

**ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น และช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
ของสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘**

๑. หลักการและเหตุผล

ด้วยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (พ.ศ.๒๕๖๐) มาตรา ๔๑(๒) ได้บัญญัติไว้ว่า “บุคคลและชุมชนย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว” ประกอบกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง มีการมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาล และมีการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณธรรม และความโปร่งใสอันจะทำให้ประชาชนเกิดความมั่นใจศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงานของหน่วยงาน รวมทั้งหลักเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) หมวด ๓ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีระบบที่ชัดเจนในการรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น และคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อกำหนด วิธีการและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย อย่างเหมาะสมและทันท่วงที

ในการนี้ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี (สศท. ๑๐) จึงมีความจำเป็นต้องมีระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นของ สศท. ๑๐ ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงการมีระบบที่ชัดเจนในการรับเรื่องผ่านช่องทางต่างๆ ที่ สศท. ๑๐ กำหนดรวบรวมและจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น โดยหมายรวมถึงข้อเสนอแนะและคำชมเชย โดยมีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ตลอดจนเร่งรัดติดตามจนได้ข้อยุติและรายงานผลการพิจารณาหรือผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้สอบถามข้อมูลทราบภายใต้ระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้มีส่วนได้เสียของ สศท. ๑๐ อย่างยั่งยืนต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นของ สศท. ๑๐ ใช้แนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ โดยมีกระบวนการและวิธีการดำเนินงานต้องเป็นไปทิศทางเดียวกัน รวมถึงมั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ประกอบกับเป็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้ทราบถึงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

๓. กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- ๓.๑ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๑ (๒)
- ๓.๒ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔, ๑๕ และ ๒๕
- ๓.๓ พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ หมวด ๑๐ การร้องทุกข์มาตรา ๑๒๒, ๑๒๓, ๑๒๔ และ ๑๒๕
- ๓.๔ พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๔๓
- ๓.๕ พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มาตรา ๓๗, ๓๘, ๓๙, ๔๑ และ ๔๒
- ๓.๖ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
- ๓.๗ ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔

๔. ช่องทางการแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

๔.๑ ผู้รับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ตั้งอยู่บริเวณหน้าทางอาคารสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี ชั้น ๑

๔.๒ จดหมายร้องเรียน/ข้อคิดเห็นทางไปรษณีย์ส่งถึง ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี เลขที่ ๘ ถนนเสือป่า ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ๗๐๐๐๐

๔.๓ โทรศัพท์/โทรสาร หมายเลข ๐ ๓๒๓๓ ๗๙๕๑ และ ๐ ๓๒๓๓ ๗๙๕๔

๔.๔ ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี

๔.๕ E-mail: zone10@oae.go.th

๔.๖ Website: <http://oaezone.oae.go.th/view/19/index/TH-TH>

๔.๗ เพจ Facebook ชื่อ “สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐”

๕. ขั้นตอนระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

๕.๑ ผู้ร้องสามารถร้องเรียนหรือให้ข้อคิดเห็นได้ตามช่องทางการแจ้งที่ สศท. ๑๐ ได้กำหนดไว้ตามข้อ ๔

๕.๒ การรับข้อคิดเห็นผ่านช่องทางใดๆ ฝ่ายบริหารทั่วไปต้องนำมาลงทะเบียนรับทุกฉบับ โดยให้พิจารณาข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นว่าเป็น “เรื่องทั่วไป” หรือ “เรื่องลับ” เพื่อให้การปฏิบัติในการลงรับเป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ ฝ่ายบริหารทั่วไป ต้องดำเนินการวิเคราะห์ข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น โดยจำแนกประเด็นปัญหาเป็น ๓ กรณี ดังนี้

๑) กรณีข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ไม่เกี่ยวข้องกับ สศท. ๑๐ อย่างชัดเจน ให้ฝ่ายบริหารทั่วไปยกหนังสือเสนอผู้อำนวยการ สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี (ผอ.สศท. ๑๐) พิจารณาลงนามเพื่อแจ้งกลับไปยังผู้ร้อง โดยระบุชี้แจงเหตุผลให้ผู้ร้องทราบอย่างชัดเจน และยุติเรื่อง

๒) กรณีปัญหาไม่ซับซ้อน ให้ฝ่ายบริหารทั่วไปแจ้งส่วน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการพร้อมทั้งยกหนังสือเสนอ ผอ.สศท. ๑๐ พิจารณาลงนามเพื่อแจ้งกลับไปยังผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น

