

คู่มือการบริหารจัดการ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ กรมทรัพย์สินทางปัญญา

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร

พฤศจิกายน ๒๕๖๙

๑. หลักการและเหตุผล (Background & Principles)

๑.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา ๔๑ (๒) ได้รับรองและบัญญัติคุ้มครองสิทธิไว้ว่า บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐ และมีสิทธิได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว

๑.๒ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ ว่าด้วยการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชน หรือการติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการ โดยระบุหน้าที่สำคัญไว้ดังนี้

๑) ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

๒) กรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป

๓) ในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งผลการดำเนินการให้บุคคลดังกล่าวทราบภายในสิบห้าวัน หรือภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยสามารถแจ้งผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการได้ ทั้งนี้ ในการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ **มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ผู้เสนอแนะ หรือผู้แสดงความคิดเห็น**

๒. วัตถุประสงค์ (Objectives)

๒.๑ เพื่อให้ประชาชนทั่วไป ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบช่องทางและกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ต่อการปฏิบัติภารกิจของกรมทรัพย์สินทางปัญญาได้อย่างชัดเจน เพื่อสร้างความมั่นใจว่าทุกความคิดเห็นจะได้รับการตอบสนองและแก้ไขอย่างเหมาะสม

๒.๒ เพื่อให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญาทุกระดับ ทราบถึงแนวทางการบริหารจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถจัดการข้อมูลสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนงาน หรือระงับความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว และโปร่งใส

๒.๓ เพื่อใช้เป็นกรอบในการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายใน (กอง/ศูนย์) ในการบูรณาการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนอย่างโปร่งใส และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ในทุกขั้นตอน

๓. การจำแนกประเภทและความหมาย (Categorization)

ในการบริหารจัดการข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้รับบริการและประชาชน ให้เจ้าหน้าที่จำแนกประเภทของเรื่องออกเป็น ๓ ประเภทหลัก ตามโครงสร้างมาตรฐาน ดังนี้

๓.๑ ข้อเสนอแนะ/เสนอความเห็น หมายถึง การแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา อันเป็นข้อเสนอเชิงสร้างสรรค์เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ การแก้ไข

กฎหมายหรือระเบียบที่อยู่ในความรับผิดชอบ วิธีการปฏิบัติงาน สถานที่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๓.๒ คำติชม หมายถึง การแสดงความคิดเห็น วิพากษ์วิจารณ์ หรือให้ข้อสังเกตในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา รวมถึงบุคลากรในสังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญา

๓.๓ ข้อร้องเรียน หมายถึง เรื่องที่ประชาชน ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ หรือเงื่อนไข การปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ครบถ้วน หรือมีความบกพร่อง การไม่เต็มใจให้บริการ หรือการปฏิบัติหน้าที่ผิดวินัย ประมวลจริยธรรม และจรรยาบรรณข้าราชการ ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือได้รับความเดือดร้อนเสียหาย

๔. ช่องทางการติดต่อรับเรื่อง (Official Channels)

กรมทรัพย์สินทางปัญญาได้จัดให้มีช่องทางการติดต่อเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการส่งข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ช่องทางการรับเรื่อง	สถานที่ติดต่อ/ระบบที่ใช้ติดต่อ
๑	กล่องรับฟังความคิดเห็น	ศูนย์บริการรประชาชน (IP ONE) ชั้น ๓ กรมทรัพย์สินทางปัญญา
๒	สายด่วน ๑๓๖๘	สายด่วนกรมทรัพย์สินทางปัญญา ๑๓๖๘
๓	จดหมาย / หนังสือ / เดินทางมาด้วยตัวเอง	งานสารบรรณกรมฯ หรือสารบรรณของแต่ละกอง/ศูนย์ เป็นผู้รับหนังสือหรือเอกสารร้องเรียน หรือรับเรื่องในกรณีที่ประชาชนเดินทางมาติดต่อด้วยตนเอง
๔	โทรศัพท์	เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์ ทำหน้าที่สอบถามรายละเอียด บันทึกข้อมูล และสรุปเรื่องร้องเรียนเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา
๕	อินเทอร์เน็ต (อีเมล / เว็บไซต์)	จ้าหน้าที่สารบรรณกรมฯ หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำหน้าที่ตรวจสอบอีเมลกลาง saraban@ipthailand.go.th และระบบร้องเรียนบนเว็บไซต์ ipthailand.go.th จากนั้นทำการบันทึกและสรุปเรื่อง
๖	GCC ๑๑๑๑	เจ้าหน้าที่กลุ่มประชาสัมพันธ์ ทำหน้าที่ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่ส่งมาจากระบบ GCC ๑๑๑๑ (ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน สำนักนายกรัฐมนตรี) พร้อมทำการบันทึกข้อมูลและสรุปเรื่อง

