



คู่มือ

การจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตของ  
สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) : สดร.



คู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต  
ของสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) : สตร.

1. หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการ สม่ำเสมอ ประกอบกับเมื่อวันที่ 5 มกราคม 2559 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าร่วมรับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามที่สำนักงาน ป.ป.ช. เสนอ

สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) ได้จัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตสำหรับเป็นแนวปฏิบัติต่อเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของผู้บริหารและปฏิบัติงานของสถาบัน เพื่อเป็นกรอบหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การดำเนินงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) มีแนวทาง ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

2.2 เพื่อสร้างความเข้าใจในวิธีการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และการประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกแก่ผู้รับบริการของสถาบัน

2.3 มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายผู้บริหาร และนโยบายของรัฐบาล

3. ขอบเขต

กำหนดกระบวนการทำงาน แต่งตั้งผู้รับผิดชอบการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน การรับและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ การวิเคราะห์ประเภทเรื่องร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง และรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

4. นิยาม

สถาบัน หมายความว่า สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน)

ผู้อำนวยการ หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ

**ผู้ปฏิบัติงาน** หมายความว่า ผู้ปฏิบัติงานตามมาตรา 30 แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2551

**การจัดการเรื่องร้องเรียน** หมายความว่า การตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียน การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน

**เรื่องร้องเรียน** หมายความว่า เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับระบบการให้บริการและการปฏิบัติหน้าที่ของปฏิบัติงานสถาบัน ทั้งในเรื่องของความบกพร่อง ความล่าช้า ความไม่เป็นธรรม ความไม่โปร่งใส ไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน รวมถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบ

**ผู้รับบริการ** หมายความว่า หน่วยงานอื่นของรัฐ สถาบันการศึกษา และภาคเอกชน

**ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน** หมายความว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานต่างๆ ที่แจ้งข้อร้องเรียนมายังสถาบันผ่านช่องทางต่างๆ

**เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน** หมายความว่า ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนของสถาบัน

## 5. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางการร้องเรียนการทุจริต

### 5.1 หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนจำเป็นต้องให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญ ดังนี้

#### 5.1.1 ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ และจะต้องประกอบด้วย

- (1) วัน เดือน ปี
- (2) ชื่อ เลขที่บัตรประชาชน ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนได้
- (3) ข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย ต้องการให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ของสถาบันได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง สืบสวน สอบสวนได้

#### (4) ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

5.1.2 ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ มิได้หวังสร้างกระแสหรือสร้างข่าวที่เสียหายต่อบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.1.3 การร้องเรียนจะต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดความเสียหาย

5.1.4 เป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงาน

5.1.5 เป็นเรื่องที่ประสงค์ขอให้สถาบันช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบหรือภารกิจของสถาบันโดยตรง

### 5.1.6 ไม่เป็นข้อร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้

- (1) ข้อร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ เว้นแต่ บัตรสนเท่ห์นั้นจะระบุรายละเอียดตามข้อที่ 5.1.1 จึงจะรับไว้พิจารณาเป็นการเฉพาะเรื่อง
  - (2) ข้อร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
  - (3) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
  - (4) ข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
  - (5) ข้อร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ป.ป.ง.) เป็นต้น
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้อำนวยความสะดวกว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

### 5.2 ช่องทางการร้องเรียนการทุจริต มีดังนี้

- 5.2.1 การติดต่อด้วยตนเองที่สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) สำนักงานใหญ่: เลขที่ 260 หมู่ 4 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ สำนักงานประสานงาน กรุงเทพฯ: ชั้น 2 อาคารพระจอมเกล้า กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เลขที่ 75/47 ถนนพระรามที่ 6 เขตราชเทวี กรุงเทพฯ
- 5.2.2 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 053-121268 ถึง 9 ต่อ 241 หรือ 242
- 5.2.3 หนังสือ/จดหมาย ส่งมาที่ สถาบันวิจัยดาราศาสตร์แห่งชาติ (องค์การมหาชน) อุทยานดาราศาสตร์สิรินธร เลขที่ เลขที่ 260 หมู่ 4 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ 50180
- 5.2.4 ทางเว็บไซต์ของสถาบัน <http://app.narit.or.th/petition>
- 5.2.5 ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail): [petition@narit.or.th](mailto:petition@narit.or.th)

### 6. ขั้นตอนและระยะเวลาการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต

ขั้นตอนที่ 1 การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จัดการข้อร้องเรียน

ผู้อำนวยความสะดวกแต่งตั้งเจ้าหน้าที่เพื่อดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 2 ระยะเวลาดำเนินการ

เจ้าหน้าที่จัดการเรื่องร้องเรียนที่ได้รับการแต่งตั้ง ดำเนินการรับเรื่อง ตรวจสอบ ติดตามเรื่องร้องเรียนที่แจ้งเข้ามาไปยังสถาบันจากช่องทางต่างๆ โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการดังนี้

ลำดับ	ช่องทาง	ระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการพิจารณา
1.	ติดต่อด้วยตนเอง	ภายใน 1 วัน และส่งเรื่องต่อให้ผู้มีอำนาจสั่งการ	ไม่เกิน 30 วัน ทำการหรือแล้วแต่กรณี

