



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
ของการยางแห่งประเทศไทย
ฉบับที่ ๒ (ปรับปรุง) พ.ศ. ๒๕๖๗

จัดทำโดย
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

คำนำ

ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของการยางแห่งประเทศไทย ได้มีนโยบายในเรื่องการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยกำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยการจัดการกับเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบการกำหนดมาตรการ/วิธีการ ในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นกับสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาลที่ส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมได้โดยสะดวก รวดเร็วและปลอดภัย โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้หลากหลายช่องทาง รวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของการยางแห่งประเทศไทยในการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนเป็นไปด้วยความเสมอภาคโปร่งใสและเป็นธรรม

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทราบช่องทางการร้องเรียน ขั้นตอน และกระบวนการ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยอย่างชัดเจน จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย สำหรับใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงาน ซึ่งคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนฉบับนี้ ประกอบด้วย รายละเอียดมาตรการ/แนวทางที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยฉบับนี้ จะเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการในวิธีบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการยางแห่งประเทศไทย
ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. วัตถุประสงค์	๒
๓. สถานที่ตั้ง	๒
๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๒
๕. ขอบเขต	๒
๖. คำจำกัดความ	๓
๗. ช่องทางการร้องเรียน	๔
๘. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	๔
๙. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย	๕
๑๐. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านลูกค้าของหน่วยธุรกิจ	๖
๑๑. ขั้นตอนการดำเนินการของส่วนงานเจ้าของเรื่อง	๗
๑๒. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน	๗ - ๘
๑๓. มาตรฐานการดำเนินงาน	๘
๑๔. การดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน	๘
๑๕. มาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน FSC	๘
๑๖. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน	๙ - ๑๐

ภาคผนวก

- แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)
- แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง (แบบคำร้องเรียน ๒)
- แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน
- แบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนรายเดือน
- คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน(COC-BU-๐๔)

หลักการและเหตุผล

๑. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติราชการ มุ่งให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้เกิดความผาสุก และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการสม่ำเสมอ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดเปลื้องทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือ รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้นและข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้หน่วยงานได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่ คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ตามพระราชบัญญัติการยางแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนเกษตรกรชาวสวนยางและผู้ประกอบกิจการยาง จำเป็นต้องจัดให้มีระเบียบ ข้อบังคับ ที่ผลใช้บังคับร่วมกันไม่แบ่งแยกแหล่งที่มาขององค์กรที่นำมารวมกัน ป้องกันการลักลั่นเพื่อรับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการเกี่ยวกับยางพาราของประเทศ ทั้งระบบอย่างครบวงจร มีเอกภาพสามารถดำเนินการไปได้อย่างเป็นอิสระ คล่องตัวและใช้ยางพาราและผลิตผลจากยางพาราให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ทำหน้าที่ส่งเสริมและพัฒนากิจการเกี่ยวกับยางพาราของประเทศ

ดังนั้น การยางแห่งประเทศไทยจึงมีการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยความโปร่งใส มีมาตรฐาน โดยยึดหลักเกณฑ์การดำเนินงานให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ดังกล่าว จึงจัดทำคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว
๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการยางแห่งประเทศไทย
๓. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้อง ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการกระทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
๕. เพื่อเป็นเอกสารแสดงเผยแพร่ให้กับบุคคลภายนอก ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยได้อย่างชัดเจน

๓. สถานที่ตั้ง

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนการยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๖๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย ๑๐๗๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๕ (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) และศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านลูกค้า หน่วยธุรกิจ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๔๒๕-๖

๔. หน้าที่ความรับผิดชอบ

๑. วิเคราะห์ และกำหนดแนวทาง วิธีการจัดการกับข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ
๒. กำหนดแนวทาง มาตรการ วิธีการในการจัดการผลกระทบในทางลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการ โดยเฉพาะผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อสังคม
๓. วางแผนการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล และจัดให้มีสารสนเทศและการสนับสนุนที่จำเป็น
๔. ติดตามประเมินผลและสรุปผลการดำเนินการวิเคราะห์ พร้อมข้อเสนอแนะเสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อทราบ

