

กรอบแนวทางและขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ของศูนย์ประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. หลักการและเหตุผล

กรอบแนวทางนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้รับข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน เศรษฐกิจการเกษตรหรือบุคคลภายนอก ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์ประเมินผล หรือ ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายนอก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จนได้ข้อยุติและนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ของศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร มีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

“ข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ” หมายถึง ประเด็นปัญหา ข้อท้วงติง ข้อติชม ข้อเสนอแนะ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล ที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน รวมถึงข้อติชมเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

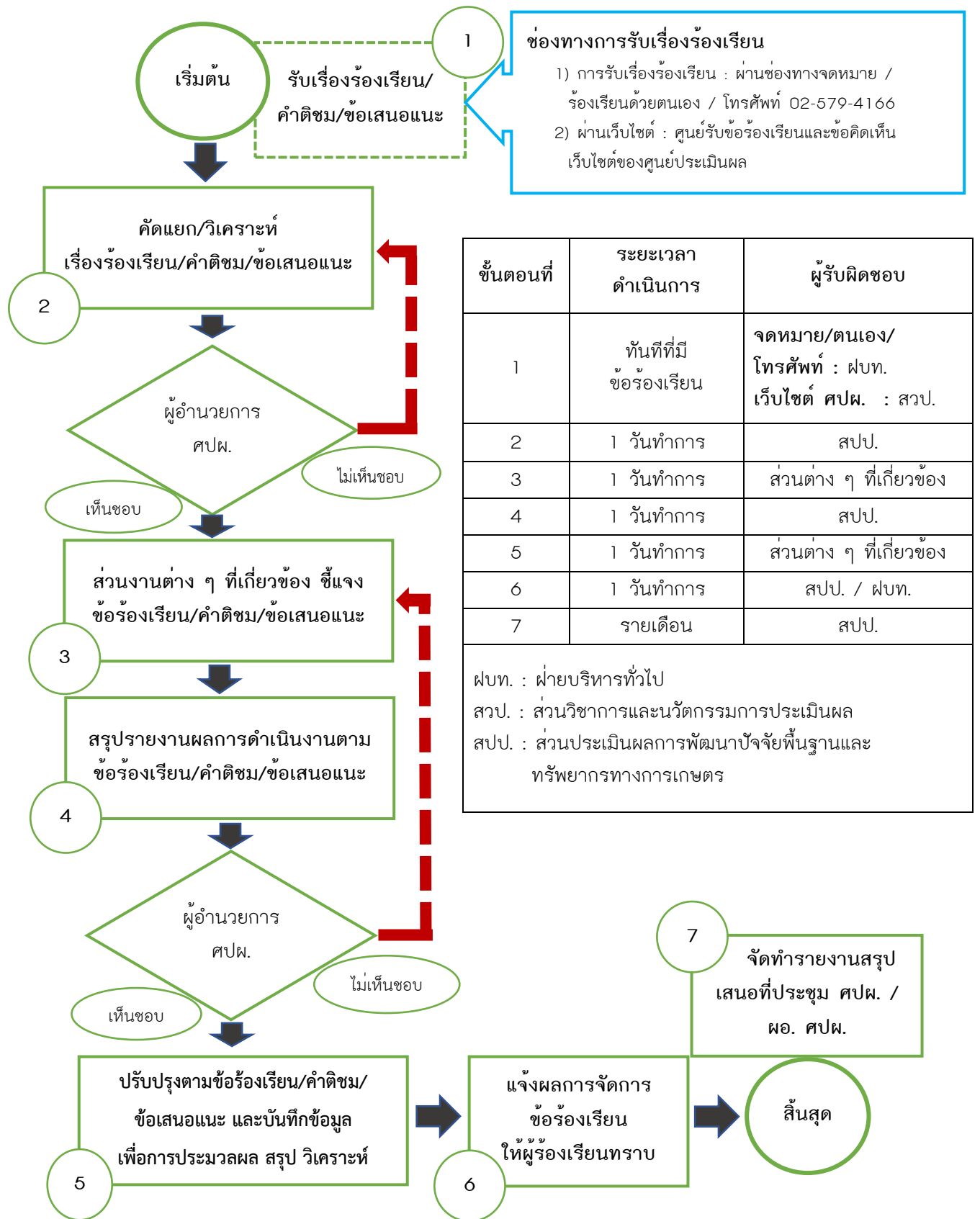
“ผู้ร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ” หมายถึง เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ประชาชน เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการของศูนย์ประเมินผลผ่านช่องทางต่าง ๆ

4. ช่องทางการร้องเรียน

- 4.1 การรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางจดหมาย
ร้องเรียนด้วยตนเอง โทรศัพท์ 02-579-4166
- 4.2 ผ่านเว็บไซต์ : ศูนย์รับข้อร้องเรียนและข้อคิดเห็น
เว็บไซต์ของศูนย์ประเมินผล



5. แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประเมินผล



6. ประเภทเรื่องร้องเรียน

6.1 เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคืบหน้าหรือการปฏิบัติงาน มาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประเมินผล เช่น ผลงานทางวิชาการ การให้บริการล่าช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบต่อ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่ไม่สุภาพ เป็นต้น

6.2 เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลกระทบต่อศูนย์ประเมินผล เช่น กรณีผู้ร้องเรียน ยื่นหนังสือร้องเรียนความไม่สะดวกในการใช้บริการ การดำเนินงานด้านธุรการ หรือการปฏิบัติงานใน ภาควิชาของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล เป็นต้น

7. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

7.1 ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายใน 1 วันทำการ เพื่อส่วนประเมินผล การพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและทรัพยากรทางการเกษตร จะได้รายงานผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผล และแจ้งให้ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับปรุงตามข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ต่อไป

7.2 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ หลังจากสิ้นสุด ปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์ประเมินผลต่อไป

8. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนประเมินผลการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและทรัพยากรทางการเกษตร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทำการชี้แจงข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 วันทำการ และการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการ ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 5 วันทำการ หรืออาจใช้ระยะเวลามากกว่านี้ โดยขึ้นอยู่กับ ความซับซ้อนของประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

9. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ส่วนประเมินผลการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและทรัพยากรทางการเกษตร ติดตามผล สรุปผลการ ดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ บันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/ คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 เพื่อนำเสนอในที่ประชุมศูนย์ประเมินผล หรือผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผลรับทราบ และใช้ในการทบทวน แก้ไขการปฏิบัติงานของศูนย์ประเมินผล ตามข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่เกิดขึ้น
