



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

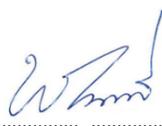
Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

# คู่มือปฏิบัติงาน (Chain of Custody Procedure)

COC-BU-04  
การจัดการซื้อร้องเรียน

ผู้จัดทำ: Originated by	 ..... ( นางสาวพิไลวรรณ ทองเสาร์ )	ผู้ทบทวน: Reviewed by	..... ( )	ผู้อนุมัติ: Approved by	 ..... ( นายพนต์ แสงเทศ )
ตำแหน่ง	QMR	ตำแหน่ง		ตำแหน่ง	MR
วันที่	19 ธันวาคม 2568	วันที่		วันที่	19 ธันวาคม 2568

แก้ไขครั้งที่ (Revision Number) : 06

วันที่บังคับใช้ (Effective Date): 19 ธันวาคม 2568

สำเนาควบคุมหมายเลข:.....  
Controlled Copy No:

สำเนาไม่ควบคุม  
Uncontrolled copy

OLD Doc. No. -

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Page No.1

Section -

Draft by: น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์



 ภาวยามแห่งประทศไทย Rubber Authority of Thailand	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06
	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. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.3
Section -	Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์		



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

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

### 1.2 ขอบเขต

คู่มือนี้สำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน ของการยางแห่งประเทศไทย เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับข้อกำหนด กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในเรื่องขอบเขตของการรับรอง COC

### 1.3 คำจำกัดความ

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

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.4
Section -	Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์		



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

ของผู้ร้องเรียน มีการอธิบายปัญหาที่ชัดเจน และหลักฐานยืนยันของแต่ละองค์ประกอบหรือแง่มุมของคำร้องเรียนนั้นๆ

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 เลือกรื่องร้องเรียน ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน

1.5.3 ผ่านแบบฟอร์มรับคำร้องเรียน

## 1.6 ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน

1.6.1 คำร้องเรียนจะถูกส่งมายังช่องทางการรับข้อร้องเรียน

1.6.2 ลงทะเบียนข้อร้องเรียนในแบบฟอร์ม COC-BU-FOM-27

1.6.3 ผู้ตรวจพบแจ้งหน่วยธุรกิจ เพื่อรับทราบในทันที ไม่เกิน 24 ชั่วโมง และประสานผู้เกี่ยวข้องโดยทันทีที่ทราบประเด็นปัญหา

1.6.4 เจ้าของประเด็นข้อร้องเรียนต้องเร่งสอบข้อเท็จจริงพร้อมแก้ไข และรายงานให้หน่วยธุรกิจทราบ โดยแบ่งเป็นประเด็น ดังนี้

1.6.4.1 หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนร้ายแรง ต้องรายงานให้หน่วยธุรกิจทราบ ภายใน 2 วัน หากต้องใช้เวลามากกว่า 2 วัน ต้องรายงานเหตุผลประกอบก่อนขยายระยะเวลา และรวบรวมข้อเท็จจริง พร้อมตอบประเด็นข้อร้องเรียนให้กับ CB ทราบโดยทันทีเมื่อได้รับการรายงานผล

1.6.4.2 หากเป็นกรณีเรื่องร้องเรียนไม่ร้ายแรง ต้องรายงานให้หน่วยธุรกิจทราบภายใน 10 วัน และรวบรวมข้อเท็จจริงให้ CB ทราบ ภายใน 90 วัน

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.5
Section -	Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์		



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

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

1.6.6 ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน ดำเนินแก้ไขและป้องกันปัญหาที่เหมาะสมใด ๆ ที่พบในการปฏิบัติการที่จะมีผลต่อข้อกำหนดการรับรอง

1.6.7 ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียน แจ้งให้ผู้ร้องเรียน และหน่วยรับรอง (CB) ขององค์กรทราบ เมื่อได้แก้ไขหรือปิดข้อร้องเรียนนั้นแล้ว

1.6.8 นอกจากนี้ ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้ส่วนงานหลัก (หน่วยธุรกิจ) ทราบ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงาน เสนอผู้ว่าการยางแห่งประเทศไทยต่อไป

ตัวอย่างข้อร้องเรียน :