ลำดับ	ช่องทาง	ระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียน	ระยะเวลาการพิจารณา
2.	ทางโทรศัพท์	ภายใน 1 วัน และส่งเรื่องต่อให้ผู้มีอำนาจสั่งการ	ไม่เกิน 30 วัน ทำการหรือแล้วแต่กรณี
3.	หนังสือ/จดหมาย	ภายใน 1 วัน นับจากวันที่งานสารบรรณลงเลขรับหนังสือ/จดหมายแล้วจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ไม่เกิน 30 วัน ทำการหรือแล้วแต่กรณี
4.	ทางเว็บไซต์ของสถาบัน	ภายใน 1 วัน นับแต่รับทราบข้อมูล	ไม่เกิน 30 วัน ทำการหรือแล้วแต่กรณี
5.	ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ภายใน 1 วัน นับแต่รับทราบข้อมูล	ไม่เกิน 30 วัน ทำการหรือแล้วแต่กรณี

### ขั้นตอนที่ 3 การบันทึกเรื่องร้องเรียน

(1) กรณีมีผู้ร้องเรียนด้วยตนเอง ทางโทรศัพท์ หรือ ทางเว็บไซต์สถาบัน เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มบันทึกเรื่องร้องเรียนสถาบัน การบันทึกข้อมูล ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนของสถาบันบันทึกรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนและความต้องการของผู้ร้องเรียนที่ต้องการให้สถาบันดำเนินการ และให้สอบถาม ชื่อ-สกุล หมายเลขโทรศัพท์ ที่สามารถติดต่อได้ (หากผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ข้อมูล) เพื่อเป็นหลักฐานยืนยัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ในการแจ้งข้อมูลการดำเนินงานแก้ไขปรับปรุงแก่ผู้ร้องเรียน และเพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

(2) กรณีผู้ร้องเรียนแจ้งเรื่องเป็นหนังสือ โทรสาร บัตรสนเท่ห์ ให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานอำนวยการลงรับตามระบบงานสารบรรณ และจัดส่งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ

### ขั้นตอนที่ 4 การจัดการเรื่องร้องเรียน

เมื่อผู้รับเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานที่รับผิดชอบ รับเรื่องร้องเรียนไว้แล้ว ให้เสนอเรื่องต่อผู้อำนวยการสถาบันเพื่อพิจารณาสั่งการ หลังจากนั้นให้ดำเนินการดังนี้

(1) ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง กรณีมีเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

(2) แจ้งเรื่องทางโทรศัพท์/ทำหนังสือตอบกลับผู้ร้องเรียน กรณีปกติภายใน 15 วันหลังจากรับเรื่องร้องเรียน หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน 15 วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนเบื้องต้นว่าหน่วยงานได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง กรณีเร่งด่วน ภายใน 7 วันทำการ หากเห็นว่าเรื่องดังกล่าวไม่สามารถตรวจสอบและแจ้งผลได้ทันภายใน 7 วัน ให้แจ้งผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นว่าสถาบันได้รับเรื่องไว้ดำเนินการแล้ว เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงแล้วจึงแจ้งผลให้ทราบอีกครั้ง

### 7. การติดตาม ประเมินผล และการรายงานการจัดการเรื่องร้องเรียน


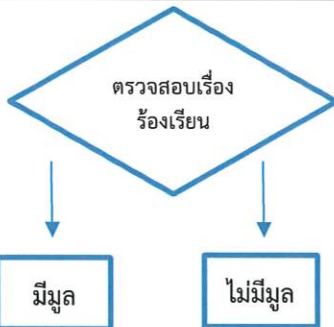

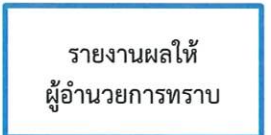

ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนจะรวบรวมข้อร้องเรียนและผลการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อร้องเรียนทั้งหมด แล้วจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มรายงานสรุปผลข้อร้องเรียน ปีละ 2 ครั้ง และขออนุมัตินำข้อมูลเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสถาบัน ปีละ 2 ครั้ง

## 8. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

8.1 งานกฎหมาย

8.2 งานบริหารทรัพยากรบุคคล

## ผังกระบวนการและระยะเวลา

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.		ไม่เกิน 1 วัน	ผู้แจ้งเรื่องร้องเรียน ติดต่อ ร้องเรียนเข้ามายังช่องทางต่างๆของสถาบัน	งานกฎหมาย และงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล
2.		ไม่เกิน 3 วัน	ดำเนินการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียนทางช่องทางต่างๆ รวมถึงการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงเบื้องต้น และ เอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)	งานกฎหมาย และงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล
3.		ไม่เกิน 20 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับ เรื่อง เพื่อดำเนินการ ปรับปรุง แก้ไข หรือ ดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริงตามข้อ ร้องเรียน	งานกฎหมาย และงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล
4.		ไม่เกิน 7 วัน	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ รายงานผลการดำเนินการ จัดการเรื่องร้องเรียนให้ ผู้อำนวยการทราบ และให้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	งานกฎหมาย และงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล
5.		ไม่เกิน 3 วัน	แจ้งผลการดำเนินการ พร้อมทำหนังสือ แจ้งให้ผู้ ร้องเรียนทราบต่อไป	งานกฎหมาย และงานบริหาร ทรัพยากรบุคคล