

การดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่อสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

สถาบันคุ้มครองเงินฝาก (สถาบัน) จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝาก พ.ศ. 2551 มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐ มีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองเงินฝากในสถาบันการเงิน เสริมสร้างความมั่นคงและเสถียรภาพของระบบสถาบันการเงิน รวมถึงดำเนินการกับสถาบันการเงินที่ถูกควบคุมตามกฎหมายว่าด้วย ธุรกิจสถาบันการเงินและชำระบัญชีสถาบันการเงินที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาต

ในการดำเนินงานของสถาบันในฐานะหน่วยงานของรัฐ อาจกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ฝากเงิน พนักงานสถาบัน องค์กรภาครัฐหรือเอกชน เป็นต้น สถาบันจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่อสถาบัน เพื่อให้สถาบันมีแนวทางดำเนินการที่ชัดเจน มีความโปร่งใส มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับความเป็นธรรม สร้างความเชื่อมั่นในการดำเนินการของสถาบัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้สถาบันมีแนวทางและหลักเกณฑ์ปฏิบัติในการจัดการกับข้อร้องเรียนที่มีต่อสถาบัน ตามรายงานผลการประเมินระบบควบคุมภายในของสถาบัน ปี 2558
2. เพื่อให้สถาบันมีข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างชัดเจน เป็นลายลักษณ์อักษร พร้อมคำอธิบายที่ชัดเจน เพื่ออ้างอิงในการปฏิบัติงานและการตรวจสอบ เพื่อให้การดำเนินการถูกต้องตรงกัน เป็นไปโดยมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับประมวลจริยธรรมของสถาบัน

ขอบเขต

การดำเนินการกับข้อร้องเรียนของสถาบันตามที่กำหนดนี้ ให้ถือปฏิบัติกับกรณีการถูกร้องเรียนเป็นการทั่วไป ทั้งข้อร้องเรียนจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกและบุคคลภายในสถาบัน โดยครอบคลุมถึงกรณีดังต่อไปนี้

1. การร้องเรียนการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของพนักงานสถาบัน

2. การร้องเรียนการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติของผู้ดำเนินการสถาบัน

อย่างไรก็ดี การดำเนินการกับข้อร้องเรียนที่ได้จัดทำขึ้นฉบับนี้ ไม่ครอบคลุมถึงการร้องเรียนในเรื่องที่มีกฎหมายเฉพาะหรือเรื่องที่มีกฎระเบียบที่ต้องถือปฏิบัติชัดเจนอยู่แล้ว เช่น

- (1) การร้องเรียนหรือการโต้แย้งในการจ่ายเงินผู้ฝาก
- (2) การร้องเรียนการปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ
- (3) การร้องเรียน วินัย พฤติกรรม และจรรยาบรรณของพนักงานและผู้ดำเนินการสถาบัน
- (4) การร้องเรียนการปฏิบัติงานของผู้ดำเนินการสถาบันตามวิธีการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้นเฉพาะ เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) หรือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด (ป.ป.ส.) เป็นต้น

นิยาม

“ผู้ร้องเรียน” หมายถึง ประชาชนทั่วไป ผู้ฝากเงิน พนักงานของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก องค์กรภาครัฐหรือเอกชน หรือบุคคลผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อกับสถาบัน

“การร้องเรียน” หมายถึง การที่ผู้ร้องเรียน ซึ่งได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการดำเนินงานของสถาบัน หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคคลผู้ซึ่งปฏิบัติงานหรือดำเนินงานให้แก่สถาบันโดยมีภาระหน้าที่อันชอบด้วยกฎหมาย ได้แจ้งหรือสื่อสารถึงสถาบันโดยวิธีการและช่องทางตามที่สถาบันกำหนดโดยมีวัตถุประสงค์ให้สถาบันดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและพิจารณาเพื่อเปลี่ยนแปลงผลการดำเนินงานอย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสถาบัน หรือกล่าวหาว่ามีการประพฤติโดยมิชอบ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะกล่าวหาว่านั้นจะระบุชื่อบุคคลผู้ประพฤติมิชอบหรือไม่ก็ตาม

“ผู้ดำเนินการ” หมายถึง ผู้ดำเนินการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

“คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง” หมายถึง คณะบุคคลซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบค้นหาข้อเท็จจริง และรวบรวมพยานหลักฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับเหตุการณ์ที่ร้องเรียน รวมทั้งทำความเข้าใจเบื้องต้นว่าการร้องเรียนนั้นมีมูลเหตุจากสิ่งใด สถาบันต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายหรือไม่ หรือมีผู้ใดต้องรับผิดชอบต่อหรือไม่ นอกจากนี้ หากมีเหตุการณ์อันเป็นการประพฤตินิষอบให้เสนอความเห็นด้วยว่าจะต้องมีการพิจารณาความรับผิดชอบหรือโทษหรือไม่อย่างไร

“กบค.” หมายถึง คณะกรรมการบริหารงานบุคคลของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก

(1) หลักการ

เพื่อให้สถาบันมีแนวทางการปฏิบัติงานในการดำเนินการกับเรื่องร้องเรียนที่มีต่อสถาบันอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจน รวมทั้งมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตามที่อนุกรรมการตรวจสอบให้ความเห็นไว้ในการประชุม อตส. ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2559 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความน่าเชื่อถือในการดำเนินงานของสถาบัน ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น ผู้ร้องเรียนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และเป็นธรรม

(2) ช่องทางการร้องเรียน

2.1 ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ประชาชนทั่วไป ผู้ฝากเงิน พนักงานของสถาบันคุ้มครองเงินฝาก องค์กรภาครัฐหรือเอกชน หรือ บุคคลผู้มีส่วนได้เสียที่ติดต่อกับสถาบัน ทั้งนี้ การยื่นเรื่องร้องเรียนผู้ร้องเรียนต้องแจ้งชื่อที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้โดยสะดวก และข้อเท็จจริงที่ชัดเจนและเพียงพอต่อการพิจารณา โดยสถาบันจะไม่พิจารณาการร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อผู้ร้องเรียน หรือให้ที่อยู่ที่ไม่สามารถติดต่อได้ ทั้งนี้ สถาบันจะรักษาข้อมูลดังกล่าว ไว้เป็นความลับ

2.2 ช่องทางและวิธีการยื่นข้อร้องเรียน

- กรณีเป็นการร้องเรียนการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากพนักงานสถาบัน ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องหรือเอกสารโดยตรง หรือส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึง ผู้อำนวยการสถาบันตามที่อยู่ อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิสซิเนสคอมเพล็กซ์ ชั้น 25-27 เลขที่ 349

ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หรือทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ songpolc@dpa.or.th

- กรณีเป็นการร้องเรียนการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากผู้อำนวยการสถาบัน ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นเรื่องหรือเอกสารโดยตรง หรือส่งจดหมายทางไปรษณีย์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงประธานคณะกรรมการสถาบันคุ้มครองเงินฝาก ตามที่อยู่ อาคารเอสเจ อินฟินิท วัน บิซิเนสคอมเพล็กซ์ ชั้น 25-27 เลขที่ 349 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 หรือทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2272 0300 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ pornchai@dpa.or.th

