



ศูนย์ราชการสะดวก
กรมวิชาการเกษตร

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป	
๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	๑
๑.๓ คำจำกัดความ	๑
๑.๔ แนวคิดและหลักการ	๒
๑.๕ ประเภทการให้บริการ	๒
๑.๖ ช่องทางการให้บริการ	๓
บทที่ ๒ การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	
๒.๑ ที่ตั้งศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	๔
๒.๒ กระบวนการให้บริการ	๔
๒.๓ ระบบสารสนเทศการให้บริการ	๔
๒.๔ ขั้นตอนการให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	๕
๒.๕ ขอบเขตการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	๑๒
บทที่ ๓ เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	
๓.๑ เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร	๑๓
๓.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๑๓
๓.๓ มาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ	๑๓
๓.๔ ตัวชี้วัดความสำเร็จ	๑๔
บทที่ ๔ ภาคผนวก	
๔.๑ ระเบียบกรมวิชาการเกษตรว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน	๑๖

บทที่ ๑

ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ความเป็นมา

ศูนย์ราชการสะดวกกรมวิชาการเกษตร เป็นหน่วยให้บริการประชาชนที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐ และให้บริการงานตามคู่มือสำหรับประชาชนตาม พ.ร.บ. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ โดยการนำงานบริการที่หลากหลายทั้งที่มีและไม่มี ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันจากหลายหน่วยงานในกรมวิชาการเกษตรมาไว้ ณ สถานที่แห่งเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการ ได้แก่ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ประชาชน และหน่วยงานภาคเอกชนที่มารับบริการจากส่วนราชการ สามารถขอรับบริการได้หลายเรื่องในคราวเดียว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสอบถาม การขอข้อมูล การขอรับเอกสารเผยแพร่ โดยติดต่อเจ้าหน้าที่ ณ ศูนย์ฯ เพียงแห่งเดียว ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการตั้งศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center : GECC) ของนายกรัฐมนตรี

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการจัดตั้งศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

- ๑) เพื่อเป็นจุดศูนย์กลางการให้บริการข้อมูลข่าวสารตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐
- ๒) เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชน ในการขอรับบริการต่าง ๆ จากกรมวิชาการเกษตร
- ๓) เพื่อเป็นจุดรับเรื่องราวร้องทุกข์

๑.๓ แนวคิดและหลักการ

๑.๓.๑ แนวคิด

- ๑) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในการดำเนินงานทุกขั้นตอน
- ๒) เป็นศูนย์กลางการประสานข้อมูลข่าวสารและงานบริการ โดยการบูรณาการงานบริการ (Service Integration)
- ๓) มุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-Oriented) โดยการพัฒนาระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

๑.๓.๒ หลักการ

ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

๑) ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร มิใช่เป็นการรวมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการบริการหลายๆ เรื่องจากหลายๆ ส่วนราชการมานั่งรวมไว้ที่เดียวกัน แต่เป็นกรณีที่กรมวิชาการเกษตรได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่จำนวนหนึ่งเป็นผู้รับและให้บริการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมวิชาการเกษตรนั้น โดยจัดสถานที่ไว้ให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่นๆ ที่มาติดต่อทราบและสามารถติดต่อได้ง่ายและสะดวก

๒) ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร จะต้อง มีแบบพิมพ์หรือแบบฟอร์มของงานบริการทุกเรื่อง (ถ้ามี) ที่อยู่ในความรับผิดชอบของกรมวิชาการเกษตร ที่นำมาไว้ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร และเจ้าหน้าที่ศูนย์ จะทำหน้าที่เป็นผู้รับคำขอแทนหน่วยงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตรแล้วบริการให้แล้วเสร็จหรือส่งเรื่องต่อไปยังผู้มีอำนาจพิจารณาของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง แล้วแต่กรณี

๑.๔ ประเภทการให้บริการ

ประเภทการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ประกอบด้วยงานบริการ ๓ ประเภท

๑) การให้บริการข้อมูลข่าวสาร ได้แก่

- ให้บริการข้อมูลข่าวสารเบื้องต้นให้แก่ผู้รับบริการก่อนเข้าสู่บริการอื่นของกรมวิชาการเกษตร
- ให้บริการข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. ๒๕๔๐
- ให้ข้อมูลงานบริการและแบบฟอร์มของข้อมูลการให้บริการ
- ให้บริการเอกสารเผยแพร่และคู่มือสำหรับประชาชน (ตาม พ.ร.บ. การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘)

๒) ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จเกี่ยวกับงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชนของสำนักควบคุมพืชและวัสดุการเกษตร รายละเอียดตาม ๒.๒

๓) การให้บริการรับเรื่องราวร้องทุกข์ และมีการจัดชุดเฉพาะกิจลงไปในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหา

๑.๕ ช่องทางการให้บริการ

งานบริการต่าง ๆ ในแต่ละประเภทอาจมีการให้บริการโดยผ่านช่องทาง ดังนี้

- ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยตรง
- เว็บไซต์ <http://www.doa.go.th/doaecc/>
- เบอร์โทรศัพท์ ๑๑๗๔ , ๐ ๒๕๗๙ ๔๖๕๒ , ๐ ๒๕๗๙ ๐๑๕๑ ต่อ ๑๒๕ , ๐๘ ๑๓๗๓ ๘๒๕๙
- อีเมลล์ doa.ecc@doa.in.th
- อื่น ๆ

