



Office of the Ombudsman
Office of the Ombudsman

หลัก 6 ประการ เพื่อการทำงานที่ถูกต้อง



ข้อเสนอแนะจากผู้ตรวจการแผ่นดินเพื่อการบริหารงานที่ดี

สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์

“คู่มือฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ผู้รับบริการของพวกเขา คู่มือฉบับนี้พัฒนาขึ้นจากประสบการณ์ของสำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์ในการตรวจสอบเรื่องราวเรียนที่เกี่ยวข้องกับการบริการของภาครัฐและเน้นย้ำถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริหารที่ดี”

คู่มือฉบับนี้นำเสนอหลักพื้นฐาน 6 ประการ ดังนี้

1. ปฏิบัติให้ถูกต้อง (Get it right)
2. ใส่ใจประชาชนผู้รับบริการ (Be customer-oriented)
3. เปิดเผยและพร้อมรับผิดชอบ (Be open and accountable)
4. ดำเนินการอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม (Act fairly and proportionately)
5. จัดการกับข้อผิดพลาดอย่างมีประสิทธิภาพ (Deal with errors effectively)
6. แสวงหาการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Seek continuous improvement)

ในการดำเนินการเช่นนั้น คู่มือนี้จะ

- นำเสนอกรอบแนวทางที่ผู้ให้บริการควรปฏิบัติตามอย่างชัดเจน
- อธิบายมาตรฐานที่ใช้ในการประเมินการบริการ
- ชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ ที่ผู้ตรวจการแผ่นดินใช้ในการประเมินการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

ผู้อ่านควรศึกษาคู่มือเล่มนี้ประกอบกับคู่มือ “การแก้ไข: การทำผิดและการแก้ไขให้ถูกต้อง” ซึ่งสามารถอ่านออนไลน์ได้ทางเว็บไซต์ www.ombudsman.ie และได้ที่สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดินแห่งไอร์แลนด์

ปีเตอร์ ทินดัล (Peter Tyndall)

ผู้ตรวจการแผ่นดิน

หลัก 6 ประการ – สรุปสาระสำคัญ

หลักเกณฑ์เหล่านี้ไม่ใช่รายการตรวจสอบที่ต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัดโดยไม่ใช้วิจารณญาณ ผู้ให้บริการควรใช้ดุลยพินิจของตนในการพิจารณานำหลักไปใช้ประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่สมเหตุสมผล เป็นธรรม และเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ผู้ตรวจการแผ่นดินจะปรับใช้แนวทางที่คล้ายคลึงกันเพื่อประเมินว่ามีการบริหารงานที่ไม่เหมาะสมหรือข้อผิดพลาดในการบริการที่ก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบเกิดขึ้นหรือไม่

หลักประการที่ 1 ปฏิบัติให้ถูกต้อง (Get it right)

สามารถบรรลุได้โดยการ

- (1) ปฏิบัติตามกฎหมายและคำนึงถึงสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม
- (2) ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของหน่วยงาน
- (3) ยึดถือแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นที่ยอมรับอย่างเหมาะสม
- (4) ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้บุคลากรที่มีทักษะและความสามารถอย่างเหมาะสม
- (5) ตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผล โดยพิจารณาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- (6) หลีกเลี่ยงความล่าช้าที่เกินสมควร

หลักประการที่ 2 ใส่ใจผู้รับบริการ (Be customer-oriented)

สามารถบรรลุได้โดยการ

- (1) ให้ความมั่นใจว่าประชาชน รวมถึงผู้พิการหรือผู้ที่มีความต้องการพิเศษสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก
- (2) แจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับการบริการ และสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังจากผู้รับบริการ
- (3) ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา รวมถึงมาตรฐานการให้บริการตามที่ได้เผยแพร่ไว้
- (4) ให้บริการประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อ รวดเร็ว และมีความเข้าใจในสถานการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล
- (5) ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างยืดหยุ่น และสามารถประสานงานกับหน่วยงานผู้ให้บริการรายอื่นได้เมื่อเหมาะสม

