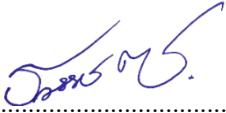






ระเบียบปฏิบัติเรื่อง “การจัดการข้อร้องเรียน”

DGT-PD-9.10-01

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (นายราเมธ แซ่เหลา) เจ้าหน้าที่จัดทำสัญญา/...../.....	 (นายธีรวุฒิ ชูตินันท์กุล) ผู้แทนฝ่ายบริหาร/...../.....	 (นางสาวชวานาถ พงษ์ทิเทพ) ผู้บริหารสูงสุด/...../.....

	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการซื้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร		15 มกราคม 2568
		แก้ไขครั้งที่	00	Page 3 of 7

1. วัตถุประสงค์

เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการซื้อร้องเรียน เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 14065: 2020, ISO 17029: 2019 สอดคล้องกับระเบียบวิธีลดก๊าซเรือนกระจกภาคสมัครใจตามมาตรฐานของประเทศไทย (T-VER) ขององค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (อบก.) และเพื่อให้กองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่ และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร ดำเนินการด้านการจัดการร้องเรียนอย่างรวดเร็ว และเป็นที่ยอมรับของผู้ร้องเรียน

2. ขอบเขต

เอกสารแสดงถึงขั้นตอนในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดการด้านการซื้อร้องเรียน ของหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจกกองวิจัยพืชเศรษฐกิจใหม่ และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร (หน่วย กศก.)


3. คำจำกัดความ

การจัดการซื้อร้องเรียน หมายถึงกระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

ลูกค้า/ผู้ขอรับบริการ หมายถึง บุคคล/นิติบุคคล/หน่วยงาน/องค์กร ที่มีความประสงค์จะขอรับบริการ การตรวจสอบความใช้ได้หรือการทวนสอบก๊าซเรือนกระจก


4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 DGT-PD-5.4-01 ระเบียบปฏิบัติเรื่อง ความรับผิดชอบ
- 4.2 พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
- 4.3 DGT-FR-9.10-01 แบบการรับเรื่องร้องเรียน
- 4.4 DGT-FR-9.10-02 แบบสรุปซื้อร้องเรียน


	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร	DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร	15 มกราคม 2568
		แก้ไขครั้งที่	00

5. ขั้นตอนการปฏิบัติการ


ข้อ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.1	หน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจกกองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร (หน่วย กศก.) ทำหน้าที่ตรวจสอบความใช้ได้หรือทวนสอบก๊าซเรือนกระจก มีกระบวนการที่จัดทำเอกสาร เกี่ยวกับการพิจารณาและตัดสินใจเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียน	QC	แบบรับเรื่อง ร้องเรียน DGT-FR-9.10-01
5.1.1	หน่วย กศก. มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน 3 ช่องทางได้แก่ 1) ร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ของ หน่วย กศก. https://doa.go.th/cfghg 2) ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ Email: oss@doa.in.th 3) สำนักงานหน่วยรับรองการจัดการก๊าซเรือนกระจกกองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร (หน่วย กศก.) โทรศัพท์หมายเลข 02 5790151-8 ต่อ 311-313 ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งผลรายงานการตรวจสอบความใช้ได้หรือรายงานการทวนสอบ และการออกถ้อยแถลงก๊าซเรือนกระจก		
5.1.2	เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ 1) ออกหมายเลขแบบข้อร้องเรียน เป็น xx/yy โดย xx หมายถึงลำดับที่ของข้อร้องเรียน และ yy หมายถึงเลขสองตัวหลังของปี พ.ศ. (ปีงบประมาณ) 2) รวบรวมข้อมูลที่เป็นทั้งหมดเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนในแบบการรับเรื่องร้องเรียน (DGT-FR-9.10-01) ส่วนที่ 2 เพื่อพิสูจน์ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่แท้จริงหรือไม่		
5.1.3	ในกรณีที่ร้องเรียนผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วย กศก. หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพรับเรื่องกรอกข้อมูลเรื่องที่ร้องเรียนลงในแบบฟอร์มรับเรื่องร้องเรียน (DGT-FR-9.10-01) และให้ผู้รับเรื่องลงชื่อผู้ร้องเรียนและช่องทางการติดต่อกลับ ในช่องผู้ร้องเรียน ส่วนผู้รับเรื่องลงนามในช่องผู้รับเรื่อง		
5.1.4	เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพรับเรื่องร้องเรียนที่กรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จากนั้นส่งไปยังผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องแจ้ง ต่อผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่าได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการติดต่อกลับที่ผู้ยื่นร้องเรียนให้ไว้ (ถ้ามี) และจะดำเนินการในการ		

	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร		15 มกราคม 2568
		แก้ไขครั้งที่	00	Page 5 of 7

