



การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทรัพยากรัฐวัสดุ กองการเจ้าหน้าที่

ที่ ๔๖๒ /๒๕๖๑

วันที่ ๘ มีนาคม ๒๕๖๑

๔๖

เรื่อง ผลการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องเรียน ไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๗๕

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

### เรื่องเดิม

กยท. ได้มีหนังสือที่ กช ๒๐๓๐/๓/๐๔๐๔ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน ให้ทุกส่วนงาน/หน่วยงาน ทราบและถือปฏิบัติ สรุปได้ว่า ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียน และดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องทรายภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือให้ขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และให้ส่วนงาน/หน่วยงาน สรุปรายงานเรื่องร้องเรียน ส่งให้ ผทม. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป เมื่ามีเรื่องร้องเรียนก็ให้รายงานด้วย เพื่อ ผทม. จะได้รวบรวมและรายงานต่อ ผวก.กยท. ต่อไป

### ข้อเห็นใจจริง

ผทม.ได้รับผลการพิจารณาเรื่องร้องเรียนในไตรมาสที่ ๑ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ รวมทั้งสิ้น ๗๕ เรื่อง โดยมีรายละเอียดดังนี้

เดือนตุลาคม ๒๕๖๐ ผทม. ได้รับรายงานเรื่องร้องเรียน จำนวน ๖ เรื่อง จำแนกได้ดังนี้

- ข้อร้องเรียนจากเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา : เรื่องการขอรับการลงทะเบียนที่ดิน จำนวน ๑ ราย
- ข้อร้องเรียนประเภทเสนอแนะ / ข้อความช่วยเหลือ : ข้อความช่วยเหลือให้เกษตรกร ชาวสวนยางมีรายได้เพิ่มขึ้น เนื่องจากราคายางพาราตกต่ำ จำนวน ๑ ราย และเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาราคายางพาราตกต่ำ จำนวน ๓ ราย
- ข้อร้องเรียนจากพนักงาน / สร.กยท. : ไม่มี
- ข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง : จัดซื้อปุ๋ย จำนวน ๑ ราย

เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๐ ผทม. ได้รับรายงานเรื่องร้องเรียน จำนวน ๕ เรื่อง

- ข้อร้องเรียนจากเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา : ไม่มี
- ข้อร้องเรียนประเภทเสนอแนะ / ข้อความช่วยเหลือ : เสนอแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาราคายางพารา จำนวน ๓ ราย
- ข้อร้องเรียนจากพนักงาน / สร.กยท. : ไม่มี
- ข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง : จัดซื้อปุ๋ย จำนวน ๑ ราย (นายอุทัย สอนหลักทรัพย์ (ผู้ร้อง) ซึ่งเป็นรายเดียวกับผู้ที่ร้องในกรณีการจัดซื้อปุ๋ย เมื่อเดือนตุลาคม ๒๕๖๐)

เดือนธันวาคม ๒๕๖๐ ผทม. ได้รับรายงานเรื่องร้องเรียน จำนวน ๒ เรื่อง

- ข้อร้องเรียนจากเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา :
- ข้อร้องเรียนประเภทเสนอแนะ/ข้อความช่วยเหลือ : เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาราคายางพารา จำนวน ๒ ราย
- ข้อร้องเรียนจากพนักงาน / สร.กยท. : ไม่มี
- ข้อร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง : ไม่มี

การพิจารณาของ ผทม./กกจ.

ผทม./กกจ. วิเคราะห์แล้ว เรื่องร้องเรียนในitem มาสที่ ๑/๒๕๖๑ มีจำนวนทั้งสิ้น ๑๐ เรื่อง สาเหตุเกิดจากเกษตรกรยังไม่เข้าใจในระเบียบหรือวิธีการดำเนินงาน และเงื่อนไขการขอรับการสงเคราะห์ปัญหาเนื่องจากในแต่ละขั้นตอนและวิธีปฏิบัติเป็นระเบียบซึ่งพนักงานต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ซึ่ง กยท. ได้ดำเนินการซึ่งแจ้งต่อผู้ร้องให้เข้าใจประเด็นต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ส่วนในประเด็นการร้องเรียนเรื่องราคายางตกต่ำเนื่องมาจากกลไกทางการตลาดที่ผันผวน ซึ่งทางการยางแห่งประเทศไทยได้ชี้แจงต่อผู้ร้อง ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และไม่พบปัญหาในการซึ่งแจ้งผู้ร้องแต่อย่างใด

ประเด็นที่เสนอเพื่อพิจารณา

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายส่ง่า ทองทิพย์)  
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบัณฑุรัตน์

(นายสุนันท์ นวลพรหมสกุล)  
รองผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยด้านบริหาร

= ๗ มี.ค. ๒๕๖๑

ทราบ

(นายธีรชัย สุขสมอุด)  
ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย  
๑๔ มี.ค. ๒๕๖๑

សរុបរោងរវាងអក្សរខ្មែរ/ខ្លួនខ្លួន ពីរបានមក នៅឆ្នាំ១៩៧០

ที่	วันที่รับเรื่อง	เรื่อง	ผู้ร้อง	วันที่ดำเนินการ และตัวรับเรื่อง	รวมระยะเวลา ดำเนินการ/วัน	หมายเหตุ
๓	๒๕ ต.ค.๖๐	ขอทราบแนวทางในการให้กับผู้มีอาชญากรรมที่มาลงมือทำลายบ้าน ๒๕๐๗/๐๑๗๓ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียน นายปัจฉิม คำน่อง ความว่า กยท.ได้มีมาตรการแก้ไขปัญหาเมือง ช่วงหน้าฝนอย่างเข้มข้น แต่ก็ไม่สามารถลดจำนวนคนเดินทาง และการซื้อยาในหมู่บ้านภาครัฐ ๓. มาตรการที่วายเบสิก ส่วนใหญ่ สับสนบุก ก่อนหน้าพัฒนาภารกิจ (๑) (๔) (๖) ตามพระราชบัญญัติการধงหงส์ประเทศาไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ตุลาคม ๒๕๖๐.	กระบวนการที่บัญญัติไว้โดยรัฐสภา โดย คณะกรรมการ ๒๕๐๗/๐๑๗๓ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียนนายปัจฉิม คำน่อง ความว่า กยท.ได้มีมาตรการแก้ไขปัญหาเมือง ช่วงหน้าฝนอย่างเข้มข้น แต่ก็ไม่สามารถลดจำนวนคนเดินทาง และการซื้อยาในหมู่บ้านภาครัฐ ๓. มาตรการที่วายเบสิก ส่วนใหญ่ สับสนบุก ก่อนหน้าพัฒนาภารกิจ (๑) (๔) (๖) ตามพระราชบัญญัติการধงหงส์ประเทศาไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ ตุลาคม ๒๕๖๐.	นายบุณฑิต คันธรวงษ์ ๙๐๐ ต.ค. ๖๐	๗ วัน	รวมระยะเวลา ดำเนินการ/วัน

