



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

คู่มือการบริหารจัดการซื้อร้องเรียน
ของการยางแห่งประเทศไทย

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
สิงหาคม ๒๕๖๑

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. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของกร Yang แห่งประเทศไทย	๕
๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการของส่วนงานเจ้าของเรื่อง	๖
๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน	๖
๑๒. มาตรฐานการดำเนินงาน	๖
๑๓. การดำเนินการติดตามเรื่องร้องเรียน	๗
๑๔. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน	๗
ภาคผนวก	
- แบบคำร้องเรียน (ด้วยตนเอง) (แบบคำร้องเรียน ๑)	
- แบบคำร้องเรียนทางโทรศัพท์ สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง (แบบคำร้องเรียน ๒)	
- แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจด้านการจัดการเรื่องร้องเรียน	
- แบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนรายเดือน	

หลักการและเหตุผล

๑. หลักการและเหตุผล

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

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ ข้อ ๑๘ ได้กำหนดให้ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายหรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการ 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 มีเอกภาพสามารถดำเนินการไปได้อย่างเป็นอิสระคล่องตัวและใช้ยางพาราและผลิตผลจากยางพาราให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 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 เลขที่ ๖๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย ๑๐๗๐๐ หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑ , ๑๔๗ (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์)

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

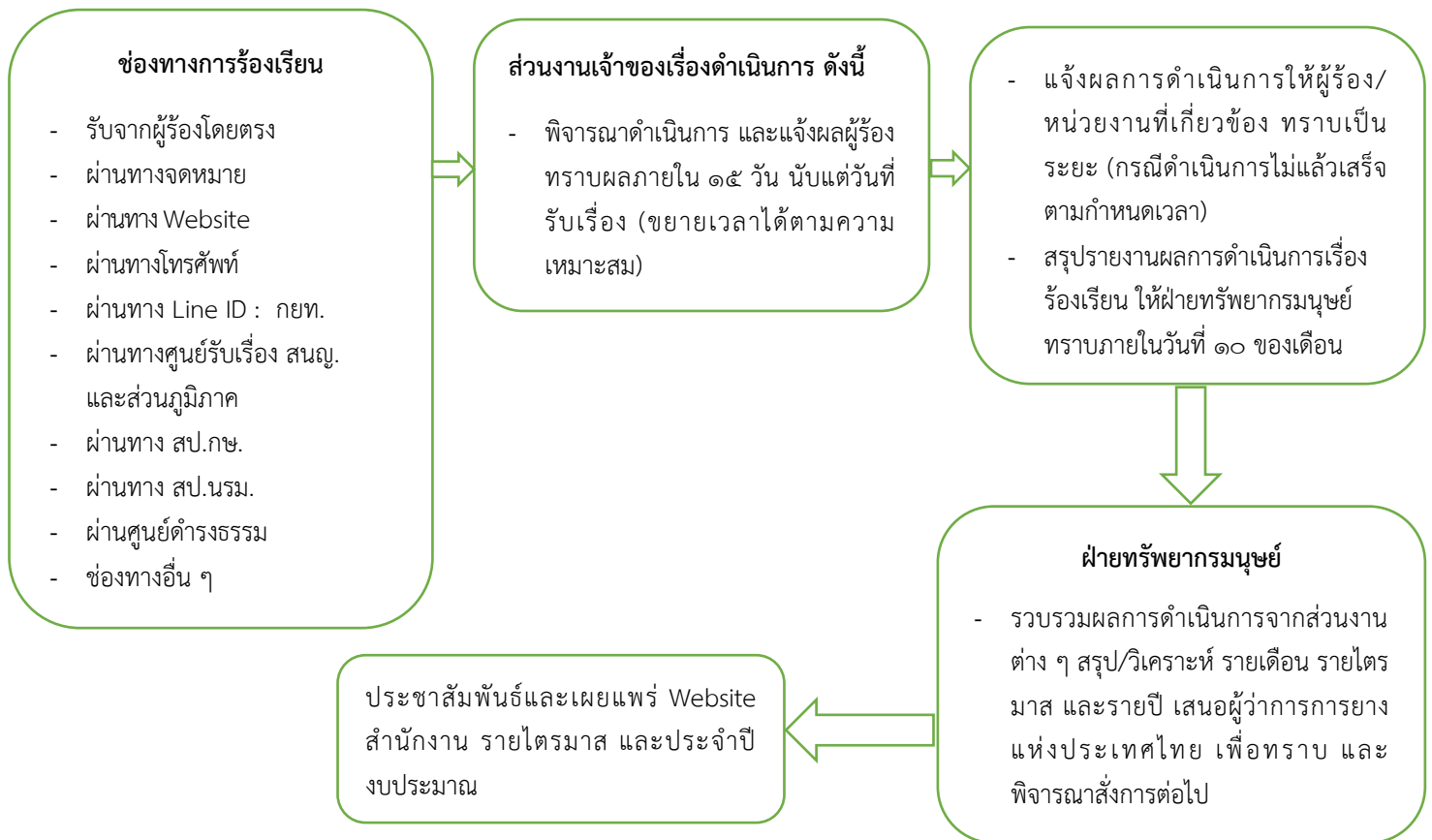
๖. คำจำกัดความ

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

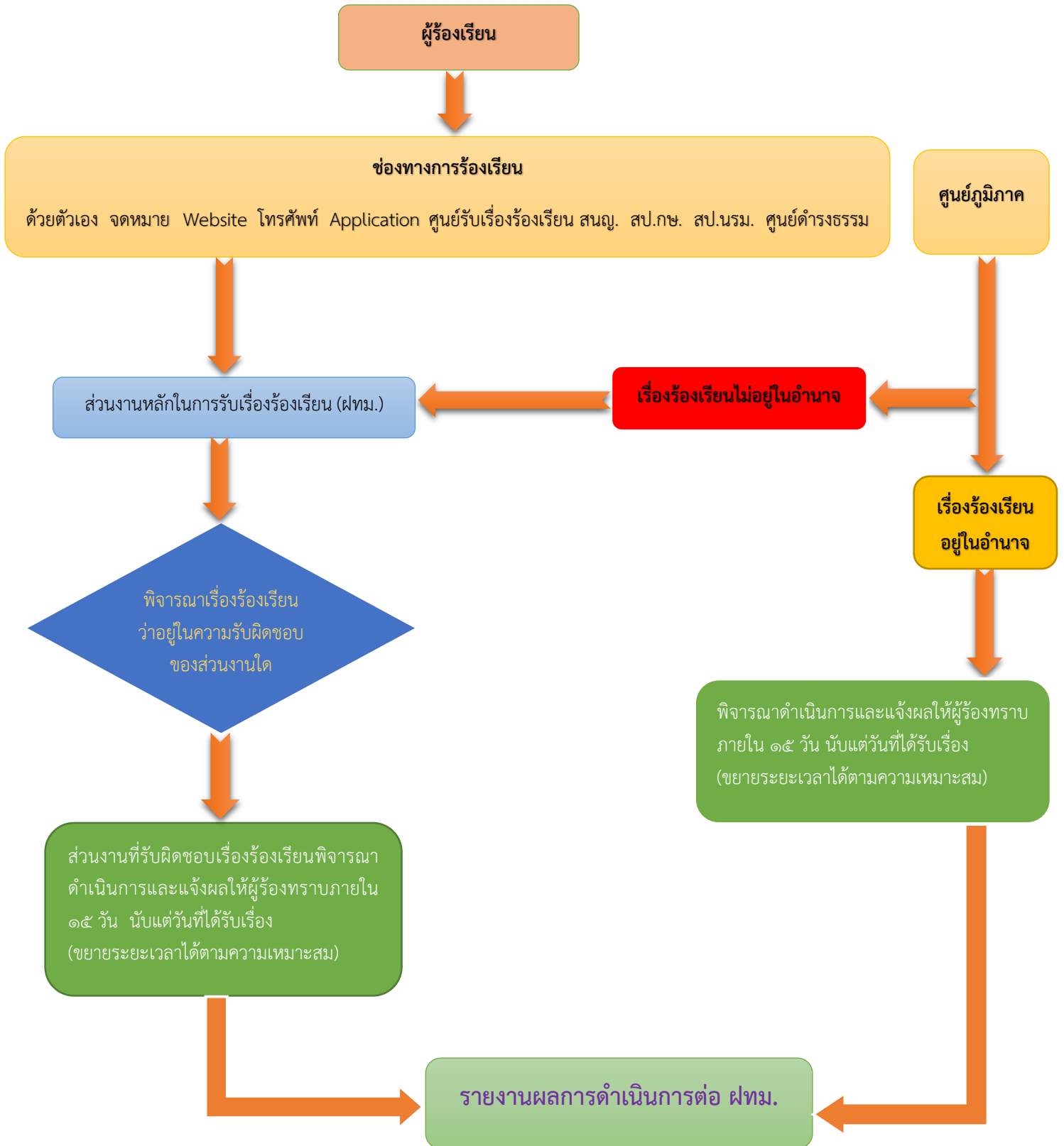
๗. ช่องทางการร้องเรียน

๑. ยื่นเรื่องร้องเรียน ด้วยตนเองได้ที่การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ หรือการยางแห่งประเทศไทยจังหวัด/การยางแห่งประเทศไทยสาขา/และศูนย์เรียนรู้ยางพารา ทุกแห่งทั่วประเทศ
๒. ทางจดหมาย เรียนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย ส่งมาที่การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๒๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐
๓. ผ่านเว็บไซต์การยางแห่งประเทศไทย (www.raot.co.th) หัวข้อ ช่องทางการร้องเรียน เลือกร้องเรียน ผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียน
๔. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๔๓๓-๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑ , ๑๔๗ ติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์
๕. ผ่านทาง Line ID : @mdz1762r กยท. ร้องทุกข์ ร้องเรียน
๖. ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ณ การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ หรือ ส่วนภูมิภาค
๗. ผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์
๘. ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
๙. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั่วประเทศ
๑๐. ช่องทางอื่น ๆ