๕. หลักเกณฑ์การพิจารณารับและข้อยกเว้นการรับเรื่อง (Criteria)

๕.๑ หลักเกณฑ์สำหรับข้อเสนอแนะที่จะรับไว้พิจารณาในระบบงาน ต้องมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑) ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๒) ต้องระบุชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อได้จริง เพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการ

๓) ระบุประเด็น เหตุการณ์ พฤติกรรมของบุคลากร หรือนโยบายในการดำเนินงานของกรมทรัพย์สินทางปัญญาที่ต้องการเสนอแนะอย่างชัดเจน

๕.๒ หลักเกณฑ์สำหรับข้อร้องเรียน ข้อร้องเรียนที่จะรับเข้ากระบวนการสืบสวนข้อเท็จจริง ดังนี้

๑) ต้องใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ

๒) ต้องระบุข้อมูลสำคัญของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรืออีเมลที่สามารถติดต่อได้จริง

๓) ระบุข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ของเรื่องที่ต้องการร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่า ได้รับผลกระทบความเดือดร้อน หรือความเสียหายจากการดำเนินงานของกรมฯ หรือบุคลากรอย่างไร และมีประสงค์ให้แก้ไขหรือเยียวยาอย่างไร

๔) กรณีการชี้ช่องทางหรือแจ้งเบาะแสการทุจริตประพฤติมิชอบ ต้องระบุรายละเอียดพฤติการณ์ให้ชัดแจ้งเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๕) ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี) เพื่อประกอบการพิจารณา

๕.๓ ข้อยกเว้นที่ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียน (ลักษณะเรื่องที่ต้องยุติเรื่อง) กรมทรัพย์สินทางปัญญาจะไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียน และขอสงวนสิทธิ์ในการยุติเรื่องพร้อมบันทึกเก็บเป็นฐานข้อมูล ในกรณีดังต่อไปนี้

๑) บัตรสนเท่ห์ คำร้องที่ไม่ระบุชื่อจริง นามสกุล หรือที่อยู่ติดต่อกลับที่ชัดเจน เว้นแต่ในคำร้องนั้นจะมีการระบุรายละเอียดข้อเท็จจริง พฤติการณ์ หรือพยานหลักฐานที่ชัดแจ้งเพียงพอที่จะดำเนินการสืบสวนข้อเท็จจริงต่อไปได้ จึงจะรับไว้พิจารณาเฉพาะกรณี

๒) เรื่องที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว เรื่องร้องเรียนที่มีประเด็นข้อพิพาทเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้ว หรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งอันถึงที่สุดแล้ว

