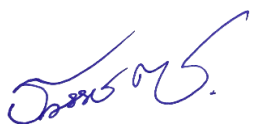




ระเบียบปฏิบัติเรื่อง “การจัดการข้อร้องเรียน”

DGT-PD-9.10-01

ผู้จัดทำ	ผู้ทบทวน	ผู้อนุมัติ
 (นายจาเมธ แซ่เหลา) เจ้าหน้าที่จัดทำสัญญา/...../.....	 (นายธีรวุฒิ ชุตินันท์กุล) ผู้แทนฝ่ายบริหาร/...../.....	 (นายสมคิด ดำน้อย) ผู้บริหารสูงสุด/...../.....

	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร		4 ธันวาคม 2567
		แก้ไขครั้งที่	00	Page 3 of 5

1. วัตถุประสงค์

เพื่อใช้ในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาจากข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ขอบเขต

เอกสารที่แสดงเป็นขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดการข้อเท็จจริงที่พบหลังจากออกก้อยแถลงครอบคลุมการจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่มีผลกระทบต่อระบบการบริหารงานของกองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร

3. คำจำกัดความ

การจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง กระบวนการดำเนินการในการแก้ไขปัญหาหรือบรรเทาความเดือดร้อนตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านช่องทางการร้องเรียนต่างๆ จนแล้วเสร็จ

4. เอกสารอ้างอิง

- 4.1 DGT-QM-01 คู่มือคุณภาพ
- 4.2 DGT-PD-11.4-01 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 4.3 DGT-PD-11.4-02 การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4.4 DGT-PD-11.2-01 การทบทวนฝ่ายบริหาร

ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
	ประกาศใช้เอกสาร		4 ธันวาคม 2567
	แก้ไขครั้งที่	00	Page 4 of 5

5. ขั้นตอนการปฏิบัติการ

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>5.1 การรับข้อร้องเรียน</p> <p>5.1.1 การรับข้อร้องเรียนจากผู้ให้บริการ ดำเนินการได้หลายรูปแบบ ได้แก่ ลูกคามาแจ้งด้วยตนเอง แจ้งทางโทรศัพท์ หรือแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของกองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร oss@doa.in.th แล้วให้เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพบันทึกรายละเอียดลงในแบบการรับเรื่องร้องเรียน (DGT-FR-9.10-01) ส่วนที่ 1 พร้อมลงวันที่รับข้อร้องเรียน</p>	QA/QC	แบบการรับเรื่องร้องเรียน DGT-FR-9.10-01
<p>5.2 การจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>5.2.1 แผนกควบคุมคุณภาพ</p> <p>5.2.1.1 ออกหมายเลขแบบข้อร้องเรียน เป็น xx/yy โดย xx หมายถึงลำดับที่ของข้อร้องเรียน และ yy หมายถึงเลขสองตัวหลังของปี พ.ศ. (ปีงบประมาณ)</p> <p>5.2.1.2 รวบรวมข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดเพื่อพิจารณาข้อร้องเรียนในแบบการรับเรื่องร้องเรียน (DGT-FR-9.10-01) ส่วนที่ 2 เพื่อพิสูจน์ว่าเป็นข้อร้องเรียนที่แท้จริงหรือไม่</p>	QA/QC	แบบการรับเรื่องร้องเรียน DGT-FR-9.10-01
<p>5.3 การดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน</p> <p>5.3.1 การแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>5.3.1.1 ผู้บริหารสูงสุด เป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนโดยคัดเลือกจากบุคลากรในศูนย์ตรวจประเมินฯ จำนวน 3 คน ผู้ที่ได้รับคัดเลือกมาเป็นคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนต้องไม่ใช่ผู้ที่มาจากกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน หรือผู้ที่มีส่วนได้เสียโดยตรง กับการร้องเรียนนั้นไม่ว่าจะโดยทางใด</p> <p>5.3.1.2 ผู้บริหารสูงสุดจะจัดสรรเจ้าหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนแต่ไม่มีสิทธิออกเสียงในคณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียน</p> <p>5.3.2 คณะกรรมการพิจารณาข้อร้องเรียนพิจารณาทบทวนข้อร้องเรียนร่วมกับ QMR โดยไม่เลือกปฏิบัติ ไม่กระทบต่อความเป็นกลาง</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีที่ไม่เป็นข้อร้องเรียนของกองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร ให้ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารแจ้งให้ลูกค้ารับทราบโดยทันที - กรณีที่เป็นข้อร้องเรียนของกองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร ให้ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารประสานงานลูกค้าเบื้องต้น เพื่อเสนอแนวทางการแก้ไขและป้องกัน ให้ลูกค้ารับทราบภายใน 3 วันทำการ <p>5.3.3 QMR กำหนดผู้รับผิดชอบและเปิดใบขอดำเนินการแก้ไขและป้องกัน (CPAR) ตามระเบียบปฏิบัติ เรื่องการแก้ไขและป้องกัน (DGT-PD-11.4-01)</p> <p>ให้ต้นสังกัดดำเนินการหาสาเหตุ การแก้ไข และการป้องกัน ภายใน 3 วันทำการ</p> <p>5.3.4 QMR รับผิดชอบในการติดตามการปรับปรุงแก้ไข ตามที่ระบุไว้ในเอกสารเพื่อปิดประเด็นลูกค้าร้องเรียนเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่ากองวิจัยพัฒนาพืชเศรษฐกิจใหม่และการจัดการก๊าซเรือนกระจกสำหรับภาคเกษตร กรมวิชาการเกษตร มีการปรับปรุงแก้ไขจริง</p>	QMR	

	ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน	หมายเลขเอกสาร		DGT-PD-9.10-01
		ประกาศใช้เอกสาร		4 ธันวาคม 2567
		แก้ไขครั้งที่	00	Page 5 of 5

รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
5.3.5 QMR รายงานต่อที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร สรุปปัญหาที่ลูกค้าร้องเรียน เพื่อพิจารณาต่อไป		
5.4 การสรุปข้อร้องเรียน ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหารเก็บแบบรับข้อร้องเรียน และบันทึกสรุปข้อร้องเรียนในแบบสรุปข้อร้องเรียน (DGT-FR-9.10-02) และรวบรวมบันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอในวาระการประชุม การทบทวนฝ่ายบริหาร ตามขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องการทบทวนฝ่ายบริหาร (DGT-PD-11.2-01)		

6.บันทึกคุณภาพ

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาจัดเก็บบันทึก	ผู้รับผิดชอบ
DGT-FR-9.10-01	แบบการรับเรื่องร้องเรียน	อย่างน้อย 5 ปี	QMR
DGT-FR-9.10-02	แบบสรุปข้อร้องเรียน	อย่างน้อย 5 ปี	QMR