๕. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานส่วนงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจของการยางแห่งประเทศไทย การประสานหน่วยงานภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานให้ผู้บริหารทราบรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ	= ผู้ที่มาใช้บริการจากการยางแห่งประเทศไทยโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของการยางแห่งประเทศไทย เช่น ประชาชนในชุมชน บุคลากรในองค์กร ผู้ส่งมอบงาน รวมทั้งผู้รับบริการด้วย
การจัดการข้อร้องเรียน	= มีความหมายครอบคลุมถึงการจัดการข้อร้องเรียน /ข้อเสนอแนะ /ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถามหรือร้องขอข้อมูล
ผู้ร้องเรียน	= ประชาชนทั่วไป, องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน, ผู้รับบริการ, ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อที่การยางแห่งประเทศไทย หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การให้ข้อเสนอแนะ /การให้ข้อคิดเห็น/การชมเชย/การร้องขอข้อมูล
ระบบจัดการข้อร้องเรียน ของผู้รับบริการ/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	= การมีระบบจัดการให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งการนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย มาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานที่เกิดขึ้น
ช่องทางการรับข้อ ร้องเรียน	= ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/โทรสาร ทางหนังสือ ทางเว็บไซต์
ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การยางแห่งประเทศไทย	= เป็นศูนย์กลางของการยางแห่งประเทศไทยในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล
เจ้าหน้าที่ฯ	= เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน
ส่วนงาน	= ทุกส่วนงานในสังกัดการยางแห่งประเทศไทยทั้งที่อยู่สำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค
ผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนงาน	= ผู้อำนวยการฝ่าย หรือ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ
หน่วยงานภายนอก	= หน่วยงานหรือองค์กรภายนอก
ลูกค้า	= บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ใช้ประโยชน์ ทั้งเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์

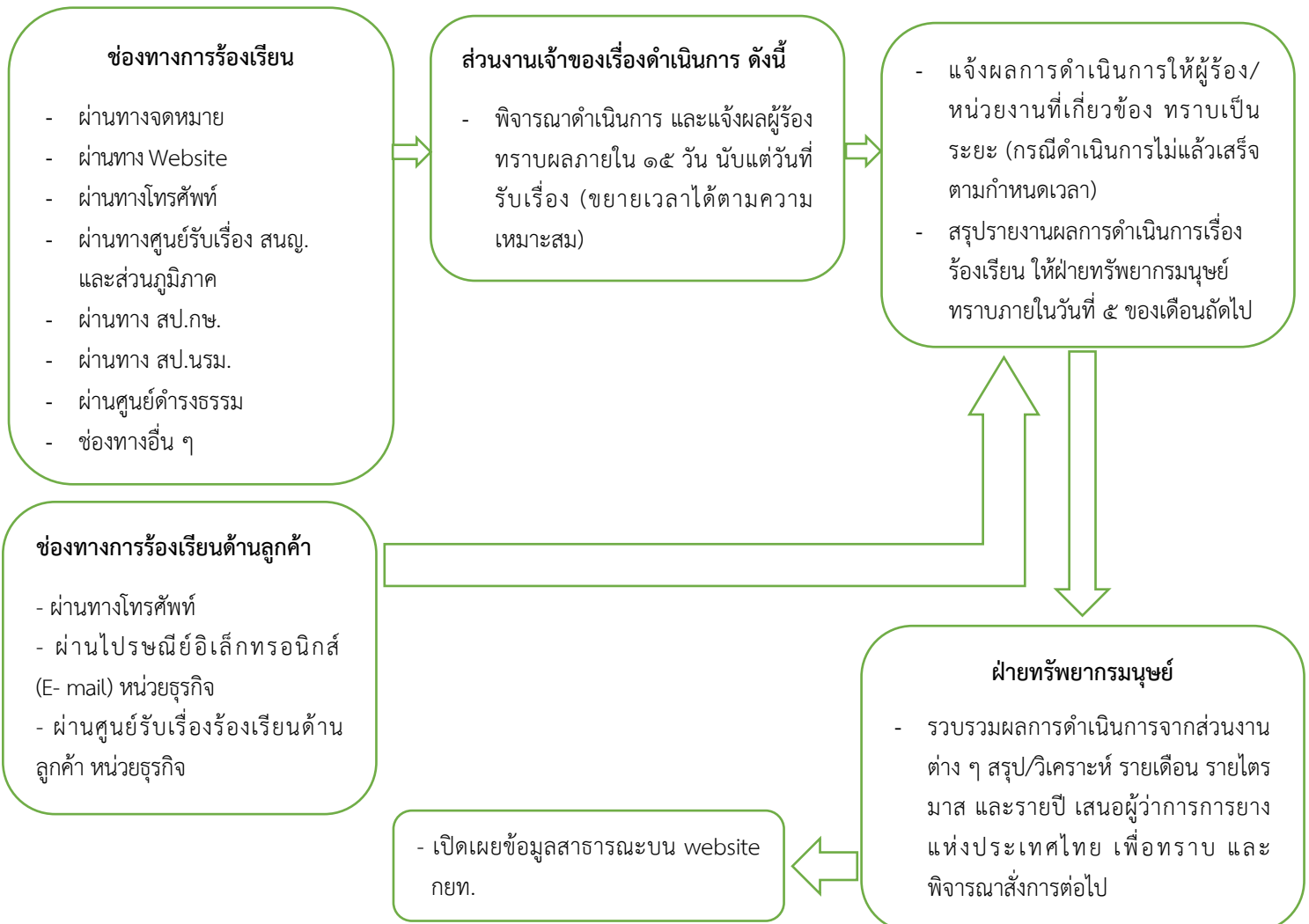
๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ทางจดหมาย เรียนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย ส่งมาที่ การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๒๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐
๒. ผ่านเว็บไซต์การยางแห่งประเทศไทย (www.raot.co.th)
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๔๓๓-๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๕ ติดต่อกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
๔. ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ หรือ ส่วนภูมิภาค
๕. ผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๖. ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๗. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั่วประเทศ
๘. ช่องทางอื่น ๆ