ข้อ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	ตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป ภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน		
5.2	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนจะต้องดำเนินการดังนี้	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	
5.2.1	ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย พิจารณาทวนสอบข้อร้องเรียนว่ามีความเกี่ยวข้องกับ การดำเนินงานหรือกิจกรรมของหน่วย กศก. หรือไม่ ภายใน 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ ได้รับเรื่องร้องเรียน		
5.2.2	หากพบว่าไม่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วย กศก. ให้แจ้งกับผู้ร้องเรียนได้รับทราบ ว่า “ข้อร้องเรียนดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรม ของหน่วย กศก.” ซึ่งถือว่าสิ้นสุดความรับผิดชอบต่อข้อร้องเรียนของหน่วย กศก.		
5.2.3	หากพบว่ามีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมของหน่วย กศก. ให้แต่งตั้ง คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ทำการรวบรวมเอกสาร และสอบสวนให้ข้อเท็จจริง โดยให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากที่ได้รับ การพิจารณาว่าเกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน หรือกิจกรรมหน่วย กศก. แต่หากการรวบรวมและสอบสวนข้อเท็จจริงใช้ เวลาเกินกว่านี้ ให้ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งความคืบหน้าการ ดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ทุก ๆ 7 วันทำการ <u>หมายเหตุ:</u> ผู้แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน		
5.2.4	การแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน 1) ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน โดยคัดเลือกจากบุคลากรในหน่วย กศก. จำนวน 3 คน และหนึ่งคนจะได้รับแต่งตั้งเป็นประธานคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรงกับการร้องเรียนนั้นไม่ว่าจะโดยทางใด จากนั้นหน่วย กศก. จะแจ้งรายชื่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนให้ผู้ยื่นร้องเรียนทราบ	ผู้ที่ได้รับ มอบหมาย	หนังสือแจ้งผลการ ร้องเรียน

	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร		15 มกราคม 2568
		แก้ไขครั้งที่	00	Page 6 of 7

ข้อ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	2) ผู้บริหารสูงสุดจะจัดสรรเจ้าหน้าที่ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของ คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน		
5.2.5	เมื่อคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน ตรวจสอบว่าข้อร้องเรียนมีมูลความจริง หน่วย กศก. ต้องแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นๆ ด้วยวิธีที่เหมาะสม ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง แต่หาก การดำเนินการแก้ไขใช้เวลาเกินกว่านี้ ให้ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย แจ้งความคืบหน้าการดำเนินการให้กับผู้ร้องเรียนทราบ ทุกๆ 7 วันทำการ 1) กรณีร้องเรียนไม่เป็นผลให้ยึดตามผลการตัดสินเดิม 2) กรณีร้องเรียนเป็นผลต้องมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรายงานการ ตรวจสอบความใช้ได้หรือรายงานการทวนสอบ รวมถึงการตัดสินและการ ออกถ้อยแถลง หรือดำเนินการตามขั้นตอนการตรวจสอบความใช้ได้หรือ การทวนสอบจนถึงการออกถ้อยแถลงตามแต่กรณี		
5.2.6	ผู้บริหารสูงสุด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ติดตามผลการดำเนินการแก้ไขข้อ ร้องเรียน เมื่อข้อร้องเรียนถูกแก้ไขอย่างถูกต้องเหมาะสมแล้วให้บันทึกผลการ ดำเนินการแก้ไขลงในแบบรับเรื่องร้องเรียน (DGT-FR-9.10-01) จากนั้นส่ง บันทึกผลการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายทบทวน และ อนุมัติโดยผู้บริหารสูงสุด <u>หมายเหตุ:</u> ผู้ทบทวน และผู้อนุมัติการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่บุคคลที่ เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน		
5.2.7	ระหว่างการพิจารณาข้อร้องเรียนยังไม่สิ้นสุด ให้ถือว่าผลการพิจารณาเดิมมีผล บังคับใช้อยู่		
5.2.8	เมื่อการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนสิ้นสุด ผู้บริหารสูงสุดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย จัดทำหนังสือแจ้งให้กับผู้ร้องเรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น เจ้าของโปรแกรม ผู้ซื้อคาร์บอนเครดิต หน่วยรับรองระบบงาน หน่วยกำกับดูแลกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทราบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษร <u>หมายเหตุ:</u> ผู้แจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่บุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน		

	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการซื้อร่องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร		15 มกราคม 2568
		แก้ไขครั้งที่	00	Page 7 of 7

ข้อ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.2.9	ผู้ได้รับมอบหมาย ทำสรุปซื้อร่องเรียนลงในแบบสรุปซื้อร่องเรียน (DGT-FR-9.10-02) นำเสนอต่อที่ประชุมทบทวนระบบบริหารประจำปี เพื่อหาแนวทางป้องกันการเกิดซื้อร่องเรียน ในการดำเนินกิจกรรมของหน่วย กศก. ต่อไป	QMR	แบบสรุปซื้อร่องเรียน DGT-FR-9.10-02
5.2.10	ผลการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาซื้อร่องเรียนให้ถือเป็นที่สุด		

6. บันทึกคุณภาพ

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาจัดเก็บบันทึก	ผู้รับผิดชอบ
DGT-FR-9.10-01	แบบรับเรื่องร่องเรียน	อย่างน้อย 5 ปี	QMR
DGT-FR-9.10-02	แบบสรุปซื้อร่องเรียน	อย่างน้อย 5 ปี	QMR