မြန်မာနိုင်ငြပ်မှုပေးသွေးချေသွေးရန် အတွက် မြန်မာနိုင်ငြပ်မှုပေးသွေးချေသွေးရန် အတွက်

๒	๗๖ ๑. ๖. ๑	<b>สูงสุดในการขอค่าเสื่อม</b> <b>บริการส่วนจังหวัด</b> <b>พัทลุง เสนอแนวทาง</b> <b>แก้ไขปัญหาราคา</b> <b>บางพารากอน</b>	<p>การยกเว้นประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความข้อพิพาทระหว่างบุคคล ฝ่ายสองฝ่ายต้องเป็นบุคคลเดียวกัน ตามหนังสือที่ กก.๓๐๔.๐๑/๐๑๘๐ ลงวันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรียน นายศรีปัชดา แสงเรือง แทนที่ กก.๓๐๔.๐๒/๐๑๘๐ ลงวันที่ ๙ ตุลาคม ๒๕๖๑ เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี นายก.๓๖๔</p> <p>มาตราการแก้ไขปัญหามูลค่าของทางเสื้อของมาตรฐานย่าง สถาปั้นเมฆธรรมราษฎร์ สามารถแก้ไขได้โดยการนำ ๑. มาตราการด้านการค้าและกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ๒. มาตราการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน กองทุนพัฒนาอย่าง มั่นรา ๗๙ (๓) (๔) และ (๖) ตามพระราชบัญญัติการย่างแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๔๘ ๓. มาตรการด้านตลาด ยางพารา ๔. มาตรการรองท่องเที่ยว ๕. มาตรการด้านกัญชา ๖. โครงการนโยบายเพื่อความยั่งยืนพัฒนาด้านคุณภาพน้ำ</p>	นายศรีปัชดา แสงเรือง	๔ ๗.๗.๖.๐	๙ ๙.๙.๙
---	------------	---	--	----------------------	-----------	---------

นายบินพนธ์ อภิรัตน์รัศมี  
หัวหน้ากองการเจ้าหน้าที่

ก	๔๕ ภ.ย.๑๐	ตัวแทนเกษตรกร บังหวัดพุกงับพาก โดยมีหนังสือกราบ เรียนนายกรัฐมนตรี ขอเสนอแนะ ทางการและให้ปัญหา ราคายางพารา โดย ขอให้รัฐบาลออกสั่งดู ให้ยางพาราเข้าสู่ อุตสาหกรรม ผลิตข้อมูลยางพารา ซึ่งจะนำไปสู่การปรับ รูปแบบมาสู่การผลิต ยางพาราใหม่	การยางแห่งประเทศไทย โฉม ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาการผลิต (ผสพ.) ตั้งชื่อจังหวัดอุรังเรียน ตามที่นักศึกษา ที่ กษ ๒๕๓๑.๐๒/๐๗๙๙ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียน ปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี หนังสือที่ กษ ๒๕๓๑.๐๒/๐๗๙๙ ลง วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐ ยกท.ได้มีมาตรการแก้ไขปัญหาและ ทุยเหลือเกี้ยวระหว่างสถาบันเกษตรกรฯ วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการยาง ดังนี้ ๑. มาตรการด้วยผลิต ผลการใช้ยาในน้ำยางงานภาคชีว ๒. มาตรการดูแลเชื้อ ส่งเสริม สวนบ้านนุน กองทุนพัฒนายาง มาตรา ๔๕ (๑) และ <sup>๘</sup> (๙) ๓. ทุนเพื่อรองรับผู้เชี่ยวชาญทางยางและประมงทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๕ ๔. มาตรการด้วยตลาดยางพารา ๕. มาตรการ ระหว่างประเทศ ๕. มาตรการด้านกฎหมาย ๖. โครงการ นโยบายเร่งด่วนด้านยางพารา (ตามมติคณะรัฐมนตรี)	นายสุรัณย์พงษ์ ภู ประดิษฐ์ศิลป์	๔ ต.ค.๖๐	๕ วัน
ก	๔๕ ภ.ย.๑๐	ตัวแทนเกษตรกร บังหวัดพุกงับพาก โดยมีหนังสือกราบ เรียนนายกรัฐมนตรี ขอเสนอแนะ ทางการและให้ปัญหา ราคายางพารา โดย ขอให้รัฐบาลออกสั่งดู ให้ยางพาราเข้าสู่ อุตสาหกรรม ผลิตข้อมูลยางพารา ซึ่งจะนำไปสู่การปรับ รูปแบบมาสู่การผลิต ยางพาราใหม่	การยางแห่งประเทศไทย โฉม ฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาการผลิต (ผสพ.) ตั้งชื่อจังหวัดอุรังเรียน ตามที่นักศึกษา ที่ กษ ๒๕๓๑.๐๒/๐๗๙๙ ลงวันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียน ปลัด สำนักนายกรัฐมนตรี หนังสือที่ กษ ๒๕๓๑.๐๒/๐๗๙๙ ลง วันที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๐ ยกท.ได้มีมาตรการแก้ไขปัญหาและ ทุยเหลือเกี้ยวระหว่างสถาบันเกษตรกรฯ วิสาหกิจชุมชน และผู้ประกอบการยาง ดังนี้ ๑. มาตรการด้วยผลิต ผลการใช้ยาในน้ำยางงานภาคชีว ๒. มาตรการดูแลเชื้อ ส่งเสริม สวนบ้านนุน กองทุนพัฒนายาง มาตรา ๔๕ (๑) และ <sup>๘</sup> (๙) ๓. ทุนเพื่อรองรับผู้เชี่ยวชาญทางยางและประมงทั่วไป พ.ศ. ๒๕๖๕ ๔. มาตรการด้วยตลาดยางพารา ๕. มาตรการ ระหว่างประเทศ ๕. มาตรการด้านกฎหมาย ๖. โครงการ นโยบายเร่งด่วนด้านยางพารา (ตามมติคณะรัฐมนตรี)	นายสุรัณย์พงษ์ ภู ประดิษฐ์ศิลป์	๔ ต.ค.๖๐	๕ วัน