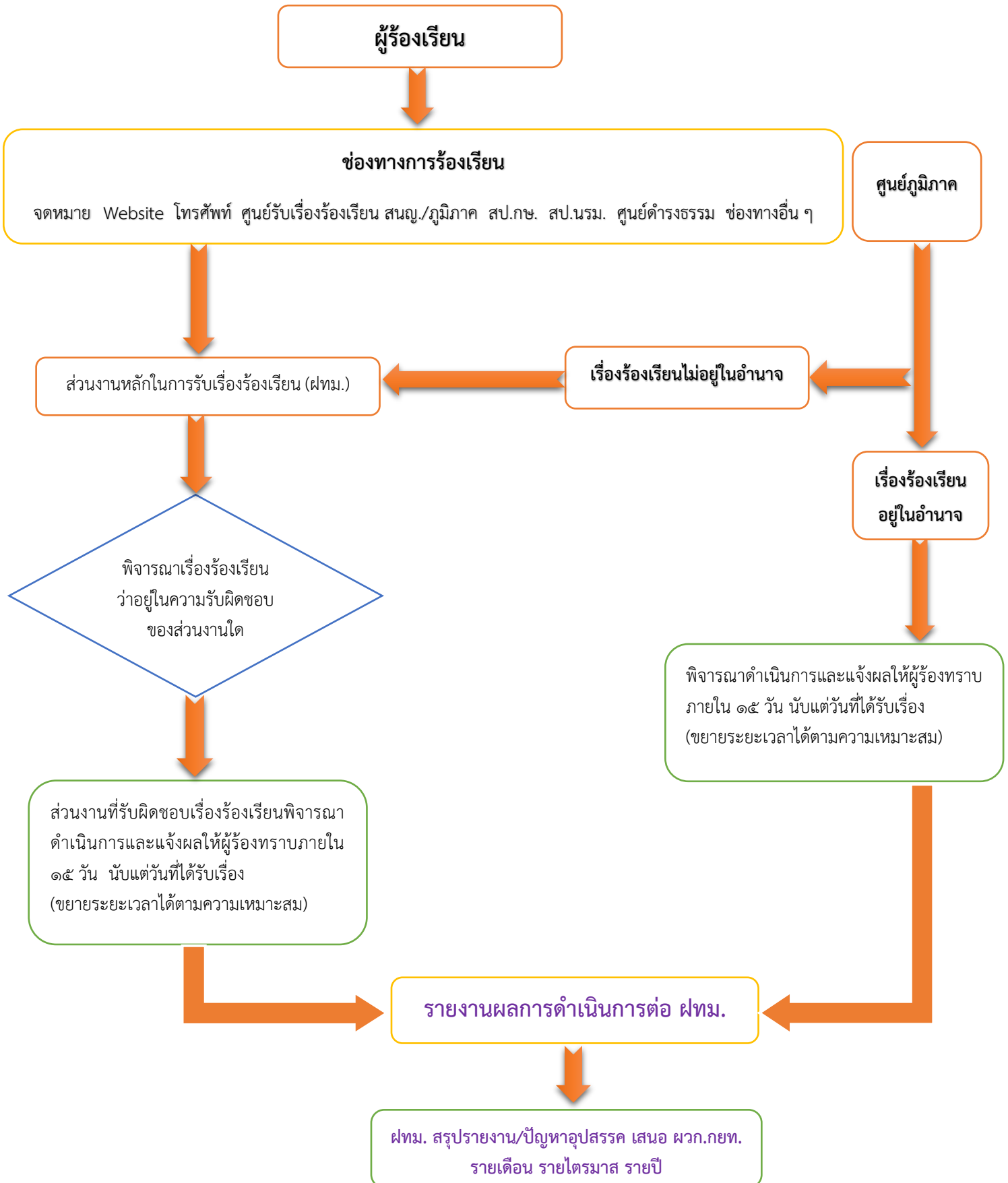
สำหรับช่องทางการร้องเรียนด้านลูกค้า สามารถร้องเรียนได้โดยตรง ผ่านช่องทางเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๔๒๕ - ๖ ติดต่อกับ หน่วยธุรกิจ
๒. ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) หน่วยธุรกิจ (raot.busunit@raot.mail.go.th)
๓. ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียนด้านลูกค้า หน่วยธุรกิจ

