



คู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการ ข้อร้องเรียน

สำนักงานสภာเกษตรกรแห่ชาต
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

คำนำ

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติมีขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับนโยบาย ของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ ซึ่งเป็นการสร้างความเชื่อมั่น ภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานสภาเกษตรกร แห่งชาติ ทั้งนี้ การจะจัดการข้อร้องเรียนจนได้ข้อยุติให้มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมี ขั้นตอน/กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ โดยสำนักกฎหมายและคุ้มครองสิทธิเกษตรกร ส่วนกฎหมาย จึงได้จัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติเล่มนี้ขึ้น เพื่อกำหนดเป็นมาตรฐาน ในการจัดการข้อร้องเรียน ทั้งนี้ ได้อธิบายขั้นตอนต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด รูปแบบการดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนสิ้นสุด กระบวนการดำเนินการ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสร้างความเข้าใจในวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ

สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๘

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
๑. วัตถุประสงค์	๑
๒. ขอบเขต	๑
๓. ประเภทข้อร้องเรียน	๑
๔. คำจำกัดความ	๑
๕. ช่องทางการร้องเรียน	๒
๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน	๒
๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน	๒
๘. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	๓
๙. กระบวนการดำเนินงาน	๔
๑๐. แบบแจ้งข้อร้องเรียน	๕



คู่มือการปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน

๑. วัตถุประสงค์

การจัดทำคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

๑) เพื่อให้การดำเนินงานจัดการข้อร้องเรียน มีขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๒) เพื่อให้มั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ และหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

๓) เพื่อเป็นคู่มือแสดงวิธีการทำงานที่สามารถถ่ายทอดความรู้ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนให้แก่บุคลากรหรือพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานใหม่ได้รับรู้รับทราบ

๒. ขอบเขต

การดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ ได้อธิบายขั้นตอนต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียด รูปแบบการดำเนินการ แบบฟอร์ม และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีเนื้อหาการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมการตั้งแต่เริ่มต้นตลอดจนสิ้นสุดกระบวนการดำเนินการ

๓. ประเภทข้อร้องเรียน

๓.๑ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ หมายถึง ข้อสงสัยในด้านการปฏิบัติงานที่มีการฝ่าฝืนการปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติงานไม่ถูกต้องไม่เป็นไปตามขั้นตอน หรือมีการใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบ ต้องการให้พนักงานหรือลูกจ้าง ชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้

๓.๒ ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง หมายถึง ข้อสงสัย ความไม่พึงพอใจด้านการจัดซื้อจัดจ้าง ต้องการให้ผู้ให้บริการชี้แจง ตอบข้อสงสัย ปรับปรุง หรือแก้ไขการปฏิบัติงานด้านการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้องและชัดเจน โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๓.๓ ข้อร้องเรียนประเภทอื่นๆ หมายถึง ข้อที่ไม่พึงใจในด้านอื่นๆ ที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ แก้ไขและดำเนินการให้ถูกต้องและโปร่งใส

๔. คำจำกัดความ

๔.๑ ข้อร้องเรียน : หมายถึง ข้อร้องเรียนเรื่องทุจริต การปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีขอบของพนักงานหรือลูกจ้าง

๔.๒ ผู้ร้องเรียน : หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ติดต่อกับสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติหรือสำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัด

๔.๓ ทุจริต : หมายถึง การแสวงหาประโยชน์ที่มีขอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

๕. ช่องทางการร้องเรียน

๕.๑ ติดต่อด้วยตนเอง : สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ ๑๒๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ชั้น ๑ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

๕.๒ ช่องทางไปรษณีย์ : สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ ๑๒๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี (อาคาร B) ชั้น ๑ ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

๕.๓ ช่องทางเว็บไซต์ : <https://www.nfc.or.th> เลือกรหัส > ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๕.๔ ช่องทางโทรศัพท์ : สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ โทร ๐๒ ๑๔๒ ๓๙๐๑

๕.๕ ช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) : saraban@nfc.mail.go.th

๖. หลักเกณฑ์ในการรับเรื่องร้องเรียน

๖.๑ ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพและต้องมี

- วัน เดือน ปี

- ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้

- ข้อเท็จจริง หรือ พฤติการณ์ของเรื่องที่ร้องเรียนได้อย่างชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน

หรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้แก้ไขดำเนินการอย่างไร หรือชี้ช่องทางแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตของเจ้าหน้าที่ ได้ชัดเจนเพียงพอที่สามารถดำเนินการสืบสวนสอบสวนได้

- ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)

*** ข้อร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดข้างต้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล

๖.๒ ข้อร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุให้ตรวจสอบได้

๖.๓ เป็นเรื่องและผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของสำนักงาน รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ

๗. ขั้นตอนการดำเนินงาน

๗.๑ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การร้องเรียนด้วยตนเอง เว็บไซต์ หรือ E-mail เป็นต้น

ซึ่งเรื่องร้องเรียนนั้น ให้ถือเป็นความลับของทางราชการ โดยนาระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๔ มาบังคับใช้โดยอนุโลม

๗.๒ เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ส่วนสารบรรณลงระบบจัดเก็บเป็นฐานข้อมูล และรายงานให้เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติพิจารณาสั่งการทันที

๗.๓ สำนักทรัพยากรบุคคล ส่วนวินัยและเสริมสร้างระบบคุณธรรม ดำเนินการพิจารณารวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเนื้อหาโดยเร็ว เสนอต่อเลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ พร้อมแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

๗.๕ เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ พิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง /คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี เพื่อแสวงหาข้อเท็จจริงและรวบรวมพยานหลักฐาน

๗.๖ คณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แล้วแต่กรณี ดำเนินการพิจารณาและทำรายงานสรุปความเห็นเสนอต่อผู้แต่งตั้ง

๗.๗ ความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบข้อเท็จจริง/คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง แบ่งออกเป็น ๒ กรณี

- กรณีข้อร้องเรียนไม่มีมูล เสนอความเห็นควรยุติ และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ
- กรณีข้อร้องเรียนมีมูล เสนอความเห็นว่าเป็นการทำที่ร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง ให้เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ เพื่อแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรง/ไม่ร้ายแรง พิจารณาดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐาน และทำรายงานสรุปความเห็นเสนอต่อผู้แต่งตั้ง และให้แจ้งผู้ร้องเรียนทราบผลการดำเนินการ

๗.๘ ติดตามและประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนของหน่วยงาน

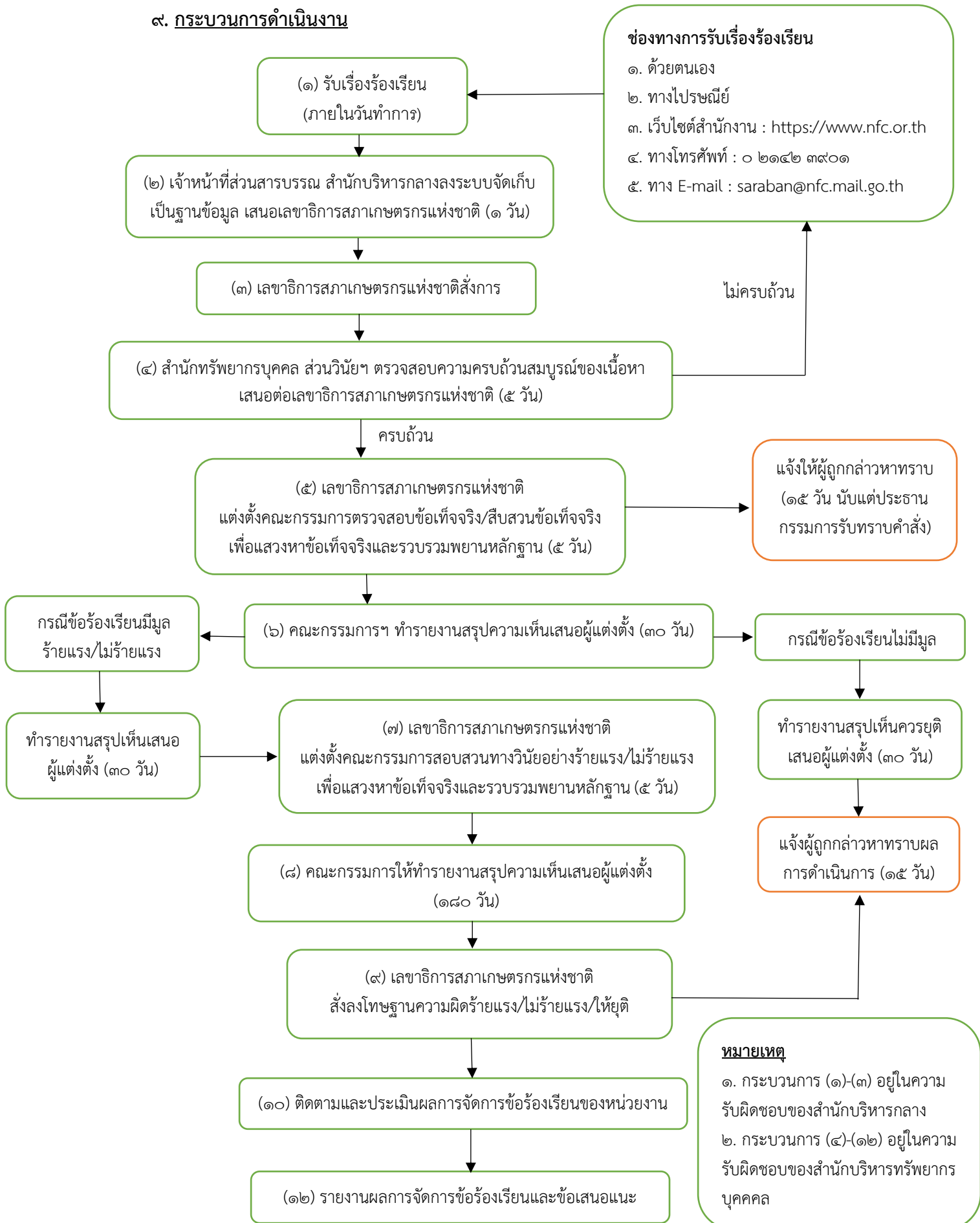
๗.๙ รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการจัดการข้อร้องเรียน