นายนิพนธ์ วงศ์นรี  
หัวหน้ากองการเจ้าหน้าที่

นายพิพนร์ อภิรัตน์วงศ์ หัวหน้ากองการจ้างหนี้ที่

๕	๑๒ ก.ย.๖๐	<p>ส่วนราชการ จังหวัดสตูลได้ยิน หนังสือไปที่ศูนย์ ดำรงธรรม เรื่อง ขอให้รัฐบาลแก้ไข ปัญหาภาคใต้ของรัฐ</p> <p>การพยายามทั่งประกายไฟอย่างรุนแรง ผ่านสื่อสารมวลชนและการชุมนุม (ผู้ต้อง) ใช้ความไม่สงบมาขู่恐吓 ตามหนังสือที่ กษ ๗๙๘๗๓.๐๗/๐๗๙๐ ลง วันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียน ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หนังสือที่ กษ ๗๙๘๗๓.๐๗/๐๗๙๐ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียน ผู้ว่าราชการ จังหวัดสตูล และหัวหน้าที่ กษ ๒๙๔๗.๐๙/๐๗๙๐ ลงวันที่ ๓๐ ตุลาคม ๒๕๖๐ เรียน ประธานมูลนิธิอาชญากรรมทั่วโลก ศวามงกุฎ กษท. ใจดี มาตุภารกแก่ไขปัญหาและข้อหาเหลือภัยต่อสาธารณะ สถาบัน ภาครัฐและชุมชนฯ แหล่งปัจจัยอภิจัจจุบันดิน ตั้งแต่ ๓. มาตรการ ด้านการผลิตและพัฒนาเชิงยั่งยืนในทุกวงจรภาคี ๓. มาตรการซึ่งจะเน้น ส่งเสริม สนับสนุน ครอบคลุมพื้นที่ชายแดน มาตรการ ความพร้อมรับภัยต่อการขยายตัวของเหล่าพหุพันธุ์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ๓. มาตรการค้ำนาชาติทางพรา ๔. มาตรการรองรับภัยต่างประเทศ ๔. มาตรการค้ำนาภัยนาญ ๖. โครงการนโยบายรองรับภัยต้านยาเสพติด (ตามมติคณะรัฐมนตรี)</p>	<p>นายอธิบดีกรมฯ ที่ปรึกษา บุญ吉祥ศรี</p> <p>บุญ吉祥ศรี</p> <p>(ปล.สภากาชาดรัฐ บุญ吉祥ศรี)</p>	๗๐-๗.๓.-๖๐	๑๔ ๙.๙
---	-----------	--	--	------------	--------

นายบินทร์ วงศ์นรา  
หัวหน้ากองการเจ้าหน้าที่

นายพิพนร์ ภรรัตน์รักษาที่หัวหน้ากองการล้านนาที่

នាមពីរបានកំណត់ឡាយដែលមានអាជីវកម្មជាអ្នកសង្ឃឹម

๙	๒๔/๑๗/๒๕๖๐	<b>นายส้าย อุ่นค่า</b> <b>ประธานศิริอย่างดี</b> <b>สถานบันเทิงชั้นนำ</b> <b>ช่าวส่วนยังบึงทวด</b> <b>อะยา นีหนังสือ ถึง</b> <b>พลเอกนัฐธรรมณิช</b> <b>นิติสุข ประธนา</b> <b>คณรงค์รวมการ ภาร</b> <b>ปางแห่งประเทศไทย</b> <b>โดยสมอชื่อ</b> <b>เรียกว่องช่อง</b> <b>กรุงศรี</b> <b>สถาปั้นกษัตริย์</b> <b>ช่าวส่วนยังพรา</b> <b>วุฒิพะยอม</b>	<b>การย่างแห่งประเทศไทย เดียว ผู้พัฒนาเกษตรกรรมและสหกรณ์</b> <b>เกษตรกร (ผู้พ.) ได้ดำเนินการทดลองข้อเรียกร้องของเกษตรกร</b> <b>และสหกรณ์เกษตรกรช่าวส่วนยังพราจังหวัดพะยอม ตามที่นำเสนอ</b> <b>ที่ กช.๒๕๖๐/๐๒๒๘/๑๗๒๘ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ถึง นาย</b> <b>สาย อินคำ ประธานเครือข่ายสหกรณ์เกษตรกรช่าวส่วนยัง</b> <b>วุฒิพะยอม เนื่องจากสืบทอดที่ กช. ๒๕๖๐/๐๒๒๘ ลงวันที่ ๒๘</b> <b>พฤษจิกายน ๒๕๖๐ ถึง ประagnarกรรมการบริหารงานทั่วประเทศ</b> <b>ไทย เพื่อทราบ สรุปได้ว่า การย่างแห่งประเทศไทย (กช.) ได้มี</b> <b>มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรช่าวส่วนยัง และผู้ประกอบธุรกิจการ</b> <b>ยางแล้วดังนี้</b> <b>๑. มาตรการด้านการผลิตและการใช้ยาในหน่วยงานภาครัฐ</b> <b>๒. มาตรการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน กองทุนพัฒนาชุมชน</b> <b>มาตรา ๒๕ (๑) (๕) (๙) ตามพระราชบัญญัติการยางแห่งประเทศไทย</b> <b>ให้ พ.ศ. ๒๕๖๕</b> <b>๓. มาตรการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปโภค</b> <b>๔. มาตรการด้านกฎหมาย</b> <b>๕. โครงการนิยามร่องด้านนโยบายฯ (ตามเงื่อนไข)</b> <b>คงจะรับมติที่</b>	นายส้าย อุ่นค่า	๒๔/๑๗/๒๕๖๐	๑ วัน
๙	๒๔/๑๗/๒๕๖๐	<b>นายส้าย อุ่นค่า</b> <b>ประธานศิริอย่างดี</b> <b>สถานบันเทิงชั้นนำ</b> <b>ช่าวส่วนยังบึงทวด</b> <b>อะยา นีหนังสือ ถึง</b> <b>พลเอกนัฐธรรมณิช</b> <b>นิติสุข ประธนา</b> <b>คณรงค์รวมการ ภาร</b> <b>ปางแห่งประเทศไทย</b> <b>โดยสมอชื่อ</b> <b>เรียกว่องช่อง</b> <b>กรุงศรี</b> <b>สถาปั้นกษัตริย์</b> <b>ช่าวส่วนยังพรา</b> <b>วุฒิพะยอม</b>	<b>การย่างแห่งประเทศไทย เดียว ผู้พัฒนาเกษตรกรรมและสหกรณ์</b> <b>เกษตรกร (ผู้พ.) ได้ดำเนินการทดลองข้อเรียกร้องของเกษตรกร</b> <b>และสหกรณ์เกษตรกรช่าวส่วนยังพราจังหวัดพะยอม ตามที่นำเสนอ</b> <b>ที่ กช.๒๕๖๐/๐๒๒๘/๑๗๒๘ ลงวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๐ ถึง นาย</b> <b>สาย อินคำ ประธานเครือข่ายสหกรณ์เกษตรกรช่าวส่วนยัง</b> <b>วุฒิพะยอม เนื่องจากสืบทอดที่ กช. ๒๕๖๐/๐๒๒๘ ลงวันที่ ๒๘</b> <b>พฤษจิกายน ๒๕๖๐ ถึง ประagnarกรรมการบริหารงานทั่วประเทศ</b> <b>ไทย เพื่อทราบ สรุปได้ว่า การย่างแห่งประเทศไทย (กช.) ได้มี</b> <b>มาตรการช่วยเหลือเกษตรกรช่าวส่วนยัง และผู้ประกอบธุรกิจการ</b> <b>ยางแล้วดังนี้</b> <b>๑. มาตรการด้านการผลิตและการใช้ยาในหน่วยงานภาครัฐ</b> <b>๒. มาตรการช่วยเหลือ ส่งเสริม สนับสนุน กองทุนพัฒนาชุมชน</b> <b>มาตรา ๒๕ (๑) (๕) (๙) ตามพระราชบัญญัติการยางแห่งประเทศไทย</b> <b>ให้ พ.ศ. ๒๕๖๕</b> <b>๓. มาตรการด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปโภค</b> <b>๔. มาตรการด้านกฎหมาย</b> <b>๕. โครงการนิยามร่องด้านนโยบายฯ (ตามเงื่อนไข)</b> <b>คงจะรับมติที่</b>	นายส้าย อุ่นค่า	๒๔/๑๗/๒๕๖๐	๑ วัน

