



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน  
ของการยางแห่งประเทศไทย

พ.ศ. ๒๕๖๘

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 ๒๕๖๘

## สารบัญ

| เรื่อง   | หน้า |
|--|------|
| ๑. หลักการและเหตุผล  | ๑    |
| ๒. วัตถุประสงค์  | ๑    |
| ๓. สถานที่ตั้ง   | ๒    |
| ๔. ส่วนงานที่รับผิดชอบ   | ๒    |
| ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ  | ๒    |
| ๖. ขอบเขต  | ๒    |
| ๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ  | ๒    |
| ๘. คำจำกัดความ   | ๓    |
| ๙. ช่องทางการร้องเรียนทั่วไป และช่องทางการร้องเรียนการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่    | ๔    |
| ๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน  | ๔    |
| ๑๑. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของการยางแห่งประเทศไทย                                  | ๕    |
| ๑๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ<br>ของเจ้าหน้าที่การยางแห่งประเทศไทย | ๖    |
| ๑๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านลูกค้าของหน่วยธุรกิจ                                      | ๗    |
| ๑๔. ขั้นตอนการดำเนินการของส่วนงานเจ้าของเรื่องในการดำเนินการ<br>จัดการข้อร้องเรียน               | ๘    |
| ๑๕. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียนทั่วไป  | ๘    |
| ๑๖. หลักเกณฑ์รายละเอียดการพิจารณารับเรื่องร้องเรียนการทุจริต<br>และประพฤติมิชอบ                  | ๙    |
| ๑๗. มาตรฐานการดำเนินงาน  | ๙    |
| ๑๘. การดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน  | ๙    |
| ๑๙. มาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน FSC   | ๙    |
| ๒๐. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน   | ๑๐   |
| ภาคผนวก  |      |
| - แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)  |      |
| - แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง (แบบคำร้องเรียน ๒)                     |      |
| - แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน                                   |      |
| - แบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนรายเดือน  |      |
| - คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน (COC-BU-๐๔)  |      |

## ๑. หลักการและเหตุผล

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

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ หรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือปลดปล่อยทุกข์ มีสิทธิเสนอคำร้องทุกข์ ต่อส่วนราชการที่เกี่ยวข้องได้โดยข้อ ๒๓ ได้กำหนดให้การจัดการเรื่องร้องทุกข์ที่เกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐที่เป็นราชการส่วนท้องถิ่นหรือ รัฐวิสาหกิจ ให้เป็นไปตามระเบียบของหน่วยงานของรัฐนั้นและข้อ ๒๔ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ส่วนราชการผู้รับคำร้องทุกข์ออกใบรับคำร้องทุกข์ให้แก่ผู้ร้องทุกข์ไว้เป็นหลักฐาน นอกจากนี้ ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้หน่วยงานได้รับคำร้องทุกข์ต้องตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์ โดยทางไปรษณีย์ ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่ คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

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

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

## ๒. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว

๒. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบหลักเกณฑ์ 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. ส่วนงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กองวินัยและแรงงานสัมพันธ์ การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อาคาร ๒ ชั้น ๑ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๕

### ๕. หน้าที่ความรับผิดชอบ

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

### ๖. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ตั้งแต่ขั้นตอนการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน การรับและตรวจสอบข้อร้องเรียน จากช่องทางต่าง ๆ การแจ้งกลับผู้ร้องเรียน การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนงาน เพื่อดำเนินการแก้ไข/ปรับปรุง การประสานส่วนงานที่รับผิดชอบข้อร้องเรียนตามภารกิจของการยางแห่งประเทศไทย การประสานหน่วยงาน ภายนอก การติดตามผลการแก้ไข/ปรับปรุง และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานให้ผู้บริหาร ทราบรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

### ๗. ระยะเวลาในการดำเนินการ

๖.๑ กรณีการร้องเรียนทั่วไปของการยางแห่งประเทศไทย จะมีระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๑๕ วัน

๖.๒ กรณีการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ จะมีระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ ภายใน ๑๘๐ วัน

## ๘. 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<br>ของผู้รับบริการ/<br>ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | = การมีระบบจัดการให้วิธีการรับฟังและเรียนรู้ทันต่อสถานการณ์ รวมทั้งการนำข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ หรือคำชมเชย มาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานที่เกิดขึ้น |
| ช่องทางการรับข้อ<br>ร้องเรียน                                      | = ช่องทางต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับร้องเรียน เช่น ติดต่อด้วยตนเองทางโทรศัพท์/โทรสาร ทางหนังสือ ทางเว็บไซต์  |
| ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน<br>การยางแห่งประเทศไทย                     | = เป็นศูนย์กลางของการยางแห่งประเทศไทยในการรับข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น/คำชมเชย/การสอบถาม หรือร้องขอข้อมูลจากผู้ร้องเรียนโดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล   |
| เจ้าหน้าที่ฯ   | = เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงาน  |
| ส่วนงาน  | = ทุกส่วนงานในสังกัดการยางแห่งประเทศไทยทั้งที่อยู่สำนักงานใหญ่ และส่วนภูมิภาค  |
| ผู้ที่เกี่ยวข้องในส่วนงาน  | = ผู้อำนวยการฝ่าย หรือ หัวหน้ากอง หัวหน้าแผนก หรือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้น ๆ   |
| หน่วยงานภายนอก   | = หน่วยงานหรือองค์กรภายนอก   |
| ลูกค้า   | = บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกที่ใช้ประโยชน์ ทั้งเชิงสังคมและเชิงพาณิชย์  |

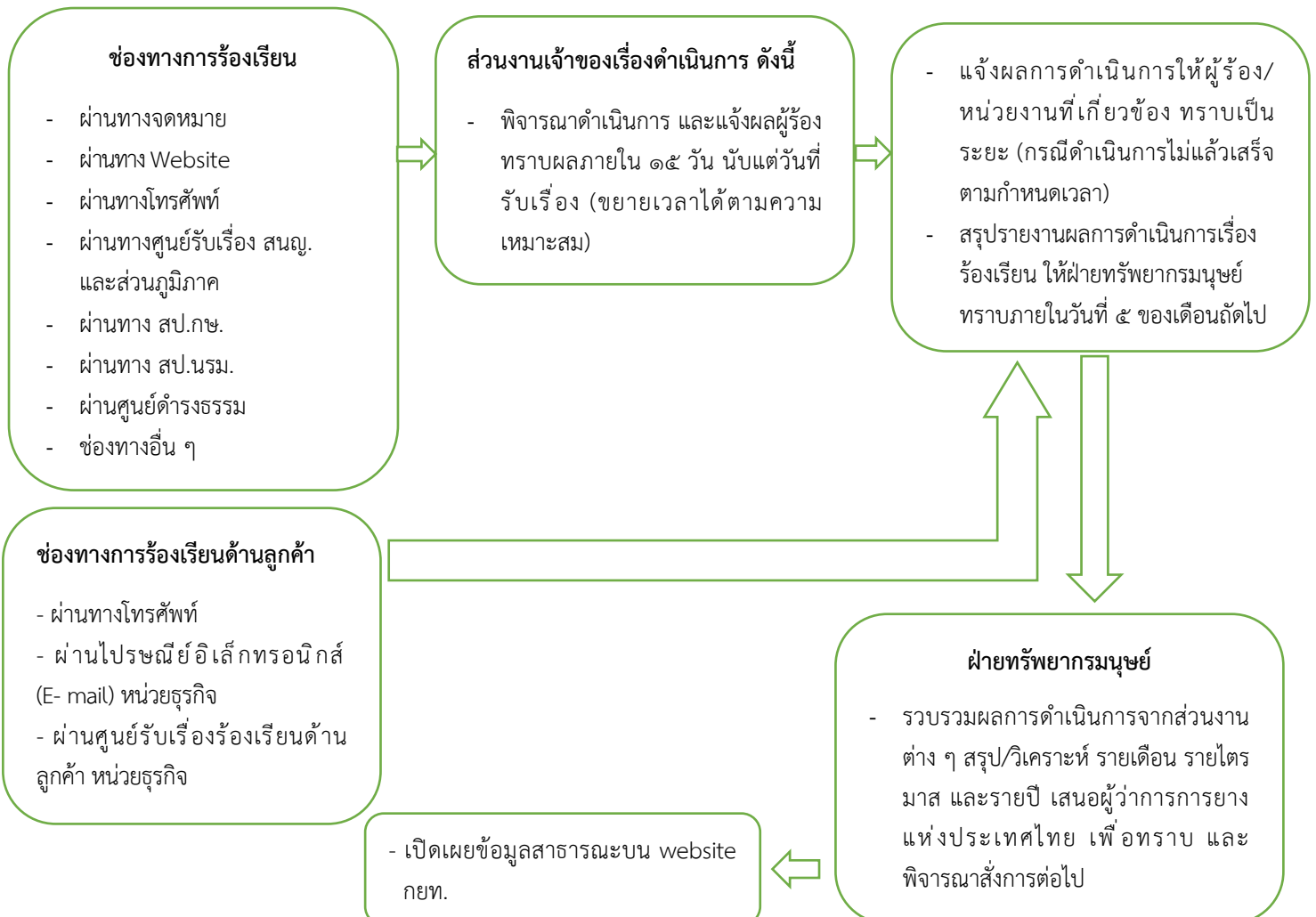
### ๙. ช่องทางการร้องเรียนทั่วไป และช่องทางการร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่

๑. ทางจดหมาย เรียนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย ส่งมาที่ การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๖๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐
๒. ผ่านเว็บไซต์การยางแห่งประเทศไทย (www.raot.co.th)
๓. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๔๓๓-๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๕ ติดต่อ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
๔. ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ หรือ ส่วนภูมิภาค
๕. ผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๖. ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๗. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั่วประเทศ
๘. ผ่านศูนย์บริการพิรุณราช การยางแห่งประเทศไทย อาคาร ๒ ชั้น ๑ หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๓๕๕ และ ๐๒ ๔๓๓ ๕๗๗๒
๙. ช่องทางอื่น ๆ

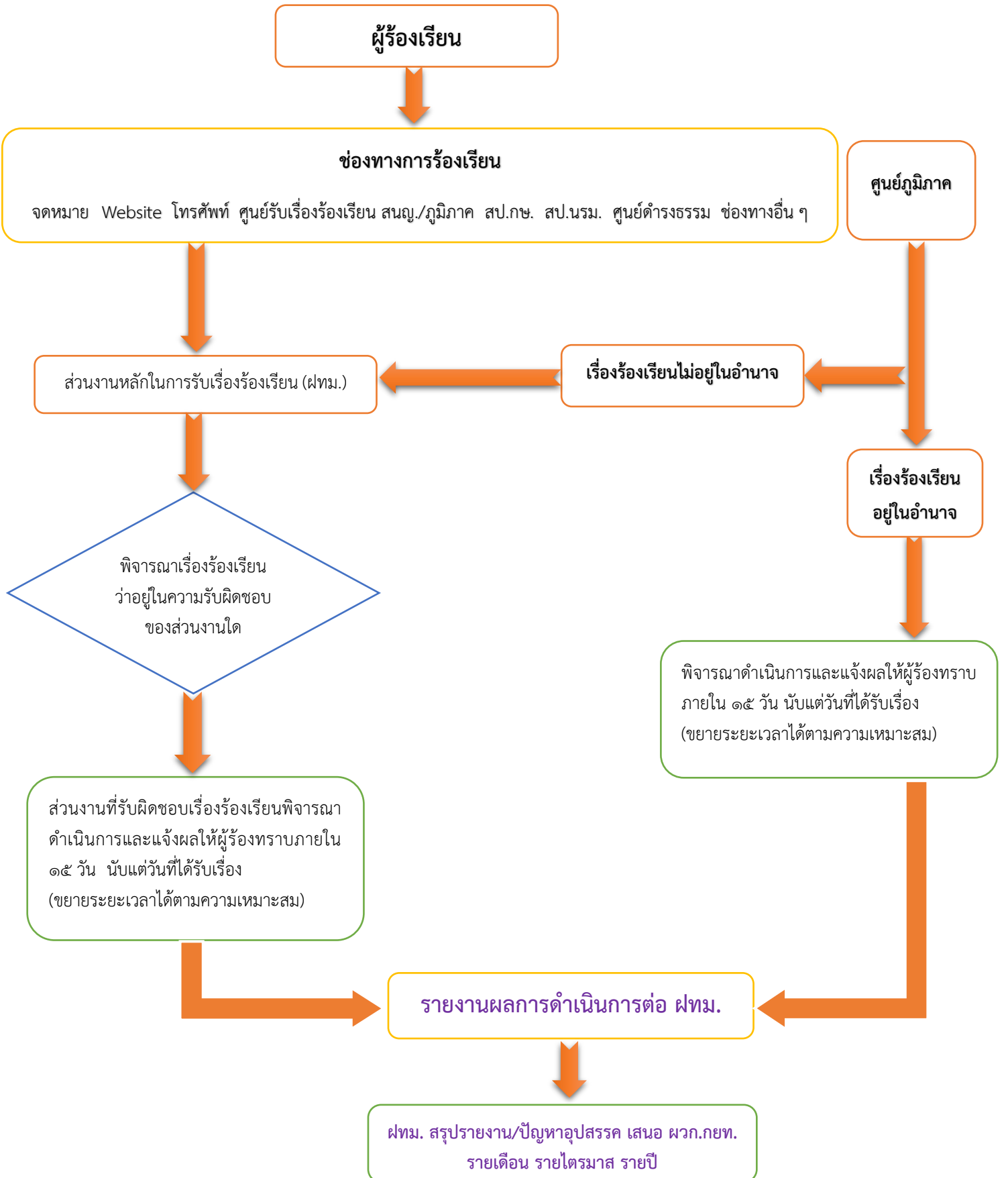
สำหรับช่องทางการร้องเรียนด้านลูกค้า สามารถร้องเรียนได้โดยตรง ผ่านช่องทางเพิ่มเติม ดังนี้

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

### ๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



๑๑. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไปของการยางแห่งประเทศไทย

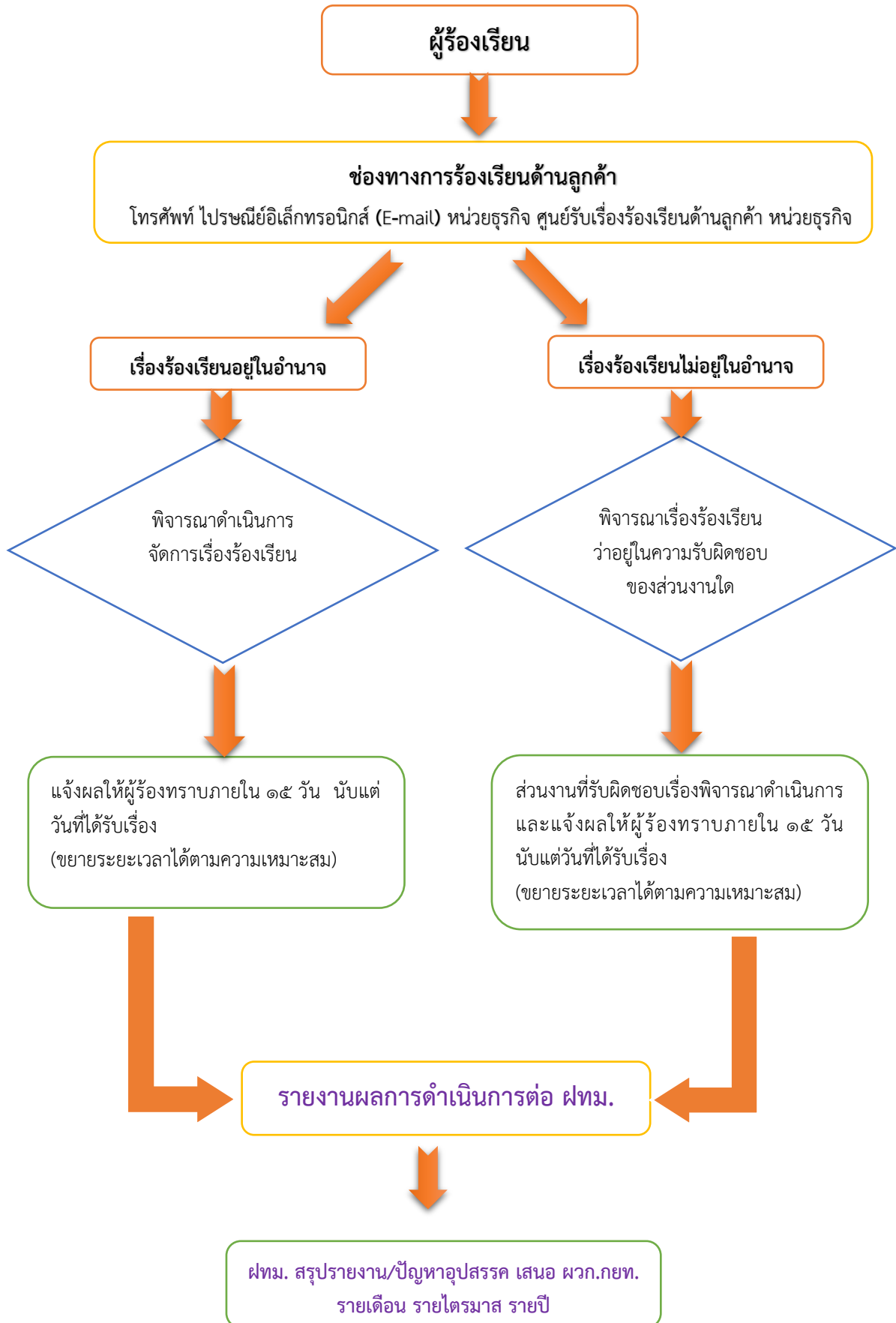




๑๒. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยางแห่งประเทศไทย



๑๓. ขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนด้านลูกค้าของหน่วยธุรกิจ



#### ๑๔. ขั้นตอนการดำเนินการของส่วนงานเจ้าของเรื่องในการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียน

ในการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

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

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

#### ๑๕. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียนทั่วไป

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
๒. ชื่อ - สกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้
๓. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง (ถ้ามี) และช่วงเวลาการกระทำความผิด
๔. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร
  - รวมไปถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
๕. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่อง que ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน /เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการยางแห่งประเทศไทย และสามารถตรวจสอบได้
๖. เป็นเรื่อง que ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้การยางแห่งประเทศไทยช่วยเหลือ 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 หรือผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

**๑๖. หลักเกณฑ์รายละเอียดการพิจารณาเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ มีรายละเอียด ดังนี้**

๑. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

๒. ชื่อ - สกุล ของผู้ถูกร้อง

๓. ช่วงเวลาการกระทำความผิด

๔. พฤติการณ์ทุจริตและประพฤติมิชอบ โดยให้ระบุพฤติการณ์อย่างชัดเจน

๕. ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุและพยานบุคคล (ถ้ามี)

๖. เรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ ต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน/เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ที่กระทำการทุจริต และจะต้องตรวจสอบได้

**๑๗. มาตรฐานการดำเนินงาน**

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

**๑๘. การดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน**

กรณีส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียน ไม่ชี้แจงผลการดำเนินการภายในระยะเวลาที่กำหนด (๑๕ วัน) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียนโดยทำเป็นหนังสือ โดยแบ่งการดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน ออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

๑. เดือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน

๒. เดือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๓๐ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๑

๓. เดือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒

๔. เมื่อเดือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว ส่วนงานใดไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนงานตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลย ละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนงานพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

**๑๙. มาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืน FSC**

ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานการจัดการป่าไม้อย่างยั่งยืนให้ดำเนินการตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำ (คู่มือตามภาคผนวก) โดยต้องยึดถือกระบวนการจัดทำรายงานให้เป็นไปตามขั้นตอนของคู่มือการยางแห่งประเทศไทย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

## ๒๐. 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 และในกรณีที่มีชื่อที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

#### ๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยา 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 ได้บัญญัติสาระสำคัญของเรื่องร้องทุกข์ไว้ ดังต่อไปนี้

มาตรา ๒๐ เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา 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...(ข้อเท็จจริงโดยย่อ).....  
.....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญหากจะพึงมี

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 เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการข้อร้องเรียนฯ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการให้บริการของการยางแห่งประเทศไทย 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 .....

รายงานเรื่องร้องเรียน กยท.

ประจำเดือน.....

ชื่อหน่วยงาน.....

| ลำดับ<br>ที่ | เรื่อง/วันที่รับเรื่อง/<br>ผ่านช่องทาง                                   | สาเหตุที่ทำให้เกิด<br>ข้อร้องเรียน | สรุปผลการดำเนินการโดยย่อ | แนวทางการแก้ไขปัญหา | วันที่ดำเนินการ<br>แล้วเสร็จ/ยุติเรื่อง   | หมายเหตุ |
|--------------|--|------------------------------------|--------------------------|---------------------|---|----------|
|              | เรื่อง.....<br><br>วันที่รับเรื่อง.....<br><br>รับเรื่องผ่านช่องทาง..... |                                    |                          |                     | วันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ<br>.....<br><br>ยุติเรื่องตามหนังสือ<br>...../ด้วย..... (ระบุวิธีอื่น<br>ที่ยุติเรื่องร้องเรียน) |          |

\*\*\*หมายเหตุ\*\*\*

การรายงานเรื่องให้จัดส่ง ๑. หนังสือร้องเรียน ๒. หนังสือตอบผู้ร้อง ๓. หนังสือตอบรับหน่วยงาน (ภายในวันที่ ๕ ของเดือนถัดไป)



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

# คู่มือปฏิบัติงาน (Chain of Custody Procedure)

COC-BU-04  
การจัดการซื้อร้องเรียน

|                               |                                |                             |              |                               |                                    |
|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------|-------------------------------|------------------------------------|
| ผู้จัดทำ:<br>Originated<br>by | .....<br>( นายธีรชัย สุนคนธ์ ) | ผู้ทบทวน:<br>Reviewed<br>by | .....<br>( ) | ผู้อนุมัติ:<br>Approved<br>by | .....<br>( นายสานิตย์ แก้ววังสัน ) |
| ตำแหน่ง                       | QMR                            | ตำแหน่ง                     |              | ตำแหน่ง                       | MR                                 |
| วันที่                        | 6 มีนาคม 2567                  | วันที่                      |              | วันที่                        | 6 มีนาคม 2567                      |

แก้ไขครั้งที่ (Revision Number) : 02

วันที่บังคับใช้ (Effective Date): 24 พฤศจิกายน 2566

สำเนาควบคุมหมายเลข:.....  
Controlled Copy No:

สำเนาไม่ควบคุม  
Uncontrolled copy

OLD Doc. No. 24 พฤศจิกายน 2566

Effective Date 6 มีนาคม 2567


Revision No. 03

Page No.1

Section -

Draft by: นายธีรชัย สุนคนธ์



|   |                              |                 |
|---|------------------------------|-----------------|
| <br>หน่วยงานประเทศไทย<br>Rubber Authority of Thailand | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03 |
|   | 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               | 8 |
| 14. ภาคผนวก                              | 9 |

|                                |                              |                              |           |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------|
| OLD Doc. No. 24 พฤศจิกายน 2566 | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03              | Page No.3 |
| Section -                      |                              | Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท |           |



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

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. 24 พฤศจิกายน 2566 | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03              | Page No.4 |
| Section -                      |                              | Draft by: นายธีรชัย สุคนธมัท |           |



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

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. 24 พฤศจิกายน 2566 | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03              | Page No.5 |
| Section -                      |                              | Draft by: นายธีรชัย สุคนธมัท |           |





กฤษฎีกาแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

1.6.7 นอกจากนี้ ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้ส่วนงานหลัก (หน่วยธุรกิจ) ทราบ เพื่อรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงาน เสนอผู้ว่าการยางแห่งประเทศไทยต่อไป

**ตัวอย่างข้อร้องเรียน :**

**หมวดแรงงาน**

- มีการใช้แรงงานเด็ก
- คนงานได้รับการคุกคามทางเพศจากผู้ควบคุม
- มีการเลือกปฏิบัติเกี่ยวเพศสภาพในโรงงาน
- หน่วยงานไม่ได้จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- ถูกบังคับให้ทำงานโดยไม่ได้รับความยินยอม
- ไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนดเช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าทำงาน

วันหยุด

- ใช้แรงงานหญิงตั้งครรภ์ทำงานในลักษณะที่ไม่เหมาะสม เช่น ยกของหนักเกินกว่ากฎหมายกำหนด ไม่มีเวลาหยุดพักระหว่างวัน ไม่ให้ลาคลอดบุตร ไม่ได้เงินเดือนในระหว่างลาคลอดบุตร

เชื้อชาติ

- ไม่ให้เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอื่นเนื่องจากการเลือกปฏิบัติจากข้อแตกต่างทางศาสนา เพศ

**หมวดสินค้า**

- ร้องเรียนเรื่องการออกเอกสารการขายไม่ถูกต้อง
- มีการซื้อขายสินค้า FSC ทั้งที่ใบอนุญาตถูกแขวน หรือ หมดอายุ
- มีการใช้ตราสัญลักษณ์ผิดประเภท หรือไม่ได้รับอนุญาต

**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 ร่วมมือกับหน่วยรับรอง (CB) ขอการดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

**1.8 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาข้อร้องเรียน**

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

1. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
2. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้

|                                |                              |                              |           |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------|
| OLD Doc. No. 24 พฤศจิกายน 2566 | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03              | Page No.6 |
| Section -                      |                              | Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท |           |



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

3. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการอย่างไร รวมถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
4. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงาน และสามารถตรวจสอบได้
5. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน มีความประสงค์ขอให้การยางแห่งประเทศไทย ช่วยเหลือหรือขอจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง 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

### 1.9 มาตรฐานการดำเนินงาน

#### การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรก โดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้งการป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

### 1.10 อ้างอิง

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

|                                |                              |                              |           |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------|
| OLD Doc. No. 24 พฤศจิกายน 2566 | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03              | Page No.7 |
| Section -                      |                              | Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท |           |



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

### 1.11 บันทึกและการจัดเก็บ

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



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

## ภาคผนวก

OLD Doc. No. 24 พฤศจิกายน 2566

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Page No.9

Section -

Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน



(แบบคำร้องเรียนที่ ๑)

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 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



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

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.....

|                                |                              |                              |            |
|--------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------|
| OLD Doc. No. 24 พฤศจิกายน 2566 | Effective Date 6 มีนาคม 2567 | Revision No. 03              | Page No.11 |
| Section -                      |                              | Draft by: นายธีรชัย สุนทรมัท |            |



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 6 มีนาคม 2567

Revision No. 03

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

COC-BU-FOM-21

| ที่ | เลขที่รับ | วันที่รับ | ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน | ส่วนงานที่รับผิดชอบ | ผลการพิจารณา | วันที่แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน | หมายเหตุ |
|-----|-----------|-----------|------------------------|---------------------|--------------|---------------------------------|----------|
|     |           |           |                        |                     |              | วันที่แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน | หมายเหตุ |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |
|     |           |           |                        |                     |              |                                 |          |