หลักประการที่ 3 เปิดเผยและพร้อมรับผิดชอบ (Be open and accountable)

สามารถบรรลุได้โดยการ

- (1) เปิดเผยและทำให้เกิดความชัดเจนในนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการรับรองว่าข้อมูลและคำแนะนำที่ให้ไว้นั้นมีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน
- (2) ชี้แจงเกณฑ์การตัดสินใจ และให้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้นได้
- (3) จัดการข้อมูลอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- (4) เก็บรักษาบันทึกอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- (5) รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

หลักประการที่ 4 ดำเนินการอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม (Act fairly and proportionately)

สามารถบรรลุได้โดยการ

- (1) ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลาง ด้วยความเคารพและสุภาพ
- (2) หลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติหรือมีอคติ และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน
- (3) ปฏิบัติต่อบุคคลและประเด็นต่าง ๆ อย่างเป็นกลางและสม่ำเสมอ
- (4) การตัดสินใจและการดำเนินงานต้องมีความสอดคล้องกัน เหมาะสมและเป็นธรรม
- (5) กฎต้องถูกนำไปปรับใช้อย่างเป็นธรรม

หลักประการที่ 5 จัดการกับข้อผิดพลาดอย่างมีประสิทธิภาพ (Deal with errors effectively)

สามารถบรรลุได้โดยการ

- (1) ยอมรับข้อผิดพลาด และขอภัยอย่างเหมาะสมเมื่อจำเป็น
- (2) แก้ไขข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- (3) ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและทันเวลาเกี่ยวกับวิธีและระยะเวลาการอุทธรณ์หรือร้องเรียน
- (4) ดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการเสนอแนวทางการเยียวยาอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการ

หลักประการที่ 6 แสวงหาการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Seek continuous improvement)

สามารถบรรลุได้โดยการ

- (1) ทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) ขอรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และนำความคิดเห็นดังกล่าวมาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- (3) สร้างความมั่นใจว่าผู้ให้บริการได้นำบทเรียนจากข้อร้องเรียนไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการและประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- (4) ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเชิงระบบที่เกิดขึ้น

หลัก 6 ประการ เพื่อการบริหารให้ถูกต้อง

รายละเอียดของหลัก 6 ประการ

หลักประการที่ 1

ปฏิบัติให้ถูกต้อง (Get it right)

(1) ปฏิบัติตามกฎหมายและคำนึงถึงสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการควร:

- ปฏิบัติตามกฎหมาย และเคารพสิทธิของผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ปฏิบัติตามอำนาจและหน้าที่ตามกฎหมายและกฎระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ
- ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานของตนเอง ทั้งในส่วนที่เป็นนโยบายหรือแนวทางปฏิบัติที่มีการเผยแพร่และที่บังคับใช้ภายในองค์กร
- ใช้อำนาจเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เท่านั้น
- ใช้อำนาจอย่างเป็นกลางและปราศจากอคติ
- ให้ความสนใจเฉพาะปัจจัย/ประเด็นที่เกี่ยวข้องกับกรณีหรือเรื่องที่เกิดขึ้นเท่านั้น

(2) ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางของหน่วยงาน

ผู้ให้บริการควร

- ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องและแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศที่ได้รับการยอมรับ
- ต้องทำให้เกณฑ์ที่ใช้การตัดสินใจต้องมีความชัดเจน เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ตัดสินใจ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างเป็นกลาง เพื่อไม่ให้เกิดการตัดสินใจที่ขาดความแม่นยำ ไม่เป็นระบบ หรือมุ่งใช้ดุลยพินิจส่วนตัวเป็นหลัก

(3) ยึดถือแนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นที่ยอมรับอย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการควร

- คำนึงถึงมาตรฐานคุณภาพที่เป็นที่ยอมรับ แนวปฏิบัติที่ดีที่ได้รับการยอมรับ และแนวปฏิบัติของตนเอง
- ให้งานตกผลึกได้ เมื่อมีการตัดสินใจที่ผิดไปจากมาตรฐานข้างต้น

(4) ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้บุคลากรที่มีทักษะและความสามารถอย่างเหมาะสม

ผู้ให้บริการควร

- ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้บุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมและมีความสามารถอย่างเหมาะสม ซึ่งเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของตนเอง
- วางแผนอย่างรอบคอบ เมื่อมีการปรับใช้นโยบายหรือกระบวนการใหม่
- วางแผนและจัดลำดับความสำคัญของการใช้ทรัพยากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามหน้าที่ตามกฎหมาย ตลอดจน มาตรฐานการให้บริการที่มีการเผยแพร่ออกไป

(5) ตัดสินใจอย่างสมเหตุสมผล โดยพิจารณาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

ผู้ให้บริการควร

- พิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพิกเฉยต่อปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง และพิจารณาหลักฐานอย่างเหมาะสมในการตัดสินใจ
- ต้องทำให้การใช้อำนาจดุลยพินิจเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล
- ดำเนินการอย่างเป็นธรรมและสมเหตุสมผล เมื่อทำการประเมินความเสี่ยงในเรื่องนั้นแล้ว

(6) หลีกเลี่ยงความล่าช้าที่เกินสมควร

ผู้ให้บริการควรหลีกเลี่ยงความล่าช้าโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่น่าจะก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติสำหรับบุคคล หรือก่อให้เกิดความไม่แน่นอนขึ้น

หลักประการที่ 2

ใส่ใจผู้รับบริการ (Be customer-oriented)

(1) ให้ความมั่นใจว่าประชาชน รวมถึงผู้พิการหรือผู้ที่มีความต้องการพิเศษสามารถเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก

ผู้ให้บริการควร

- ให้บริการและให้ข้อมูลให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก
- มีนโยบายหรือกระบวนการทำงานที่ชัดเจน
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเข้าใจได้ง่าย
- สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพโดยใช้ภาษาที่ประชาชนเข้าใจและเหมาะสมต่อเหตุการณ์ของผู้รับบริการ

(2) แจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบถึงสิ่งที่คาดหวังที่จะได้รับการจากการบริการ และสิ่งที่ผู้ให้บริการคาดหวังจากผู้รับบริการ

ผู้ให้บริการควร

- ให้ข้อมูลผู้รับบริการเกี่ยวกับสิทธิที่ผู้รับบริการพึงมี
- ให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการเข้าใจอย่างชัดเจนถึงสิ่งที่สามารถคาดหวังได้และไม่ได้จากหน่วยงาน
- ให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการเข้าใจความรับผิดชอบของตนเอง

(3) ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา รวมถึงมาตรฐานการให้บริการตามที่ได้เผยแพร่ไว้

ผู้ให้บริการควร

- ปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเองกล่าวว่าจะทำ
- ปฏิบัติตามคำมั่นสัญญา หรือชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาได้
- ปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานการบริการที่ได้รับการยอมรับ หรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบหากไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานดังกล่าวได้

(4) ให้บริการประชาชนด้วยความเอื้อเฟื้อ รวดเร็ว และมีความเข้าใจในสถานการณ์เฉพาะของแต่ละบุคคล

