



ที่ สวพส.(สอธ)/ ๘๘

๑๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ผู้อำนวยการสถาบัน ผ่าน รองผู้อำนวยการสถาบัน ด้านบริหารจัดการ

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้มีคำสั่ง เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ ๓๒๘/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน วันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันมีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๑.๒ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดส่งรายงานป้อนกลับ (Feedback Report) รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ๔.๐ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ รอบที่ ๒ รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ ๔.๐ (Application Report) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อ ๓.๔ กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์ โดยมีข้อเสนอแนะว่าสถาบันควรใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม หรือใช้นวัตกรรมบริการในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจน ลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม เนื่องจากการดำเนินงานในปัจจุบัน หน่วยงานใช้เวลาประมาณ ๑ เดือนในการจัดการ และเมื่อจัดการข้อร้องเรียนแล้วควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้วย ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๒. ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ สถาบันได้รับเรื่องร้องเรียน ๑ เรื่อง ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป ได้แก่ การขายทอดตลาดพืชศุขารุต เสื่อมสภาพ และไม่จำเป็นใช้ในหน่วยงาน จำนวน ๙๘๐ รายการ โดยคณะกรรมการได้พิจารณาเรื่องไว้และแจ้งผู้ร้องเรียนทราบ ซึ่งเป็นการดำเนินการแล้วเสร็จตามขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบัน หลังจากนั้นได้สรุปผลการพิจารณาและจัดทำรายงานผลเสนอผู้อำนวยการสถาบันให้ความเห็นชอบ และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลการพิจารณาของคณะกรรมการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ เรียบร้อยแล้ว

๒.๒ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้มีการประชุมคณะทำงานฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๓ เมื่อวันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๓ เพื่อพิจารณาขั้นตอนการเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียนของพื้นที่โครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ พื้นที่ เพื่อให้เกิดความโปร่งใส โดยคณะกรรมการฯ ได้มีมติให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้เก็บกุญแจทั้ง ๔๔ พื้นที่และเมื่อได้รับจดหมายร้องเรียน ให้หัวหน้าโครงการฯ นำกล่องรับความคิดเห็นมาให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เปิดดำเนินการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนควรปรับปรุงวิธีการ ขั้นตอนพร้อมทั้งบรรจุไว้ในคู่มือการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ซึ่งที่ผ่านมายังไม่มีผู้ส่งจดหมายหรือหนังสือร้องเรียน

๓. ข้อเสนอเพิ่ม...

๓. ข้อเสนอเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

เมื่อวันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๔ คณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ได้หารือวิธีดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนให้เป็นไปตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. อีกทั้งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ส่งเสริมความโปร่งใส โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมของชุมชนในการตรวจสอบ จึงได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงและยกระดับการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดังนี้

๑. ให้หัวหน้าโครงการฯ หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายทั้ง ๔๔ พื้นที่ รายงานสถานะว่ามีเรื่องร้องเรียนหรือไม่ ผ่านแบบสำรวจ Google Form เป็นประจำทุกวันจันทร์

๒. กรณีมีเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าโครงการฯ แจ้งผ่านแบบสำรวจ Google Form ในวันที่ตรวจตราพบจากนั้นให้เชิญผู้นำหมู่บ้านหรือผู้แทนเกษตรกรในพื้นที่ร่วมเป็นพยานในการเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน โดยพร้อมบรรจุของปิดผนึกโดยให้ทุกคนลงชื่อกำกับและนำส่งหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูงภายใน ๗ วันทำการ เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการพิจารณาเรื่องร้องเรียนต่อไป

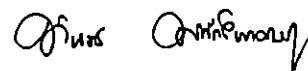
๓. จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนประเมินผลความพึงพอใจผ่านระบบออนไลน์ หลังจากได้รับแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนจากศูนย์ฯ (แบบแจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ศรส.๐๔)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาข้อเสนอข้างต้น หากเห็นชอบ ขอให้โปรดมอบหมายให้คณะทำงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียนฯ ดำเนินการ และแจ้งผู้เกี่ยวข้องทราบปฏิบัติต่อไป จะขอบคุณยิ่ง



(นายเมธี พยอมยงค์)

ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ
หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



(นางสาวอนันต์ อนันตพร)

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ด้านบริหารจัดการ

๒๐ ม.ค. ๒๕๖๕

ดร./นิตย



(นายวิรัตน์ ปราบทุกข)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

๒๐ ม.ค. ๒๕๖๕



คำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ที่ ๑๒๕๙/๒๕๖๓

เรื่อง จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

โดยที่สมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน มีความเป็นธรรม ตามหลักธรรมาภิบาลและสามารถกำกับติดตามได้ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๕๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ให้ยกเลิกคำสั่ง ดังต่อไปนี้

๑.๑ คำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ ๑๓/๒๕๕๘ เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑.๒ คำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ ๑๔/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๑.๓ คำสั่งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ที่ ๑๕/๒๕๕๘ เรื่อง แต่งตั้ง เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อเสนอแนะของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ลงวันที่ ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๘

๒. จัดตั้ง “ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)” ณ ที่ทำการของสถาบัน เพื่อเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน

๓. แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ดังนี้

๓.๑ ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ เป็นหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ทำหน้าที่ ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงาน ของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนก่อนเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๓.๒ หัวหน้ากลุ่มงานธุรการและประชาสัมพันธ์ เป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับ รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเสนอต่อหัวหน้า ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติการรับ เรื่องร้องเรียน รวมถึงให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน

๔. แต่งตั้ง “คณะทำงานประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)” โดยมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ ดังนี้

/องค์ประกอบ...