หมวดแรงงาน

- มีการใช้แรงงานเด็ก
- คนงานได้รับการคุกคามทางเพศจากผู้ควบคุม
- มีการเลือกปฏิบัติเกี่ยวเพศสภาพในโรงงาน
- หน่วยงานไม่ได้จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- ถูกบังคับให้ทำงานโดยไม่ได้รับความยินยอม
- ไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนด เช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าทำงาน

วันหยุด

- ใช้แรงงานหญิงตั้งครรภ์ทำงานในลักษณะที่ไม่เหมาะสม เช่น ยกของหนักเกินกว่ากฎหมายกำหนด ไม่มีเวลาหยุดพักระหว่างวัน ไม่ให้ลาคลอดบุตร ไม่ได้เงินเดือนในระหว่างลาคลอดบุตร

- ไม่ให้เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอื่นเนื่องจากการเลือกปฏิบัติจากข้อแตกต่างทางศาสนา เพศ

เชื้อชาติ

หมวดสินค้า

- ร้องเรียนเรื่องการออกเอกสารการขายไม่ถูกต้อง
- มีการซื้อขายสินค้า FSC ทั้งที่ใบอนุญาตถูกแขวน หรือ หมดอายุ
- มีการใช้ตราสัญลักษณ์ผิดประเภท หรือไม่ได้รับอนุญาต

### 1.7 การจัดการผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

กรณีตรวจพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ (Non Conformance, NC) ให้ผู้รับผิดชอบรับเรื่องร้องเรียนดำเนินการตามคู่มือ COC-BU-09 การจัดการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะถูกควบคุม/ตรวจสอบ ก่อนการจำหน่าย ในการส่งสินค้าที่มีการอ้างสิทธิ์ FSC เมื่อพบความไม่สอดคล้องหลังจากส่งสินค้าไปแล้ว หน่วยธุรกิจจะดำเนินการดังนี้

1.7.1 แจ้งให้หน่วยรับรอง (CB) และแจ้งให้ลูกค้าทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ภายใน 2 วันทำการ

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.6
Section -	Draft by: น.ส.พีไลวรรณ ทองเสาร์		



กายาางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

1.7.2 วิเคราะห์สาเหตุที่เกิดขึ้น และให้วางแผนการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดขึ้นอีก

1.7.3 ร่วมมือกับหน่วยหน่วยรับรอง (CB) ขอการดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

### 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 ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ
6. การใช้บริการร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยนั้น ทางส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องได้ เพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้มีเจตนาสร้างความเสียหายให้การยางแห่งประเทศไทย และเพื่อสะดวกต่อการขอข้อมูลเพิ่มเติมประกอบเรื่องร้องเรียนนั้น อีกทั้งเพื่อแจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนดังกล่าวให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรง
7. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนเพียงพอ หรือไม่สามารหหาข้อมูลเพิ่มเติม 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

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.7
Section -	Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์		



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน

### 1.10 การรายงานผลข้อร้องเรียน

1.10.1 เจ้าหน้าที่กองวินัยและแรงงานสัมพันธ์ที่ได้รับมอบหมาย ทำสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน สถานะที่ร้องเรียนตามแบบฟอร์ม COC-BU-FOM-27 เสนอผู้มีอำนาจทราบ โดยมีการรายงานเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี

### 1.11 อ้างอิง

คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย พ.ศ.2568

### 1.12 บันทึกและการจัดเก็บ

รหัส	ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
	คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนาการผลิต	MR
-	แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนาการผลิต	HR
-	แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนาการผลิต	HR
COC-BU-FOM-21	ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียน หน่วยธุรกิจ	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนาการผลิต	MR
COC-BU-FOM-26	รายงานเรื่องร้องเรียน	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนาการผลิต	MR
COC-BU-FOM-27	ทะเบียนคุมข้อร้องเรียน	5 ปี	แฟ้มเอกสาร ควบคุม	ตู้เก็บเอกสาร ฝ่ายส่งเสริมและ พัฒนาการผลิต	MR

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.8
Section -	Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์		



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

# ภาคผนวก

OLD Doc. No. -

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Page No.9

Section -

Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

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 พิจารณาคำเนินการ  
ช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง...(ขอเท็จจริงโดยย่อ).....  
.....  
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบ  
ทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....

(.....)

ผู้ร้องเรียน

OLD Doc. No. -

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Page No.10

Section -

Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

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 หรือแก้ไขปัญหามิในเรื่อง.....

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

โดยขออ้าง.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่  
ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดชอบตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

OLD Doc. No. -

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Page No.11

Section -

Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

Effective Date 19 ธันวาคม 2568

Revision No. 06

Doc. No. COC-BU-04

ใบปะหน้า

Doc. Name. การจัดการซื้อร้องเรียน

COC-BU-FOM-21

ที่	เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน	วันที่ตอบกลับ	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ผลการพิจารณา	รายละเอียด	
							วันที่แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ
Material Category : N7.1 Rubber/Latex		Product Category : N7.1.1 Natural Rubber		ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนหน่วยธุรกิจ		รหัสเอกสาร: COC-BU-FOM-21		หน้า 1 จาก 1
FSC Claim : FSC 100 %		Rubber Authority of Thailand		หน่วยธุรกิจ (Business unit)		แก้ไขครั้งที่ 02		วันที่เริ่มใช้: 18/12/67

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.12
Section -	Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์		

 ภายยางแห่งประเทศไทย Rubber Authority of Thailand	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06
	Doc. No. COC-BU-04	ใบปะหน้า
Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน		

COC-BU-FOM-26

 ภายยางแห่งประเทศไทย Rubber Authority of Thailand	Effective Date 25 กุมภาพันธ์ 2568	Revision No. 01
	Doc. No. COC-BU-FOM-26	
Doc Name รายงานเรื่องร้องเรียน		

รายงานเรื่องร้องเรียน ภายยางแห่งประเทศไทย  
 เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับข้อกำหนด กฎเกณฑ์ขององค์กร  ข้อร้องเรียนว่าด้วยผลิตภัณฑ์  
 ชื่อหน่วยงาน.....  
 ประจำเดือน.....

ลำดับ ที่	เรื่อง/วันที่รับ เรื่อง/ ผ่านช่องทาง	ความรุนแรงของ ข้อร้องเรียน		วันที่ดำเนินการ แล้วเสร็จ/ยุติเรื่อง	สาเหตุที่ทำให้เกิด ข้อร้องเรียน	สรุปผลการ ดำเนินการโดยย่อ	แนวทาง การแก้ไขปัญหา	แนวทางการ ป้องกัน	หมายเหตุ
		ร้ายแรง	ไม่ ร้ายแรง						
	เรื่อง..... วันที่รับเรื่อง ..... รับเรื่องผ่าน ช่องทาง.....			วันที่ดำเนินการแล้ว เสร็จ.....  ยุติเรื่องตามหนังสือ ...../ด้วย..... (ระบุวิธีอื่นที่ยุติ เรื่องร้องเรียน)					

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

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.13
Section -		Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์	

 ภายยางแห่งประเทศไทย Rubber Authority of Thailand	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06
	Doc. No. COC-BU-04	ใบปะหน้า
Doc. Name. การจัดการข้อร้องเรียน		

COC-BU-FOM-27

 ภายยางแห่งประเทศไทย Rubber Authority of Thailand	Effective Date 25 กุมภาพันธ์ 2568	Revision No. 01
	Doc. No. COC-BU-FOM-27	
Doc Name ทะเบียนคุมเรื่องร้องเรียน กยท.		



ภายยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

ทะเบียนรับข้อร้องเรียน

เลขที่	วันที่ได้รับ ข้อร้องเรียน	ผู้แจ้ง ข้อร้องเรียน	ระดับความ รุนแรง	วันที่ตอบ กลับผู้ ร้องเรียน	รายละเอียด ข้อร้องเรียน	กำหนดการ แล้วเสร็จ	การติดตาม ผล	ผู้อนุมัติ เรื่องร้องเรียน	วันที่ยุติเรื่อง ร้องเรียน	วันที่แจ้งผล แก่ผู้ร้องเรียน

OLD Doc. No. -	Effective Date 19 ธันวาคม 2568	Revision No. 06	Page No.14
Section -		Draft by:น.ส.พิไลวรรณ ทองเสาร์	