บทที่ ๒

การให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๒.๑ ที่ตั้งศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ตึกอารักขาข้าว ชั้นล่าง

๒.๒ กระบวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ

กระบวนการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร มีดังนี้

๒.๒.๑ งานบริการเกี่ยวกับควบคุมพันธุ์พืช

- การออกใบอนุญาตนำเข้า / ส่งออก / นำผ่านซึ่งเมล็ดพันธุ์ควบคุมเพื่อการค้า
- การออกใบอนุญาตรวบรวมเมล็ดพันธุ์ควบคุมเพื่อการค้า
- การออกใบอนุญาตขายเมล็ดพันธุ์ควบคุม
- การออกหนังสืออนุญาตนำเข้า / ส่งออกเมล็ดพันธุ์ควบคุมมิใช่เพื่อการค้า
- การต่ออายุใบอนุญาตเกี่ยวกับเมล็ดพันธุ์ควบคุม
- การยื่นแบบแจ้งรายละเอียดเมล็ดพันธุ์ควบคุมที่ขออนุญาต

๒.๒.๒ งานบริการเกี่ยวกับควบคุมวัตถุอันตราย

- ให้บริการในการรับใบอนุญาตและชำระเงิน

๒.๒.๓ งานบริการเกี่ยวกับควบคุมปุ๋ย

- ให้บริการในการรับใบอนุญาตและชำระเงิน

๒.๓ ระบบสารสนเทศการให้บริการ

กรมวิชาการเกษตรได้พัฒนาระบบสารสนเทศการให้บริการ โดยบูรณาการงานบริการที่ให้บริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW

๒.๔ ขั้นตอนการให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

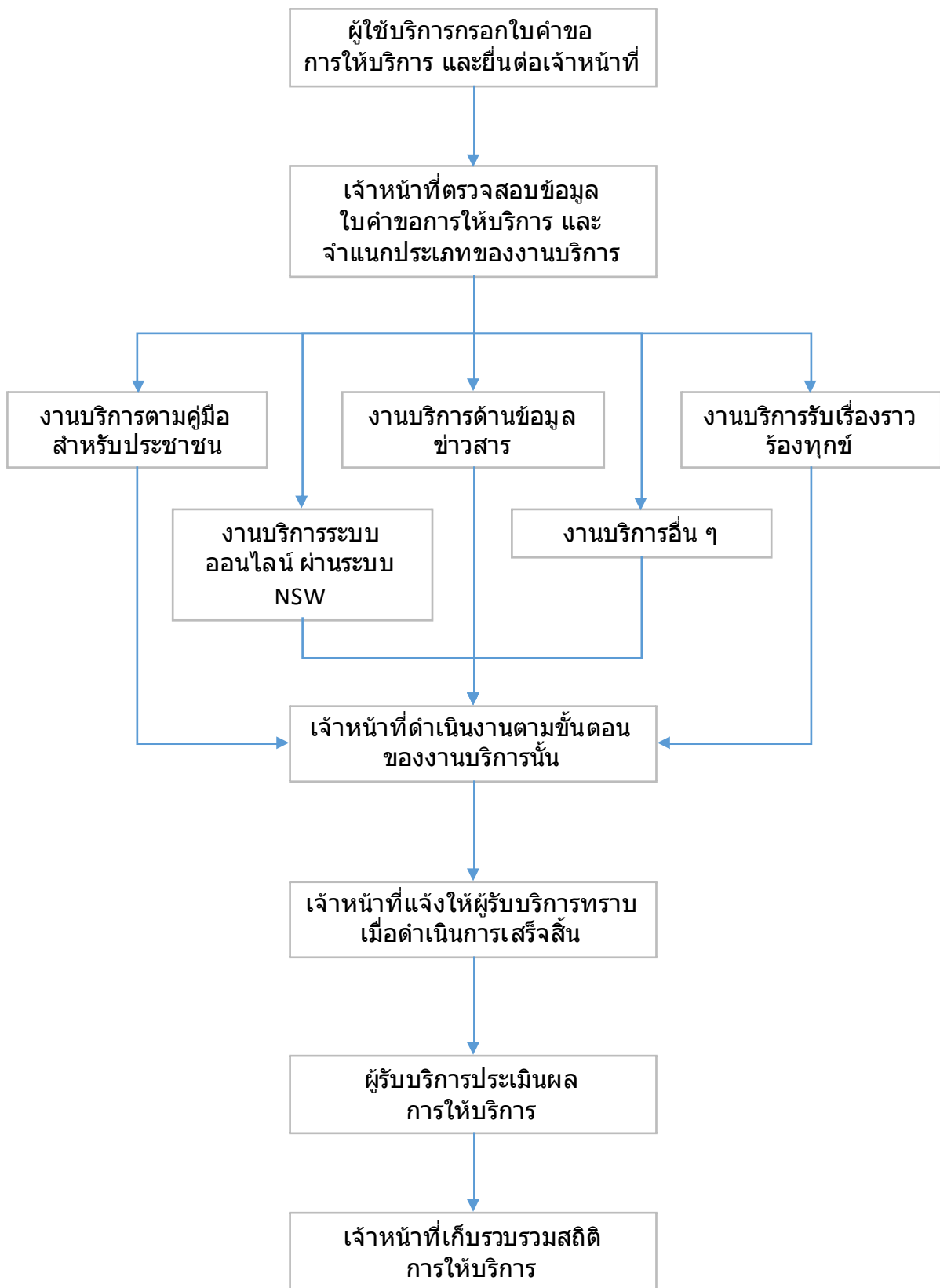
ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร มีการจัดวางระบบงานแสดงตามแผนผัง (Flow Chart) ที่ ๑ และขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร แสดงตามแผนผังที่ ๒ โดยมีขั้นตอนการให้บริการในแต่ละงาน ดังนี้