นายณิพน์ อมรรัตน์วงศ์  
หัวหน้ากองการเจ้าหน้าที่

นายบินพนธ์ อภิรัตน์วงศ์ หัวหน้าภาคองค์การเจ้าหน้าที่

นายปิพน์ ภารต์นววงศ์ หัวหน้ากองการเจ้าหน้าที่

นายณัพนร ภิรัตน์มีรักษ์  
พันธุ์วุฒิ กองการเจ้าหน้าที่





การยางแห่งประเทศไทย  
Rubber Authority of Thailand

## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทรัพยากรมุนชย์ กองการเจ้าหน้าที่ โทร. ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑  
ที่ ๕๗๗/๒๕๖๑ วันที่ ๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๑  
เรื่อง สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑ 1๐๘  
เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

### ๑. เรื่องเดิม

การยางแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือที่ กษ ๒๐๓๐/๓/๐๔๑๔ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๘ เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ให้ทุกส่วนงาน/หน่วยงาน ทราบและถือปฏิบัติ สรุปได้ว่า ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือให้ขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และให้ส่วนงาน/หน่วยงาน สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนส่งให้ ผทม. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป แม้มิมีเรื่องร้องเรียนก็ให้รายงานด้วย เพื่อ ผทม. จะได้รวบรวม และรายงานต่อ ผวจ.กยท. ต่อไป

### ๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายทรัพยากรมุนชย์ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) ในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ตามคู่มือการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำนวน ๑๕ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๘ ช่องทาง ดังนี้

### ตารางที่ ๑

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	E-mail ๐๒๔๓๓@rubber.mail.go.th	-	-
๒.	ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย	๒	๓๓.๓๓
๓.	โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑ - ๑๔๕	-	-
๔.	Website ของ กยท. <a href="http://www.raot.co.th">http://www.raot.co.th</a>	-	-
๕.	ตู้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานใหญ่	-	-
๖.	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานใหญ่ ผทม./กกจ.	-	-
๗.	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่วนภูมิภาค กยท.จ.	-	-
๘.	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑๒	๘๐.๐๐
๙.	สำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดชลบุรี	๑	๖.๖๗
รวม		๑๕	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางการติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มากที่สุด จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาผ่านช่องทางผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๓ และน้อยที่สุดผ่านช่องทางสำนักงานสภาเกษตรกรจังหวัดชลบุรี จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๗ ตามลำดับ

๒.๒ ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๒/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ตารางที่ ๒

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ยังไม่แล้ว เสร็จ	ร้อยละ
			ภายใน ๑๕ วัน	ภายใน ๒๐ วัน		
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	๒	๒	-	-	๙.๕๓
๒.	การบริหารจัดการยางพารา	๒	๒	-	-	๙.๕๓
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	๑	๑	-	-	๕.๗๖
๔.	การทุจริต	๑	-	๑	-	๕.๗๖
๕.	วินัยและการลงโทษ	๕	-	๕	-	๒๓.๘๐
๖.	ขอความเป็นธรรม	๑	๑	-	-	๕.๗๖
๗.	ขอความอนุเคราะห์	๑	๑	-	-	๕.๗๖
๘.	คุณภาพการให้บริการ	-	-	-	-	-
๙.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๕	๕	๕	-	๓๘.๑๐
<b>รวม</b>		<b>๒๑</b>	<b>๑๑</b>	<b>๑๐</b>	<b>๐</b>	<b>๑๐๐</b>

หมายเหตุ : ประเภทเรื่องร้องเรียนลำดับที่ ๔ และ ๕ มาจากการตรวจสอบพบทองผู้บังคับบัญชา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

จากตารางที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ ประเภทข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นมากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๑๐ รองลงมาประเภทวินัยและการลงโทษ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๐ ประเภทการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารจัดการยางพารา มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๓ และน้อยที่สุดประเภทโครงการนโยบายของรัฐ การทุจริต ขอความเป็นธรรม และขอความอนุเคราะห์ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๖ และประเภทคุณภาพการให้บริการไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

๒.๓ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา เปรียบเทียบข้อมูล ย้อนหลัง ๕ ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๑) ดังนี้

ตารางที่ ๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ							
		พ.ศ. ๒๕๕๘		พ.ศ. ๒๕๕๙		พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑	
จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อย%	จำนวน	ร้อย%	จำนวน	ร้อย%	จำนวน	ร้อย%
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	๑	๑.๔๕	๑	๑.๖๗	๔	๓๒.๓๖
๒.	การบริหารจัดการยางพารา	๑๐	๓๔.๗๑	๓๘	๔๕.๐๗	๑๖	๒๖.๖๖	๓	๙.๓๐
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	๑	๓.๕๗	๑๒	๑๗.๔๐	๑๙	๓๑.๖๖	๑	๓.๐๓
๔.	การทุจริต	๑	๓.๕๗	๑	๑.๔๕	๓	๕.๐๐	๑	๓.๐๓
๕.	วินัยและการลงโทษ	๕	๑๗.๒๔	๘	๑๑.๖๐	๑๓	๒๑.๖๗	๕	๑๕.๗๕
๖.	ขอความเป็นธรรม	๗	๒๕.๐๐	๒	๒๕.๘๘	-	-	๑	๓.๐๓
๗.	ขอความอนุเคราะห์	๒	๗.๗๓	๕	๗.๒๕	-	-	๒	๖.๐๖
๘.	คุณภาพการให้บริการ	-	-	-	-	๒	๓.๓๓	-	-
๙.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๓	๑๐.๗๒	๒	๒.๔๙	๖	๑๐.๐๐	๑๖	๔๘.๘๘
<b>รวม</b>		<b>๒๘</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๖๙</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>๓๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตารางที่ ๓ จากการเปรียบเทียบข้อมูล ๔ ปีงบประมาณย้อนหลัง เมื่อวิเคราะห์รายประเภทเรื่องร้องเรียน โดยสรุปมีรายละเอียด ดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้าง พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มากที่สุด (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๑๒ น้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างแต่อย่างใด