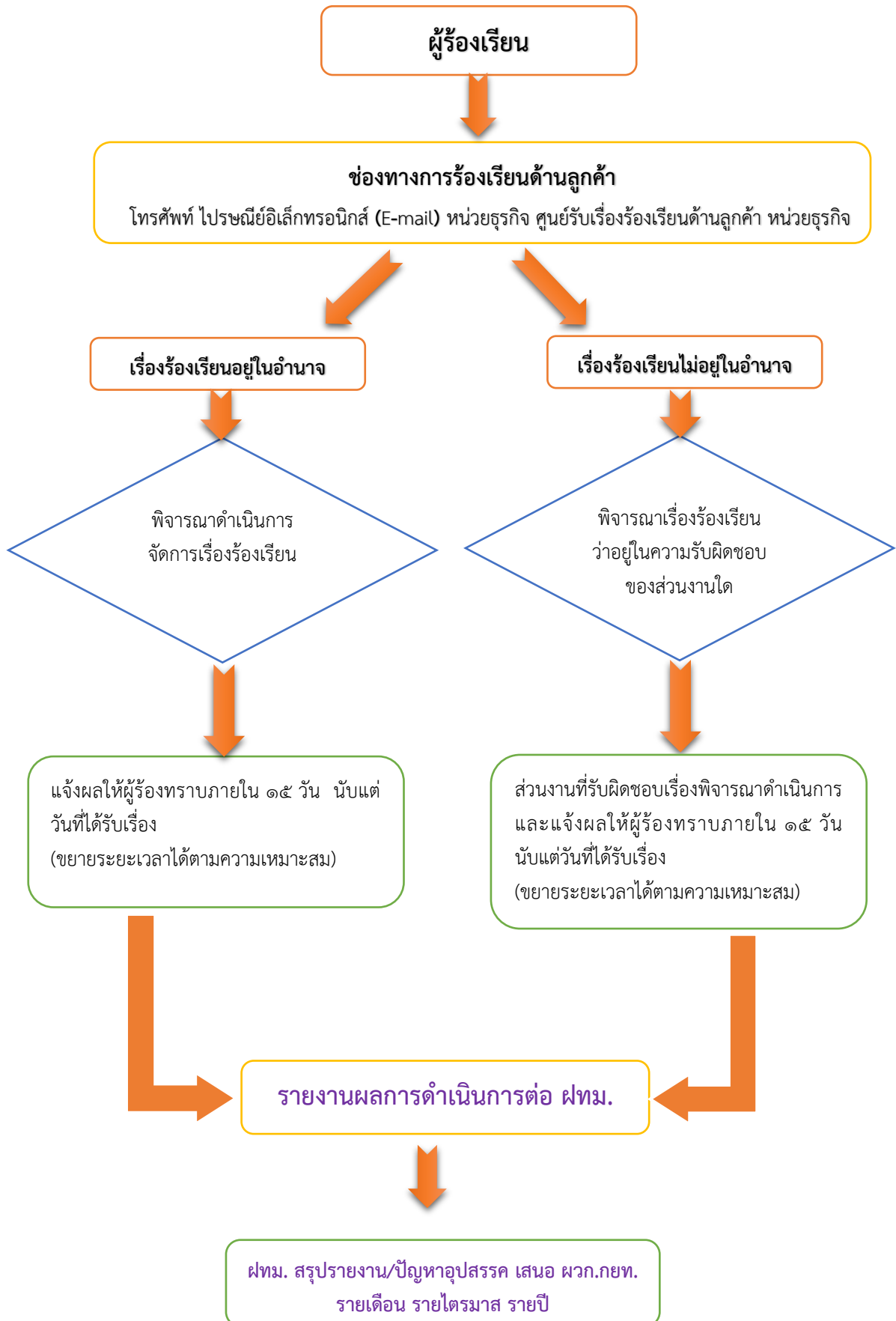
๘. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