- ๑) ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอื่น ๆ แสดงตามแผนผังที่ ๓
- ๒) ขั้นตอนการให้บริการงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน แสดงตามแผนผังที่ ๔
- ๓) ขั้นตอนการให้บริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW แสดงตามแผนผังที่ ๕
- ๔) ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ดำเนินการตามระเบียบกรมวิชาการเกษตร ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๘

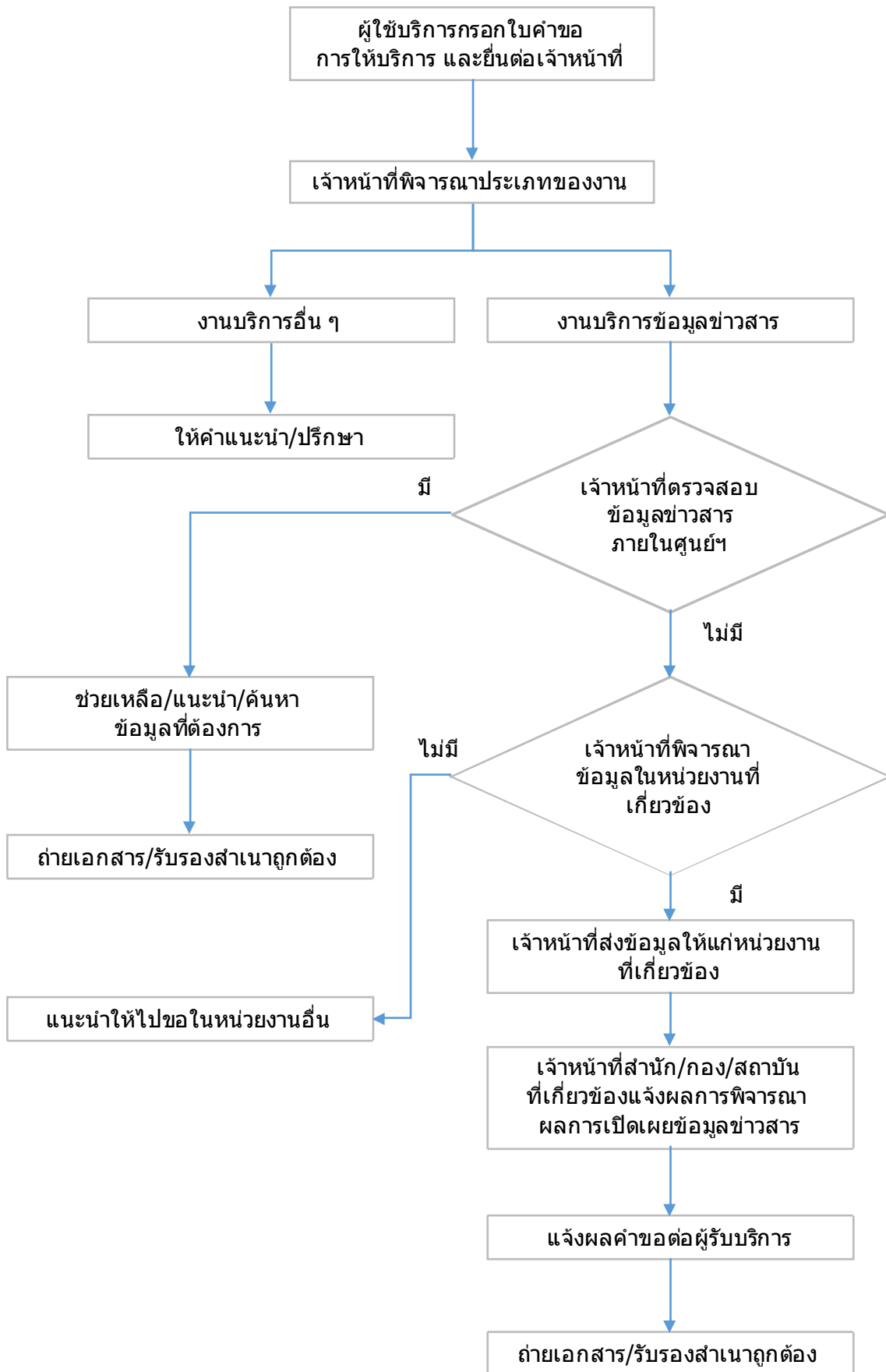
แผนผังที่ ๑ การจัดวางระบบงานของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร



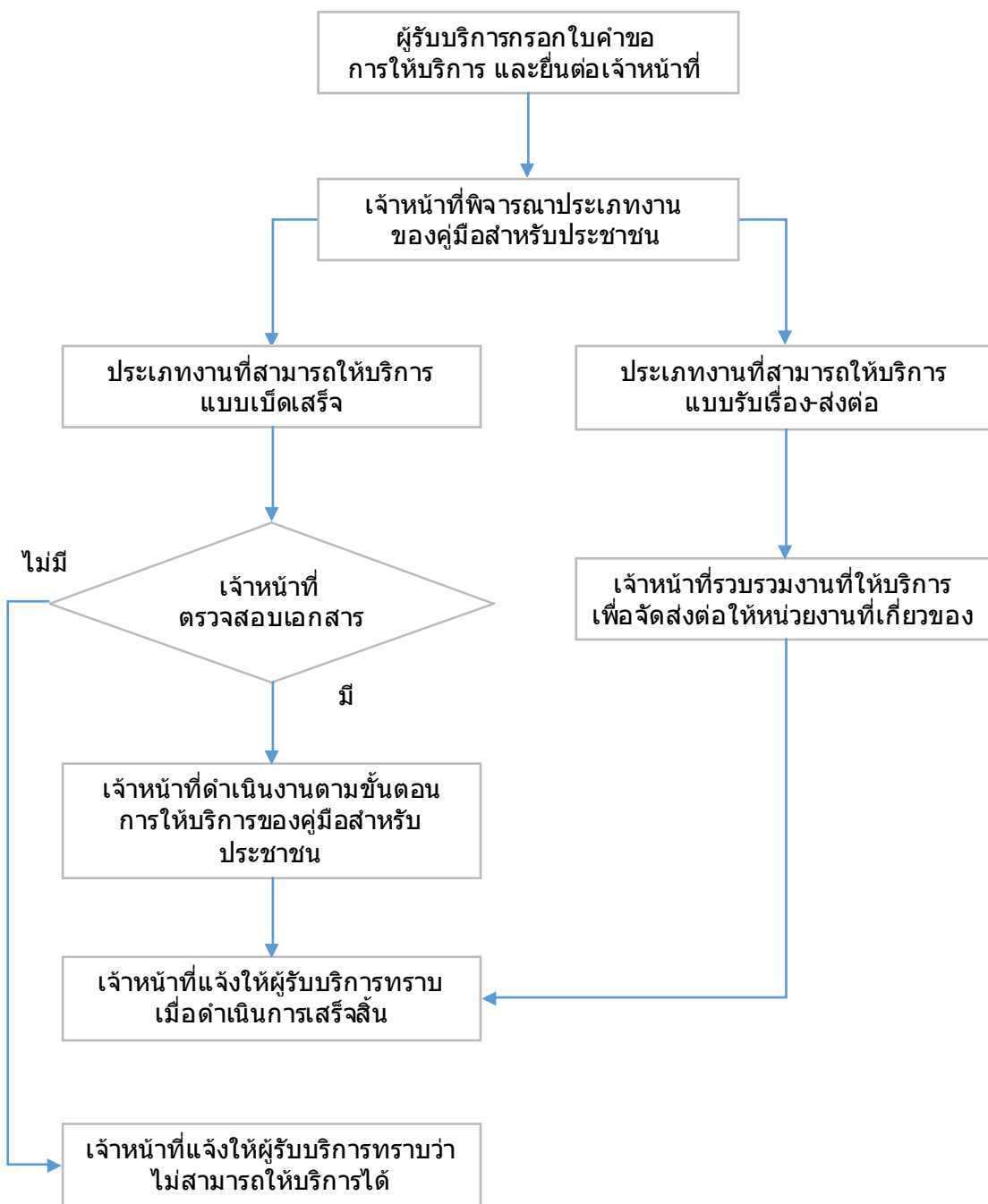
แผนผังที่ ๒ ขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร



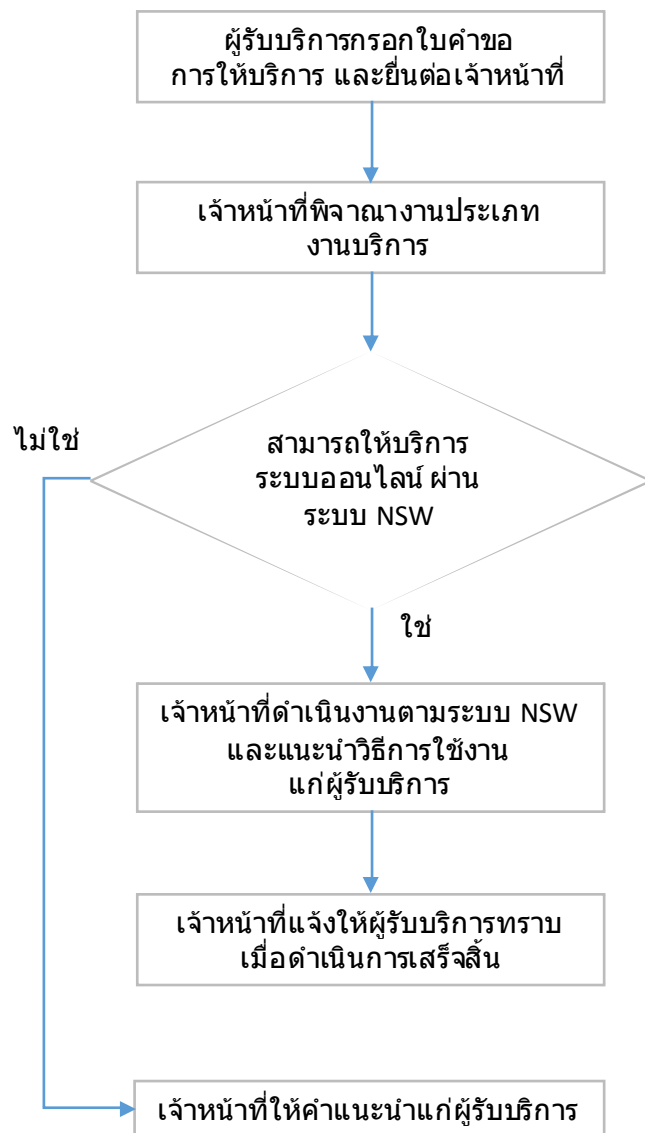
แผนผังที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอื่น ๆ