องค์ประกอบ

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | ประธาน |
| ๒. นายสุรพันธ์ ศรีวิวัฒน์ | กรรมการ |
| ๓. นางสาวกรรณิกา ศรีลัย | กรรมการ |
| ๔. นางสาวรุ่งนภา สุนสุข | กรรมการ |
| ๕. นายदनัย กล่าวแล้ว | กรรมการ |
| ๖. นางสาวพูนสุข ชันธาโรจน์ | กรรมการ |
| ๗. เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่

๑. พิจารณาการรับหรือไม่รับเรื่องร้องเรียน
๒. พิจารณากลับกรองเรื่องร้องเรียนและรายงานพร้อมความเห็นหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบัน
๓. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันประจำปีและรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบัน
๔. มอบหมายให้หัวหน้าโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลและเปิดกล่องรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้งจัดส่งเรื่องร้องเรียนให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

ทั้งนี้ ให้ยกเลิกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๔ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๒ จึงประกาศมาเพื่อทราบ

สั่ง ณ วันที่ ๑๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายวิรัตน์ ปราบทุกซ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง



ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน

โดยที่สมควรปรับปรุงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ให้มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับ มาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๑ และให้การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนมีความเป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาล สามารถ กำกับติดตามได้ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๑ (๓) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนา พื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ออกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่องแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑. ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ให้มีศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ณ ที่ทำการ ของสถาบัน เพื่อเป็นสถานที่รับเรื่องร้องเรียนเจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของสถาบัน โดยให้อำนาจการสถาบัน แต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑.๑ เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ คน ทำหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ลงทะเบียนรับ รวบรวมข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานเสนอต่อหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนหรือคณะกรรมการประจำศูนย์ รับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติการรับเรื่องร้องเรียน รวมถึงให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียน

๑.๒ หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๑ คน ทำหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และพิจารณาให้ความเห็นชอบรายงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ก่อนเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑.๓ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ๗ คน ประกอบด้วย หัวหน้าศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เป็นประธาน เจ้าหน้าที่ของสถาบันจำนวน ๕ คน เป็นกรรมการ และเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่อง ร้องเรียน เป็นกรรมการและเลขานุการ ทำหน้าที่พิจารณารับเรื่องร้องเรียน และพิจารณากลับกรอง เรื่องร้องเรียนพร้อมเสนอความเห็นหรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงวิเคราะห์ ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันประจำปีเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบัน

๒. ประเภทเรื่องร้องเรียน

๒.๑ เรื่องร้องเรียนการทุจริต หมายถึง ข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริต ต่อหน้าที่ หรือประพฤติมิชอบ

ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง

๑) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๒) ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติกรรมที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตนไม่มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้นเพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๓) ใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๔) กระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในราชการ

ประพฤติมิชอบ หมายถึง การใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กฎระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรี โดยมุ่งหมายที่จะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้ เงินหรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ผู้พบเห็น หรือผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถาบันตามมาตรา ๓๕(๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒.๒ เรื่องร้องเรียนทั่วไป หมายถึง เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

ผู้ร้องเรียน ได้แก่ ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือต้องการให้สถาบันช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์

ผู้ถูกร้องเรียน ได้แก่

๑) เจ้าหน้าที่สถาบันตามมาตรา ๓๕(๑) แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒) เจ้าหน้าที่โครงการและจ้างเหมาบริการของสถาบัน

๓. บัตรสนเท่ห์

บัตรสนเท่ห์ หมายถึง หนังสือหรือจดหมายฟ้องกล่าวโทษผู้อื่นโดยมิได้ลงชื่อหรือไม่ลงชื่อจริงของผู้ร้องเรียน ตลอดจนเรื่องร้องเรียนที่ขาดข้อมูลหรือหลักฐานชัดเจน

หลักการรับพิจารณบัตรสนเท่ห์

๑) บัตรสนเท่ห์ต้องระบุหลักฐานหรือมีกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน ซึ่งอาจเป็นพยานบุคคล พยานเอกสาร หรือพยานวัตถุ เพื่อที่สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาได้

๒) บัตรสนเท่ห์ต้องชี้พยานบุคคลแน่นอน ซึ่งควรเป็นบุคคลที่ได้เห็น ได้ยิน หรือได้ทราบข้อความที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ร้องเรียน เพื่อให้สามารถตรวจสอบข้อเท็จจริงได้

๔. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

๔.๑ กล้องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน และโครงการพัฒนาพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง

๔.๒ ยื่นหนังสือร้องเรียน หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน

๔.๓ ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายัง สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เลขที่ ๖๕ หมู่ ๑ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ ๕๐๒๐๐

๔.๔ แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๔๖-๘ ต่อ ๑๑๐๙ ในวันและเวลาราชการ

