คู่มือปฏิบัติงาน

(Chain of Custody Procedure)

COC-BU-04

การจัดการข้อร้องเรียน

ผู้จัดทำ: Originated by	..... (นางพัชรี หับสุภา)	**ผู้ทบทวน:** Reviewed by	..... ( )	**ผู้อนุมัติ:** Approved by	..... (นางสาวยุวธิดา เพชรชิต) .....
ตำแหน่ง	QMR	**ตำแหน่ง**		**ตำแหน่ง**	MR
วันที่	4 กุมภาพันธ์ 2568	**วันที่**		**วันที่**	4 กุมภาพันธ์ 2568

แก้ไขครั้งที่ (Revision Number) : 04 **วันที่บังคับใช้ (Effective Date):** 4 กุมภาพันธ์ 2568

☐ สำเนาควบคุมหมายเลข:.....
Controlled Copy No:

☐ สำเนาไม่ควบคุม
Uncontrolled copy

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
4	6 มีค.67		6	ยกตัวอย่างข้อร้องเรียน
5	4 ก.พ. 68	-	-	ปรับปรุงแก้ไขรายชื่อ QMR และ MR

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

การจัดการข้อร้องเรียน

1.1 วัตถุประสงค์

1.1.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงขั้นตอน กระบวนการ และแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือนร้อนของผู้ร้องเรียนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็ว

1.1.2 เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า กระบวนการรับเรื่องร้องเรียน และการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด ระเบียบ หลักเกณฑ์ได้อย่างครบถ้วน สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการยางแห่งประเทศไทย

1.1.3 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน ใช้แนวทางและวิธีการที่ได้กำหนดขึ้นในการแก้ไขปัญหา หรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องเรียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.1.4 เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแสการทำผิด หรือเสนอข้อคิดเห็น ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

1.15 เพื่อเป็นเอกสารแสดงให้ผู้ร้องเรียน ได้รับทราบขั้นตอน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยได้อย่างชัดเจน

1.2 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.2.1 ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

1.2.2 ลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

1.2.3 ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามหลักปฏิบัติของมาตรฐาน FSC – COC

1.3 ขอบเขต

คู่มือนี้สำหรับผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการจัดการข้อร้องเรียน 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 กับข้อกำหนดกฎเกณฑ์

ขององค์กร ที่ได้รับการรับรอง ข้อร้องเรียนที่เขียนมานั้น ควรต้องอยู่ในขอบเขตของห่วงโซ่การควบคุมขององค์กรที่ได้รับการรับรอง โดยต้องมีชื่อและข้อมูลที่ติดต่อของผู้ร้องเรียน มีการอธิบายปัญหาที่ชัดเจน และหลักฐานยืนยันของแต่ละองค์ประกอบหรือแง่มุมของคำร้องเรียนนั้นนั้น

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

1.6.7 นอกจากนี้ ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องร้องเรียนต้องแจ้งให้**ส่วนงานหลัก (หน่วยธุรกิจ)** ทราบ เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงาน เสนอผู้ว่าการยางแห่งประเทศไทยต่อไป

ตัวอย่างข้อร้องเรียน :

หมวดแรงงาน

- มีการใช้แรงงานเด็ก
- คนงานได้รับการคุกคามทางเพศจากผู้ควบคุม
- มีการเลือกปฏิบัติเกี่ยวเพศสภาพในโรงงาน
- หน่วยงานไม่ได้จัดหาอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล
- ถูกบังคับให้ทำงานโดยไม่ได้รับความยินยอม
- ไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามที่กฎหมายกำหนดเช่น ค่าทำงานล่วงเวลา ค่าทำงานวันหยุด
- ใช้แรงงานหญิงตั้งครรภ์ทำงานในลักษณะที่ไม่เหมาะสม เช่น ยกของหนักเกินกว่ากฎหมายกำหนด ไม่มีเวลาหยุดพักระหว่างวัน ไม่ให้ลาคลอดบุตร ไม่ได้เงินเดือนในระหว่างลาคลอดบุตร
- ไม่ให้เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอันเนื่องจากการเลือกปฏิบัติจากข้อแตกต่างทางศาสนา เพศ เชื้อชาติ

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 ร่วมมือกับหน่วยหน่วยรับรอง (CB) ขอการดำเนินการแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

1.8 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาข้อร้องเรียน

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

1. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
2. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถต่อถึงผู้ร้องได้
3. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหายอย่างไร ต้องการอย่างไร รวมถึงระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
4. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อน/เสียหายอันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับส่วนงาน และสามารถตรวจสอบได้
5. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียน มีความประสงค์ขอให้การยางแห่งประเทศไทย ช่วยเหลือหรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง 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

1.11 บันทึกและการจัดเก็บ

รหัส	ชื่อเอกสาร	ระยะเวลาการจัดเก็บ	วิธีการจัดเก็บ	สถานที่จัดเก็บ	ผู้รับผิดชอบ
	คู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย	5 ปี	แฟ้มเอกสารควบคุม	ตู้เก็บเอกสารหน่วยธุรกิจ	MR
-	แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง)	5 ปี	แฟ้มเอกสารควบคุม	ตู้เก็บเอกสารหน่วยธุรกิจ	HR
-	แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์	5 ปี	แฟ้มเอกสารควบคุม	ตู้เก็บเอกสารหน่วยธุรกิจ	HR
COC-BU-FOM-21	ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนหน่วยธุรกิจ	5 ปี	แฟ้มเอกสารควบคุม	ตู้เก็บเอกสารหน่วยธุรกิจ	MR

ภาคผนวก

(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 พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง...(ข้อเท็จจริงโดยย่อ).....
.....
.....
.....
.....

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และยินดีรับผิดชอบทั้งทางแพ่งและทางอาญาหากจะพึงมี

โดยข้าพเจ้าขอส่งเอกสารหลักฐานประกอบการร้องทุกข์/ร้องเรียน (ถ้ามี) ได้แก่
๑) .....จำนวน.....ชุด
๒) .....จำนวน.....ชุด
๓) .....จำนวน.....ชุด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) .....
(.....)
ผู้ร้องเรียน

(แบบคำร้องเรียนที่ ๒)

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 พิจารณาดำเนินการช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาในเรื่อง.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

โดยขออ้าง.....
.....
.....

เป็นพยานหลักฐานประกอบข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าขอรับรองว่าคำร้องทุกข์/ร้องเรียน ตามข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และเจ้าหน้าที่ได้แจ้งให้ข้าพเจ้าทราบแล้วว่า หากเป็นคำร้องที่ไม่สุจริตอาจต้องรับผิดตามกฎหมายได้

(ลงชื่อ).....เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง
(.....)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

COC-BU-FOM-21

	Material Category : N7.1 Rubber/Latex Product Category : N7.1.1 Natural Rubber FSC Claim : FSC 100 %			ทะเบียนรับเรื่องร้องเรียนหน่วยธุรกิจ Rubber Authority of Thailand หน่วยธุรกิจ (Business unit)		รหัสเอกสาร: COC-BU-FOM-21 แก้ไขครั้งที่ 01	หน้า 1 จาก 1 วันที่เริ่มใช้: 24/11/66
ที่	เลขที่รับ	วันที่รับ	ชื่อ-นามสกุล ผู้ร้องเรียน	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ผลการพิจารณา	วันที่แจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน	หมายเหตุ