



ที่ สวพส.(สอธ)/๑๒๖๐

๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ผลการดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

๑. เรื่องเดิม

๑.๑ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีการประเมิน ITA โดยในตัวชี้วัดที่ ๕ หัวข้อการแก้ไขปัญหาการทุจริต มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงานต่อการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการให้ความสำคัญของผู้บริหารสูงสุดในการต่อต้านการทุจริตอย่างจริงจังโดยหน่วยงานจะต้องทบทวนนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และจัดทำแผนงานด้านการป้องกันและปราบปรามการทุจริตของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาการทุจริตได้อย่างเป็นรูปธรรม รวมไปถึงการประเมินเกี่ยวกับประสิทธิภาพการแก้ไขปัญหาการทุจริตของหน่วยงาน ที่จะต้องทำให้การทุจริตในหน่วยงานลดลงหรือไม่มีเลยและจะต้องสร้างความเชื่อมั่นให้บุคลากรภายใน ในการร้องเรียนเมื่อพบเห็นการทุจริตภายในหน่วยงานด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานจะต้องมีกระบวนการเฝ้าระวัง ตรวจสอบการทุจริตภายในหน่วยงาน รวมถึงการนำผลการตรวจสอบของฝ่ายตรวจสอบ จากทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานไปปรับปรุงการทำงานเพื่อป้องกันการทุจริต

๑.๒ สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) หรือ สวพส. ได้มีคำสั่ง เรื่อง การจัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) และแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ที่ ๓๒๘/๒๕๖๓ ลงวันที่ ๑๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ และประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เพื่อให้การจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันมีประสิทธิภาพ คล่องตัว มีขั้นตอนการปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน สอดคล้องกับมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๑ และมีการดำเนินงานตามเกณฑ์การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment) ข้างต้น

๒. ผลการดำเนินงาน

๒.๑ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะทำงานประจำศูนย์ร้องเรียน ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ทั้งหมด ๕ เรื่อง โดยเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนได้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมไปยังผู้ร้องเรียนผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ว่าเรื่องที่ร้องเรียนดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของ สวพส. หรือ เจ้าหน้าที่ สวพส. หรือไม่ ซึ่งไม่ได้รับข้อมูลจากผู้ร้องเรียนเพิ่มเติม จึงพิจารณาแล้วเห็นว่า เรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ทั้ง ๕ เรื่อง ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนที่ได้ระบุไว้ในประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เรื่อง แนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน และได้แจ้งผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ถึงผู้ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์สถาบันแล้ว โดยเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ดังกล่าว ได้แก่

/๒.๑.๑ วันที่...

๒.๑.๑ วันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๔ ประเภทเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ เรื่อง ถูกมิฉฉาซีพหลอกลวง

๒.๑.๒ วันที่ ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕ ประเภทเรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่อง แจ้งแก้ไขหรือถอนแจ้งความในระเบียบการบันทึกประจำวัน ข้อระเบียบ ทะเลาะวิวาทปี พ.ศ.๒๕๕๗ หรือ ๒๕๕๘

๒.๑.๓ วันที่ ๒๓ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่อง ประเภทร้องเรียนทั่วไป เรื่อง ร้องทุกข์ รดหมอเตอร์ไซค์หาย

๒.๑.๔ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๕ เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่อง ถูกทำให้อับอาย

๒.๑.๕ วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ เรื่องร้องเรียนทั่วไป เรื่อง ถูกแอบอ้างชื่อ

๒.๒ คณะทำงานประจำศูนย์เรื่องร้องเรียน ได้ประชุมเมื่อวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕ ได้มีมติ ดังนี้

๒.๒.๑ ให้สร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์ว่าข้อมูลของผู้ร้องเรียนจะถูกเก็บเป็น ความลับ

๒.๒.๒ ให้จัดทำมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน

๒.๒.๓ ให้ชี้แจงและประชาสัมพันธ์ให้บุคคลภายนอกและภายในองค์กรทราบว่าเรื่องใด ที่เข้าหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน

๒.๒.๔ ให้เชื่อมโยงเรื่องร้องเรียนผ่าน Facebook และ Chat หน้า Website ของ สถาบันเข้าระบบการรับเรื่องร้องเรียนทาง Website โดยมีการกลั่นกรองเรื่องที่สอบถาม

๒.๒.๕ ให้เพิ่ม Menu ระบุเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เพิ่มเติมเพื่อกลั่นกรองและลำดับ ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน ดังนี้

๑) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์การดำเนินงานของ สวพส.

๒) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์เกี่ยวกับบุคลากรของ สวพส.

๒.๒.๖ ให้ศึกษาการทำ Chatbot มาใช้กับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

ทั้งนี้ คณะทำงานได้ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการแล้วในข้อ ๒.๒.๔ ๒.๒.๕ และ ๒.๒.๖ แล้ว

๓. ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

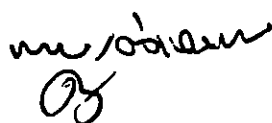
เพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียนและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ ผู้ร้องเรียน สวพส. ควรจัดทำมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและสื่อสาร สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ เรื่องร้องเรียนให้กับบุคลากรทั้งภายในและภายนอกสถาบันต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวดวงพร ไชยชนะ)

หัวหน้ากลุ่มงานธุรการและประชาสัมพันธ์



(นายวิรัตน์ ปราบูรณ์)

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

๑๓ มี.ค. ๒๕๖๖



ดร.นงนอญ นงนอญ

ผู้อำนวยการสำนักชำนวนการ

๕ มี.ค. ๒๕๖๖