



ที่ สวพส.(สอธ)/๕๘๒

๖ ตุลาคม ๒๕๖๙

เรื่อง รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานการรับเรื่องร้องเรียนสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน)
ไตรมาส ๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙)

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

๑. เรื่องเดิม

ตามที่สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ตามคำสั่งที่ ๒๘๐/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๒๘ มีนาคม พ.ศ.๒๕๖๖ และจัดทำแนวปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้เป็นคู่มือหรือแนวทางในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน และ ประกาศมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนผู้แจ้งเบาะแส และผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการกระทำความผิดของบุคลากร สวพส. เพื่อดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ และผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล สามารถกำกับติดตามได้ นั้น

๒. ผลการดำเนินงาน

๑. สวพส. มีช่องทางให้ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชนทั่วไป สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมายัง สวพส. ได้โดยสะดวก และมีการกำหนดนโยบายและวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน และมีการจัดการข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามวิธีปฏิบัติ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ได้ดำเนินการและสรุปผล ดังนี้

๑) กำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน จำนวน ๘ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน และโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง ๔๔ แห่ง (๒) ยื่นหนังสือ หรือแจ้งเรื่องร้องเรียนด้วยวาจาต่อเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ ที่ทำการสถาบัน (๓) แจ้งทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๕๓ - ๓๒๘๔๙๖-๘ ต่อ ๑๒๐๒ ในวันและเวลาราชการ (๔) ยื่นหนังสือร้องเรียนต่อผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (๕) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email) feedback@hrdi.or.th (๖) ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์มายัง สถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง (องค์การมหาชน) เลขที่ ๖๕ หมู่ ๑ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐ (๗) ส่งเรื่องร้องเรียนที่กลุ่มงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำนักผู้อำนวยการ และ (๘) แจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ สวพส. www.hrdi.or.th

นอกจากนี้ ผู้รับบริการของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ยังสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านทาง ๙ ช่องทาง ประกอบด้วย (๑) กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ อุทยานหลวงราชพฤกษ์ (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 : Royal.parkrajapruek (๙) อาคารบริการข้อมูลและอำนวยความสะดวกของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ (GECC)

๒) เผยแพร่ขั้นตอนการดำเนินงานกรณีเรื่องร้องเรียนของ สวพส. ผ่านเว็บไซต์ของ สวพส.
www.hrdi.or.th

๓) เปิดเผยสถิติเรื่องร้องเรียนประจำปี ผ่านเว็บไซต์ของ สวพส. www.hrdi.or.th

๔) ประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน สวพส. และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานของ สวพส. ผ่านคลิปประชาสัมพันธ์
<https://qr.hrdi.or.th/Downloads/index/๑๒๖๒๘/f/thcontent>



และกลุ่มงานกฎหมายประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เรื่องร้องเรียน สวพส. และช่องทางรับเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ปฏิบัติงานของ สวพส. และเกษตรกรในพื้นที่ดำเนินงาน ในโครงการขับเคลื่อนการยกระดับการดำเนินงานด้านคุณธรรมจริยธรรม การควบคุมภายในและบริหารความเสี่ยง (Safeguard Project) รวมจำนวน ๕ ครั้ง

(๑) เมื่อวันที่ ๑๘ - ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๘ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรสำนักวิจัย

(๒) เมื่อวันที่ ๑๑ - ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรในโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง กลุ่ม ๑ ลุ่มน้ำปิงตอนบน

(๓) วันที่ ๓๐ มีนาคม - ๑ เมษายน ๒๕๖๙ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรในโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง กลุ่ม ๒ ลุ่มน้ำโขงเหนือ และเกษตรกรในโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวงวาวี จังหวัดเชียงราย

(๔) วันที่ ๑๙ - ๒๑ พฤษภาคม ๒๕๖๙ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง กลุ่ม ๔ ลุ่มน้ำสาละวิน

(๕) วันที่ ๑๗ - ๑๘ สิงหาคม ๒๕๖๙ กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ บุคลากรโครงการพัฒนาพื้นที่สูงแบบโครงการหลวง กลุ่ม ๓ ลุ่มน้ำน่าน

๒. การรายงานผลการดำเนินงานรับข้อร้องเรียนของ สวพส. ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ไตรมาส ๔ ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๙ ได้ตรวจสอบทุกช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ สวพส. ทุกช่องทางแล้วปรากฏว่า

๑) สถาบันมีเรื่องร้องเรียนผ่านทางช่องทางการร้องเรียนของสถาบันในห้วงเวลาดังกล่าว ๑ เรื่อง

๒) สถาบันมีเรื่องร้องเรียนประเภทเรื่องร้องเรียนจริยธรรมที่ได้รับผ่านทางช่องทางการร้องเรียนของอุทยานหลวงราชพฤกษ์ ๑ เรื่อง

เดือน	ประเภทเรื่องร้องเรียน		
	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริต	เรื่องร้องเรียนจริยธรรม
ตุลาคม ๒๕๖๘	-	-	-
พฤศจิกายน ๒๕๖๘	-	-	-

เดือน	ประเภทเรื่องร้องเรียน		
	เรื่องร้องเรียนทั่วไป	เรื่องร้องเรียนทุจริต	เรื่องร้องเรียนจริยธรรม
ธันวาคม ๒๕๖๘	-	-	๑
มกราคม ๒๕๖๙	-	-	-
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙	-	-	-
มีนาคม ๒๕๖๙	-	-	-
เมษายน ๒๕๖๙	๑	-	-
พฤษภาคม ๒๕๖๙	-	-	-
มิถุนายน ๒๕๖๙	-	-	-
กรกฎาคม ๒๕๖๙	-	-	-
สิงหาคม ๒๕๖๙	-	-	-
กันยายน ๒๕๖๙	-	-	-

ทั้งนี้ สวพส. ได้รายงานข้อร้องเรียนกรณีเจ้าหน้าที่ของรัฐกระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ประจำเดือน ไปยังศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต (ศปท.) กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในระบบรายงานข้อร้องเรียนของสำนักงาน ป.ป.ท. (<https://acoc.pacc.go.th/>) พร้อมแจ้งไปยัง ศปท. ในรูปแบบหนังสือราชการ ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

๓. ข้อเสนอเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

สวพส. ควรสร้างการรับรู้และความตระหนักแก่ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียน โดยจัดให้มีการสื่อสารหรือชี้แจงแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงบทบาท หน้าที่ และมาตรการคุ้มครองที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนแก่บุคลากรของ สวพส. เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับช่องทางการร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินงาน สิทธิและการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ตลอดจนแนวทางการให้ข้อมูลเบื้องต้น อันจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจต่อกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนของ สวพส.

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวสาริศา ศิริชมจันทร์)

หัวหน้ากลุ่มงานธุรการและประชาสัมพันธ์

เจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียน



ทราบ



(นางสาวเพชรดา อยู่สุข)

รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง ด้านบริหารจัดการ

รักษาการแทนผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาพื้นที่สูง

6 ต.ค. 2569

(นางสาวเกษราภร ศรีจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ

หัวหน้าศูนย์รับเรื่องร้องเรียน