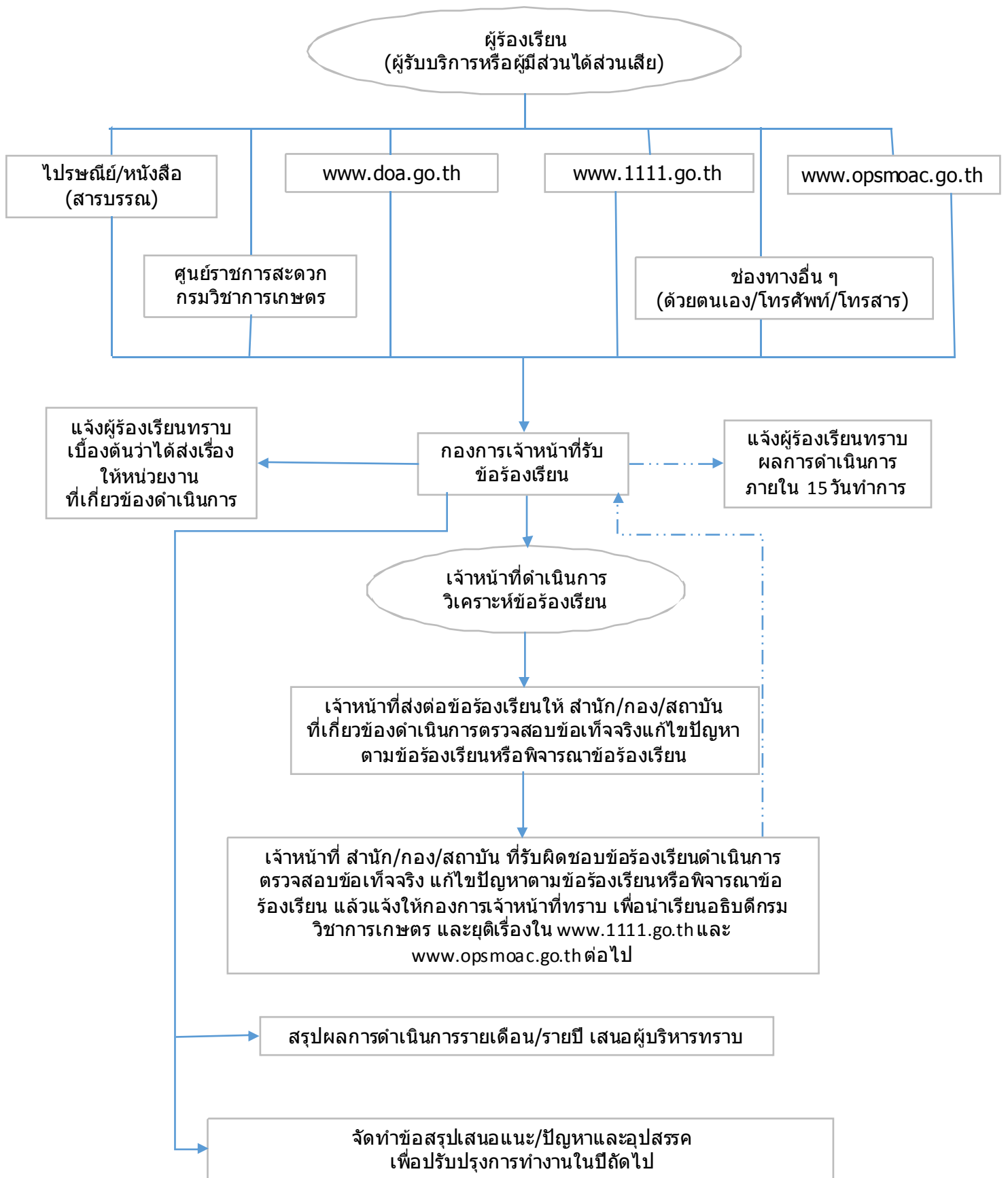
แผนผังที่ ๔ ขั้นตอนการให้บริการงานบริการตามคู่มือสำหรับประชาชน



แผนผังที่ ๕ ขั้นตอนการให้บริการระบบออนไลน์ผ่านระบบ NSW



ขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน กรมวิชาการเกษตร



๒.๕ ขอบเขตการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ ศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร ดังนี้

๑) ศึกษาข้อมูล กฎ ระเบียบ บทบาท หน้าที่ ขั้นตอน และแนวทางการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๒) สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ วิเคราะห์ ประเมินผล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและจัดทำแผนของศูนย์ฯ

๓) พัฒนารูปแบบและคุณภาพการให้บริการประชาชน ให้สอดคล้องกับความต้องการ

๔) จัดทำแผนปฏิบัติการและกำหนดเป้าหมายประจำปี

๕) บูรณาการให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ

๖) ประชาสัมพันธ์งานบริการเชิงรุก

๗) อำนวยความสะดวกแก่ผู้ขอรับบริการด้วยจิตบริการ

๘) รับเรื่อง - ส่งต่อในกรณีที่ไม่อาจดำเนินการให้แล้วเสร็จ ณ สถานที่ให้บริการ

๙) จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ บำรุงรักษาดูแลวัสดุ อุปกรณ์ และสถานที่ให้มีความพร้อมในการให้บริการ

