

รายงานการวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ
(Integrity and Transparency Assessment: ITA) และมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรม
และความโปร่งใสในการดำเนินงานของ สวอ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้จัดให้มีการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั่วประเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) หรือ สวอ. ให้ความร่วมมือเข้าร่วมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐตามแนวทางและเครื่องมือการประเมินที่สำนักงาน ป.ป.ช. กำหนด

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 สวอ. ได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐหรือ ITA (Integrity and Transparency Assessment) โดยภาพรวมของผลการประเมินสถาบัน ได้รับคะแนน 86.49 คะแนน (เป้าหมายเกณฑ์การประเมินผ่านคือ 85 คะแนน) โดยมีรายละเอียดผลการประเมินตามเครื่องมือการประเมินทั้ง 3 เครื่องมือ ดังนี้

- ผลประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT): สวอ. ได้รับคะแนน 77.56 คะแนน
- ผลประเมินตามแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT): สวอ. ได้รับคะแนน 78.90 คะแนน
- ผลประเมินตามแบบตรวจการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT): สวอ. ได้รับคะแนน 98.89 คะแนน

จากผลการประเมินคะแนน IIT ชี้ให้เห็นว่า แม้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในจะเชื่อมั่นในการดำเนินงานว่าเป็นไปตามหลักการความโปร่งใสและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน แต่มีประเด็นที่ควรจะพัฒนาเพิ่ม คือ

1) การปฏิบัติหน้าที่ จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในการให้บริการอย่างชัดเจน สร้างระบบการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของผู้มาติดต่อรับบริการ ณ จุดให้บริการได้โดยง่าย สะดวกและเป็นไปตามหลักการปกปิดความลับของผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งกำหนดมาตรการบริหารงานบุคคลและการพิจารณาให้คุณ ให้โทษ ตามหลักคุณธรรมและความสามารถ

2) การใช้งบประมาณ จัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณ แผนการจัดซื้อจัดจ้างหรือการจัดหาพัสดุ รวมถึงกระบวนการเบิกจ่ายงบประมาณโดยเปิดเผยและพร้อมรับการตรวจสอบจากทุกภาคส่วน ตลอดจนการจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณอย่างสม่ำเสมอ

3) การใช้อำนาจของผู้บริหารด้านการบริหารงานบุคคล จัดทำรายละเอียดของตำแหน่งงาน (job description) และเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

4) การใช้ทรัพย์สินของราชการ จัดทำคู่มือและระเบียบการใช้ทรัพย์สินของราชการ สร้างระบบการ กำกับดูแลและติดตามตรวจสอบการยืม-คืน และการลงโทษอย่างเคร่งครัด

5) การแก้ไขปัญหาการทุจริต มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมการทำงานเพื่อประโยชน์สูงสุดของส่วนรวม มี จิตสาธารณะและพร้อมให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถ โดยจัดทำมาตรการการป้องกัน และมี ระบบการติดตามตรวจสอบพฤติกรรมการทำงานอย่างชัดเจนและเปิดเผย รวมทั้งการเปิดให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและการติดตามตรวจสอบการทำงานของหน่วยงานได้โดยง่ายและสะดวก

ส่วนผลการประเมินคะแนน EIT ชี้ให้เห็นว่า ประชาชนหรือผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงานว่ายึดหลักตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีการให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา ไม่นำผลประโยชน์ของพวกพ้องอยู่เหนือผลประโยชน์สาธารณะ และไม่พบว่ามี การเรียกรับสินบนทั้งที่เป็นเงิน ทรัพย์สิน และผลประโยชน์อื่นๆ ที่อาจคำนวณเป็นเงินได้ สิ่ง ที่ควรเป็นประเด็นการพัฒนาสำหรับหน่วยงานที่ได้คะแนนในระดับดี โดยควรดำเนินการอย่างเข้มข้นมากขึ้น คือ

1) คุณภาพการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบและขั้นตอนการให้บริการงานด้านต่างๆ อย่างทั่วถึง และส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพิ่มพูนทักษะและความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

2) ประสิทธิภาพการสื่อสาร จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์และเปิดเผยข้อมูลบนเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ให้ง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล และมีการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

3) การปรับปรุงระบบการทำงาน สร้างกระบวนการปรึกษาหารือระหว่างผู้บริหารและบุคลากรเพื่อร่วมกันทบทวนปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมให้ผู้รับบริการและประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นหรือให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการได้โดยสะดวก

สวอ. มีคะแนน OIT เท่ากับ 98.89 คะแนน โดยมีการวางระบบที่มีความเป็นเลิศเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่างๆ ให้สาธารณชนได้รับทราบอย่างเป็นปัจจุบัน แสดงถึงความพยายามที่จะป้องกันการทุจริตในหน่วยงานให้ลดน้อยลงหรือไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ทำให้โดยภาพรวมแล้วหน่วยงานสามารถเป็น “ต้นแบบ” ในการดำเนินงานในด้านความโปร่งใสแก่ส่วนราชการอื่นๆ ได้

มาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

สวอ. ได้นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะตามรายงานผลการประเมิน ITA ของสำนักงาน ป.ป.ช. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มากำหนดเป็นมาตรการขับเคลื่อนการส่งเสริมคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งจะดำเนินการในปี พ.ศ. 2564 ดังนี้

1) สร้างการรับรู้เกี่ยวกับแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายประจำปี ให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์กรผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การประชุม อีเมล เว็บไซต์สถาบัน ฯลฯ และสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณส่งให้กับผู้รับผิดชอบโครงการได้ตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณทุกเดือน รวมทั้งสรุปผลการเบิกจ่ายงบประมาณของสถาบันเสนอคณะกรรมการสถาบันเพื่อทราบ

2) เพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลของหน่วยงานโดยจัดทำแอปพลิเคชัน CARAT ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันให้คำปรึกษาข้อมูลเชิงลึกด้านอัญมณีและเครื่องประดับ โดยในแอปพลิเคชัน CARAT จะมีทีมผู้เชี่ยวชาญด้านอัญมณีและเครื่องประดับให้บริการคำปรึกษาครอบคลุมทุกมิติ ทั้งทางด้านการตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่า ฝึกอบรม การออกแบบ อัปเดตข่าวสารด้านการตลาด สถานการณ์การค้าอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับจากทั่วโลก เพื่อบรรเทาผลกระทบทางการค้า เสริมสร้างเครือข่ายระหว่างผู้ประกอบการ และ

พัฒนาความรู้ด้านอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นผู้ประกอบการ ผู้ใช้บริการ หรือผู้ที่สนใจมากขึ้น

- 3) จัดทำระเบียบสถาบันว่าด้วยการใช้รถส่วนกลาง พ.ศ. 2563
- 4) ข้อบังคับคณะกรรมการสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ ว่าด้วยการบริหารทรัพยากรบุคคล พ.ศ.2564
- 5) จัดทำมาตรการแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติดีมิชอบของเจ้าหน้าที่ (เอกสารแนบ 1)
- 6) ปรับปรุงพัฒนางานบริการโดยนำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 กำหนดเป็นแผนงานปรับปรุงงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (เอกสารแนบ 2)



**ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรณีเกิดการ
ทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่**

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เป็นองค์กรดำเนินงานภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดี ตระหนักถึงความสำคัญในการต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ มุ่งส่งเสริมธรรมาภิบาล โดยยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม และความโปร่งใสในการดำเนินงานของสถาบัน สอดคล้องกับนโยบายของการพัฒนาประเทศที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๗๙) และยุทธศาสตร์ชาติว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต ระยะที่ ๓ (พ.ศ. ๒๕๖๐ – ๒๕๖๔) จึงได้ประกาศเจตจำนงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เมื่อวันที่ ๔ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐ ว่าสถาบัน มีความมุ่งมั่นดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส มีมาตรฐาน และตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันทุกกรณี

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๖ แห่งพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) พ.ศ. ๒๕๔๖ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ จึงออกประกาศมาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เรื่อง มาตรการและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต กรณีเกิดการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิกประกาศสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เรื่อง หลักเกณฑ์ มาตรการ และแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน กรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) ฉบับลงวันที่ ๒๘ มิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๒

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“สถาบัน” หมายความว่า สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

“ผู้อำนวยการ” หมายความว่า ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ

/“เจ้าหน้าที่”...

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานของสถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)

“ทุจริต” หมายความว่า การแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามีตำแหน่งหรือหน้าที่ซึ่งตนมิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

“เรื่องร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องที่บุคคลหรือหน่วยงานร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤติมิชอบในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สถาบัน

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบหรือผู้พบเห็นการกระทำทุจริตในหน่วยงาน

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติกรอย่างใดในตำแหน่งหรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง อย่างไม่อย่างหนึ่งซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงินหรือทรัพย์สินของหน่วยงาน ไม่ว่าการปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

“การตอบสนอง” หมายความว่า การตรวจสอบและนำเรื่องร้องเรียนการทุจริตเข้าสู่กระบวนการสอบสวนข้อเท็จจริง แจ้งตักเตือน ดำเนินคดี หรืออื่นๆ ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่สามารถติดต่อผู้ร้องเรียนได้จะพิจารณาการตอบสนองสิ้นสุด

ข้อ ๔ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนการทุจริต

๔.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียนการทุจริต

๔.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนการทุจริตต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรื่องดังต่อไปนี้

๑. กระทำการทุจริตต่อหน้าที่ที่รับผิดชอบ
๒. กระทำความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่การงาน
๓. ละเลยหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ
๔. ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร
๕. กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัด หรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

๔.๑.๒ เรื่องที่ร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล มิใช่ลักษณะกระแสข่าวที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดเจน ตลอดจนขาดพยานบุคคลแน่นอน

๔.๒ ข้อร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและต้องระบุข้อมูลต่อไปนี้

๔.๒.๑ ชื่อ ที่อยู่และช่องทางการติดต่อของผู้ร้องเรียน เช่น หมายเลขโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ติดต่อกลับ

๔.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน ตำแหน่งหรือสังกัดของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน

๔.๒.๓ การกระทำทั้งหลายที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมทั้งข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำความดังกล่าว หรือแจ้งช่องทาง เบาะแสการทุจริตของเจ้าหน้าที่อย่างชัดเจนเพื่อดำเนินการสืบสวน สอบสวน

๔.๒.๔ คำขอของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๕ ลายมือชื่อของผู้ร้องเรียน

๔.๒.๖ ระบุวัน เดือน ปี

๔.๒.๗ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๔.๓ กรณีที่มีการร้องเรียนด้วยวาจาหรือทางโทรศัพท์ ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบสอบถามและบันทึกข้อมูลให้ครบถ้วน หรือแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทำเป็นหนังสือส่งมายังช่องทางการร้องเรียนของสถาบัน

๔.๔ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๔.๕ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๔.๕.๑ ข้อร้องเรียนที่มีได้ทำเป็นหนังสือ

๔.๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๔.๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๔.๒

๔.๖ ช่องทางการร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๖.๑ ร้องเรียนด้วยตนเองโดยตรงที่ผู้อำนวยการ ณ สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน) เลขที่ ๑๔๐, ๑๔๐/๑ - ๓, ๑๔๐/๕ อาคารไอทีเอฟ-ทาวเวอร์ ชั้นที่ ๑ - ๔ และ ๖ ถนนสีลม แขวงสุริยวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร

๔.๖.๒ ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์สถาบัน ที่ <https://www.git.or.th/complainsystem>

๔.๖.๓ ร้องเรียนผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) ที่ jewelry@git.or.th