๙. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย



๑๐. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านลูกค้าของหน่วยธุรกิจ



๑๑. ขั้นตอนการดำเนินการของส่วนงานเจ้าของเรื่อง

ในการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) **กยท. สำนักงานใหญ่** ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ในฐานะส่วนงานหลักที่รับผิดชอบในการรับเรื่องร้องเรียน มีหน้าที่พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียน อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานใด จากนั้นจัดส่งไปให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเพื่อพิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน (ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายได้ตามความเหมาะสม) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี เสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อทราบต่อไป

(๒) **กยท. ส่วนภูมิภาค** เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจการพิจารณาของส่วนงานหรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจการพิจารณา ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เพื่อดำเนินการต่อไป หากอยู่ในอำนาจให้พิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน (ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายได้ตามความเหมาะสม) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการ ให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี เสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อทราบต่อไป

๑๒. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้
๓. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) และช่วงเวลาการกระทำความผิด
๔. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร
 - รวมไปถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน /เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการยางแห่งประเทศไทย และสามารถตรวจสอบได้
๖. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้การยางแห่งประเทศไทยช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือภารกิจของการยางแห่งประเทศไทยโดยตรง
๗. การใช้บริการร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยนั้น ทางส่วนงานที่เกี่ยวข้องต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้มีเจตนาสร้างความเสียหายให้หน่วยงาน และเพื่อสะดวกต่อการขอข้อมูลเพิ่มเติมประกอบเรื่องร้องเรียนนั้น อีกทั้งเพื่อแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องทราบโดยตรง
๘. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือ สอบสวนข้อเท็จจริง ตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้างต้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน

๙. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

(๑) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบ ต่อสภา

(๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว

(๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา หรือผู้ว่าการ การยางแห่งประเทศไทยว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๓. มาตรฐานการดำเนินงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียน เป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิด ปัญหาซ้ำได้อีก

๑๔. การดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน

กรณีส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (๑๕ วัน) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ โดยแบ่งการดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

๑. เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

๒. เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

๓. เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๔๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๔. เมื่อเดือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว ส่วนงานใดไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนงาน ตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลย ละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนงานพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

๑๕. มาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน FSC

ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนให้ดำเนินการตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียน ที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำ (คู่มือตามภาคผนวก) โดยต้องยึดถือกระบวนการจัดทำรายงานให้เป็นไปตาม ขั้นตอนของคู่มือการยางแห่งประเทศไทย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

๑๖. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐ ได้มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการเสนอเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชนไว้ในหมวด ๓ สิทธิและเสรีภาพของชนชาวไทย มาตรา ๕๙ บัญญัติว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณา ภายในเวลาอันรวดเร็ว”

๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ ถือเป็นกฎหมายแม่บทในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในช่วงปัจจุบัน โดยมาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่า ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าวจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในหมวดที่ ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- ๑) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- ๒) การจัดระบบสารสนเทศ
- ๓) การรับฟังข้อร้องเรียน
- ๔) การเปิดเผยข้อมูล

โดยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง คือ

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยกันก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตาม บทบัญญัติมาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

โดยในส่วนของ ๒ การรับคำร้องทุกข์ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

๕. พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒

พระราชบัญญัติคณะกรรมการกฤษฎีกา พ.ศ. ๒๕๒๒ ว่าด้วยเรื่องสิทธิร้องทุกข์ ต่อคณะกรรมการวินิจฉัยร้องทุกข์ หมวด ๓ ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๐ เรื่องราวร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้

- (๑) เรื่องร้องทุกข์ที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบ ต่อสภา
- (๒) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
- (๓) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

ภาคผนวก



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การยางแห่งประเทศไทย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง...(ขอเท็จจริงโดยย่อ).....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การยางแห่งประเทศไทย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การยางแห่งประเทศไทย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
ด้านการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

คำชี้แจง : แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่จัดทำขึ้นนี้ เพื่อสำรวจความพึงพอใจและ ความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการข้อร้องเรียนฯ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน และการให้บริการของการยางแห่งประเทศไทย ให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จึงขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจฯ โดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริงมากที่สุด

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๑. เพศ

- ชาย หญิง

๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี ๔๑ - ๕๐ ปี ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. ประเภทของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- เจ้าหน้าที่การยางแห่งประเทศไทย
 ประชาชนทั่วไป
 ส่วนราชการ
 อื่นๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การติดตามการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย กรุณาใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	
ด้านการจัดการข้อร้องเรียน						
๑. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม						
๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)						
๓. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ						
๔. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ						
๕. ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน						

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มีข้อเสนอแนะ
 มีข้อเสนอแนะ ดังนี้
-
-
-



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

คู่มือปฏิบัติงาน (Chain of Custody Procedure)

COC-BU-04
การจัดการซื้อร้องเรียน

ผู้จัดทำ: Originated by (นายธีรชัย สุนคนธ์)	ผู้ทบทวน: Reviewed by ()	ผู้อนุมัติ: Approved by (นายสานิตย์ แก้ววังสัน)
ตำแหน่ง	QMR	ตำแหน่ง		ตำแหน่ง	MR
วันที่	24 พฤศจิกายน 2566	วันที่		วันที่	24 พฤศจิกายน 2566

แก้ไขครั้งที่ (Revision Number) : 01

วันที่บังคับใช้ (Effective Date): 24 พฤศจิกายน 2566

สำเนาควบคุมหมายเลข:.....
Controlled Copy No:

สำเนาไม่ควบคุม
Uncontrolled copy

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Page No.1

Section -

Draft by: นายธีรชัย สุนคนธ์



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566


Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

ลำดับ	วันที่บังคับใช้	บทที่	หน้า	สาเหตุการแก้ไข
1	20 ม.ค. 65	-	-	
2	20 ก.พ. 66		4	เพิ่มนิยามเกี่ยวกับข้อร้องเรียน
			5	เพิ่มรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดการจัดการข้อร้องเรียน FSC
			6	เพิ่มการอ้างอิงคู่มือ
			7	เปลี่ยนจากสำนักงานตลาดยางพาราจังหวัดนครศรีธรรมราชเป็นสำนักงานตลาดกลางยางพารา
3	24 พ.ย.66			แก้ไข ข้อ 1.11 ลบฉบับที่และ พ.ศ.
				แก้ไขแบบฟอร์มภาคผนวก

 หน่วยงานประเทศไทย Rubber Authority of Thailand	Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566	Revision No. 02
	Doc. No. COC-BU-04	ใบปะหน้า
Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน		

สารบัญ

1. Cover Sheet	1
2. ประวัติการแก้ไขเอกสาร	2
3. สารบัญ	3
4. วัตถุประสงค์	4
5. ประโยชน์ที่ได้รับ	4
6. ขอบเขต	4
7. คำจำกัดความ	4
8. ช่องทางการร้องเรียน	5
9. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน	5
10. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาข้อร้องเรียน	6
11. มาตรฐานการดำเนินงาน	7
12. อ้างอิง	7
13. การบันทึกและการจัดเก็บ	7
14. ภาคผนวก	8

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565	Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566	Revision No. 02	Page No.3
Section -		Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท	



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

การจัดการข้อร้องเรียน

1.1 วัตถุประสงค์

- 1.1.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว
- 1.1.2 เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการยางแห่งประเทศไทย
- 1.1.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.1.4 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม
- 1.1.5 เพื่อเป็นเอกสารแสดงให้ผู้ร้องเรียน ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยได้อย่างชัดเจน

1.2 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.2.1 ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- 1.2.2 ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
- 1.2.3 ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักปฏิบัติของมาตรฐาน FSC – COC

