

กรอบแนวทางและขั้นตอนของการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ของศูนย์ประเมินผล ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1. หลักการและเหตุผล

กรอบแนวทางนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ศูนย์ประเมินผล สำนักงานเศรษฐกิจการเกษตร ได้รับข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จากเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน เศรษฐกิจการเกษตรหรือบุคคลภายนอก ที่ร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของศูนย์ประเมินผล หรือ ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนภายนอก ทั้งนี้การจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จนได้ข้อยุติและนำไปสู่การปรับปรุงการดำเนินงาน ให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ จำเป็นจะต้องมีขั้นตอน/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 เจ้าหน้าที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน ประชาชน เกษตรกร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการหรือใช้บริการ ของศูนย์ประเมินผลผ่านช่องทางต่าง ๆ

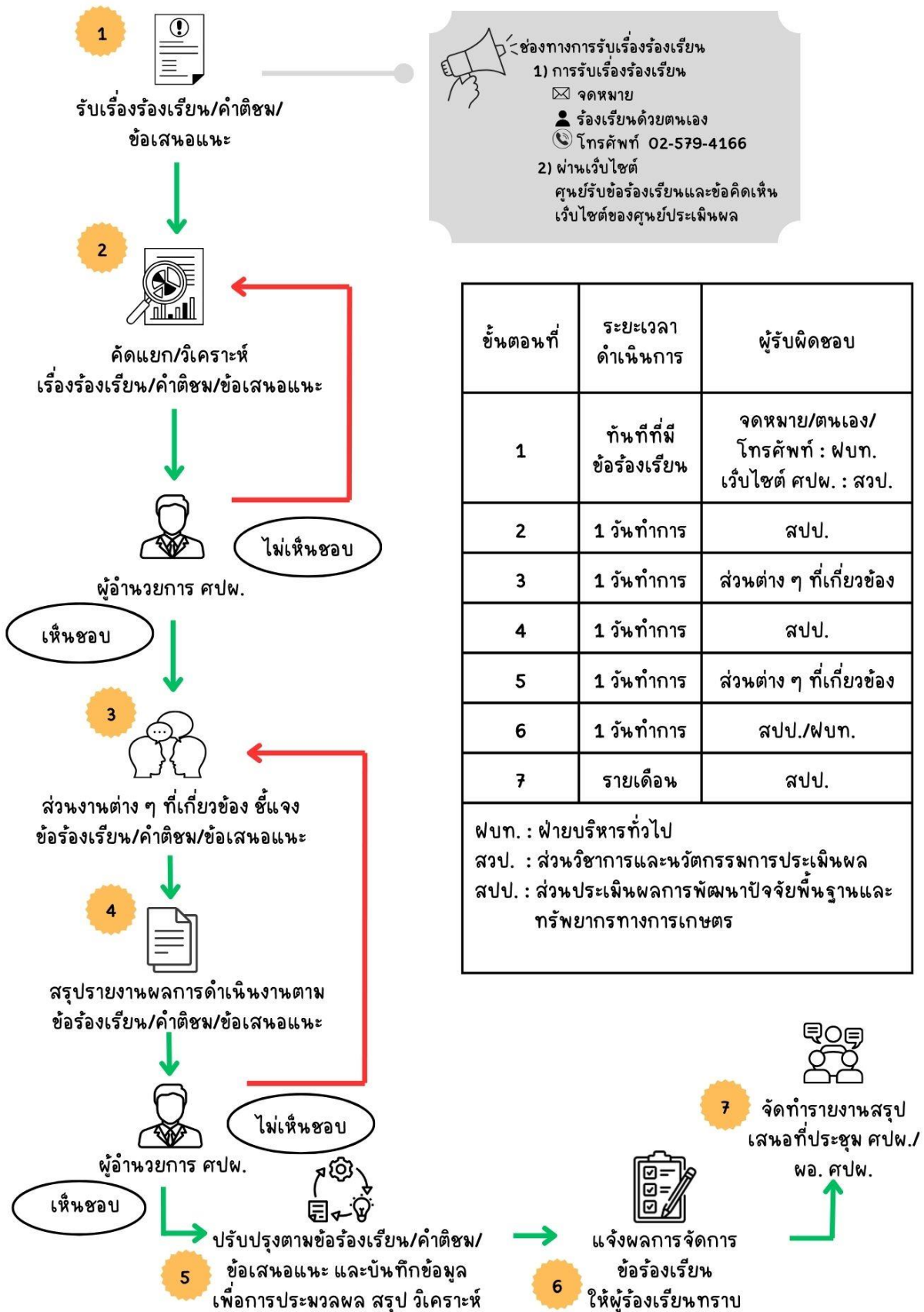
4. ช่องทางการร้องเรียน

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



5. แผนผังแสดงขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประเมินผล

ขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของศูนย์ประเมินผล



6. ประเภทเรื่องร้องเรียน

6.1 เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่เป็นเรื่องเกี่ยวกับความคับข้องใจในการปฏิบัติงาน มาตรฐานหรือคุณภาพการให้บริการของศูนย์ประเมินผล เช่น ผลงานทางวิชาการ การให้บริการล่าช้า การให้บริการทำให้เกิดความเสียหายหรือส่งผลกระทบ เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดและกิริยาที่ไม่สุภาพ เป็นต้น

6.2 ข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่ส่งผลกระทบต่อศูนย์ประเมินผล เช่น กรณีผู้ร้องเรียนยื่นหนังสือร้องเรียนความไม่สะดวกในการใช้บริการ การดำเนินงานด้านธุรการ หรือการปฏิบัติงานในภาคสนามของเจ้าหน้าที่ศูนย์ประเมินผล เป็นต้น

7. การติดตามแก้ไขปัญหxr้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

7.1 ใหหน่วยงานที่เกี่ยวข้องชี้แจงข้อเท็จจริงให้ทราบภายใน 1 วันทำการ เพื่อส่วนประเมินผลการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและทรัพยากรทางการเกษตร จะได้รับรายงานผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผล และแจ้งให้ส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการปรับปรุงตามข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ต่อไป

7.2 รวบรวมและรายงานสรุปการจัดการข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ หลังจากสิ้นสุดปีงบประมาณ เพื่อนำมาวิเคราะห์การจัดการข้อร้องเรียนในภาพรวม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของศูนย์ประเมินผลต่อไป

8. การตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียน ให้ส่วนประเมินผลการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและทรัพยากรทางการเกษตร ดำเนินการตรวจสอบและพิจารณา ส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทำการชี้แจงข้อเท็จจริงให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ และการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 5 วันทำการ หรืออาจใช้ระยะเวลามากกว่านี้ โดยขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของประเด็นที่ได้รับการร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ

9. การติดตามแก้ไขปัญหxr้องเรียน

ส่วนประเมินผลการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานและทรัพยากรทางการเกษตร ติดตามผล สรุปผลการดำเนินการตามเรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ บันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่ได้รับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อนำเสนอในที่ประชุมศูนย์ประเมินผลหรือผู้อำนวยการศูนย์ประเมินผลรับทราบ และใช้ในการทบทวน แก้ไขการปฏิบัติงานของศูนย์ประเมินผลตามข้อร้องเรียน/คำติชม/ข้อเสนอแนะ ที่เกิดขึ้น