๑๐) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ สรุปและประมวล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

๑๑) จัดทाराายงานรายเดือน รายไตรมาส

๑๒) จัดทำสรุปรายงานผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานศูนย์ฯ ประจำปี

๑๓) งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ ๓

เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

๓.๑ เป้าหมายการดำเนินงานศูนย์ราชการสะดวก กรมวิชาการเกษตร

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกรมวิชาการเกษตร

๓.๒ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๒.๑ ประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ

- เป็นจุดเดียวที่ประชาชนสามารถติดต่อสอบถาม และให้บริการด้านวิชาการเกษตร
- ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ของกรมวิชาการเกษตร โดยนำมารวมไว้ที่ศูนย์ฯ ผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปตามหน่วยงานย่อย
- สามารถติดตามความคืบหน้าในการขอรับบริการได้ทั้งที่ศูนย์ฯ และหน่วยงานเจ้าของเรื่อง
- มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน สะดวก

๓.๒.๒ ประโยชน์ต่อกรมวิชาการเกษตร

- สร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อประชาชนในการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว
- เป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านวิชาการเกษตรที่มีคุณภาพ

๓.๓ มาตรฐานการให้บริการผ่านช่องทางต่างๆ

- การติดต่อผ่าน e-mail มีการตอบกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง
- การติดต่อผ่าน Facebook มีการตอบกลับภายใน ๑ ชั่วโมง (ในเวลาราชการ)

๓.๓.๑ มาตรฐานการให้บริการของ Call Center

- เสียงเรียกเข้าโทรศัพท์ดังไม่เกิน ๓ ครั้ง
- อัตราสูงสุดที่ยอมให้สายหลุดไปไม่สามารถรับได้ในการติดต่อครั้งแรกไม่เกิน ๕%
- การให้บริการสำเร็จในการติดต่อครั้งแรกไม่ต่ำกว่า ๙๕%
- เวลาในการถือสายรอคำตอบไม่เกิน ๕ นาทีหากรอเกินจะติดต่อกลับภายใน ๑๕ นาที
- คุณภาพเสียงมีความชัดเจน

๓.๓.๒ แนวทางการสนทนาของเจ้าหน้าที่ Call Center

เจ้าหน้าที่ : สวัสดีค่ะ/ครับ ศูนย์ราชการสะดวกกรมวิชาการเกษตร กระทบ/ดิฉัน...(ชื่อเจ้าหน้าที่).....รับสาย
ไม่ทราบว่ากระทบ/ดิฉัน กำลังเรียนสายกับคุณ ?

ประชาชน : (ชื่อประชาชน) กรณี ประชาชนไม่บอกชื่อให้เจ้าหน้าที่ให้เหตุผลไปว่า ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาการให้บริการ (ใช้น้ำเสียงขอความเห็นใจ)

เจ้าหน้าที่ : วันนี้คุณ (ชื่อประชาชน) มีอะไรให้กระทบ/ดิฉัน ให้บริการ ครับ/คะ

ประชาชน : (แจ้งความต้องการ)

เจ้าหน้าที่ : (ให้คำตอบ/คำแนะนำ) หากตอบไม่ได้ภายใน ๕ นาทีขอเบอร์ติดต่อกลับและติดต่อกลับภายใน ๑๕ นาทีเพื่อแจ้งข้อมูลที่ประชาชนต้องการ

เจ้าหน้าที่ : ไม่ทราบว่าคุณ (ชื่อประชาชน) ต้องการสอบถามเรื่องอะไรเพิ่มเติมไหมครับ/คะ
(หากมีเรื่องสอบถามเพิ่มเติมให้ดำเนินการต่อไปหากไม่มีเรื่องสอบถามเพิ่มเติมให้กล่าว ขอบขอบคุณที่ใช้บริการครับ/คะ)

หมายเหตุ : ทุกครั้งที่เจ้าหน้าที่รับสายต้องจดบันทึกชื่อประชาชนที่โทรเข้ามาหากเป็นไปได้ขออนามสกุล วัน-เวลา ที่รับสาย รายละเอียดคำถาม/ประเด็นต่างๆและคำตอบที่เจ้าหน้าที่ตอบไป

๓.๓ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

ภาคผนวก



ระเบียบกรมวิชาการเกษตร
ว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน
พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยที่เป็นการสมควรกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของ ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของกรมวิชาการเกษตร ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ แสดงถึงความโปร่งใส มีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาและเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ กรมวิชาการเกษตรจึงกำหนดแนวทางการจัดการข้อร้องเรียนให้หน่วยงานในสังกัดกรมวิชาการเกษตร ถือปฏิบัติ ดังนี้

ข้อ ๑ ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบกรมวิชาการเกษตรว่าด้วยการจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันที่ประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในระเบียบนี้

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า

(๑) เรื่องที่ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย ร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาอันเกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรมวิชาการเกษตร ทั้งในเรื่องของการทุจริตประพฤติมิชอบ การละเลยต่อหน้าที่ การปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ความไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การฝ่าฝืน ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๒ การกระทำผิดวินัยตามพระราชบัญญัติระเบียบ ข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ รวมทั้งเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผ่านระบบบริหารเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล “www.1111.go.th” และเรื่องร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ “www.opsmoac.go.th”