1.3 ขอบเขต

คู่มือนี้สำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดการข้อร้องเรียน ของการยางแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในเรื่องขอบเขตของการรับรอง COC

1.4 คำจำกัดความ

- ผู้ร้องเรียน = ผู้ซื้อ ผู้ขาย หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อส่วนงาน หรือผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน
- ระบบการจัดการข้อร้องเรียน = การมีระบบจัดการให้วิธีรับฟังและเรียนรู้ทันต่อสถานการณ์ของผู้ร้องเรียน รวมทั้งการนำข้อร้องเรียน มาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานที่เกิดขึ้น
- ข้อร้องเรียน = ความไม่พอใจ จากบุคคลหรือองค์กรใด ที่เกี่ยวข้อง กับข้อกำหนดกฎเกณฑ์ขององค์กร ที่ได้รับการรับรอง ข้อร้องเรียนที่เขียนมานั้น ควรต้องอยู่ในขอบเขตของห่วงโซ่การควบคุมขององค์กรที่ได้รับการรับรอง โดยต้องมีชื่อและข้อมูลที่ติดต่อของผู้ร้องเรียน มีการอธิบายปัญหาที่ชัดเจน และหลักฐานยืนยันของแต่ละ

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565	Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566	Revision No. 02	Page No.4
Section -		Draft by: นายธีรชัย สุคนธมัท	



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

องค์ประกอบหรือแง่มุมของคำร้องเรียนนั้น

ช่องทางการรับข้อร้องเรียน = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับข้อร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเอง ร้องเรียนทางหนังสือ ทางเว็บไซต์

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน = เป็นศูนย์กลางในการรับข้อร้องเรียน โดยมีหน่วยธุรกิจเป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล

เจ้าหน้าที่ = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน

ส่วนงาน = หน่วยธุรกิจ กองจัดการโรงงาน 1 กองจัดการโรงงาน 2 สำนักงานตลาดกลางยางพาราจังหวัด

หน่วยรับรอง (Certification Body,CB) คือ บุคคลที่สามที่ให้บริการการตรวจประเมินและรับรองหรือจดทะเบียนการเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดของกิจกรรมต่าง ๆ เช่น หน่วยรับรองระบบคุณภาพ หน่วยรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม หน่วยตรวจ ห้องปฏิบัติการ หน่วยจดทะเบียนบุคลากร ผู้ทรงคุณวุฒิ หลักสูตรและองค์กรฝึกอบรมด้านการมาตรฐาน

1.5 ช่องทางการร้องเรียน

1.5.1 ทางจดหมาย เรียน ผู้จัดการหน่วยธุรกิจ การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ 67/25 ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700

1.5.2 ผ่านเว็บไซต์ การยางแห่งประเทศไทย (www.raot.co.th) หัวข้อร้องเรียน เลือกเรื่องร้องเรียน ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน

1.5.3 ผ่านแบบฟอร์มรับคำร้องเรียน

1.6 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

1.6.1 คำร้องเรียนจะถูกส่งมายังช่องทางการรับข้อร้องเรียน

1.6.2 ส่วนงานหลัก (หน่วยธุรกิจ) จะเป็นผู้รับข้อร้องเรียน และทำการบันทึกรายละเอียดลงในทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน

1.6.4 ส่วนงานหลัก (หน่วยธุรกิจ) จะเป็นผู้พิจารณาเรื่องร้องเรียน ว่าอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนงานใด และจะส่งเรื่องร้องเรียนนั้นไปทางระบบงานสารบรรณ เพื่อแจ้งให้ส่วนงานทราบ

1.6.3 ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนได้รับเรื่องร้องเรียนแล้ว จะต้องพิจารณาดำเนินการและ **แจ้งผลให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 2 สัปดาห์ ว่าได้รับข้อร้องเรียนแล้ว** โดยนับตั้งแต่วันที่ได้รับเรื่อง

1.6.4 ภายใน 3 เดือน จากที่ได้รับข้อร้องเรียน ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนทำการรวบรวมและทวนสอบข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมด และระบุขั้นตอนที่จะปฏิบัติเพื่อแก้ไข ถ้าต้องใช้เวลาในการสอบสวนมากขึ้น **ต้องแจ้งให้ผู้ร้องเรียนและหน่วยรับรอง (CB) ขององค์กร** ให้ทราบ

1.6.5 ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เหมาะสมใด ๆ ที่พบในการปฏิบัติการที่จะมีผลต่อข้อกำหนดการรับรอง