การบริหารจัดการยางพารา พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มากที่สุด จำนวน ๓๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๑ และมีแนวโน้มลดลง ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๖ ตามลำดับ

โครงการนโยบายรัฐบาล พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ จำนวน ๑ เรื่อง ตามลำดับ

การทุจริต พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ ตามลำดับ

วินัยและการลงโทษ พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ ปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ และน้อยที่สุด ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

ขอความเป็นธรรม พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มากที่สุด จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๘๘ น้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) จำนวน ๑ เรื่อง สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องขอความเป็นธรรมแต่อย่างใด

ขอความอนุเคราะห์ พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๒ เรื่อง และในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่มีการร้องเรียนเรื่องขอความอนุเคราะห์แต่อย่างใด

คุณภาพการให้บริการ พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มีการร้องเรียนคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น พบร่วมกับในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑) มีข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น มากที่สุด จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๔๘ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๒ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘ ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า

๑. เรื่องที่มีการร้องเรียนมากที่สุด คือ เรื่องการบริหารจัดการยางพารา เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการกิจของการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรกลางรับผิดชอบดูแลการบริหารจัดการยางพาราของประเทศ ทั้งระบบอย่างครบวงจร บริหารจัดการเกี่ยวกับการเงินของกองทุน

ตลอดจนส่งเสริมและสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือเกษตรกรชาวสวนยาง สถาบันเกษตรกรชาวสวนยาง และผู้ประกอบกิจการยาง ด้านวิชาการ การเงิน การผลิต การปรับปรุงอุตสาหกรรม การตลาด การประกอบธุรกิจ และการดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อยกระดับรายได้และคุณภาพชีวิตของเกษตรกรให้ดีขึ้น โดยสาเหตุ การร้องเรียนส่วนมากเกิดจากเกษตรกรเข้าใจคลาดเคลื่อนในระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการดำเนินการโครงการ ต่าง ๆ ของ กยท.

แนวทางแก้ไข การเชิญเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา และผู้มีส่วนได้เสียมาประชุมร่วมกัน จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถทำความเข้าใจในการกิจของ กยท. ได้ง่ายกว่าการสื่อสารผ่านช่องทางอื่น ซึ่ง กยท. ได้ดำเนินการในแนวทางดังกล่าวแล้ว โดยรักษาการแทนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย (นายเยี่ยม ถาวโรฤทธิ์) ได้เชิญผู้เกี่ยวข้องหารือร่วมกันถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาราคายางพารา และการพัฒนายางพาราห้องระบบ เมื่อวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๑ ณ ห้องประชุมสัตสานพิทักษ์ ซึ่งได้ข้อยุติในแนวทางการแก้ปัญหาราคายาง และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องร่วมกัน

๒. เรื่องการทุจริต ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๑ มีผู้ถูกกลงโทษเนื่องจากทุจริตต่อหน้าที่ จำนวน ๑ เรื่อง มีผู้ถูกกลงโทษ จำนวน ๖ ราย โดยเฉลี่ยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

แนวทางแก้ไข กยท. ได้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติดน และปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรม ระเบียบว่าด้วยการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และระเบียบว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงาน และลูกจ้าง ดังนี้ จึงเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องกำกับดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับดังกล่าวโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ ฝกม. ได้ดำเนินการจัดบรรยายพิเศษตามแผนปฏิบัติการ ด้านทรัพยากรบุคคล ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และแผนการดำเนินงานด้านการกำกับดูแลกิจการที่ดีประจำปี ๒๕๖๑ โดยเชิญวิทยากรจากสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ มาบรรยายให้ความรู้การขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม ในวันที่ ๒๑ มิถุนายน ๒๕๖๑ เวลา ๐๙.๐๐ – ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องราชไมตรี อาคาร ๕๐ ปี โดยมีกลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยพนักงานระดับหัวหน้ากองหรือเทียบเท่าขึ้นไป สังกัดสำนักงานใหญ่ รวมทั้งสิ้น ๖๗ คน และมีการถ่ายทอดสดออนไลน์ Web streaming ไปยังส่วนงานในส่วนภูมิภาค เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

๓. ประเด็นเสนอ  
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายส่ง ทองทิพย์)  
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

- ๘๘๘/๑๖๖๖๖๖๖  
- ๘๘๘/๙/๘๐๙/  
๑๘๖๖๖๖๖๖๖

✓ —

(นายเยี่ยม ถาวโรฤทธิ์)  
กรรมการการยางแห่งประเทศไทย  
รักษาการแทนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย  
๒๒ ม.ย. ๒๕๖๑

(นายนิพนธ์ อภิรักษ์กิจ)  
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล  
๒๒ ม.ย. ๒๕๖๑

(นายส่ง ทองทิพย์)  
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

๒๒ ม.ย. ๒๕๖๑



กระทรวงเกษตรและสหกรณ์

Rubber Authority of Thailand

## บันทึกข้อความ

หน้า寥 สอง กยท.	.....
เลขรับ.....	๒๖๕
วันที่.....	๑๓ ๐๑ ๖๑
เวลา.....	๑๓.๔๘ น.

ส่วนราชการ ฝ่ายทรัพยากรมูนชย์ กองการเจ้าหน้าที่ โทร. ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๙  
 ที่ ๗๔๑/๒๕๖๑ วันที่ ๗๗ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ๑๒๙๙  
 เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๑ (เมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๑)  
 เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

### ๑. เรื่องเดิม

การยางแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือที่ กษ ๒๐๓๐/๓/๐๔๑๔ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๙ เรื่องการจัดการข้อร้องเรียนให้ทุกส่วนงาน/หน่วยงาน ทราบและถือปฏิบัติ สรุปได้ว่า ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือให้ขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และให้ส่วนงาน/หน่วยงาน สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนส่งให้ ผทม. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป แม้ไม่มีเรื่องร้องเรียนก็ให้รายงานด้วย เพื่อ ผทม. จะได้รวบรวม และรายงานต่อ ผวภ. กยท. ต่อไป

### ๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายทรัพยากรมูนชย์ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) ในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ตามคู่มือการจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๓/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๗ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๙ ช่องทาง ดังนี้

### ตารางที่ ๑

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	E-mail orf๒๐๓๑@rubber.mail.go.th	-	-
๒.	ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย	๑	๑๔.๒๙
๓.	โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๙ – ๑๔๕	-	-
๔.	Website ของ กยท. <a href="http://www.raot.co.th">http://www.raot.co.th</a>	-	-
๕.	ตู้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานใหญ่	-	-
๖.	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานใหญ่ ผทม./กกจ.	-	-
๗.	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่วนภูมิภาค กยท.จ.	-	-
๘.	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๕	๗๑.๔๒
๙.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง	๑	๑๔.๒๙
รวม		๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางการติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๒ รองลงมาผ่านช่องทางผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย จำนวน ๑ เรื่อง และผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดระยอง จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๙ ตามลำดับ

๒.๒ ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน トイมาสที่ ๓/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำแนกแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ตารางที่ ๒

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ		ยังไม่แล้ว เสร็จ	ร้อยละ
			ภายใน ๑๕ วัน	ภายใน ๒๐ วัน		
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	๑	-	๑	-	๑๐.๐๐
๒.	การบริหารจัดการ	๓	๑	๒	-	๗๐.๐๐
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	-	-	-	-	-
๔.	การทุจริต	-	-	-	-	-
๕.	วินัยและการลงโทษ	๓	-	๓	-	๗๐.๐๐
๖.	ขอความเป็นธรรม	๑	-	๑	-	๑๐.๐๐
๗.	ขอความอนุเคราะห์	-	-	-	-	-
๘.	คุณภาพการให้บริการ	๑	๑	-	-	๑๐.๐๐
๙.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๑	-	๑	-	๑๐.๐๐
รวม		๑๐	๒	๙	๐	๑๐๐

หมายเหตุ : ประเภทเรื่องร้องเรียนลำดับที่ ๕ มาจากการตรวจสอบของผู้บังคับบัญชา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

จากตารางที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ มากที่สุด ประเภทการบริหารจัดการ และประเภทวินัยและการลงโทษ มีจำนวน ๓ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๐ น้อยที่สุดประเภทการจัดซื้อจัดจ้าง ขอความเป็นธรรม คุณภาพการให้บริการ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น จำนวน ๑ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ และประเภทโครงการนโยบายของรัฐ การทุจริต และขอความอนุเคราะห์ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

๒.๓ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา เปรียบเทียบข้อมูล ย้อนหลัง ๓ ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) ดังนี้

ตารางที่ ๓

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ							
		พ.ศ. ๒๕๕๘		พ.ศ. ๒๕๕๙		พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	๑	๑.๔๔	๑	๑.๖๗	๑	๑.๖๗
๒.	การบริหารจัดการ	๑๐	๓๓.๗๗	๓	๕๕.๐๗	๑๖	๒๖.๖๖	๖	๓๓.๓๓
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	๑	๓.๕๗	๑๒	๑๗.๕๐	๑๙	๓๑.๖๖	๑	๑.๖๗
๔.	การทุจริต	๑	๓.๕๗	๑	๑.๔๔	๓	๕.๐๐	๑	๑.๖๗
๕.	วินัยและการลงโทษ	๔	๑๔.๒๘	๘	๑๑.๖๐	๗	๒๑.๖๗	๘	๑๔.๒๘
๖.	ขอความเป็นธรรม	๗	๒๕.๐๐	๒	๒๒.๒๒	-	-	๒	๔๔.๔๔
๗.	ขอความอนุเคราะห์	๒	๗.๗๗	๕	๗.๒๕	-	-	๒	๔๔.๔๔
๘.	คุณภาพการให้บริการ	-	-	-	-	๒	๓.๓๓	๑	๑.๖๗
๙.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๓	๑๐.๗๗	๒	๒๒.๒๒	๖	๑๐.๐๐	๗	๓๓.๓๓
รวม		๒๙	๑๐๐	๖๙	๑๐๐	๑๐๐	๑๐๐	๔๗	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ จากการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐) เมื่อวิเคราะห์รายประเภทเรื่องร้องเรียน โดยสรุปมีรายละเอียด ดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้าง พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มากที่สุด (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๒ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

การบริหารจัดการ พบร่วมแนวโน้มสูงขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มากที่สุด จำนวน ๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๖๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๗๓ และมีแนวโน้มลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๕ ตามลำดับ

โครงการนโยบายรัฐบาล พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๐๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๑ เรื่อง ตามลำดับ

การทุจริต พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ ตามลำดับ

วินัยและการลงโทษ พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๖๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๘ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๖๐ และน้อยที่สุด ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๒๔ ตามลำดับ

ขอความเป็นธรรม พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มากที่สุด จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๒ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๕ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

ขอความอนุเคราะห์ พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๒ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๕.๖๕ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

คุณภาพการให้บริการ พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๓ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๓ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ , ๒๕๕๙ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น พบร่วมแนวโน้มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑) มากที่สุด จำนวน ๑๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๕๓ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐ ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๒ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๙ ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า

เรื่องวินัยและการลงโทษ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ ถึง ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๑ ปรากฏว่า มีพนักงานและลูกจ้างกระทำการผิดวินัยและถูกลงโทษตามข้อบังคับคณะกรรมการรายงานแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๘ เรื่อง มีผู้ถูกลงโทษ จำนวน ๑๙ ราย โดยเฉลี่ยมีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

สาเหตุสำคัญที่พนักงานกระทำผิดวินัย เนื่องจากผู้บังคับบัญชาปล่อยปละละเลย มิได้ส่งเสริมและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย มิได้ปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มิได้สังเกตการณ์และจัดเหลือที่ก่อให้เกิดการกระทำผิดวินัย อีกทั้งเมื่อทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการผิดวินัยก็มิได้เร่งดำเนินการทางวินัยตามอำนาจหน้าที่แต่อย่างใด

แนวทางแก้ไข กยท. ได้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติดน แลบปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย ข้อบังคับ ว่าด้วยประมวลจริยธรรม ระบุเป็นว่าด้วยการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และระบุเป็นว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง ดังนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวินัย ป้องกันมิให้เกิดการกระทำการผิดวินัย จึงเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องกำกับดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับดังกล่าวโดยเคร่งครัด นอกจากนี้ ผทม. ได้ดำเนินการแจ้งเวียน หนังสือ ที่ กษ ๒๙๐๔.๐๗/๐๒๖๙ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องการส่งเสริมวินัยและการป้องปรามมิให้มีการกระทำการผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่ ถึงหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานทราบทั่วถ้วนถึงผลของการกระทำการผิดวินัยและโทษที่ได้รับ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานดำรงตนอยู่ในวินัย รวมถึงได้มีการบรรยาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัย และการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้กับพนักงานทุกครั้งที่มีการจัดการฝึกอบรม เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้มีการกระทำการผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่

ปัญหาอุปสรรค ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เนื่องจากบางส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ไม่ให้ความสนใจในการแก้ปัญหาอย่างจริงจัง เกินระยะเวลาที่กำหนด ทำให้เกิดความล่าช้าในการตอบผู้ร้อง เมื่อโทรศัพท์หรือมีหนังสือติดตามเร่งรัดก็จะรายงานว่าอยู่ระหว่างการดำเนินการ หรือบางครั้งมีการรายงาน ที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง

แนวทางแก้ไข ผทม. ได้มีการจัดทำคู่มือการจัดการเรื่องร้องเรียน ของการยางแห่งประเทศไทย ฉบับแก้ไข (ฉบับร่าง) ซึ่งได้เพิ่มเติมเรื่องการติดตามเรื่องร้องเรียน โดยทำเป็นหนังสือ กรณีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังไม่ได้รายงานผลการดำเนินการให้ทราบ โดยจะดำเนินการทำเป็นหนังสือประทับตรา โดยแบ่งการดำเนินการ ติดตามเรื่องร้องเรียน ออกเป็นระยะ ๆ ดังนี้