(๒) ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้เสียเกี่ยวกับการให้บริการ ของหน่วยงานในสังกัดกรมวิชาการเกษตร

“หน่วยงานในสังกัดกรมวิชาการเกษตร” หมายความว่า หน่วยงานตามกฎกระทรวงแบ่ง

ส่วนราชการกรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ พ.ศ. ๒๕๕๗ และหมายความรวมถึงหน่วยงานที่แบ่งส่วนราชการหรือตั้งขึ้นเป็นการภายใน

“ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย” หมายความว่า ผู้ประกอบการ ผู้มาติดต่อรับบริการ ประชาชน หน่วยงานอื่นของรัฐ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของกรมวิชาการเกษตร รวมทั้งผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของกรมวิชาการเกษตร

ข้อ ๔ ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน

หากบุคคลใดได้พบเห็น หรือได้ทราบ หรือมีกรณีสงสัยว่า ข้าราชการ พนักงานราชการ หรือลูกจ้างทุกประเภทในสังกัดกรมวิชาการเกษตร มีพฤติกรรมทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ละเลยต่อหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าเกินสมควร ประพฤติตนไม่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ฝ่าฝืนประมวลจริยธรรมหรือจรรยาข้าราชการพลเรือน หรือกระทำผิดวินัย สามารถแจ้งข้อมูลได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑) ส่งหนังสือร้องเรียนทางไปรษณีย์ โดยเจ้าหน้าที่ของถึง กลุ่มวินัยและคุ้มครองจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ เลขที่ ๕๐ ถนนพหลโยธิน แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร ๑๐๙๐๐

๒) เว็บไซต์ของกรมวิชาการเกษตร www.doa.go.th

๓) โทรศัพท์หรือโทรสาร หมายเลข ๐ ๒๙๔๐ ๕๓๗๙

๔) ผู้รับความคิดเห็นของศูนย์ข้อมูลข่าวสารของราชการ กรมวิชาการเกษตร หรือกล่อรับความคิดเห็นหรือเรื่องร้องเรียนของกองคลัง ซึ่งตั้งอยู่บริเวณ ชั้น ๑ ตึกสิริกิติ์ กรมวิชาการเกษตร

๕) เว็บไซต์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (www.1111.go.th)

๖) เว็บไซต์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (www.opsmoac.go.th)

๗) ยื่นข้อร้องเรียนผ่านหน่วยงานในสังกัดกรมวิชาการเกษตร

๘) ยื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเองที่กลุ่มวินัยและคุ้มครองจริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ชั้น ๔ ตึกสิริกิติ์ กรมวิชาการเกษตร โดยให้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อร้องเรียนลงในแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนแบบท้ายระเบียบนี้

ข้อ ๕ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ กรมวิชาการเกษตรอาจไม่รับไว้พิจารณาก็ได้

๕.๑ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล และสถานที่อยู่หรือสถานประกอบการที่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมหรือแจ้งผลการดำเนินการได้

๕.๒ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุ ชื่อ-นามสกุล ตำแหน่ง หน่วยงานของเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน

๕.๓ ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุพฤติกรรมของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ถูกร้องเรียน และมีลักษณะเป็นการกล่าวหาโดยเลื่อนลอยปราศจากพยานหลักฐานเพียงพอที่ทำการตรวจสอบได้

๕.๔ ข้อร้องเรียนที่เรียกร้องให้เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานกระทำการหรือเว้นกระทำการอันเป็นการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ หากผู้ร้องเรียนต้องการปกปิดชื่อ-นามสกุล หรือข้อมูลของตน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียนไว้เป็นความลับ

ข้อ ๖ แนวทาง...

ข้อ ๖ แนวทางการจัดการข้อร้องเรียน มีดังนี้

๖.๑ ให้กองการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงานหลักในการรับข้อร้องเรียนและดำเนินการตามพระราชบัญญัติ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับข้อร้องเรียน

๖.๒ เมื่อกองการเจ้าหน้าที่ได้รับข้อร้องเรียนซึ่งเป็นข้อร้องเรียนทั่วไปแล้วให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อร้องเรียนว่าเกี่ยวข้องหรืออยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานใดในสังกัดกรมวิชาการเกษตร และส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนหรือพิจารณาข้อร้องเรียน และดำเนินการแจ้งให้ผู้ร้องทราบในเบื้องต้นว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการแล้ว โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในหนังสือหรือแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียนหรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามที่อธิบดีกรมวิชาการเกษตรกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ

๖.๓ ให้แต่ละหน่วยงานในสังกัดกรมวิชาการเกษตรกำหนดผู้รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนเพื่อทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน

๖.๔ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนหรือพิจารณาข้อร้องเรียน และแจ้งผลการดำเนินการให้กองการเจ้าหน้าที่ทราบภายในสิบห้าวันทำการนับแต่ได้รับหนังสือจากกองการเจ้าหน้าที่ เพื่อรายงานผลการดำเนินการต่ออธิบดีกรมวิชาการเกษตรและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป

๖.๕ ให้กองการเจ้าหน้าที่จัดทำรายงานความคืบหน้าหรือผลการดำเนินการเสนออธิบดีกรมวิชาการเกษตรภายในวันที่สิบของทุกเดือน และจัดทำรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนประจำปีเสนออธิบดีกรมวิชาการเกษตรทุกสิ้นปีงบประมาณตามแบบฟอร์มสรุปข้อร้องเรียนแนบท้ายระเบียบนี้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๕๘



(นายอนันต์ สุวรรณรัตน์)
อธิบดีกรมวิชาการเกษตร

.....
.....
.....
.....
.....

ประสงค์จะเปิดเผยข้อมูล ไม่ประสงค์เปิดเผยข้อมูล

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริง และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่ง และทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

- ๑)จำนวน.....ชุด
- ๒)จำนวน.....ชุด
- ๓)จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)
(.....)
ผู้ร้องเรียน

แผนผังแสดงรายละเอียด
กระบวนการทำงานของการจัดการข้อร้องเรียน กรมวิชาการเกษตร

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑.	ผู้ร้องเรียน			
๒.	ร้องเรียนผ่านช่องทาง รับเรื่องร้องเรียนต่างๆ	- ผู้ให้บริการหรือผู้มีส่วนได้เสียแจ้ง ข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการ ร้องเรียนต่างๆ	๑. กลุ่มวินัยและคุ้มครอง จริยธรรม กองการเจ้าหน้าที่ ๒. สำนักงานเลขานุการกรม กรณีข้อร้องเรียนส่งเป็น หนังสือถึงสำนักงานเลขานุการ กรม	๑ วันทำการ
๓.	กองการเจ้าหน้าที่ รับข้อร้องเรียน ↓ แจ้งผู้ร้องทราบเบื้องต้น ว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แล้ว	- กลุ่มวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่ ตรวจสอบข้อร้องเรียนใน www.1111.go.th และ www.opsmoac.go.th รวมทั้ง ข้อร้องเรียนที่ส่งผ่านช่องทางต่างๆ เมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้วให้ เจ้าหน้าที่ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องทราบ เบื้องต้นว่าได้ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องดำเนินการแล้ว	เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ	ภายใน ๒ วัน ทำการนับแต่ วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียน
๔.	เจ้าหน้าที่ดำเนินการ วิเคราะห์ข้อ ร้องเรียน	- กลุ่มวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่ วิเคราะห์ข้อร้องเรียนว่าเกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบของ หน่วยงานใด	เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ	ภายใน ๒ วัน ทำการ
๕.	เจ้าหน้าที่ส่งต่อข้อร้องเรียน ให้ สำนัก / กอง / สถาบัน ที่เกี่ยวข้องดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข ปัญหาตามข้อร้องเรียนหรือ พิจารณาข้อร้องเรียน	- กลุ่มวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่ ส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาตามข้อร้องเรียนหรือ พิจารณาข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ	ภายใน ๒ วัน (นับจากวันที่งาน สารบรรณของ หน่วยงานลงเลข รับหนังสือ / จดหมาย หรือ กลุ่มวินัยฯ ได้รับ ข้อร้องเรียนใน ระบบ)

ลำดับ	ฝั่งกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๖.	เจ้าหน้าที่สำนัก / กอง / สถาบัน ที่รับผิดชอบ ข้อร้องเรียนดำเนินการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง แก้ไข้ปัญหาตาม ข้อร้องเรียนหรือพิจารณา ข้อร้องเรียน แล้วแจ้งให้ กองการเจ้าหน้าที่ทราบ เพื่อนำเรียนอธิบดี กรมวิชาการเกษตรและ ยุติเรื่องใน www.1111.go.th และ www.opsmoac.go.th ต่อไป	- เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ ข้อร้องเรียนดำเนินการตรวจสอบ ข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหาตามข้อ ร้องเรียนหรือพิจารณาข้อร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว ให้แจ้งผลการ ดำเนินการให้กองการเจ้าหน้าที่ ทราบภายในสัปดาห์วันทำการนับแต่ ได้รับหนังสือจากกองการเจ้าหน้าที่ จากนั้นเจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ นำผลการดำเนินการเรียนอธิบดี กรมวิชาการเกษตรเพื่อพิจารณา และยุติเรื่องในระบบ	๑. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ข้อร้องเรียนของแต่ละ หน่วยงาน ๒. เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ	ภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ ได้รับหนังสือ จากกองการ เจ้าหน้าที่
๗.	สรุปผลการดำเนินการ รายเดือน / รายปี เสนอ ผู้บริหารทราบ	- กลุ่มวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่ จัดทำสรุปผลการดำเนินการ รายเดือน / รายปี เสนอผู้บริหาร ทราบ	เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ	ภายในวันที่ ๑๐ หลังจาก สิ้นเดือนและ ภายใน ๒ สัปดาห์ หลังจากสิ้น ปีงบประมาณ
๘.	จัดทำสรุปข้อเสนอแนะ / ปัญหาและอุปสรรคเพื่อ ปรับปรุง การปฏิบัติงานในปีถัดไป	- กลุ่มวินัยฯ กองการเจ้าหน้าที่ ประมวลสรุปผลการดำเนินงาน ปัญหา/อุปสรรค เพื่อปรับปรุง การปฏิบัติงานในปีถัดไป	เจ้าหน้าที่กลุ่มวินัยฯ	ภายใน ๒ สัปดาห์ หลังจากสิ้น ปีงบประมาณ