

กรอบแนวทาง และขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ
สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

1. หลักการและเหตุผล

กรอบแนวทางนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนที่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 ได้รับเรื่องร้องเรียนจากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร หรือจากบุคคลภายนอกที่ร้องเรียนผ่าน ศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 หรือร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องภายนอกสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 ทั้งนี้ การจัดการเรื่องร้องเรียนจนได้ข้อยุติ ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการจำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 มีขั้นตอน/กระบวนการ และ แนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้ความมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ

3. คำจำกัดความ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ที่ผู้ร้องเรียนแจ้งผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนดไว้เนื่องจากไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการปฏิบัติงาน หรือได้รับความเสียหายหรือความเดือดร้อนอันเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 ที่ไม่ถูกต้อง ไม่โปร่งใส หรือได้รับความคับข้องใจจากการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน “การจัดการเรื่องร้องเรียน” มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ “ผู้ร้องเรียน/ร้องทุกข์” หมายถึง เจ้าหน้าที่สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 ประชาชนทั่วไป/ผู้มีส่วนได้เสียที่มาติดต่อราชการ ผ่านช่องทางต่าง ๆ

4. ช่องทางการร้องเรียน

1) ร้องเรียนด้วยตนเอง

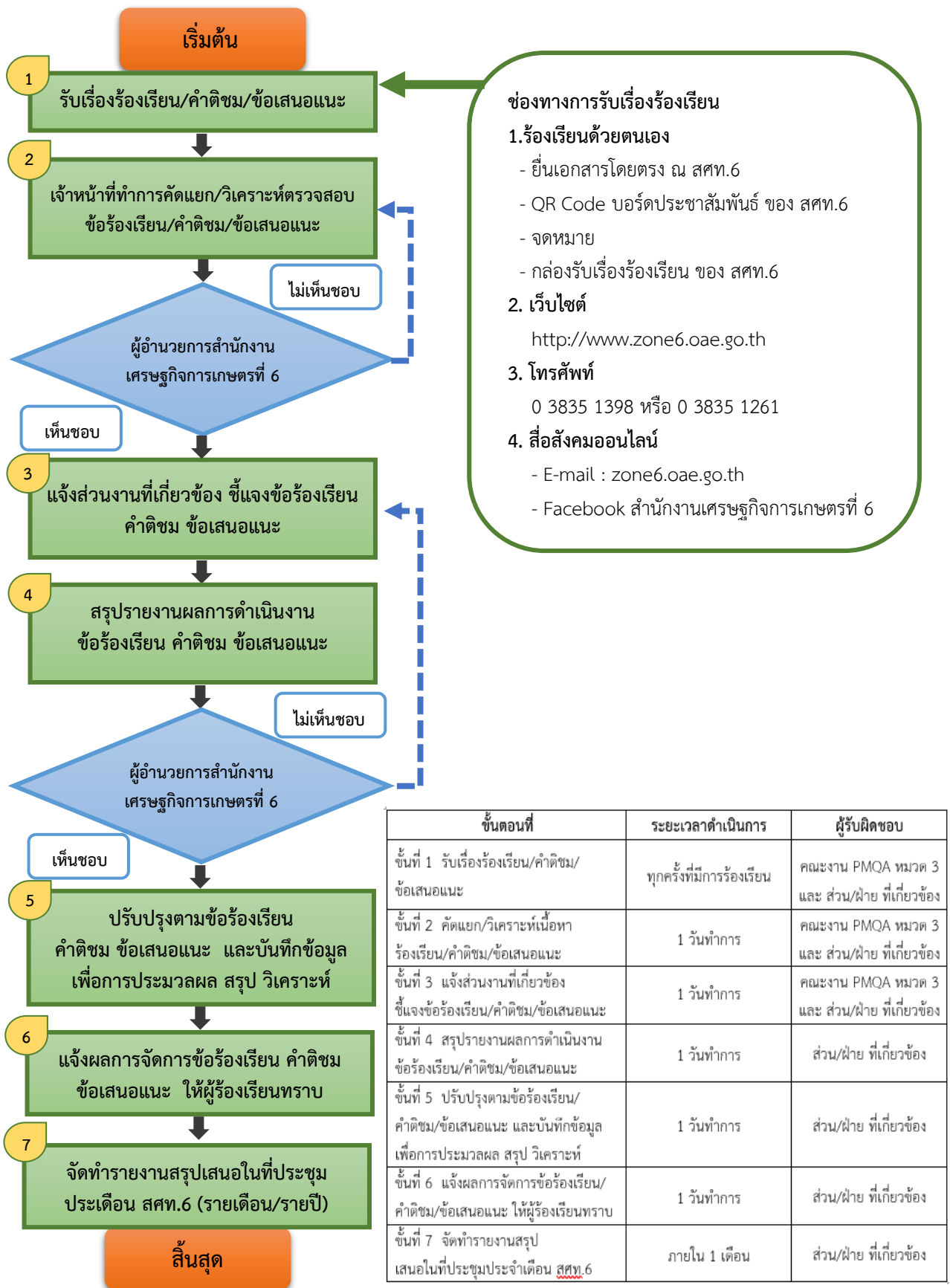
- ร้องเรียนด้วยตนเองยื่นโดยตรง ณ สำนักงานงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6
- จดหมาย จัดส่งได้ที่ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 เลขที่ 184/9 หมู่ 8 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230
- กล่องรับเรื่องร้องเรียน ณ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6