(3) การดำเนินการกับข้อร้องเรียน

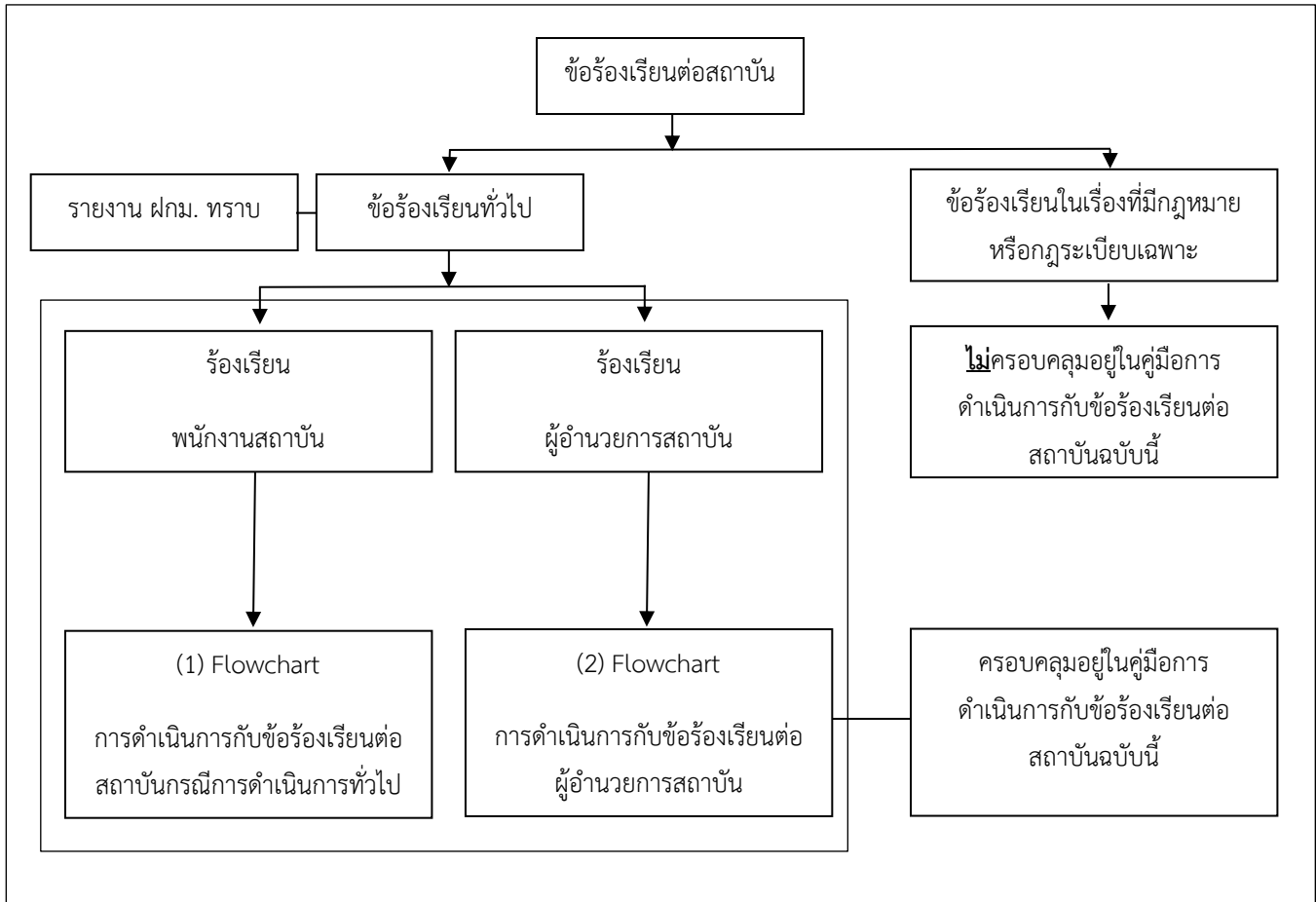
3.1 การรับเรื่องร้องเรียน

เมื่อมีผู้ยื่นเรื่องร้องเรียนต่อสถาบัน ให้ผู้อำนวยการพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือพิจารณาสั่งการอย่างหนึ่งอย่างใดตามสมควร เช่น ไม่รับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อมูลเพิ่มเติม (กรณีข้อมูลไม่สมบูรณ์หรือไม่ถูกต้องตามที่กำหนด) หรือสั่งให้มีการปรับปรุงแก้ไขตามที่มีผู้ร้องเรียนหากข้อเท็จจริงนั้นชัดเจนเพียงพอจะพิจารณาตัดสินข้อร้องเรียนนั้นเลยก็ได้

3.2 การรายงาน การติดตามผล และการจัดเก็บเรื่องร้องเรียน

เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว ไม่ว่าจะทางช่องทางใด ให้ฝ่ายงานที่ได้รับเรื่องร้องเรียนนั้น รายงานให้ฝ่ายกฎหมายและกำกับดูแล (ฝกม.) ทราบตามแบบฟอร์มที่ ฝกม. กำหนด พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้นให้ ฝกม. ทราบ รวมถึงเมื่อดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนแล้วเสร็จให้นำส่งเอกสารเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนนั้นแก่ ฝกม. เพื่อจัดเก็บต่อไป ทั้งนี้ ให้ ฝกม. จัดทำรายงานผลรายไตรมาสโดยเสนอ ผอ. เพื่อทราบปีละครั้ง