- ๑) เตือนครั้งที่ ๑ เมื่อครบกำหนด ๑๕ วัน
- ๒) เตือนครั้งที่ ๒ เมื่อครบกำหนด ๑๐ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๑
- ๓) เตือนครั้งที่ ๓ เมื่อครบกำหนด ๕ วัน นับตั้งแต่ได้รับการเตือนครั้งที่ ๒

ทั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ส่วนงานเร่งดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้ได้ข้อยุติโดยเร็ว

๓. ประเด็นเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

นายสุรชัย รายภูรนุช  
ผู้อำนวยการสำนักบริหารภารมากยุทธ์  
(นายสุรชัย รายภูรนุช)

นายเยี่ยม ดาเวนพอต  
(นายเยี่ยม ดาเวนพอต)  
กรรมการการยางแห่งประเทศไทย  
รักษาการแทนผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

# รายงาน บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กองการเจ้าหน้าที่ โทร. ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑  
ที่ ๕๔๗/๒๕๖๑ วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๑ (กรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๑)

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

## ๑. เรื่องเดิม

การยางแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือที่ กช ๒๐๓๐/๓/๐๔๔ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๖๘ เรื่องการจัดการข้อร้องเรียน ให้ทุกส่วนงาน/หน่วยงาน ทราบและถือปฏิบัติ สรุปได้ว่า ให้ส่วนงาน/หน่วยงาน พิจารณาเรื่องร้องเรียนและดำเนินการแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายในกำหนดระยะเวลา ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือให้ขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และให้ส่วนงาน/หน่วยงาน สรุปรายงานเรื่องร้องเรียนส่งให้ ผทม. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป แม้มิได้ร้องเรียนก็ให้รายงานด้วย เพื่อ ผทม. จะได้รวบรวม และรายงานต่อ ผวจ.กยท. ต่อไป

## ๒. ข้อเท็จจริง

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ได้พิจารณาเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) ในแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ตามคู่มือการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย ได้สรุปผลการวิเคราะห์การจัดการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ดังนี้

๒.๑ เรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จำนวน ๔ เรื่อง จำแนกตามช่องทางการร้องเรียน ๑ ช่องทาง ดังนี้

### ตารางที่ ๑ ช่องทางการร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	E-mail ๐๑๒๐๓๑@rubber.mail.go.th	-	-
๒.	ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย	๑	๒๕.๐๐
๓.	โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑ - ๑๔๕	-	-
๔.	Website ของ กยท. <a href="http://www.raot.co.th">http://www.raot.co.th</a>	-	-
๕.	ตู้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานใหญ่	-	-
๖.	Social media Line ID : @mdz๗๗๖๒๔ กยท. ร้องทุกข์ ร้องเรียน	-	-
๗.	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน สำนักงานใหญ่ ผทม./กจ.	-	-
๘.	ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ส่วนภูมิภาค กยท.จ.	-	-
๙.	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์	๑	๒๕.๐๐
๑๐.	ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล	๑	๒๕.๐๐
๑๑.	สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.)	๑	๒๕.๐๐
	รวม	๔	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ร้องทุกข์/ร้องเรียน ผ่านช่องทางผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย จำนวน ๑ เรื่อง ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ จำนวน ๑ เรื่อง ผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดสตูล จำนวน ๑ เรื่อง และผ่านช่องทางสำนักงาน ป.ป.ท. จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐

๒.๒ ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์/ร้องเรียน ไตรมาสที่ ๔/๒๕๖๑ (ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑) จำแนกแต่ละประเภทเรื่องร้องเรียน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ประเภทเรื่องร้องเรียน

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวน เรื่อง	ดำเนินการแล้วเสร็จ			ยังไม่แล้ว เสร็จ	ร้อยละ
			ภายใน ๑๕ วัน	ภายใน ๓๐ วัน	ภายใน ๖๐ วัน		
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	-	-	-	-
๒.	การบริหารจัดการ	-	-	-	-	-	-
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	๑	-	๑	-	-	๑๑.๑๑
๔.	การทุจริต	-	-	-	-	-	-
๕.	วินัยและการลงโทษ	๕	-	-	๕	-	๕๕.๕๕
๖.	ขอความเป็นธรรม	-	-	-	-	-	-
๗.	ขอความอนุเคราะห์	๑	๑	-	-	-	๑๑.๑๑
๘.	คุณภาพการให้บริการ	๑	๑	-	-	-	๑๑.๑๑
๙.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๑	๑	-	-	-	๑๑.๑๑
	รวม	๙	๙	๑	๕	๐	๑๐๐

หมายเหตุ : ประเภทเรื่องร้องเรียนลำดับที่ ๕ มาจากการตรวจสอบของผู้บังคับบัญชา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

จากตารางที่ ๒ ตั้งแต่วันที่ ๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑ มากรที่สุด ประเภทที่มีจำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๕๕ น้อยที่สุดประเภทโครงการนโยบายของรัฐ ขอความอนุเคราะห์ คุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น จำนวน ๑ เรื่อง เท่ากับ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และประเภทการจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารจัดการ การทุจริต และขอความเป็นธรรม ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

๒.๓ การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา เปรียบเทียบข้อมูล ย้อนหลัง ๓ ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ – ๒๕๖๐) ดังนี้

ตารางที่ ๓ เปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปี

ลำดับ ที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	ปีงบประมาณ							
		พ.ศ. ๒๕๕๘		พ.ศ. ๒๕๕๙		พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	-	-	๑	๑.๔๔	๑	๑.๖๗	๕	๕.๖๑
๒.	การบริหารจัดการ	๑๐	๗๕.๗๗	๗๗	๕๕.๐๗	๗๖	๒๖.๖๖	๖	๗๗.๗๗
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	๑	๗.๕๗	๑๒	๗๗.๔๐	๑๙	๓๑.๖๖	๒	๗.๗๗
๔.	การทุจริต	๑	๗.๕๗	๑	๑.๔๔	๑	๕.๐๐	๑	๗.๗๗
๕.	วินัยและการลงโทษ	๕	๗๔.๒๔	๘	๗๖.๖๐	๑๓	๒๑.๖๗	๓๓	๒๕.๐๐
๖.	ขอความเป็นธรรม	๗	๒๕.๐๐	๒	๑๒.๘๖	-	-	๒	๓.๗๗
๗.	ขอความอนุเคราะห์	๒	๗.๗๗	๕	๗.๗๗	-	-	๓	๕.๗๖
๘.	คุณภาพการให้บริการ	-	-	-	-	๒	๓.๓๓	๒	๓.๗๗
๙.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๓	๒๐.๗๒	๒	๒๒.๒๒	๖	๑๐.๖๐	๑๗	๓๔.๖๗
	รวม	๙๘	๑๐๐	๖๙	๑๐๐	๖๐	๑๐๐	๕๙	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ จากการเปรียบเทียบข้อมูลย้อนหลัง ๓ ปี (ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๘ - ๒๕๖๐) เมื่อวิเคราะห์รายประเภทเรื่องร้องเรียน โดยสรุปมีรายละเอียด ดังนี้

การจัดซื้อจัดจ้าง พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๙.๖๑ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ - ๒๕๖๐ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๖๗ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

การบริหารจัดการ พบร่วมแนวโน้มสูงขึ้นในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ มากที่สุด จำนวน ๓๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๐๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๗ และมีแนวโน้มลดลงในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๓ ตามลำดับ

โครงการนโยบายรัฐบาล พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๖๖ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔๐ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๗ ตามลำดับ

การทุจริต พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๐๐ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ , ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ จำนวนเท่ากัน คือ ๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๓ ตามลำดับ

วินัยและการลงโทษ พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑ มากที่สุด จำนวน ๓ เรื่อง เท่ากันคิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐ และน้อยที่สุด ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๘ ตามลำดับ

ขอความเป็นธรรม พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มากที่สุด จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๐๐ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ และ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

ขอความอนุเคราะห์ พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ มากที่สุด จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๗.๒๕ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๖ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔ และในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

คุณภาพการให้บริการ พบร่วมในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๓.๔๔ และในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ , ๒๕๕๘ ไม่มีการร้องเรียนแต่อย่างใด

ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น พบร่วมแนวโน้มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ มากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๖๒ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๕๙ จำนวน ๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๗๒ และน้อยที่สุด ในปีงบประมาณ ๒๕๕๘ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๘ ตามลำดับ

จากข้อมูลดังกล่าวเห็นได้ว่า

เรื่องวินัยและการลงโทษ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑ ปรากฏว่ามีพนักงานและลูกจ้าง กระทำการผิดวินัยและคุกคามโดยเด็ดขาด ตามข้อบังคับคณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทยว่าด้วยวินัยและการลงโทษ พนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๙ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓ เรื่อง มีผู้ถูกลงโทษ จำนวน ๒๕ ราย โดยเฉลี่ยแนวโน้มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

กรณีการลงโทษทางวินัยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑ ส่วนใหญ่เป็นกรณีที่เกิดขึ้นและสอบข้อเท็จจริงของหน่วยงานเดิมก่อนที่จะมีการรวมองค์กรเป็นการย่างแห่งประเทศไทย ซึ่งการดำเนินการสอบข้อเท็จจริงยังไม่แล้วเสร็จ จึงต้องนำเรื่องมาดำเนินการทางวินัย/ละเมิดให้แล้วเสร็จตามกระบวนการจนกว่าจะได้ข้ออุตติ และยุติเรื่องได้ในคราวที่เป็นการย่างแห่งประเทศไทยแล้ว ดังนั้นการลงโทษทางวินัยที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นการย่างแห่งประเทศไทยจึงมีจำนวนไม่มาก

สาเหตุสำคัญที่พนักงานกระทำการผิดวินัย เนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่ได้ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดด้วยความละเอียดรอนบคอบ มิได้สังเกตการณ์และจัดเหตุที่ก่อให้เกิดการกระทำการผิดวินัย อีกทั้งเมื่อทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชากระทำการผิดวินัย ก็มิได้เร่งแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการทางวินัยตามอำนาจหน้าที่แต่อย่างใด ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับของการย่างแห่งประเทศไทย และเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่การย่างแห่งประเทศไทยเป็นอย่างมาก

แนวทางการแก้ไขปัญหา ภายท. ได้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการย่างแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๘ ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติดน แลบปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรม ระเบียบว่าด้วยการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และระเบียบว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง ดังนี้ เพื่อเป็นการเสริมสร้างและพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชา้มีวินัย ป้องกันมิให้เกิดการกระทำการผิดวินัย จึงเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะต้องกำกับดูแลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับดังกล่าวโดยเคร่งครัด นอกเหนือจากนี้ ฝทม. ได้ดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือ ที่ กช ๒๙๐๔.๐๒/๐๒๖๙ ลงวันที่ ๒๒ มีนาคม ๒๕๖๑ เรื่องการส่งเสริมวินัยและการป้องปราบ มิให้มีการกระทำการผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่ ถึงหัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานทราบทั่วทั้งส่วนราชการ ทราบถึงการกระทำการผิดวินัยและโทษที่ได้รับ และเพื่อเป็นการส่งเสริมให้พนักงานดำเนินตนอยู่ในวินัย รวมถึงได้มีการบรรยาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการย่างแห่งประเทศไทย ว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้กับพนักงานทุกครั้งที่มีการจัดการฝึกอบรม เพื่อเป็นการป้องปารามมิให้มีการกระทำการผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่

### ปัญหาอุปสรรค การดำเนินการเรื่องร้องเรียน

๑. เรื่องที่ร้องเรียน ผู้ร้องเรียนให้ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือพยานหลักฐานไม่ชัดเจน ขาดพยานหลักฐานที่สนับสนุนข้อร้องเรียน และบางเรื่องผู้ร้องมิได้แจ้งข้อที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรืออีเมล์ ไว้ทำให้ไม่สามารถติดต่อขอข้อมูลเพิ่มเติมได้

๒. การพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องส่วนงานที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงไม่สามารถตอบสนองข้อร้องเรียนได้ภายในเวลาที่กำหนด โดยให้เหตุผลว่าต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ด้วยการลงพื้นที่ที่ประสบปัญหาจริง

๓. ส่วนงานที่ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง บางเรื่องต้องมีการกำหนดสื่อขอความคิดเห็นจากหน่วยงานภายนอกเพื่อประกอบการพิจารณาข้อเท็จจริง เช่น สำนักงานอัยการ และกรมบัญชีกลาง ทำให้ระยะเวลาในการดำเนินการมากกว่าที่กำหนด

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. ประสานส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ให้เร่งดำเนินการตอบข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด หรือแจ้งความคืบหน้าการดำเนินการว่าอยู่ในขั้นตอนใดในระยะเวลาที่เหมาะสม

๒. ให้หัวหน้าส่วนเร่งตรวจสอบข้อร้องเรียนที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ และแก้ไขปัญหา การตอบข้อร้องเรียนเป็นการเร่งด่วนต่อไป

๓. กรณีเป็นเรื่องเร่งด่วนและกระทบต่อภาพลักษณ์ของการยางแห่งประเทศไทย ส่วนงานที่เกี่ยวข้องจะต้องลงพื้นที่ตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนต่อไป

๓. ประเด็นเสนอ

## จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

५८६

(นายสรชัย ราชภาร์นัย)

## ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

..... น.ก.ก.ด.  
..... 18, ม.า, บ.1