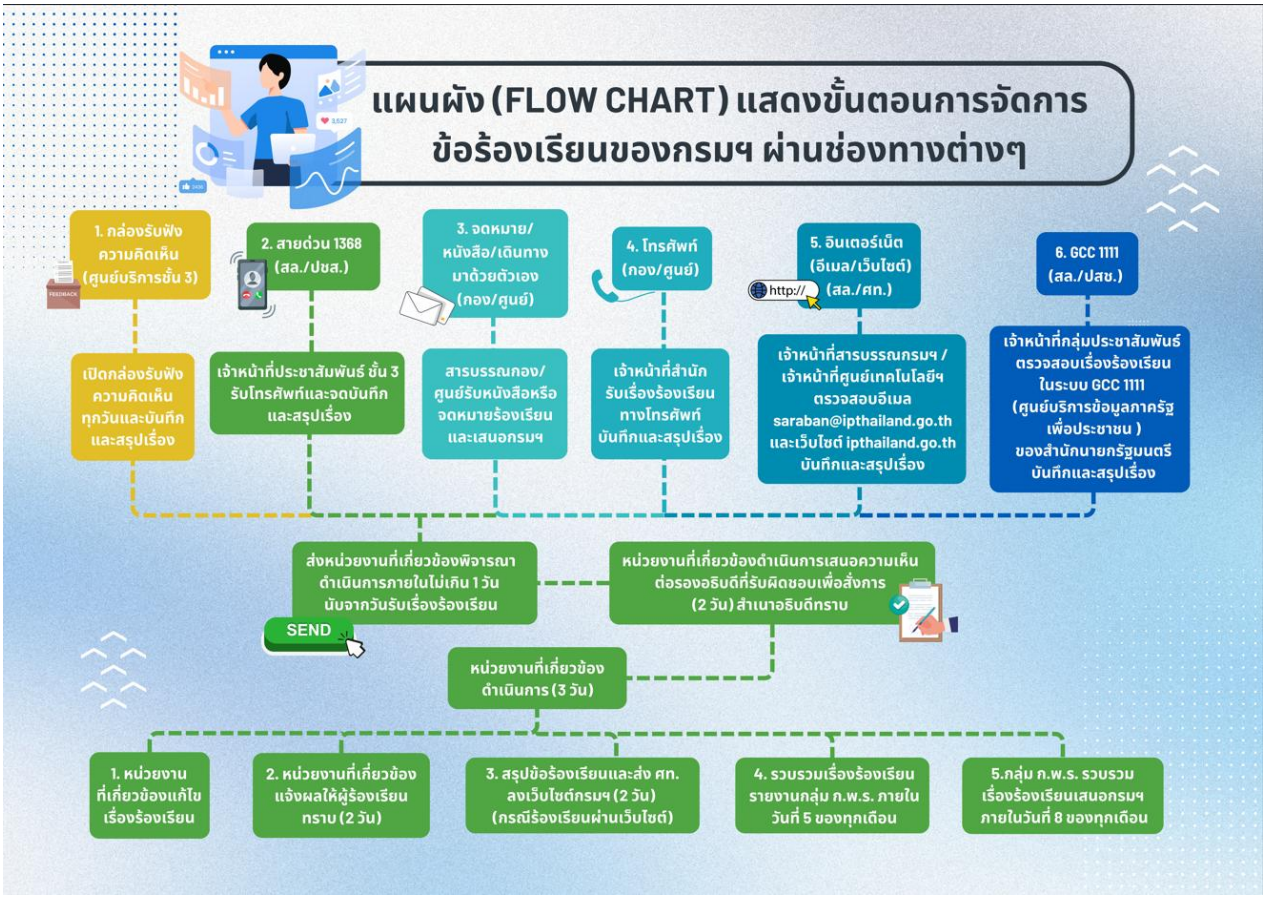
๓) เรื่องที่หน่วยงานอื่นวินิจฉัยเสร็จสิ้นแล้ว เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เฉพาะได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัย และมีข้อสรุปผลการพิจารณาเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว (เช่น สำนักงาน ป.ป.ช., สำนักงาน ป.ป.ท., สำนักงาน ป.ป.ง. เป็นต้น)

๔) ข้อมูลไม่ครบถ้วน ข้อร้องเรียนหรือข้อแนะนำที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ และไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมในการตรวจสอบข้อเท็จจริงได้ ให้ยุติเรื่องและบันทึกเก็บเป็นฐานข้อมูล

๕) เรื่องที่พ้นอำนาจหน้าที่ ประเด็นร้องเรียนที่ไม่มีความเกี่ยวข้องใด ๆ กับภารกิจของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ให้พิจารณาส่งต่อให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖. ผังกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Workflow & Procedures)