Flowchart การดำเนินการกับข้อร้องเรียนต่อสถาบัน

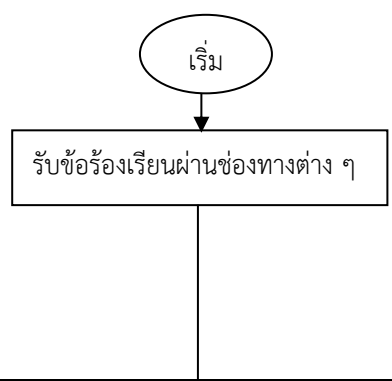
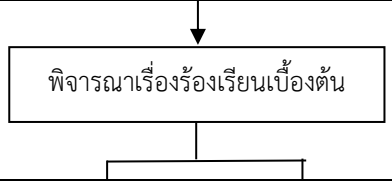
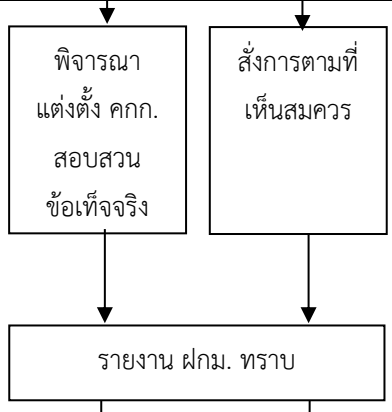
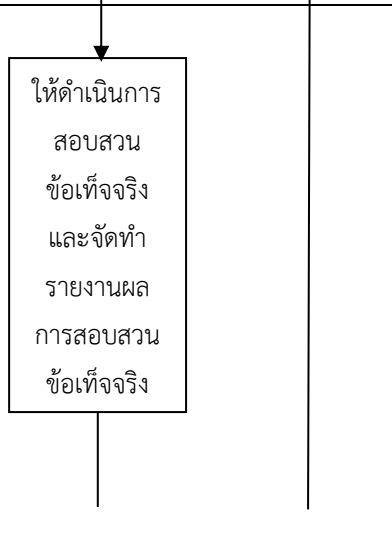


(1) Flowchart การดำเนินการกับข้อร้องเรียนต่อสถาบันกรณีการดำเนินการทั่วไป

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วัน ทำการ	ผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง	ผู้ร้องเรียน	หนังสือ ร้องเรียนผ่าน Email Website Walk-In กล่องรับข้อ ร้องเรียน ภายในสถาบัน ฯ
2			ผอ. พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น	ผอ.	เอกสาร รายละเอียด เกี่ยวกับข้อ ร้องเรียน
3		3 วัน ทำการ	ผอ. พิจารณาแต่งตั้ง คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริง หรือ ผอ. ส่งการตามความเห็นสมควร ทั้งนี้ ให้ฝ่ายงานที่เป็นเลขานุการ คกก. สอบสวน ข้อเท็จจริงหรือฝ่ายงานที่รับคำสั่งการของ ผอ. รายงาน ผกม. ทราบด้วย	ผอ.	หนังสือแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวน ข้อเท็จจริง
4		15 วัน ทำการ	คณะกรรมการสอบสวน ข้อเท็จจริงพิจารณาดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง จัดทำ รายงานสรุปผลการสอบสวน เสนอ ผอ. (หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็น <u>เรื่องที่มีกฎหมายหรือกฎระเบียบ</u> เฉพาะ ให้แจ้ง ผอ. เพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หากครบกำหนด คณะกรรมการยังพิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ	คกก. สอบสวน ข้อเท็จจริง	รายงาน สรุปผลการ สอบสวน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
	↓		ทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาเสร็จ		
5	↓ พิจารณาผล การสอบสวน และสั่งการ	5 วัน ทำการ	ผอ. พิจารณาผลการสอบสวน ข้อเท็จจริง และพิจารณาสั่งการ	ผอ.	- รายงานผล การสอบสวน - ความเห็น ผอ.
6	↓ ดำเนินการตามแนวทาง ที่ ผอ. เห็นชอบ	7 วัน ทำการ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตามแนวทางที่ ผอ. เห็นชอบ	ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผล การดำเนินการ
7	↓ แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบ ↓ รายงาน ผกม. ทราบ	2 วัน ทำการ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแจ้งผลต่อ ผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผล การดำเนินการให้ ผอ. และ ผกม. ทราบ	ฝ่ายงานที่ เกี่ยวข้อง	Email หนังสือ แจ้งผล การสอบสวน ตามช่องที่ผู้ ร้องเรียน ยื่นเรื่อง
8	↓ จัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้อง ↓ สิ้นสุด		ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องนำส่งเอกสาร ที่เกี่ยวข้องให้ ผกม. จัดเก็บ ทั้งนี้ ให้ ผกม. จัดทำรายงานผลเป็น รายไตรมาสโดยเสนอ ผอ. เพื่อ ทราบปีละครั้ง	ผกม.	
	รวมเวลาขั้นต่ำโดยประมาณ	34 วัน ทำการ			