ผู้ให้บริการควร

- ประพฤติตนอย่างเอื้อเฟื้อ ให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และภายในกรอบเวลาที่ได้ประกาศไว้ (ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินฉบับแก้ไข พ.ศ. 2523 ตามที่แก้ไข มีภาระผูกพันทางกฎหมายว่าด้วยการที่ผู้ให้บริการให้ความช่วยเหลือและแนวทางที่สมเหตุสมผลแก่ประชาชน และให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิใด ๆ ในการอุทธรณ์หรือทบทวน)
- หลีกเลี่ยงความล่าช้าที่ไม่สมเหตุสมผล
- แจ้งให้ประชาชนทราบหากการดำเนินงานอาจนานกว่าที่แจ้งไว้ในครั้งแรก
- ปฏิบัติต่อประชาชนด้วยความใส่ใจ โดยพึงระลึกถึงความต้องการส่วนบุคคลของประชาชน
- ตอบสนองต่อเหตุการณ์ของแต่ละกรณีด้วยความยืดหยุ่นของบุคคล โดยคำนึงถึงอายุ ความสามารถในการทำความเข้าใจกฎระเบียบที่มักจะมี ความซับซ้อน ความทุกข์ทรมานที่อาจมี ความรู้สึก ความเป็นส่วนตัวและความสะดวกของบุคคลนั้นด้วย

(5) ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างยืดหยุ่น และสามารถประสานงานกับหน่วยงานผู้ให้บริการรายอื่นได้เมื่อเหมาะสม

ผู้ให้บริการควร

- รับมือกับผู้รับบริการโดยการประสานงานกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ เพื่อตอบโจทยความต้องการของผู้รับบริการเมื่อเหมาะสม
- หากไม่สามารถช่วยเหลือได้ ให้แนะนำผู้รับบริการไปยังแหล่งความช่วยเหลืออื่นที่เหมาะสม

หลักประการที่ 3

เปิดเผยและพร้อมรับผิดชอบ (Be open and accountable)

(1) เปิดเผยและทำให้เกิดความชัดเจนในนโยบายและขั้นตอนการดำเนินงาน รวมถึงการรับรองว่าข้อมูลและคำแนะนำที่ให้ไว้นั้นมีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน

ผู้ให้บริการควร

- จัดการข้อมูลอย่างเปิดเผยและโปร่งใสเท่าที่กฎหมายอนุญาต
- ให้ข้อมูล และคำแนะนำแก่ประชาชน ตามความเหมาะสม โดยที่ข้อมูลและคำแนะนำควรมีความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับสถานการณ์และทันเวลา
- ลดความซับซ้อนและยุ่งยากของขั้นตอนและแบบฟอร์มต่าง ๆ

(2) ชี้แจงเกณฑ์การตัดสินใจ และให้เหตุผลประกอบในการตัดสินใจนั้นได้

เมื่อจะต้องชี้แจงเกี่ยวกับการตัดสินใจและการดำเนินงานของตน ผู้ให้บริการควรเปิดเผยและจริงใจ

(3) จัดการข้อมูลอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ผู้ให้บริการควร

- จัดการและประมวลผลข้อมูลอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมาย
- เคารพความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด (โปรดศึกษาบทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูล)

(4) เก็บรักษำบันทึกอย่างถูกต้องและเหมาะสม

ผู้ให้บริการควร

- จัดทำและเก็บรักษำบันทึกที่มีความน่าเชื่อถือและสามารถใช้งานได้เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงานของตน
- จัดการบันทึกตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้งานได้
- เก็บรักษำบันทึกไว้ตราบเท่าที่กฎหมายกำหนดและ/หรือตามความจำเป็นในทางธุรกิจ

(5) รับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

ผู้ให้บริการควรรับผิดชอบต่อการดำเนินงานและการดำเนินธุรกิจที่เกิดจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของตนเอง

หลักการที่ 4

ดำเนินการอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม (Act fairly and proportionately)

(1) ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นกลาง ด้วยความเคารพและสุภาพ

ผู้ให้บริการควร

- ปฏิบัติต่อประชาชนอย่างเป็นธรรมและให้ความเคารพ
- เตรียมพร้อมที่จะรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ
- ไม่โต้แย้งหรือแก้ต่าง เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น
- เข้าใจและเคารพความแตกต่างหลากหลายของผู้รับบริการ
- ทำให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการและการปฏิบัติของหน่วยได้อย่างเท่าเทียม โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลังหรือสถานการณ์เฉพาะของผู้รับบริการ