ข้อ ๕ กระบวนการพิจารณาดำเนินการ

๕.๑ ให้ส่วนงานทรัพยากรบุคคล ฝ่ายบริหาร เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องร้องเรียน รวบรวมข้อมูลและดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัยที่เกี่ยวข้องเสนอผู้อำนวยการเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

๕.๒ กรณีเรื่องร้องเรียนมีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ให้พิจารณาเฉพาะรายที่มีลักษณะตามที่กำหนดในประกาศนี้

๕.๓ ถ้าเห็นว่าเรื่องร้องเรียนนั้นไม่สมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ว่าเหตุใดๆ ให้เจ้าหน้าที่แนะนำให้ผู้ร้องเรียนแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด ถ้าเห็นว่าข้อที่ไม่สมบูรณ์ครบถ้วนนั้นเป็นกรณีที่ไม่อาจแก้ไข

/ให้ถูกต้อง...

ให้ถูกต้องได้ หรือเป็นเรื่องราวเรียนที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของสถาบัน หรือผู้ร้องเรียนไม่แก้ไขเรื่องราวเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้บันทึกไว้แล้วเสนอเรื่องราวเรียนดังกล่าวต่อผู้อำนวยการเพื่อดำเนินการต่อไป และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงขั้นตอนหรือระยะเวลาการพิจารณาเรื่องราวเรียนเท่าที่จะสามารถกระทำได้

๕.๔ กรณีผู้อำนวยการเห็นสมควรให้แต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงหรือมอบหมายให้ผู้ใดตรวจสอบข้อเท็จจริง ให้คณะกรรมการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายดำเนินการตามคำสั่ง กฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องนั้น

๕.๕ ให้คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงที่ได้รับการแต่งตั้งหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายตรวจสอบข้อเท็จจริง มีหน้าที่รวบรวมข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาไต่สวนหาข้อเท็จจริงว่าเรื่องราวเรียนมีมูลความจริงตามที่ถูกกล่าวหาเพียงใดหรือไม่โดยให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ (หกสิบ) วัน นับแต่วันที่รับทราบคำสั่งพร้อมทั้งความเห็นเสนอต่อผู้อำนวยการเพื่อพิจารณา ทั้งนี้ หากมีเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขอขยายระยะเวลาดำเนินการต่อผู้อำนวยการ โดยสามารถขอขยายระยะเวลาได้ไม่เกิน ๒ (สอง) ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ (สิบห้า) วัน

๕.๖ ในการพิจารณาไต่สวนข้อเท็จจริงให้ดำเนินการอย่างลับ และต้องเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ผู้ถูกกล่าวหาพิสูจน์ข้อเท็จจริงอย่างเป็นธรรม

๕.๗ หากเป็นกรณีไม่มีมูลตามที่ควรกล่าวหา ให้เสนอความเห็นต่อผู้อำนวยการเพื่อยุติเรื่องกรณีมีมูลตามที่กล่าวหาให้ผู้ผู้อำนวยการดำเนินการตามกระบวนการและขั้นตอนตามระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัยต่อไป

๕.๘ เมื่อมีการดำเนินการในเบื้องต้นเป็นประการใด ให้คณะกรรมการสืบสวนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายในเวลา ๑๕ (สิบห้า) วัน เว้นแต่กรณีที่ผู้ร้องเรียนไม่ให้ข้อมูลที่สามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนได้

๕.๙ ในกรณีที่เรื่องราวเรียนเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของสถาบันให้ดำเนินการ ดังนี้

๕.๙.๑ ส่งต่อเรื่องราวเรียนไปยังหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจพิจารณาโดยตรง ในกรณีที่เรื่องราวเรียนระบุถึงหน่วยงานนั้นๆ ถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองเรื่องราวเรียนดังกล่าว

๕.๙.๒ ส่งเรื่องราวเรียนคืนกลับไปยังผู้ร้องเรียน กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผล และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองเรื่องราวเรียนดังกล่าว

จึงประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๖ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นายสุเมธ ประสงค์พงษ์ชัย)

ผู้อำนวยการ

สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ

สถาบันได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มากำหนดเป็นแผนงานปรับปรุงงานบริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 และได้เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการสถาบันในการประชุมครั้งที่ 1/2564 เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2564 คณะกรรมการมีมติเห็นชอบแผนการปรับปรุงงานบริการสถาบันดังกล่าว

แผนการปรับปรุงงานบริการสถาบัน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บริการตรวจสอบอัญมณีและโลหะมีค่า

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
1.การเพิ่มจำนวนลูกค้า ขยายพื้นที่ให้บริการ เพื่อเข้าถึงผู้ประกอบการให้มากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ● ให้บริการตรวจสอบเคลื่อนที่ ณ นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี และในภูมิภาค ● การเปิดจุดรับ – พลอยในพื้นที่ที่เป็นศูนย์กลางการค้า เช่น Siam Paragon ย่านมเหศักดิ์
2.ขยายการให้บริการใหม่	<ul style="list-style-type: none"> ● เปิดศูนย์ให้คำปรึกษา ● จัดทำมาตรฐาน GIT Standard ● จัดงาน GIT International Conference 2021 ● CARAT Application (ซึ่งเป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์และสร้าง Engagement) ● ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง /TEMP Pop Up Store
3.การสร้างพันธมิตร เพื่อให้สามารถเข้าถึงกลุ่ม End User	<ul style="list-style-type: none"> ● การสร้างความร่วมมือในการใช้ใบรับรอง และการสร้างการรับรู้ โครงการซื้อด้วยความมั่นใจ (BWC) กับหน่วยงานที่มีศักยภาพในการเข้าถึงกลุ่ม End User เช่น ห้างค้าปลีก กลุ่มธุรกิจ Luxury และ Online Platform สมาคมต่างๆ
4.กระตุ้นให้เกิดการทดลองใช้ในกลุ่ม Non User-Inactive User	<ul style="list-style-type: none"> ● Customer visit เพื่อนำเสนอบริการของสถาบัน ● Customer Service เพื่อนำเสนอบริการที่ตอบโจทย์ผู้ใช้บริการมากขึ้น
5.อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้มากขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ● อบรมให้เจ้าหน้าที่บริการ (Front) ให้ตอบคำถามเชิงเทคนิคเบื้องต้นได้ ● จัดนักอัญมณีศาสตร์ นักวิชาการโลหะมีค่า ให้คำแนะนำการใช้บริการกับลูกค้าที่ต้องการคำปรึกษาเชิงเทคนิค

บริการฝึกอบรม

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
1. ผู้ใช้บริการคิดว่าค่าใช้จ่ายในแต่ละหลักสูตรสูงเกินไป ควรปรับค่าใช้จ่ายให้ลดลง	<ul style="list-style-type: none"> การปรับปรุงหลักสูตรด้านอัญมณีศาสตร์ เช่น GJBD โดยแยกเป็น module ย่อยๆ ให้มีราคาถูกลง เพื่อรองรับลูกค้าได้มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสถานะของอุตสาหกรรมในปัจจุบัน จัดอบรม E-learning เน้นผู้ประกอบการภูมิภาคที่ไม่สะดวกเดินทางมาเรียนที่สถาบัน
2. ปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย และเปิดหลักสูตรใหม่	<ul style="list-style-type: none"> ปรับปรุงเนื้อหาให้กระชับ และเหมาะกับตลาดในปัจจุบัน การแบ่งหลักสูตรหลักเป็น Module ย่อยๆ เช่น หลักสูตรวุฒิบัตรอัญมณีศาสตร์ (GJBD) จัดทริป/คอร์สระยะสั้น
3. สร้างพันธมิตรการขยายงานบริการใหม่	<ul style="list-style-type: none"> จัดโปรแกรมท่องเที่ยวแหล่งอัญมณี Jewelry Design Award การให้บริการสถานที่/อุปกรณ์ Lab
4. จัดทำมาตรฐานวิชาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> จัดทำมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ จำนวน 3 สาขา ได้แก่ นักตรวจสอบอัญมณี นักประเมินคุณภาพเพชร และนักวิเคราะห์โลหะมีค่า เพื่อสร้างรายได้