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา มีแผนผังโครงสร้างการปฏิบัติงาน ดังนี้



๗. มาตรฐานระยะเวลาในการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบ (Standard Timeline)

รายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีเกณฑ์มาตรฐานดังตารางต่อไปนี้

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
๑	**การรับเรื่อง คัดกรอง และส่งต่อ** รับเรื่องทางหนังสือ อ้างอิงระบบสารบรรณ หรือระบบร้องเรียน ตรวจคัดกรองประเภทเรื่องและเอกสารหลักฐานเพื่อประสานส่งต่อหน่วยงานที่ตรงตามภารกิจ	๑ - ๒ วันทำการ	สารบรรณกรมฯ /สารบรรณกอง/ศูนย์ / ศูนย์บริการประชาชน
๒	**ตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขปัญหา** ศึกษา วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพื่อนำเรียน	ภายใน ๑๕ วัน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / กอง / ศูนย์

ลำดับที่	ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา	หน่วยงานผู้รับผิดชอบ
	ผู้บังคับบัญชา และมีหนังสือตอบให้ผู้ร้องทราบ พร้อมส่งสำเนาให้ กพร.		
๓	**พิจารณาข้อเสนอแนะกฎหมาย/ระเบียบ** ศึกษา วิเคราะห์แนวทางการปรับปรุงข้อกฎหมาย หากต้องจัดทำแผนปรับปรุง ให้ส่งรายงานความก้าวหน้าให้ กพร. เพื่อรวบรวมนำเสนอรายงานกรมฯ	ทุกเดือน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / กอง / ศูนย์
๔	**จัดการข้อร้องเรียน** ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปรับปรุงบรรเทาปัญหา แจ้งผู้ร้องเรียนทราบ และส่งสรุปรายงานให้ กพร.	ทุกเดือน	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง / กอง / ศูนย์

๘. การปรับปรุงกระบวนการทางานและการรายงานผล (Continuous Improvement)

กระบวนการรวบรวมประเด็นข้อผิดพลาดและการรายงานผลเชิงรุกเพื่อพัฒนาองค์กร (Loop Feedback) มีแนวทางดังนี้

๘.๑ เมื่อกระบวนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนหรือการพิจารณาคำติชมดำเนินการจนถึงที่สุดแล้ว ให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องสรุปถอดบทเรียน ประเด็นกระบวนการทำงานที่มีข้อผิดพลาด และแนวทางการแก้ไข (ถ้ามี) แล้วจัดส่งให้กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) ทันที

๘.๒ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร (กพร.) มีหน้าที่รวบรวมประเด็นข้อเสนอแนะ คำแนะนำ คำติชม และประเด็นข้อร้องเรียน รวมถึงผลการพัฒนาที่เกิดขึ้นทั้งหมด มาวิเคราะห์และจัดทำเป็น "รายงานสรุปภาพรวมการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ" พร้อมเสนอแนะแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานเชิงนโยบายเพื่อนำเรียนเสนอต่ออธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา

๘.๓ หลังจากอธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญาให้ความเห็นชอบ ให้ กพร. ดำเนินการแจ้งเวียนรายงานสรุปและข้อเสนอแนะดังกล่าวให้แก่ทุกหน่วยงานในสังกัดกรมทรัพย์สินทางปัญญารับทราบ เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางป้องกันและปรับปรุงมาตรฐานการปฏิบัติราชการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

<u>หมายเหตุ</u>

การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขั้นสูงสุด การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลขั้นสูงสุด เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๒ และเชื่อมโยงกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) ในขั้นตอนการสรุปรายงาน บันทึกระบบเครือข่ายสารสนเทศหรือการแจ้งเวียน ห้ามมิให้มีการเปิดเผยชื่อ-นามสกุล หรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน ผู้เสนอแนะ หรือผู้แสดงความคิดเห็นแก่ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด ทั้งนี้ เพื่อความปลอดภัยของผู้ให้เบาะแส และเพื่อสร้างความโปร่งใสในระบบราชการ