๔.๕ โทรศัพท์สายตรงผู้อำนวยการสถาบัน หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๔๖-๘ ต่อ ๑๒๐๓ ในวันและเวลาราชการ

๔.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) feedback@hrdi.or.th

๔.๗ ระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของสถาบัน

www.hrdi.or.th/PublicService/formComplainant

๕. หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๕.๑ เรื่องร้องเรียนต้องทำเป็นหนังสือโดยใช้ถ้อยคำสุภาพและมีรายการ ต่อไปนี้

๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียน

๒) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ร้องเรียนเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน

๓) ชื่อหน่วยงานหรือผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔) ระบุเรื่องหรือเหตุแห่งการร้องเรียน โดยต้องระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

๕) คำขอให้สถาบันดำเนินการหรือช่วยเหลือเยียวยา

๖) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน

๗) ระบุวัน เดือน ปีที่ร้องเรียน

๘) ระบุพยานเอกสาร พยานบุคคล พยานวัตถุ (ถ้ามี)

๕.๒ ผู้ร้องเรียนต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นอื่นที่ทำให้ผู้ร้องเรียนไม่สามารถร้องเรียนด้วยตนเองได้ ผู้ร้องเรียนสามารถมอบอำนาจให้บุคคลอื่นดำเนินการแทนได้ ทั้งนี้ ให้ผู้รับมอบอำนาจแนบหนังสือมอบอำนาจและสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับมอบอำนาจมาพร้อมหนังสือร้องเรียนด้วย

๕.๓ กรณีผู้ร้องเรียนไม่อาจร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน และให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเป็นผู้บันทึกคำร้องโดยให้มีข้อความครบถ้วนตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง

๕.๔ หากผู้ร้องเรียนไม่ยินยอมลงลายมือชื่อหรือไม่ยินยอมให้ข้อมูล ห้ามมิให้รับเรื่องร้องเรียนนั้นไว้พิจารณา เพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๕.๕ กรณีร้องเรียนทางระบบแจ้งเรื่องร้องเรียน ให้ผู้ร้องเรียนกรอกหมายเลขประจำตัวประชาชนลงในระบบแทนการลงลายมือชื่อเพื่อเป็นการยืนยันตัวตน

๕.๖ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่เรื่องอันมีลักษณะกัณฑ์แก้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลโดยขาดหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานหลักฐานแน่นอน

๕.๗ ข้อมูลที่ปรากฏในหนังสือร้องเรียนให้ถือเป็นความลับ ห้ามผู้ใดเผยแพร่ให้บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ ผู้ใดฝ่าฝืนถือว่าผู้นั้นกระทำความผิดทางวินัย

๖. เรื่องร้องเรียนที่ไม่รับพิจารณา

- ๖.๑ เรื่องร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือหรือไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียน
- ๖.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ปรากฏตัวผู้ร้องหรือไม่สามารถระบุตัวผู้ร้องได้
- ๖.๓ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ที่มีได้ระบุพยานหลักฐานหรือพฤติการณ์แวดล้อมโดยชัดเจนให้ตรวจสอบได้
- ๖.๔ เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะกั่นแก้งหรือสร้างความเสียหายแก่บุคคลอื่น หรือแอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้ถูกแอบอ้างไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น

๗. การรับเรื่องร้องเรียน

๗.๑ เมื่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ตรวจสอบความถูกต้องว่ามีข้อความครบถ้วนและเป็นไปตามหลักเกณฑ์การร้องเรียนหรือไม่ ในกรณีเรื่องร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้รับพิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนด

๗.๒ กรณีกล่องรับเรื่องร้องเรียน ให้ผู้อำนวยการมอบหมายเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลกล่อง ตรวจสอบและเปิดกล่อง หากพบว่ามีเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั้นต้องนำเรื่องร้องเรียนส่งให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนโดยเร็ว และห้ามมิให้เปิดเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นอันขาด

๗.๓ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนออกไปรับเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเป็นหลักฐานเฉพาะกรณีที่มีผู้มายื่นหนังสือร้องเรียน ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน โดยไปรับเรื่องร้องเรียนต้องมีข้อความแสดงวันเดือนปีที่รับ และลงลายมือชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๔ กรณีได้รับเรื่องร้องเรียนทางกล่องรับเรื่องร้องเรียน ทางไปรษณีย์ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือทางเว็บไซต์ของสถาบัน ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งการรับเรื่องร้องเรียนตามที่อยู่ที่ปรากฏ หรือทำในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ แทนการออกไปรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ๗ วันทำการนับแต่ได้รับเรื่องร้องเรียน

๗.๕ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน แล้วเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าวควรรับไว้พิจารณาดำเนินการหรือไม่และจัดอยู่ในประเภทใด การพิจารณาดังกล่าวต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วันทำการนับแต่รับเรื่องร้องเรียน

๘. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

๘.๑ เมื่อคณะกรรมการประจำศูนย์มีมติรับเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและรวบรวมเอกสารหรือพยานหลักฐานเบื้องต้นเสนอผู้อำนวยการสถาบันผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงภายใน ๗ วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียน

๘.๒ รายงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริตให้กลุ่มงานนิติการ สำนักผู้อำนวยการทราบเพื่อรายงานต่อศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๘.๓ ผู้อำนวยการสถาบันแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง เพื่อดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน และพิจารณาว่ามีการกระทำความผิดหรือไม่ ทั้งนี้ การสอบสวนข้อเท็จจริงให้เป็นไปตามประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนและหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสั่งพักงานและการจ่ายเงินเดือนของผู้ถูกสั่งพักงาน ตามข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๘.๔ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามที่อยู่ปรากฏภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณารายงานของคณะกรรมการประจำศูนย์แล้วเสร็จ

๙. การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๙.๑ เมื่อคณะกรรมการประจำศูนย์มีมติรับเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไปแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนสรุปข้อเท็จจริงและรวบรวมเอกสารหรือพยานหลักฐานเบื้องต้น แล้วนำเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนผ่านหัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดังต่อไปนี้

๑) กรณีเป็นที่สงสัยว่าเรื่องร้องเรียนเกิดจากการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเสนอต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงตามประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสอบสวนและหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับการสั่งพักงานและการจ่ายเงินเดือนของผู้ถูกสั่งพักงาน ตามข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ว่าด้วยการพัฒนาและบริหารงานบุคคล พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

๒) กรณีเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจของสถาบัน หรือจำเป็นต้องให้สถาบันช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ หากคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนพิจารณาแล้วเห็นว่าสถาบันสามารถดำเนินการอย่างไร้เพื่อแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายของผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นได้ ให้คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณามอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขหรือเยียวยาความเดือดร้อนเสียหายนั้น

๙.๒ การพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันทำการนับแต่วันที่คณะกรรมการมีมติรับเรื่องร้องเรียน

๙.๔ ให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบ ตามที่อยู่ปรากฏภายใน ๗ วันทำการ นับแต่วันที่ผู้อำนวยการพิจารณารายงานของคณะกรรมการประจำศูนย์แล้วเสร็จ

๑๐. การจัดการเรื่องร้องเรียน ของอุทยานหลวงราชพฤกษ์

ให้กลุ่มกิจกรรมและประชาสัมพันธ์มีหน้าที่การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางกรับเรื่องร้องเรียน ได้แก่

๑) กล่องรับเรื่องร้องเรียน

๒) ร้องเรียนด้วยตนเองหรือส่งไปรษณีย์ไปยัง อุทยานหลวงราชพฤกษ์ ตำบลแม่เหียะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๑๐๐

๓) หมายเลขโทรศัพท์ ๐๕๓ - ๑๑๔๑๑๐ - ๕ ต่อ ๐

๔) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) : rprp.cnx@gmail.com

๕) Facebook อุทยานหลวงราชพฤกษ์

๖) Line : Royal Park Rajapruek

๗) WeChat : Royalpark๐๐๑

๘) Instagram : Royalparkrajapruek

๑๐.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้ลงทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน คัดแยกเรื่องร้องเรียน ออกเป็น ๒ ประเภท คือ เรื่องร้องเรียนการทุจริต และเรื่องร้องเรียนทั่วไป แล้วเสนอต่อผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์เพื่อพิจารณาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

๑) กรณีเรื่องร้องเรียนการทุจริต ให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการตามหลักเกณฑ์ข้างต้นต่อไป

๒) กรณีเรื่องร้องเรียนทั่วไป

๒.๑) กรณีเป็นที่สงสัยว่าเรื่องร้องเรียนเกิดจากการกระทำความผิดของเจ้าหน้าที่ ให้ส่งเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนดำเนินการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนเพื่อพิจารณาดำเนินการ

๒.๒) กรณีเกี่ยวกับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหาย จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือการให้บริการตามภารกิจ หรือต้องการความช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดเปลื้องทุกข์ ให้ผู้อำนวยการอุทยานหลวงราชพฤกษ์พิจารณาสั่งการอย่างใด เพื่อดำเนินการช่วยเหลือเยียวยาหรือแก้ไขความเดือดร้อนเสียหายนั้น และรายงานต่อผู้อำนวยการสถาบัน

๒.๓) รายงานการรับเรื่องร้องเรียนมายังศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เพื่อบันทึกสถิติการรับเรื่องร้องเรียน

๑๐.๓ แจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ร้องเรียนทราบ

๑๑. การพิจารณาของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน

๑๑.๑ การประชุมของคณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนต้องมีกรรมการมาประชุม ไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของกรรมการทั้งหมดเท่าที่มีอยู่ จึงจะเป็นองค์ประชุม

๑๑.๒ การลงมติของที่ประชุมให้ถือเสียงข้างมาก กรรมการคนหนึ่งให้มีหนึ่งเสียงในการลงคะแนน ถ้าคะแนนเสียงเท่ากันให้ประธานในที่ประชุมออกเสียงเพิ่มอีกหนึ่งเสียงเป็นเสียงชี้ขาด

๑๑.๓ กรรมการผู้ใดถูกร้องเรียนให้กรรมการผู้นั้นถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้นๆ หากประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถูกร้องเรียนให้ประธานกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนถอนตัวออกจากการพิจารณาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น และให้กรรมการที่เหลือแต่งตั้งกรรมการคนใดคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานแทน เพื่อความเป็นกลางในการพิจารณา

