน้าที่ 10 10

5. เอกสารอ้างอิง

- 5.1 แบบอุทธรณ์ (F-05-01)
- 5.2 ทะเบียนคำอุทธรณ์ (F-05-02)
- 5.3 แบบรับข้อร้องเรียน (F-05-03)
- 5.4 ทะเบียนข้อร้องเรียน (F-05-04)
- 5.5 สัญญาว่าด้วยการรักษาความลับ (F-06-01)
- 5.6 เอกสารแสดงความไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย (F-06-02)
- 5.7 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน (P-OLOC-09)
- 5.8 คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (P-OLOC-10)
- 5.9 คู่มือวิธีการปฏิบัติงาน เรื่อง พนักงานเจ้าหน้าที่ตาม พ.ร.บ. ส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 (WI-OLOC-02)

6. การจัดเก็บบันทึก และเอกสาร

รหัส	รายชื่อเอกสาร	วิธีการเก็บ	สถานที่เก็บ	ระยะเวลาที่เก็บ	ผู้เก็บ
F-05-01	แบบอุทธรณ์	จัดเก็บเข้าแฟ้มประจำปี เรียงตามปี พ.ศ.	ตู้/ห้องเก็บ เอกสาร	จัดเก็บ ตลอดไป	QMR/เจ้าหน้าที่ กลุ่มงาน/ฝ่าย
F-05-02	ทะเบียนคำอุทธรณ์				
F-05-03	แบบรับข้อร้องเรียน				
F-05-04	ทะเบียนข้อร้องเรียน				
F-06-01	สัญญาว่าด้วยการ รักษาความลับ				
F-06-02	เอกสารแสดงความ ไม่มีส่วนได้ส่วนเสีย				
-	เอกสารการ ร้องเรียน/เอกสาร การอุทธรณ์ และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมด				