



ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป...” และการยางแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับนโยบาย การบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ เสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ ไปยังหน่วยงานที่มีอยู่ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของส่วนราชการผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหาร เพื่อคลี่คลายปัญหา และบรรเทา เยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไป ด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและ ความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมี อำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับ หน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน/ขอความเป็นธรรม ขอบความอนุเคราะห์ และข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการบริหารงานหรือการให้บริการของการยาง แห่งประเทศไทย โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์/ร้องเรียน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

๑. ผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ มีดังนี้

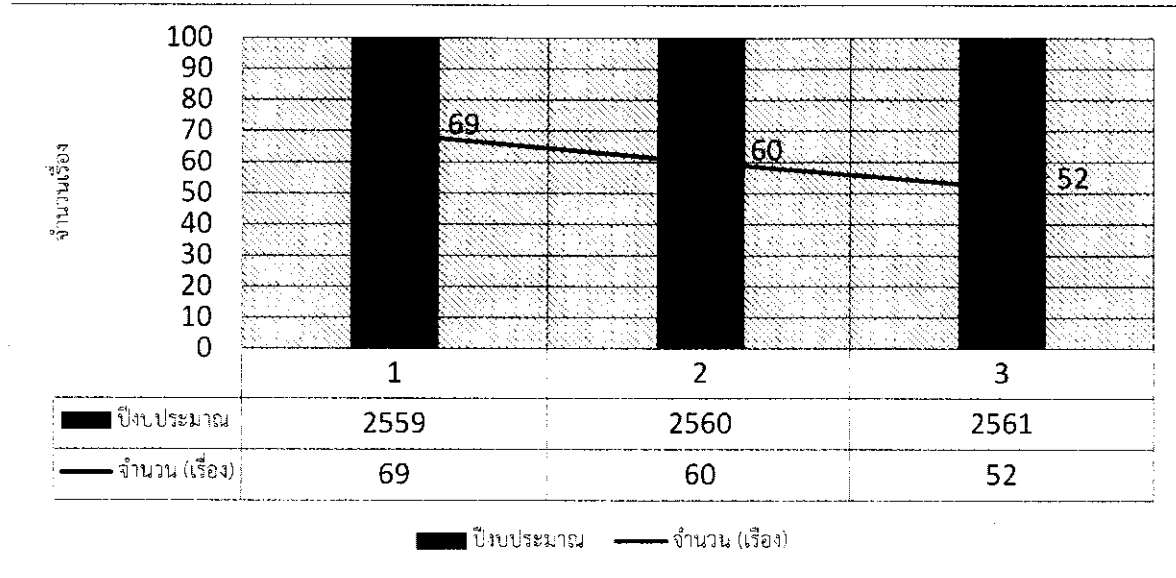
ตารางที่ ๑ แสดงผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
๑	๒๕๕๙	๖๙
๒	๒๕๖๐	๖๐
๓	๒๕๖๑	๔๖

/แผนภูมิที่ ๑...



แผนภูมิที่ ๑ เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑



การดำเนินการเรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑ โดยมี เกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ร้องเรียน ในประเด็นต่าง ๆ มากที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๖๙ เรื่อง รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖๐ เรื่อง และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๒ เรื่อง ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๒. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

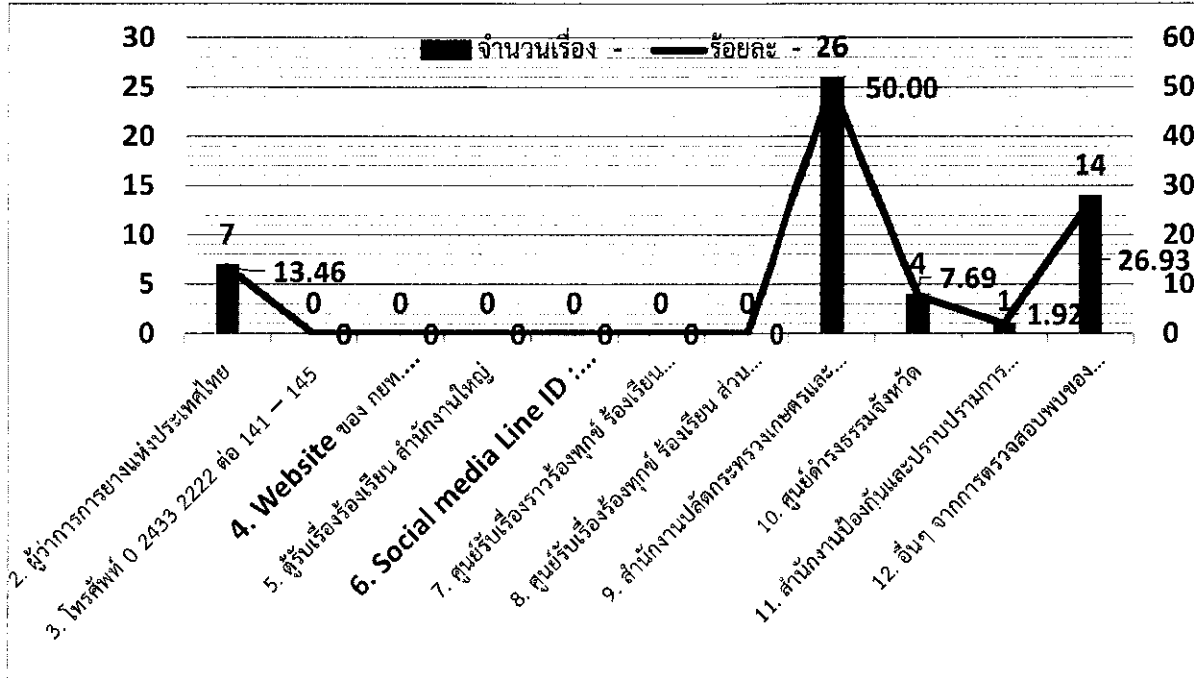
ตารางที่ ๒ จำนวนช่องทางการร้องเรียน

ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. E-mail onf๒๐๓๑๑@rubber.mail.go.th	-	-
๒. ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย	๗	๑๓.๕๖
๓. โทรศัพท์ ๐ ๒๕๓๓ ๖๖๖๖ ต่อ ๑๕๑ - ๑๕๕	-	-
๔. Website ของ กยท. http://www.raot.co.th	-	-
๕. ตู้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานใหญ่	-	-
๖. Social media Line ID : @mdz๑๗๖๒r กยท. ร้องทุกข์ ร้องเรียน	-	-
๗. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานใหญ่ สทท/กกจ	-	-
๘. ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่วนภูมิภาค กยท.จ.	-	-
๙. สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๖๖	๕๐.๐๐
๑๐. ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด	๔	๗.๖๙
๑๑. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)	๑	๑.๕๒
๑๒. อื่นๆ จากการตรวจสอบพบของผู้บังคับบัญชา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	๑๔	๒๖.๙๓
รวม	๕๒	๑๐๐





แผนภูมิที่ ๒ แสดงจำนวนช่องทางการร้องร้อง



จากแผนภูมิที่ ๒ พบว่าเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มากที่สุด จำนวน ๒๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาผ่านช่องทางอื่น ๆ จากการตรวจสอบพบของผู้บังคับบัญชาและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๓ และผ่านช่องทางผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๔๖ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๓. ช่องทางการร้องทุกข์/ร้องเรียน