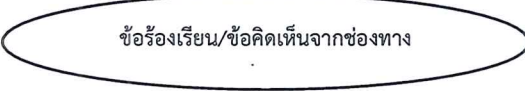
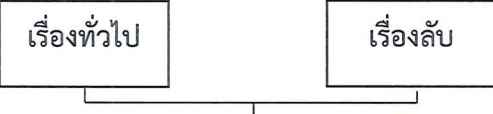
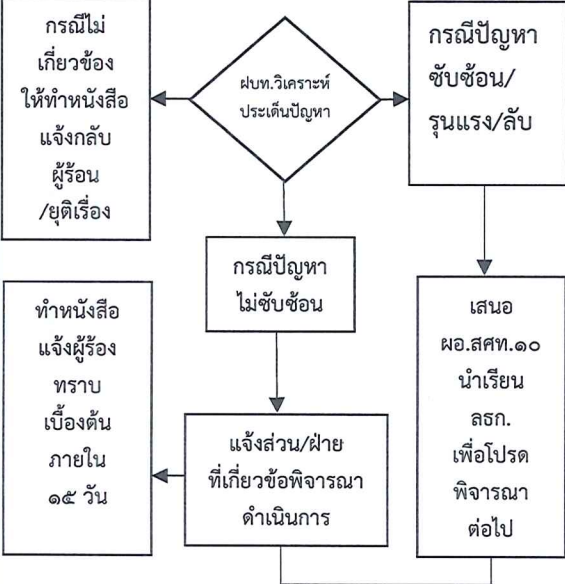
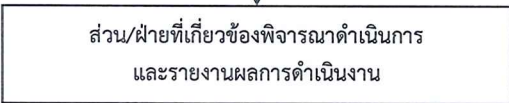
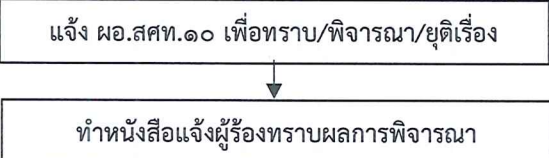
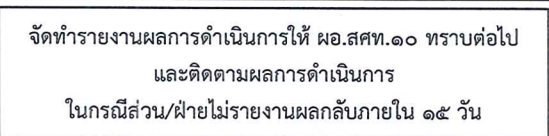
๓) กรณีปัญหาซับซ้อน/รุนแรง/ลับ ให้ฝ่ายบริหารทั่วไปสรุปข้อร้องเรียน/ข้อความเห็นเสนอ ผอ.สศท. ๑๐ พิจารณานำเรียนเลขาธิการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร (ลธก.) เพื่อโปรดพิจารณาต่อไป พร้อมทั้งยกหนังสือเสนอ ผอ.สศท. ๑๐ พิจารณาลงนามเพื่อแจ้งกลับไปยังผู้ร้องทราบเบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับข้อร้องเรียนข้อคิดเห็น

๕.๔ ส่วน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ต้องให้ความสำคัญกับการพิจารณาดำเนินการ และต้องรายงานผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นมายังฝ่ายบริหารทั่วไปภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันที่ ได้รับเรื่องมาจากฝ่ายบริหารทั่วไป

๕.๕ ฝ่ายบริหารทั่วไป ต้องสรุปประเด็นผลการดำเนินงานของส่วน/ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่ส่งมาตามข้อ ๕.๔ เสนอให้ ผอ.สศท. ๑๐ เพื่อทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง พร้อมทั้งทำยกหนังสือเสนอพิจารณาลงนามเพื่อแจ้งกลับไปยังผู้ร้อง โดยระบุชี้แจงการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นให้ผู้ร้องทราบอย่างชัดเจน และยุติเรื่อง

๕.๖ การติดตามและรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นภาพรวมของ สศท. ๑๐ มอบหมายให้ฝ่ายบริหารทั่วไปจัดทำรายงานผลการดำเนินงานให้ ผอ.สศท. ๑๐ ทราบต่อไป (อาจเป็นรายงานทุกเดือน หรือทุกไตรมาส) และต้องมีการติดตามผลการอย่างเข้มข้นในกรณีมีส่วน/ฝ่ายไม่รายงานผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นกลับมาภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่องมาจากฝ่ายบริหารทั่วไป

๖. ผังขั้นตอนระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็น ของ สศท. ๑๐

ขั้นตอนการทำงาน	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
๑. รับข้อร้องเรียน/ ข้อคิดเห็นจากช่องทางต่างๆ		๕ นาที	ฝ่ายบริหารทั่วไป
๒. ลงทะเบียนรับในระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์/ ลงทะเบียนรับในระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ลับ		๕ นาที	ฝ่ายบริหารทั่วไป
๓. วิเคราะห์ประเด็นปัญหา - กรณีไม่ซับซ้อนแจ้งส่วน/ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และ ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ เบื้องต้นภายใน ๑๕ วัน - กรณีซับซ้อนและเป็น ความลับให้เสนอ ผอ.สศท. ๑๐ พิจารณาเสนอ ลธก. พิจารณา		ภายใน ๑๕ วัน	ฝ่ายบริหารทั่วไป
๔. ส่วน/ฝ่ายดำเนินการและ รายงานผลการดำเนินการ		ภายใน ๑๕ วัน	ส่วน/ฝ่าย ที่ถูกร้องเรียน
๕. แจ้ง ผอ.สศท. ๑๐ เพื่อ ทราบ/พิจารณา/ยุติเรื่อง พร้อมทำหนังสือแจ้งผู้ร้อง ทราบผลการพิจารณา			ฝ่ายบริหารทั่วไป
๖. ติดตามและรายงานผล การจัดการข้อคิดเห็น/ ข้อร้องเรียน			ฝ่ายบริหารทั่วไป

๗. ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

๗.๑ Website : <http://oaezone.oae.go.th/view/19/index/TH-TH>

๗.๒ เพจ Facebook ชื่อ “สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐”

๗.๓ บอร์ดประชาสัมพันธ์ บริเวณชั้น ๑ อาคาร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี

๗.๔ ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจการเกษตร สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี

๘. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี (สศท. ๑๐) ได้มีการปฏิบัติตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ประกอบกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องในเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นของ สศท. ๑๐ มีการดำเนินงานแก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่ได้รับจากช่องทางต่าง ๆ ในทิศทางเดียวกัน และมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน/ข้อคิดเห็นที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจและศรัทธาจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของ สศท. ๑๐ ที่ได้เห็นเป็นรูปธรรมต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๓ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายกิจจารธ อ้นเงินทยากร)

ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการเกษตรที่ ๑๐ จังหวัดราชบุรี