๑๑.๔ คณะกรรมการประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน มีอำนาจเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำ และมีอำนาจเรียกเอกสารหรือหลักฐานอื่นใดเพื่อนำมาประกอบการพิจารณา รวมถึงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบข้อเท็จจริงและควรเปิดโอกาสให้ได้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ

๑๒. การติดตามสถานะเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียนสามารถติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนของตนได้ ณ ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) หรือทางระบบเรื่องร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์สถาบัน โดยกรอกหมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนและหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันตนเอง

จึงประกาศมาเพื่อทราบและถือปฏิบัติ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายวิรัตน์ ปราบทุกซ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

รายงานป้อนกลับ (Feedback Report)

รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ประจำปี พ.ศ 2563

รอบที่ 2 รายงานผลการดำเนินการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0 (Application Report)

หน่วยงาน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)

ผลการพิจารณา

จากการพิจารณารายงานผลการดำเนินการ (Application Report) โดยคณะทำงานตรวจประเมินรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปรากฏว่า มีผลการพิจารณา ไม่ผ่าน เกณฑ์การสมัครรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ 4.0 ซึ่งมีผลคะแนนรวม เท่ากับ 370 คะแนน โดยประเด็นที่เป็นจุดเด่นโอกาสในการปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา มีรายละเอียด ดังนี้

1. ประเด็นที่เป็นจุดเด่น

- ❖ มิติที่ 1 เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน
 - สถาบันมีความเด่นเรื่องการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานในเกือบทุกระบบงาน ทำให้สามารถเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณชน และมีการเชื่อมโยงเครือข่ายไปในทุกภาคส่วนทั้งส่วนกลางและภูมิภาคอื่น ง่ายต่อการที่เครือข่ายจะสามารถเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ประโยชน์ ตลอดจนสถาบันยังมีระบบงานทำงานในแนวราบอย่างชัดเจน เอื้ออำนวยต่อการพัฒนางานและการตัดสินใจในการแก้ปัญหาได้อย่างทันที่
- ❖ มิติที่ 2 ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
 - สถาบันมีความโดดเด่นเรื่องการพัฒนาผู้นำเกษตรกร ในหลายๆ ด้าน รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับทีมวิจัยของสถาบันได้ และผู้นำเหล่านี้กระจายอยู่ตามกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ทำให้กลุ่มเป้าหมายได้รับข่าวสาร การใช้เทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพ และทราบความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นกลยุทธ์หนึ่งในการเก็บข้อมูลความต้องการของประชาชนที่ตรงประเด็น เพิ่มเติมจากการสำรวจความต้องการของประชาชนโดยหน่วยงานเอง
- ❖ มิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย
 - หน่วยงานมีความโดดเด่นเรื่องแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยี และได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและเพิ่มคุณค่า เกือบทุกระบบงาน ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการก้าวเข้าสู่ 4.0 และเอื้อต่อการทำงานบนเครือข่ายที่เชื่อมโยงที่สถาบันพยายามจะสร้าง และทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องในทิศทางการทำงานร่วมกัน

2. โอกาสในการปรับปรุง

หมวด 1 การนำองค์การ

1.1 ระบบการนำองค์การที่สร้างความยั่งยืน

- ควรอธิบายเพิ่มเติมเพื่อความชัดเจนเรื่องแผนนโยบายการส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะสร้างนวัตกรรม โดยมีนโยบายที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม หรือปลูกฝังเป็นวัฒนธรรมองค์กรเลยก็ได้ เนื่องจากการปฏิบัติราชการ 4.0 นวัตกรรมถือเป็นเครื่องมือสำคัญ

1.2 การป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส

- ควรมีการติดตามผลอันเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามการป้องกันการทุจริตและสร้างความโปร่งใส ซึ่งอาจดำเนินการต่อยอดโดยการนำผลการวิเคราะห์ที่ได้มาเป็นข้อมูลในการวางแผนการควบคุมและป้องกันการทุจริตให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานของสถาบัน

1.3 การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วมจากเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก

- หน่วยงานพยายามสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจากผลงานจะเห็นว่ามีการขยายจากภายในของสถาบันเกือบครอบคลุมและเป็นสมาชิกขององค์การนานาชาติด้วย อย่างไรก็ตามสถาบันควรแสดงแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานร่วมกันกับเครือข่ายเหล่านั้น เช่น กำหนดนโยบายร่วมกัน จุดมุ่งหมายร่วมกัน นวัตกรรมร่วมกัน องค์ความรู้ที่นำเข้ามาจากเครือข่ายภายนอกเพื่อการสร้างนวัตกรรมร่วมกัน