2) ผ่านเว็บไซต์ ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 ตามแบบฟอร์มผ่านหน้าเว็บไซต์ <http://www.zone6.oae.go.th>

3) ร้องเรียนทางโทรศัพท์ ที่ทำการโทร 0 3835 1398 หรือ โทรสาร 0 3835 1261

4) ร้องเรียนผ่าน E-mail : zone6.oae.go.th / Facebook สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6

5. แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มอบหมายให้คณะทำงาน PMQA หมวด 3 เป็นผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบช่องทางรับเรื่องร้องเรียน และเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 ของส่วน/ฝ่าย เพื่อดำเนินการแก้ไขในประเด็นข้อร้องเรียน

การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จากช่องทางต่าง ๆ

การดำเนินการรับและติดตามสอบข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ มีข้อปฏิบัติตามที่กำหนด ดังนี้

ขั้นตอนที่	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
ขั้นที่ 1 รับเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ	ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน	คณะงาน PMQA หมวด 3 และ ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 2 คัดแยก/วิเคราะห์เนื้อหา ร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ	1 วันทำการ	คณะงาน PMQA หมวด 3 และ ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 3 แจกส่วนงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ	1 วันทำการ	คณะงาน PMQA หมวด 3 และ ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 4 สรุปรายงานผลการดำเนินงานข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ	1 วันทำการ	ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 5 ปรับปรุงตามข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ และบันทึกข้อมูลเพื่อการประมวลผล สรุป วิเคราะห์	1 วันทำการ	ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 6 แจกผลการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ให้ผู้ร้องเรียนทราบ	1 วันทำการ	ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง
ขั้นที่ 7 จัดทำรายงานสรุปเสนอในที่ประชุมประจำเดือน สศท.6	ภายใน 1 เดือน	ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง

6. ประเภทเรื่องร้องเรียน

1) เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคับข้องใจในการทำงาน มาตรฐาน หรือคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน เช่น ข้อมูลวิชาการ การให้บริการ หรือเจ้าหน้าที่ใช้กิริยาที่ไม่สุภาพ ฯลฯ

2) ข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน เช่น กรณีผู้ร้องเรียนทำหนังสือร้องเรียนความไม่สะดวกในการใช้บริการ การดำเนินงานด้านธุรการ หรือการปฏิบัติงานในพื้นที่ ฯลฯ

7. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

1) ให้ ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายใน 5 วัน เพื่อธุรการดำเนินการรายงานให้ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 และแจ้งให้ ส่วน/ฝ่ายดำเนินการปรับปรุง ต่อไป

2) รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ หลังจากสิ้นปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียน ในภาพรวมของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาองค์กรต่อไป

8. การตอบสนองข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้คณะงาน PMQA หมวด 3 และส่วน/ฝ่าย ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา จากนั้นส่งเรื่องให้ ส่วน/ฝ่าย ที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ และดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 5 วันทำการ หรืออาจมีระยะเวลามากกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

9. การติดตามแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน

ส่วน/ฝ่าย ติดตามผลสรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ บันทึกข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะที่ได้รับในปีงบประมาณ เพื่อนำเสนอในที่ประชุมประจำเดือน สศท.6 และผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ 6 รับผิดชอบ และใช้ในการทบทวน แก้ไขการปฏิบัติงานตามเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

.....