(2) หลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติหรือมีอคติ และหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน

ผู้ให้บริการควร

- ต้องทำให้การปฏิบัติงานและการตัดสินใจปราศจากอคติหรือผลประโยชน์ส่วนบุคคลที่อาจทำให้การปฏิบัติงานและการตัดสินใจนั้นเบี่ยงเบนไปหรือไม่เป็นธรรม
- ประกาศหรือเปิดเผยข้อมูล หากมีกรณีผลประโยชน์ทับซ้อนเกิดขึ้น
- ไม่ดำเนินการในลักษณะที่เป็นการเลือกปฏิบัติโดยมีขอบด้วยกฎหมาย หรือเอื้อประโยชน์ให้แก่บุคคลหรือผลประโยชน์ใด ๆ เป็นการเฉพาะโดยไม่ชอบธรรม

(3) ปฏิบัติต่อบุคคลและประเด็นต่าง ๆ อย่างเป็นกลางและสม่ำเสมอ

ผู้ให้บริการควร

- ปฏิบัติต่อบุคคลอย่างเท่าเทียมและสม่ำเสมอ เพื่อให้การรับมือกับผู้ที่มีสถานการณ์คล้ายคลึงกันเป็นไปในทางเดียวกัน
- ให้เหตุผลความแตกต่างของการปฏิบัติตามสถานการณ์เฉพาะของแต่ละกรณี

(4) การตัดสินใจและการดำเนินงานต้องมีความสอดคล้องกัน เหมาะสม และเป็นธรรม

ผู้ให้บริการควร

- ทำให้มั่นใจว่ามาตรการที่นำมาใช้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เหมาะสมกับสถานการณ์ และเป็นธรรมต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง
- หลีกเลี่ยงการลงโทษที่รุนแรงหรือมากเกินไปกว่ากรณีแห่งความจำเป็นในการรักษาภาวะเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

(5) กฎต้องถูกนำไปปรับใช้อย่างเป็นธรรม

ผู้ให้บริการควร

- ตระหนักว่า แม้ว่ากฎและระเบียบจะมีความสำคัญในการส่งเสริมความเป็นธรรม แต่ไม่ควรนำมาบังคับใช้อย่างเคร่งครัดหรือไม่ยืดหยุ่น จนก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมขึ้น
- แก้ไขความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้นจากการบังคับใช้ (ก) กฎหมาย (ข) ระเบียบ หรือ (ค) กระบวนการ/ขั้นตอนการปฏิบัติ อย่างเคร่งครัด อันทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ไม่เป็นธรรมแก่บุคคล

หลักการที่ 5

จัดการกับข้อผิดพลาดอย่างมีประสิทธิภาพ (Deal with errors effectively)

(1) ยอมรับข้อผิดพลาด และขออภัยอย่างเหมาะสมเมื่อจำเป็น

ผู้ให้บริการควรยอมรับเมื่อเกิดข้อผิดพลาด ขอโทษ อธิบายว่าเกิดอะไรขึ้น และแก้ไขข้อผิดพลาดให้ถูกต้องอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(2) แก้ไขข้อผิดพลาดอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการควร

- แก้ไขคำวินิจฉัย/การตัดสินใจใด ๆ ที่พบว่า ไม่ถูกต้อง
- ทบทวนและแก้ไขนโยบายและขั้นตอนการปฏิบัติใด ๆ ที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่สามารถปฏิบัติจริงได้ หรือสร้างความไม่เป็นธรรม
- ก่อนจะมีการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบ ควรมีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างเหมาะสม

(3) ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและทันเวลาเกี่ยวกับวิธีและเวลาในการยื่นอุทธรณ์หรือร้องเรียน