1.6.6 ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน **แจ้งให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยรับรอง (CB) ขององค์กรทราบ** เมื่อได้แก้ไขหรือปิดข้อร้องเรียนนั้นแล้ว

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565	Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566	Revision No. 02	Page No.5
Section -		Draft by: นายธีรชัย สุคนธมัท	



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

1.6.7 นอกจากนี้ ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้ส่วนงานหลัก (หน่วยธุรกิจ) ทราบ เพื่อรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงาน เสนอผู้ว่าการยางแห่งประเทศไทยต่อไป

1.7 การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะถูกควบคุม/ตรวจสอบ ก่อนการจำหน่าย ในการส่งสินค้าที่มีการอ้างสิทธิ์ FSC เมื่อพบความไม่สอดคล้องหลังจากส่งสินค้าไปแล้ว หน่วยธุรกิจจะดำเนินการดังนี้

- 1.7.1 แจ้งให้หน่วยรับรอง (CB) และแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ภายใน 5 วันทำการ
- 1.7.2 วิเคราะห์สาเหตุที่เกิดขึ้น และให้วางแผนการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- 1.7.3 ร่วมมือกับหน่วยหน่วยรับรอง (CB) ขอดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

1.8 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาข้อร้องเรียน

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

1. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
2. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้
3. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการอย่างไร รวมถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
4. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงาน และสามารถตรวจสอบได้
5. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน มีความประสงค์ขอให้การยางแห่งประเทศไทย ช่วยเหลือหรือจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ
6. การใช้บริการร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยนั้น ทางส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้มีเจตนาสร้างความเสียหายให้การยางแห่งประเทศไทย และเพื่อสะดวกต่อการขอข้อมูลเพิ่มเติมประกอบเรื่องร้องเรียนนั้น อีกทั้งเพื่อแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง
7. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบสืบสวน หรือสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวมาในข้างต้นให้ยุติเรื่อง และเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน
8. เรื่องร้องเรียนที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา มีลักษณะ ดังนี้
 - (1) เรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นไปในทางนโยบายโดยตรง ซึ่งรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา
 - (2) เรื่องที่คณะรัฐมนตรี หรือนายกรัฐมนตรี ในฐานะหัวหน้ารัฐบาลมีมติเด็ดขาดแล้ว
 - (3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือคำสั่งเด็ดขาดแล้ว
 นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชา หรือผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565	Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566	Revision No. 02	Page No.6
Section -		Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท	



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

1.9 มาตรฐานการดำเนินงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

1.10 อ้างอิง

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

1.11 บันทึกและการจัดเก็บ

รหัส	ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
	คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร หน่วยธุรกิจ	MR
-	แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร หน่วยธุรกิจ	HR
-	แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร หน่วยธุรกิจ	HR
COC-BU-FOM-21	ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน หน่วยธุรกิจ	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร หน่วยธุรกิจ	MR



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

ภาคผนวก

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565	Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566	Revision No. 02	Page No.8
Section -	Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท		



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)

(แบบคำร้องเรียนที่ ๑)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ถนน.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ.....ตำแหน่ง.....
เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....ออกโดย.....
วันที่ออกบัตร.....บัตรหมดอายุ.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การยางแห่งประเทศไทย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหในเรื่อง...(ข้อเท็จจริงโดยย่อ).....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินยติรับผิดชอบ
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

(.....)

ผู้ร้องเรียน

OLD Doc. No. 20 มกราคม 2565

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Page No.9

Section -

Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

(แบบคำร้องเรียนที่ ๒)

แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ (สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง)

ที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน
การยางแห่งประเทศไทย

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

เรื่อง

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว.....อายุ.....ปี
อยู่บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ถนน..... ตำบล.....
อำเภอ..... จังหวัด..... หมายเลขโทรศัพท์.....
อาชีพ..... ตำแหน่ง.....

มีความประสงค์ขอร้องทุกข์/ร้องเรียน เพื่อให้การยางแห่งประเทศไทย พิจารณาดำเนินการ
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....
.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 24 พฤศจิกายน 2566

Revision No. 02

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน หน่วยธุรกิจ
การยางแห่งประเทศไทย

ที่	เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน	ส่วนงาน ที่ รับผิดชอบ	ผลการพิจารณา	วันที่แจ้งกลับไป ยังผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ

COC-BU-FOM-21