(2) Flowchart การดำเนินการกับข้อร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบัน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา โดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
1		2 วัน ทำการ	ผู้ร้องเรียนยื่นข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ	ผู้ร้องเรียน	หนังสือ ร้องเรียนผ่าน Email Website Walk-In กล่องรับข้อ ร้องเรียน ภายในสถาบัน ฯ
2			ประธานคณะกรรมการสถาบันฯ พิจารณาเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น นำเสนอคณะกรรมการสถาบันฯ พิจารณา	ประธาน คณะกรรมการ สถาบันฯ	เอกสาร รายละเอียด เกี่ยวกับข้อ ร้องเรียน
3		3 วัน ทำการ	คณะกรรมการสถาบันฯ (คกก. สถาบัน) พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง หรือส่งการตามที่เห็นสมควร ทั้งนี้ ให้ฝ่ายงานที่เป็นเลขานุการ คกก. สอบสวนข้อเท็จจริงหรือฝ่ายงานที่รับคำสั่งการของ คกก. สถาบัน รายงาน ผกม. ทราบด้วย	คกก. สถาบัน และฝ่าย ตรวจสอบ ภายใน (ผตบ.)	หนังสือแต่งตั้ง คณะกรรมการ สอบสวน ข้อเท็จจริง
4		15 วัน ทำการ	คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงพิจารณาดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง จัดทำรายงานสรุปผลการสอบสวนเสนอ ประธาน คกก. (หากคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีความเห็นว่าเป็นเรื่องที่มี <u>กฎหมายหรือกฎระเบียบเฉพาะ</u> ให้แจ้ง ประธาน คกก. เพื่อพิจารณาสั่งการให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป) ทั้งนี้ หากครบกำหนด คณะกรรมการยังพิจารณาผลไม่แล้วเสร็จ ให้แจ้งผู้	คกก. สอบสวน ข้อเท็จจริง	รายงาน สรุปผลการ สอบสวน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลาโดยประมาณ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารอ้างอิง
			ร้องเรียนทราบทุก 7 วัน จนกว่าจะพิจารณาเสร็จ		
5		5 วันทำการ	คกก. สถาบัน พิจารณาผลการสอบสวนข้อเท็จจริง และพิจารณาสั่งการ	คกก. สถาบัน	- รายงานผลการสอบสวน - ความเห็น คกก. สถาบัน
6		7 วันทำการ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแนวทางที่ คกก. สถาบัน เห็นชอบ	ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง	หนังสือแจ้งผลการดำเนินการ
7	 		ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ผตน.) แจ้งผลต่อผู้ร้องเรียนทราบและรายงานผลการดำเนินการให้ ผกม. อตส. และ คกก. สถาบัน ทราบ	ผตน.	Email หนังสือแจ้งผลการสอบสวนตามช่องที่ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่อง
8	 	2 วันทำการ	ผตน. นำส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ ผกม. จัดเก็บ	ผกม.	
	รวมเวลาขั้นต่ำโดยประมาณ	34 วันทำการ			

3.3 การพิจารณา

แยกการพิจารณาตามประเภทของเรื่องร้องเรียน (ตามกระบวนการ Flowchart ข้างต้น) ดังนี้

3.3.1 การร้องเรียนการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากพนักงานสถาบัน

3.3.2 การร้องเรียนการดำเนินงานทั่วไปอันเกิดจากผู้อำนวยการสถาบัน

3.4 การอุทธรณ์ผลการพิจารณา

ผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนให้ถือเป็นที่สุด ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนสามารถดำเนินการตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง

(4) อำนาจหน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง

4.1 คณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง แบ่งเป็น

4.1.1 กรณีผู้ถูกร้องเรียน เป็นเจ้าหน้าที่สถาบัน (เจ้าหน้าที่ – รองผู้อำนวยการ) หรือ บุคคลภายนอกผู้ปฏิบัติงานหรือรับจ้างทำงานให้แก่สถาบัน ให้ผู้อำนวยการแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง โดยคัดเลือกจากรองผู้อำนวยการ หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการ (อย่างน้อย 1 คน) หรือผู้อำนวยการฝ่าย (อย่างน้อย 1 คน) หรือพนักงานสถาบัน เป็นองค์คณะตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป (การคัดเลือกขึ้นกับเรื่อง ประเด็น และตัวบุคคลผู้ถูกร้องเรียน และต้องไม่เกิด Conflict of Interests) มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และจัดทำเอกสาร พร้อมพยานหลักฐาน เสนอผู้อำนวยการ หรือผู้มีอำนาจพิจารณา

4.1.2 กรณีผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้อำนวยการสถาบัน ให้ประธานคณะกรรมการสถาบัน พิจารณาดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด หรือพิจารณาเสนอรายชื่อคณะกรรมการสถาบัน (อย่างน้อย 1 คน) หรือบุคคลภายนอก (อย่างน้อย 1 คน) หรือพนักงานสถาบัน เพื่อแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเป็นองค์คณะตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป โดยให้มีอำนาจในการตรวจสอบข้อเท็จจริง จัดทำเอกสาร พร้อมพยานหลักฐานเสนอคณะกรรมการสถาบันฯ

4.2 ให้ผู้อำนวยการสถาบันเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนอันเกิดจากพนักงานสถาบัน

4.3 ให้คณะกรรมการสถาบันเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาวินิจฉัยข้อร้องเรียนอันเกิดจาก
ผู้อำนวยการสถาบัน

ภาคผนวก

ตัวอย่างการร้องเรียนกรณีต่าง ๆ

เรื่องร้องเรียน	ร้องเรียนทั่วไป	เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับกำหนด กระบวนการไว้เฉพาะ	หมายเหตุ
1. พนักงานไม่ปฏิบัติตาม จริยธรรม จรรยาบรรณ และ วินัย		/	ข้อบังคับฯ ว่าด้วยการ บริหารงานบุคคล พ.ศ. 2560 ขั้นตอนเป็นไปตาม คู่มือการ ดำเนินการทางจริยธรรม จรรยาบรรณ และวินัย ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
2. บุคคลภายนอกร้องเรียน เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของ สถาบัน	/		
3. ผู้เสนอราคาอุทธรณ์ผล การพิจารณาคัดเลือก		/	พ.ร.บ. จัดซื้อจัดจ้างฯ ระเบียบกระทรวงการคลัง และกฎกระทรวงที่เกี่ยวข้อง กับการจัดซื้อจัดจ้าง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือการ พิจารณาอุทธรณ์ผลการพิจารณา คัดเลือกของ ฝ่ายสนับสนุนงาน องค์กร
4. บุคคลภายนอกร้องเรียน เกี่ยวกับการจ่ายเงินฝาก ของสถาบัน	/		
5. ผู้ฝากเงินขอใช้สิทธิ ตรวจสอบ/อุทธรณ์ จำนวน เงินฝากที่ได้รับคืนจาก สถาบัน		/	กฎหมายว่าด้วยสถาบัน คุ้มครองเงินฝาก และ ประกาศที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนเป็นไปตามคู่มือปฏิบัติการ กระบวนการจ่ายเงินผู้ฝาก ฝ่าย จ่ายเงินผู้ฝาก