1.4 การคำนึงถึงผลกระทบต่อสังคมทั้งในระยะสั้น และระยะยาว

- หน่วยงานยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับผลกระทบทางลบที่เกิดจากการดำเนินงานของสถาบัน ไม่ว่าจะเป็นทางด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เพราะสถาบันไปกำหนดปัญหาในพื้นที่ที่เป็นผลกระทบทางลบ เช่น การบุกรุกพื้นที่ป่า ประชาชนขาดอาหาร การเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ ฯลฯ ซึ่งสิ่งเหล่านี้คือปัญหาที่สถาบันจะต้องมีมาตรการแก้ไขเพื่อความอยู่ดีกินดี (เป็นพันธกิจหนึ่ง) แต่ผลกระทบในหัวข้อนี้อาจเป็นการปฏิบัติงานตามโครงการต่าง ๆ ตามพันธกิจของสถาบันที่อาจส่งผลกระทบในหลายมิติต่อประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน สถาบันควรมีมาตรการที่แก้ปัญหาอย่างฉับไวโดยชุมชนมีส่วนร่วม และมีรายงานผลความพึงพอใจต่อการจัดการเหล่านั้น และมีการคาดการณ์ล่วงหน้าว่าแต่ละโครงการที่ดำเนินการนั้นจะเกิดผลทางลบอะไรบ้างเพื่อวางแผนการแก้ไขไว้ล่วงหน้า

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.1 แผนยุทธศาสตร์ที่ตอบสนองความท้าทาย สร้างนวัตกรรม การเปลี่ยนแปลง และมุ่งเน้นประโยชน์สุขประชาชน

- เนื่องจากในลักษณะสำคัญขององค์กรยังมีความไม่ชัดเจนเรื่องของสมรรถนะหลัก ซึ่งการวางแผนยุทธศาสตร์มีความจำเป็นต้องนำสมรรถนะหลักขององค์กรเป็นส่วนในการพิจารณาการจัดทำแผนด้วย เพราะสมรรถนะหลักคือความได้เปรียบขององค์กรในการมุ่งเน้นความสำเร็จ และควรแสดงให้เห็นว่าได้นำความท้าทายทางพันธกิจ ปฏิบัติการ และ บุคลากร มาเป็นประเด็นในการวางแผนด้วย

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

2.2 เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวสอดคล้องพันธกิจและยุทธศาสตร์ชาติ

- สถาบันควรมีการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีผลต่อการสัมฤทธิ์ผลของการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์จากตัวชี้วัดต่าง ๆ ว่ามีปัจจัยใดที่มีผลต่อตัวชี้วัดทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อวางแผนในการ ปรับกระบวนการและจัดการวางแผนบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

2.3 แผนขับเคลื่อนในทุกระดับและทุกภาคส่วน

- สถาบันมีความพยายามในการสร้างเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ อย่างไรก็ตามควรแสดงความชัดเจนและอธิบายให้เห็นว่าแต่ละเครือข่ายนั้น มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานร่วมกันอย่างไร มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ที่สำคัญอะไรบ้าง มีการสร้างนวัตกรรมร่วมกันและนำมาใช้ประโยชน์อย่างไรเพื่อเพิ่มผลผลิตแก่ประชาชนหรือหน่วยงาน

2.4 การติดตามผลการบรรลุเป้าหมาย การแก้ไขปัญหา และการรายงานผล

- สถาบันควรแสดงให้เห็นถึงการคาดการณ์ผลการดำเนินงานตามแผนและแสดงผลการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ มีความคลาดเคลื่อนมากน้อยเพียงใด มีการปรับแผนอะไรบ้างหรือไม่

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.1 ระบบข้อมูลและสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึง

- ในการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานโดยใช้ social media application นั้นต้องแสดงถึงความได้เปรียบและจัดเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมทุกกลุ่มประชากรผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร เข้าถึงได้ง่ายหรือไม่ และได้นำมาวิเคราะห์เป็นสารสนเทศที่มีความสำคัญอย่างไร และหน่วยงานควรจะนำสารสนเทศจากการสำรวจที่น่าสนใจเพื่อตอบสนองต่อกลุ่มผู้รับบริการ ซึ่งหน่วยงานได้รายงานว่าการสำรวจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลพบว่าการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ ซึ่งข้อมูลนี้น่าจะเป็นข้อมูลการกระจายตัวของประชากรทั่วไปในพื้นที่

3.2 การประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อนำมาใช้ประโยชน์

- หน่วยงานควรแสดงความชัดเจนว่า สารสนเทศที่ได้จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันที่สำคัญ ๆ คืออะไร เพื่อประกอบการแก้ไขปัญหาเชิงรุกและความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างแท้จริง เนื่องจากที่หน่วยงานนำเสนอเป็นแผนการวิจัยและพัฒนาระยะ 8 ปี ซึ่งน่าจะเป็นแผนแม่บท ดังนั้นหน่วยงานควรอธิบายเพิ่มเติมว่าได้นำสารสนเทศใดที่ได้จากการวิเคราะห์นั้นมาช่วยเสริมในแผนอย่างไร

3.3 การสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่าง และสามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะ

- ควรอธิบายให้ชัดเจนว่านวัตกรรมที่นำมาใช้มีการเพิ่มคุณค่า หรือผลผลิตอย่างไรเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานแบบดั้งเดิมที่ผ่านมา

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3.4 กระบวนการการแก้ไขข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและสร้างสรรค์

- หน่วยงานควรใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม หรือใช้นวัตกรรมบริการในการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้เห็นความแตกต่างที่ชัดเจน ลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม เนื่องจากการดำเนินงานในปัจจุบัน หน่วยงานใช้เวลาประมาณ 1 เดือนในการจัดการ และเมื่อจัดการข้อร้องเรียนแล้วควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ร้องเรียนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนด้วย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