ผู้ให้บริการควร

- ให้ข้อมูลที่ชัดเจนและทันเวลาเกี่ยวกับวิธีการที่ประชาชนสามารถอุทธรณ์หรือร้องเรียนได้ (ตามที่พระราชบัญญัติว่าด้วยผู้ตรวจการแผ่นดินกำหนด ทั้งนี้ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการให้ข้อมูลแก่ประชาชนเกี่ยวกับสิทธิใด ๆ ในการอุทธรณ์หรือขอให้มีการพิจารณาทบทวนคำสั่ง/การตัดสินใจ)
- ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนที่เหมาะสมหรืออาจเป็นกลางภายในองค์กรหรือหน่วยงานอิสระที่เกี่ยวข้อง
- พิจารณาการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเกี่ยวกับแหล่งความช่วยเหลือที่เป็นไปได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับประชาชนที่รู้สึกวิตกกังวลหรือไม่มั่นใจในการใช้กระบวนการร้องเรียน

(4) ดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการเสนอแนวทางการเยียวยาอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม เมื่อรับเรื่องร้องเรียนไว้ดำเนินการ

ผู้ให้บริการควร

- ดำเนินการตามขั้นตอนและกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริงตามคำร้องเรียนอย่างรอบคอบ รวดเร็ว เป็นกลาง และเป็นไปตามหลักความเป็นธรรมในเชิงขั้นตอนและกระบวนการ และหลักความยุติธรรมตามธรรมชาติ
- จัดให้มีแนวทางต่าง ๆ ในการเยียวยาที่เหมาะสมแก่ผู้ร้องเรียนและบุคคลอื่นที่อาจได้รับผลกระทบในลักษณะเดียวกัน ในกรณีที่พบว่าข้อร้องเรียนนั้นมีมูล แนวทางการเยียวยาอาจรวมถึง
 1. การชี้แจงข้อเท็จจริงและการขอโทษ
 2. การดำเนินการแก้ไขโดยผู้ให้บริการ
 3. การจ่ายค่าชดเชยเป็นตัวแทนให้แก่ผู้ร้องเรียน หรือ
 4. การใช้แนวทางข้างต้นผสมผสานกัน

แนวทางการเยียวยาควรมุ่งเน้นให้ผู้ร้องเรียนได้รับการชดเชยหรือแก้ไขเพื่อให้สามารถกลับคืนสู่สถานะที่ควรจะเป็น หากไม่มีกรณีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการเพื่อคืนสู่สถานะเดิมได้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ แนวทางการเยียวยาที่เสนอให้ควรสะท้อนถึงความเสี่ยงหรือผลกระทบที่ผู้ร้องเรียนได้รับอย่างเป็นธรรมและเหมาะสม

หลักประการที่ 6

แสวงหาการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Seek continuous improvement)

(1) ทบทวนนโยบายและแนวทางปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ให้บริการควรทบทวนและปรับปรุงนโยบายรวมถึงแนวทางการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่านโยบายและแนวทางดังกล่าวยังมีความเหมาะสม และสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ขอรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ และนำความคิดเห็นดังกล่าวมาใช้เพื่อปรับปรุงการให้บริการและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผู้ให้บริการควรเปิดรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในลักษณะคำชมเชยและข้อร้องเรียน และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

(3) สร้างความมั่นใจว่าผู้ให้บริการได้นำบทเรียนจากข้อร้องเรียนไปใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ และประสิทธิภาพการดำเนินงาน

ผู้ให้บริการควรนำข้อเสนอแนะที่ได้รับโดยเฉพาะจากข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์เพื่อถอดบทเรียนและใช้ในการปรับปรุงกระบวนการให้บริการและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยควรกำหนดแนวทางการติดตามผลพร้อมจัดให้มีการให้คำแนะนำหรือแนวทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม

(4) ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเชิงระบบที่เกิดขึ้น

เมื่อพบปัญหาเชิงระบบในการให้บริการ ควรดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งแจ้งผู้ให้บริการรายอื่นที่ให้บริการในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน และอาจได้รับประโยชน์จากการแก้ไขในลักษณะเดียวกันทราบด้วย