๘. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน



๙. แผนผังขั้นตอนการจัดการเรื่องร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย



๑๐. ขั้นตอนการดำเนินการของส่วนงานเจ้าของเรื่อง

ในการจัดการข้อร้องเรียน ได้กำหนดให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องมีหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ ดังนี้

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

(๒) **กยท. ส่วนภูมิภาค** เมื่อรับเรื่องร้องเรียนแล้วให้พิจารณาว่าเรื่องร้องเรียนดังกล่าว อยู่ในอำนาจการพิจารณาของส่วนงานหรือไม่ หากไม่อยู่ในอำนาจการพิจารณา ให้ส่งเรื่องให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดำเนินการต่อไป หากอยู่ในอำนาจให้พิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบ ภายใน ๑๕ วัน นับแต่วันรับเรื่องร้องเรียน (ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวอาจขยายได้ตามความเหมาะสม) พร้อมทั้งรายงานผลการดำเนินการให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ทราบภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสรุปรายงานประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี เสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อทราบต่อไป

๑๑. หลักเกณฑ์การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

เป็นการใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. วัน เดือน ปี ที่แจ้งเรื่องร้องเรียน
 ๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ e-mail ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องได้
 ๓. ให้ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติการณ์ของเรื่องร้องเรียนให้ชัดเจนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการให้ดำเนินการอย่างไร
 ๔. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่มีมูลเหตุ หรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน /เสียหาย อันเนื่องมาจากการปฏิบัติหน้าที่ ของเจ้าหน้าที่ หรือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานการยางแห่งประเทศไทยและสามารถตรวจสอบได้
 ๕. เป็นเรื่องที่ผู้ร้องมีความประสงค์ขอให้การยางแห่งประเทศไทยช่วยเหลือ หรือขจัดความเดือดร้อนในเรื่องที่เกี่ยวข้อง หรืออยู่ในความรับผิดชอบ หรือภารกิจของการยางแห่งประเทศไทยโดยตรง
 ๖. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อประกอบการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวน หรือ สอบสวนข้อเท็จจริง ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นข้อมูลหลักฐาน
- นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

๑๒. มาตรฐานการดำเนินงาน

การรับและตอบข้อร้องเรียน

เจ้าหน้าที่ของทุกส่วนงานจะต้องสามารถรับเรื่องได้ในทันที เพื่ออำนวยความสะดวกและไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนเกิดความไม่พอใจ โดยส่วนงานที่ได้รับแจ้งเรื่องร้องเรียนจะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องร้องเรียนเป็นลำดับแรกโดยเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริง ปัญหา สาเหตุ และแนวทางการแก้ไข รวมทั้ง การป้องกันมิให้เกิดปัญหาซ้ำได้อีก

๑๓. 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 ๔๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเดือนครั้งที่ ๒
๔. เมื่อเดือนครั้งที่ ๓ ไปแล้ว ส่วนงานใดไม่รายงานผลหรือชี้แจงเหตุความล่าช้าให้

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะมีหนังสือแจ้งให้ส่วนงานตรวจสอบและชี้แจงเหตุความล่าช้า หากความบกพร่องเกิดจากการละเลย ละเว้น ไม่เอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหรือผู้บังคับบัญชา ให้หัวหน้าส่วนงานพิจารณาดำเนินการตามควรแก่กรณีต่อไป

๑๔. กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียน

๑. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

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

๒. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๔๕ ถือเป็นกฎหมายแม่บทในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในช่วงปัจจุบัน โดยมาตรา ๓/๑ ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่า ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์ในการ ดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าวจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้

๓. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ เป็นกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในหมวดที่ ๗ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะที่เดียวกันก็จะสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชนรับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

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

/โดยมีบทบัญญัติ...

โดยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง คือ

มาตรา ๓๗ ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงานและประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา ๓๘ เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา ๓๗

มาตรา ๔๑ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มีที่อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้ ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

๔. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒ เป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตาม บทบัญญัติมาตรา ๕๙ ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๕๐

โดยในส่วนที่ ๒ การรับคำร้องทุกข์ข้อ ๒๕ ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายในสิบห้าวันทำการ นับตั้งแต่วันที่รับคำร้องทุกข์

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
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
-
-
-