บริการข้อมูลและบริการห้องสมุด

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
<u>งานบริการฐานข้อมูลด้านการตลาด</u>	
1. การพัฒนาเว็บไซต์ให้สวยงาม ทันสมัย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ง่าย	1.1 ออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ระบบฐานข้อมูลด้านการตลาดใหม่ให้สามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องครบถ้วนและสวยงาม 1.2 เชื่อมโยงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเดิมไปยังระบบฐานข้อมูลใหม่
2. สร้างปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าสมาชิก ระบบฐานข้อมูลฯ และสร้างการรับรู้ถึงระบบฐานข้อมูลฯ ต่อลูกค้าทั่วไปที่ติดตามข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์ของศูนย์ข้อมูล	2.1 ส่งข้อมูล/บทความต่างๆ ให้แก่สมาชิกระบบฐานข้อมูลฯ ผ่านทางอีเมลเป็นประจำทุก 2 สัปดาห์ 2.2 ตอบคำถามของลูกค้าที่สอบถามผ่านทางอีเมลภายใน 1 วันทำการ 2.3 จัดกิจกรรมสร้างการรับรู้ถึงระบบฐานข้อมูลฯ และส่งเสริมการเข้าใช้ระบบฐานข้อมูลฯ ผ่านทางเฟซบุ๊ก GIT Information Center 2.4 เผยแพร่บทความและประชาสัมพันธ์ระบบฐานข้อมูลฯ ผ่านนิตยสารและช่องทางออนไลน์ต่างๆ เช่น เว็บไซต์ของหน่วยงานภายนอกและนิตยสาร

<u>งานบริการห้องสมุด</u>	
3.เพิ่มจำนวนทรัพยากรสารสนเทศ	3.1 รวบรวมทรัพยากรสารสนเทศด้านอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องประดับพร้อมออนไลน์ด้านอิเล็กทรอนิกส์และเครื่องประดับออนไลน์ ทั้ง eMagazine, eBook, eArticle มาให้บริการในระบบ GIT eLibrary ไม่น้อยกว่า 4,000 รายการ
4. ประชาสัมพันธ์งานบริการของห้องสมุด เช่น ระบบ GIT eLibrary หรือ Application ผ่านช่องทางต่างๆ	4.1 จัดกิจกรรมส่งเสริมการเข้าใช้ระบบ GIT eLibrary ผ่านทางเฟซบุ๊ก ห้องสมุด เช่น เขียนบทความที่เกี่ยวข้อง และทำ Book Review ลงระบบ GIT eLibrary จัดกิจกรรมตอบคำถามชิงรางวัลตามกลุ่มเป้าหมายในแต่ละเดือน เป็นต้น

การประชาสัมพันธ์งานบริการของสถาบัน

รายละเอียด	แผนการดำเนินงาน
1.เน้นกลุ่มผู้บริโภค (End User) 2.ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม 3.หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศ	<ul style="list-style-type: none"> ● เน้นช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้บริการสถาบัน เช่น เว็บไซต์ Social Media ● เน้นการสร้าง Earned Media ที่มีความน่าเชื่อถือ และไม่มีค่าใช้จ่าย ● Share /LIKE ใน Facebook /Comment/Online Review ● สร้าง Brand Visibility/Accessibility โดยใช้สื่อที่เป็น Point of Purchase ● การขยาย Target Audience ไปยังกลุ่ม End Consumer เพิ่มจาก ● กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรม ● จัดสัมมนา/Webinar ออนไลน์ เพื่อสร้างการรับรู้แบรนด์สถาบัน