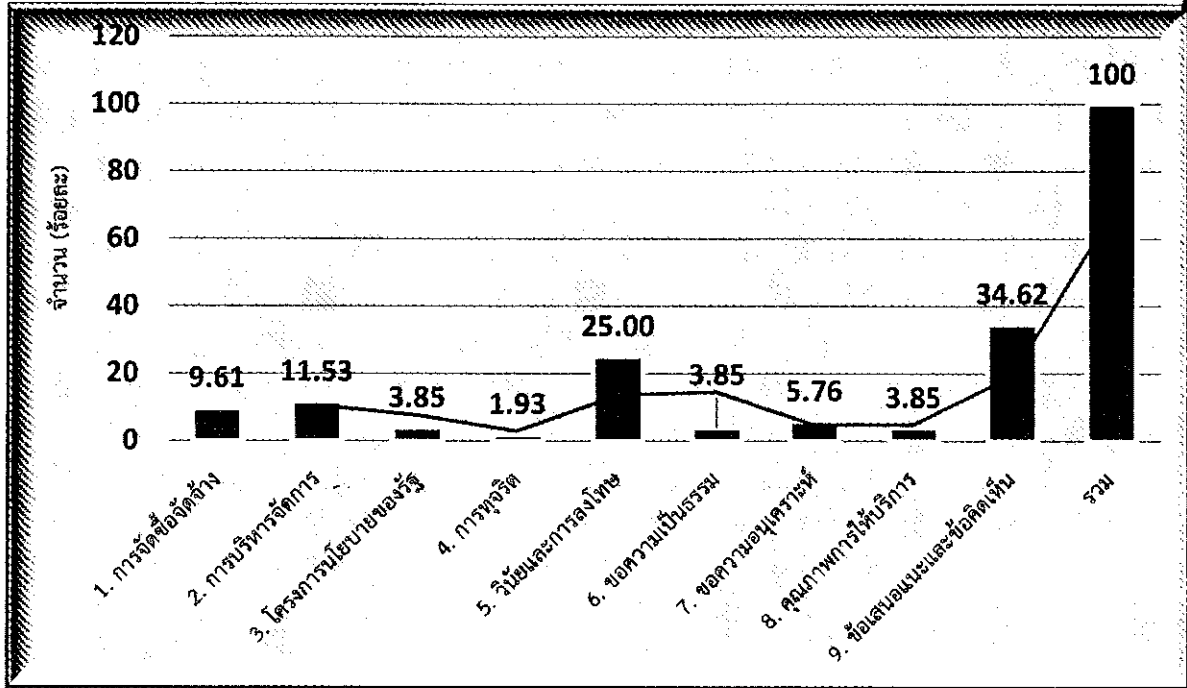
ตารางที่ ๓ จำนวนประเภทเรื่องร้อง

ประเภทข้อร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑. การจัดซื้อจัดจ้าง	๕	๙.๖๑
๒. การบริหารจัดการ	๖	๑๑.๕๓
๓. โครงการนโยบายของรัฐ	๒	๓.๘๕
๔. การทุจริต	๑	๑.๙๒
๕. วินัยและการลงโทษ	๑๓	๒๕.๐๐
๖. ขอความเป็นธรรม	๒	๓.๘๕
๗. ขอความอนุเคราะห์	๓	๕.๗๖
๘. คุณภาพการให้บริการ	๒	๓.๘๕
๙. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๑๔	๒๖.๙๓
รวม	๕๒	๑๐๐





แผนภูมิที่ ๓ แสดงจำนวนประเภทเรื่องร้อง



จากแผนภูมิที่ ๓ พบว่าเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย มีการร้องเรียนประเภทเรื่องข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น มากที่สุด จำนวน ๓๔.๖๒ ร้อยละ รองลงมา วินัยและการลงโทษ จำนวน ๒๕.๐๐ ร้อยละ และการบริหารจัดการ จำนวน ๑๑.๕๓ ร้อยละ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๔. สรุปผลการดำเนินงานร้องทุกข์/ร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๔.๑ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ พบว่าจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง เมื่อเทียบกับปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๐ เนื่องจากการยางแห่งประเทศไทย ได้เชิญเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา และผู้มีส่วนได้เสียมาประชุมพร้อมกัน ซึ่งจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทำความเข้าใจในภารกิจของ กยท. ได้ง่ายกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น โดยรักษาการแทนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย (นายเยี่ยม ถาวโรฤทธิ์) ได้เชิญผู้เกี่ยวข้องหารือร่วมกันถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาราคายางพารา และการพัฒนา ยางพาราทั้งระบบ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมสถลสถานพิทักษ์ ซึ่งได้ข้อยุติในแนวทางการแก้ไขปัญหาราคายาง และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน รวมทั้ง กยท. ได้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติตน และปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรม ระเบียบว่าด้วยการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และระเบียบว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้างรวมทั้งการส่งเสริมวินัยและการป้องปรามมิให้มีการกระทำผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่ ถึงหัวหน้าส่วนงาน