๘. การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน

๘.๑ ผู้ร้องเรียนสามารถร้องเรียนได้ตามช่องทางที่กำหนด โดยให้ผู้ร้องเรียนทำบันทึกโดยกรอกข้อมูลรายละเอียด ได้แก่ ชื่อผู้ร้องเรียน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ ชื่อหน่วยงานหรือชื่อผู้ถูกร้องเรียน และเหตุที่ร้องเรียนตามแบบฟอร์มเอกสารที่กำหนด เพื่อประโยชน์ในการแจ้งผลการดำเนินการกลับไปยังผู้ร้องเรียน ทราบหากผู้ร้องเรียนประสงค์ที่จะปกปิดชื่อผู้ร้องเรียนให้ระบุไว้ในแบบฟอร์มเอกสาร ซึ่งสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับอย่างเคร่งครัด

๘.๒ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติจะดำเนินการตามกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามขั้นตอนทันที

๙. กระบวนการดำเนินงาน



แบบแจ้งข้อร้องเรียน
สำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ

วันที่ เดือน พ.ศ.

เรื่อง

เรียน เลขาธิการสภาเกษตรกรแห่งชาติ

ข้าพเจ้า ชื่อ..... นามสกุลอายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่ หมู่ที่ ถนน ตำบล/แขวง
อำเภอ/เขต จังหวัด รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์

มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ

ขอร้องเรียน นาย/นาง/นางสาว/อื่นๆ
ได้กระทำการอันเป็นการทุจริตและพฤติกรรมชอบหรือฝ่าฝืนการปฏิบัติหน้าที่หรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่
โดยมิชอบ ในการ.....
.....
.....

พร้อมนี้ ข้าพเจ้าได้แนบเอกสารเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยแล้ว คือ

- ๑) จำนวน แผ่น
๒) จำนวน แผ่น
๓) จำนวน แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า ข้อเท็จจริงที่ได้ยื่นต่อสำนักงานสภาเกษตรกรแห่งชาติ เป็นความจริง
ทุกประการ และขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น และข้าพเจ้ารับทราบว่าการนำข้อความ
อันเป็นเท็จแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ซึ่งทำให้ผู้ใดผู้หนึ่งได้รับความเสียหายนั้น เป็นการกระทำความผิดทางอาญา
ฐานแจ้งข้อความอันเป็นเท็จต่อเจ้าพนักงาน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ผู้ร้องเรียน
(.....)

ช่องทางการร้องเรียน ด้วยตนเอง ไปรษณีย์/จดหมาย ระบบอิเล็กทรอนิกส์ อื่นๆ

(ลงชื่อ) เจ้าหน้าที่ผู้รับเรียนร้องเรียน
(.....)

วันที่ เดือน พ.ศ.