4.1 การใช้ข้อมูลในการกำหนดตัววัดเพื่อติดตามงาน และการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ

- หน่วยงานมีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ เช่น ข้อมูลกาแฟ กัญชง เป็นต้น ดังนั้น หน่วยงานควรเสริมตรงจุดนี้เพื่อการพัฒนาต่อไป โดยการสำรวจผลสัมฤทธิ์ ณ จุดนี้ว่า ได้ขยายสารสนเทศลักษณะนี้เพิ่มมากขึ้นเท่าใด มีผู้นำไปใช้ประโยชน์ต่อยอดจำนวนมากน้อยเท่าใด มีผลต่อการสร้างรายได้ ความเป็นอยู่อย่างไร และเปรียบเทียบผลต่อเนื่องเพื่อพัฒนาการ

4.2 การวิเคราะห์ผลจากข้อมูล และตัววัด เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหา

- หน่วยงานควรแสดงให้เห็นชัดเจนถึงผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลและตัวชี้วัดนำไปสู่การพัฒนาและแก้ไขปัญหาได้อย่างไร เช่น ในการวิเคราะห์รายได้ของประชาชนที่เพิ่มขึ้นเกิดจากเทคโนโลยีที่นำมาใช้ มีเหตุเกิดมาจากการขายผลผลิตจากการใช้น้ำที่มีการพัฒนาระบบส่งน้ำ แสดงให้เห็นชัดเจนว่าสิ่งที่นำมาใช้มี impact อย่างชัดเจน เพราะเมื่อหน่วยงานเปรียบเทียบปี 2557 กับปี 2560 และ 2561 รายได้ของประชาชนเป็นอย่างไร และเครื่องมือที่นำมาใช้ในปีใด สามารถพัฒนาและแก้ไขปัญหาในเรื่องใดได้

4.3 การจัดการความรู้ และใช้องค์ความรู้เพื่อเรียนรู้ พัฒนา แก้ปัญหา และสร้างนวัตกรรม

- หน่วยงานมีองค์ความรู้หลายเรื่องที่เป็นประโยชน์ เช่น สารชีวพันธ์ การเกษตรแบบประณีตเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม พร้อมกับถ่ายทอดให้กับเกษตรกร พัฒนาให้เป็น smart farmers องค์กรก็ตามหน่วยงานควรอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้กับหน่วยงานเชี่ยวชาญภายนอก เพื่อร่วมกันสร้างนวัตกรรม อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่เปิดกว้าง และได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม เพื่อพัฒนาเกษตรกรต่อไป

4.4 การบริหารจัดการข้อมูล สารสนเทศ และปรับระบบการทำงานให้เป็นดิจิทัล

- หน่วยงานควรระบุให้ชัดเจนว่าการเชื่อมโยงข้อมูลทุกภาคส่วนทั้งส่วนกลางและท้องถิ่น ใช้เทคโนโลยีอะไร สมรรถนะมากน้อยแค่ไหน การเข้าถึงเป็นอย่างไร และในการเชื่อมโยงนั้น หน่วยงานได้วิเคราะห์ความเสี่ยงที่จะเกิดจากการเชื่อมโยงอย่างไร ซึ่งเป็นระบบที่สำคัญ เป็นระบบขับเคลื่อนทั้งองค์กร ความเสี่ยงมีอะไรบ้าง แผนการรองรับความเสี่ยงเป็นอย่างไร

- หน่วยงานมี application ที่ช่วยระบบวางแผนการควบคุมการผลิต (ppc.hrdi) ดังนั้น ควรขยายการใช้บริการจาก 165 คนให้ครอบคลุมในทุกหน่วยการผลิต เพราะเป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

- ในการบริหารความเสี่ยงเรื่องเทคโนโลยี ควรมีตัวชี้วัดแสดงผลงานในแต่ละปี ว่ามีปัญหาเกิดขึ้นหรือไม่ การจัดการเป็นอย่างไร ตลอดจนบุคลากรทุกระดับมีความสามารถในการใช้ วิเคราะห์ การแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างไร

หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

5.1 ระบบการจัดการบุคลากรที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ

- หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนการพัฒนา และพัฒนาเป็นรายบุคคล อย่างไรก็ตามหน่วยงานควรมีความชัดเจนเกี่ยวกับแผนงาน หรือโครงการที่สร้างแรงจูงใจให้บุคลากรทั่วทั้งองค์กรร่วมกัน สร้างนวัตกรรมบริการ หรือเพิ่มผลผลิต

5.2 ระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว มุ่งผลสัมฤทธิ์

- หน่วยงานควรแสดงให้เห็นชัดเจนเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกับเครือข่าย ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญในการสัมฤทธิ์ผลของงานและการพัฒนาแบบไม่หยุดยั้ง โดยมีความชัดเจนเรื่องเป้าหมาย นโยบายร่วมกัน องค์ความรู้ที่แลกเปลี่ยน การสร้างนวัตกรรมและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลร่วมกัน

5.3 การสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เป็นมืออาชีพ การสร้างความผูกพันและความเป็นเจ้าของให้แก่บุคลากร

- หน่วยงานควรนำผลการสำรวจปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีความผูกพันกับองค์กรมาสร้างเป็นแผนงานรองรับ จูงใจให้บุคลากรรักในการปฏิบัติงาน และจุดมุ่งหมายคือสร้างบุคลากรให้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงาน และเต็มใจที่จะพัฒนาหน่วยงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ

5.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร

- หน่วยงานควรแสดงให้เห็นชัดเจนว่าบุคลากรมีความสามารถปฏิบัติงานได้แบบ multi skills สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างฉับไวมีประสิทธิภาพ ทำงานข้ามสายงานได้อย่างดี เพื่อจะทำให้สามารถเข้าร่วมกับทีมที่หน่วยงานจะพัฒนาขึ้นอีกหลากหลายทีม เนื่องจากหน่วยงานมีเป้าหมายการทำงานเป็นทีม และที่สำคัญควรพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี และมุ่งเน้นนวัตกรรม เนื่องจากแผนการพัฒนาที่หน่วยงานเสนอนั้น ยังไม่มีความโดดเด่นเรื่องของแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อมุ่งสู่ 4.0 เท่าใดนัก ประกอบกับบุคลากรอาจเป็นหนึ่งในสมรรถนะหลักขององค์กรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ โดดเด่น อันจะส่งเสริมให้พันธกิจสำเร็จลุล่วงได้ง่ายขึ้น จึงควรนำจุดเด่นเหล่านี้มาร่วมวางแผนยุทธศาสตร์ด้วย เช่น พันธกิจเกี่ยวกับการวิจัย หน่วยงานอาจมีนักวิจัยที่ดีเด่นระดับนานาชาติ สร้างองค์ความรู้มากมาย มีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญพิเศษเกี่ยวกับพืชเศรษฐกิจหลัก เหล่านี้เป็นต้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้วย

หมวด 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

6.1 กระบวนการทำงานที่เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

- หน่วยงานมีกระบวนการหลักที่รวมเป็นกระบวนการหลักเดียว โดยแบ่งเป็นกิจกรรมต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ อย่างไรก็ตาม ควรแสดงให้เห็นถึงความชัดเจนในเรื่องการควบคุมและติดตามกระบวนการตลอดห่วงโซ่ และเชื่อมโยงโดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ชัดเจน รวมทั้งแนวทางที่สามารถแก้ปัญหาระหว่างกระบวนการทำงานได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เนื่องจากกระบวนการหลักเกี่ยวข้องกับหลายพื้นที่ หลายหน่วยงาน รวมทั้งเครือข่ายเกษตรกรและพันธมิตร

6.2 การสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และบริการ

- หน่วยงานควรแสดงให้เห็นถึงความโดดเด่นของแผนการพัฒนานวัตกรรม และควรแสดงการเปลี่ยนแปลงหลังจากได้นำนวัตกรรมมาใช้เพิ่มผลผลิต ว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใด มีความครอบคลุมในการใช้งานมากน้อยเพียงใดในแต่ละนวัตกรรม

6.3 การลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน

- หน่วยงานควรใช้เทคโนโลยีในการลดต้นทุนในกระบวนการต่าง ๆ เช่น กระบวนการทำงานภายในหน่วยงาน หรือกระบวนการบริการ กระบวนการผลิต และควรมีตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลได้ เนื่องจากการลดกระดาษเป็นการลดต้นทุนส่วนหนึ่งเมื่อเทียบกับการลดต้นทุนในกระบวนการต่าง ๆ

6.4 การมุ่งเน้นประสิทธิผลทั่วทั้งองค์การ และผลกระทบต่อยุทธศาสตร์ชาติ

- หน่วยงานควรมีตัวชี้วัดที่เหมาะสมในการบอกผลสำเร็จของกระบวนการหลัก และควรเชื่อมโยงความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัววัดว่ามีผลกระทบต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติยุทธศาสตร์ใด ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

1. ควรตั้งเป้าหมายการปฏิบัติงานให้มีความท้าทายเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
2. การประเมินผลความพึงพอใจในกลุ่มผู้รับบริการควรแยกกลุ่มให้เห็นชัดเจนตามพันธกิจหลัก
3. ควรมีผลลัพธ์ที่มีความสอดคล้องกับระบบราชการ 4.0 เช่น นวัตกรรมที่ร่วมกันสร้างกับเครือข่ายองค์ความรู้ที่นำเข้ามาจากภายนอก จำนวนเครือข่ายทั้งภายในภายนอก จำนวนนวัตกรรมจากบุคลากร ผลการบริหารจัดการเทคโนโลยี
4. ควรมีการวางแผนการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานที่เป็นระบบ

3: ข้อเสนอแนะภาพรวมเพื่อการพัฒนา

1. การสร้างเครือข่ายที่มีความชัดเจนว่า ทำงานร่วมกันในลักษณะใด โดยมีจุดมุ่งหมายร่วมคืออะไร
2. ควรมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งให้มีประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับระบบราชการ 4.0

3. แผนการสร้างนวัตกรรม โดยมีแผนกระตุ้นให้บุคลากรทั้งองค์กรมีความตื่นตัวในการสร้างสรรค์งานนวัตกรรม และมีแรงจูงใจที่ดี