ทุกส่วนงาน หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานทราบทั่วกันถึงผลของการกระทำผิดวินัยและโทษที่ได้รับ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานดำรงตนอยู่ในวินัย รวมถึงได้มีการบรรยาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้กับพนักงานทุกครั้งที่มีการจัดการฝึกอบรม เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้มีการกระทำผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่

๔.๒ ช่องทางการร้องเรียนที่มีการร้องเรียนผ่านช่องทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด จำนวน ๒๖ เรื่อง ร้อยละ ๕๐.๐๐ เนื่องจากการยางแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจที่อยู่ในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จึงมีเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ร้องเรียนผ่านช่องทางนี้เป็นส่วนใหญ่ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จะส่งเรื่องที่เกี่ยวข้องมายังการยางแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณาและดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกองการเจ้าหน้าที่ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบจะพิจารณาเรื่องร้องเรียน และส่งเรื่องให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการและชี้แจงผลการดำเนินให้กับผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือกรณีที่มีความซับซ้อนจะต้องรายงานความคืบหน้าการดำเนินการในระยะเวลาตามความเหมาะสม

๔.๓ ประเภทเรื่องร้องเรียนที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ ประเภทข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น จำนวน ๑๘ เรื่อง ร้อยละ ๓๔.๖๒ เรื่องส่วนใหญ่เป็นกรณีของข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาราคายางพาราตกต่ำ เกษตรกรชาวสวนยางพาราได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับการพิจารณาแก้ไขปัญหา ราคายางกลับยิ่งตกต่ำลงเรื่อย ๆ ทุกปี ซึ่งการยางแห่งประเทศไทยได้มีการชี้แจงถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อราคายางพารานั้นเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ประการแรก ปัจจัยด้านความต้องการยางของผู้ผลิตและผลผลิตของยางพาราเป็นปัจจัยสำคัญที่จะชี้ทิศทางตลาดว่าราคายางในช่วงเวลานั้นจะอยู่ระดับใด โดยเฉพาะผู้ซื้อและผู้ผลิตจากต่างประเทศจะมีอิทธิพลทางด้านอุปทาน และการเคลื่อนไหวของราคามากกว่าผู้ซื้อและผู้ผลิตไทย ประการที่สอง ปัจจัยด้านราคาน้ำมันที่มักจะขึ้นลงควบคู่ไปกับราคายางเนื่องจากน้ำมัน เป็นวัตถุดิบที่สำคัญในการผลิตล้อยางเทียมหรือสังเคราะห์ หากราคาน้ำมันในตลาดโลกปรับตัวสูงขึ้นต้นทุนและราคาล้อยางเทียม ก็จะสูงขึ้นตามส่งผลให้ราคายางธรรมชาติสูงขึ้น เนื่องจากผู้ซื้อและผู้ผลิตยางเทียมจะหันมาซื้อยางธรรมชาติเพิ่มมากขึ้น ประการที่สาม ปัจจัยด้านอัตราการแลกเปลี่ยนเงิน US Dollar , Japanese Yen , และ Thai Bath ถ้าเงินมีการแข็งค่าขึ้นมูลค่าและเงินที่ได้จากการส่งออกก็จะลดลงสินค้าจะขายออกยากมากขึ้น ผู้ซื้อต่างชาติ จะหันไปให้ความสนใจยังตลาดอื่นส่งผลให้การส่งออกยางมีความยากลำบากขึ้น ประการที่สี่ ปัจจัยราคาตลาดล่วงหน้าโตเกียว ตลาดเซี่ยงไฮ้ และตลาดสิงคโปร์ เป็นราคาที่ขึ้นนำราคายางทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศโดยตรง สังเกตจากราคาปิดของวันก่อนหน้าว่าแนวโน้มราคายางจะขึ้นหรือลง หากว่าเป็นบวกราคายางมีแนวโน้มปรับตัวสูงขึ้นแต่ถ้าเป็นลบแนวโน้มราคายางจะต่ำลง

ปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาระดับมหภาคที่ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ในระยะอันสั้น ซึ่งรัฐบาลมีนโยบายแก้ไขปัญหาราคายางพาราตกต่ำมาโดยตลอด และร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง การยางแห่งประเทศไทยได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อลดความผันผวนของราคายางพารา และสร้างความเข้มแข็งให้กับเกษตรกรชาวสวนยาง และสถาบันเกษตรกรชาวสวนยางผ่านโครงการต่าง ๆ





๕. ปัญหาและอุปสรรค

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มีดังต่อไปนี้

๕.๑ การแก้ไขปัญหาการร้องเรียน ในแต่ละส่วนงานแตกต่างกันและบางเรื่องเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย และบางเรื่องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งเกินอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาเรื่อง ทำให้การรายงานผลการดำเนินการของส่วนงานมีความล่าช้า

๕.๒ ความร่วมมือของส่วนงานต่าง ๆ ในการดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง หรือการแก้ไข ปัญหาเรื่องร้องเรียน พบว่าเรื่องร้องเรียนบางกรณีใช้ระยะเวลานานในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และบางส่วนงานไม่รายงานผลการดำเนินการ ทำให้ต้องติดตามความคืบหน้าไปยังส่วนงาน ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริงที่จะนำมาประกอบการพิจารณาและยุติเรื่อง จึงทำให้เกิดเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ มีความล่าช้า

๕.๓ บุคลากรที่รับผิดชอบปรับเปลี่ยนบ่อย บุคลากรใหม่ยังขาดทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้การดำเนินงานมีความล่าช้า

๕.๔ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่ไม่ปฏิบัติตามคู่มือ การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งได้มีการแจ้งเวียนส่วนงานทุกส่วนงานไปแล้ว ตามหนังสือ ที่ กษ ๒๙๐๔.๐๒/๐๘๐๔ ลงวันที่ ๑๖ สิงหาคม ๒๕๖๑ ทำให้การดำเนินการไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกันและทำให้เกิดความล่าช้าในการยุติเรื่อง

๖. เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา

๖.๑ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แจ้งให้หน่วยงานในกำกับทราบและถือปฏิบัติ ตามหนังสือ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ นร ๐๑๐๕.๐๖/ว ๖๖๑๗ ลงวันที่ ๘ สิงหาคม ๒๕๕๙ เรื่องข้อสั่งการของนายกรัฐมนตรีกรณีการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของประชาชน ดังนี้

๑) เรื่องร้องเรียนที่แก้ไขได้ ขอให้แก้ไขทันที /แจ้งผลความคืบหน้าอย่างต่อเนื่อง

๒) เรื่องที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ขอให้รายงานผลความคืบหน้า อย่างต่อเนื่องและ ในระยะเวลาที่เหมาะสม

๓) เรื่องร้องทุกข์ที่มีการร้องทุกข์ซ้ำเข้ามาอีก โดยไม่ได้รับทราบการแก้ไขระดับพื้นที่ ผู้อำนวยการการยางแห่งประเทศไทยจังหวัดในพื้นที่ที่จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

๔) เรื่องร้องทุกข์บางเรื่องต้องชี้แจงทำความเข้าใจ/บางเรื่องต้องแก้ไขด้วยกฎหมาย

๖.๒ เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีร้องเรียนแล้ว ส่วนงานหรือผู้เกี่ยวข้องควรรีบดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งรัดทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา

๖.๓ พัฒนาบุคลากรด้าน วินัย คุณธรรม จริยธรรม ระเบียบการเงินการคลังและพัสดุ ของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ สร้างระบบธรรมาภิบาล และกลไกการป้องกันต่อต้านการทุจริตของส่วนงาน

๖.๔ เชิญหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงานหารือร่วมกัน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา การร้องเรียนทั้งระยะสั้น และระยะยาวแบบบูรณาการ

๖.๕ จัดเวทีชี้แจงแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนของส่วนงานในสังกัดการยาง แห่งประเทศไทย ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ เพื่อให้การดำเนินการบริหารจัดการเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยยึดคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย