การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ กองการเจ้าหน้าที่ โทร. ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑

ที่ ๖๐ /๒๕๖๔ **วันที่** ๒๙ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ 233

เรียน ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

๑. <u>เรื่องเดิม</u>

ตามที่การยางแห่งประเทศไทย ได้มีหนังสือ ที่ กษ ๒๐๓๐/๓/๐๔๑๔ ลงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๙ เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ส่วนงาน หน่วยงาน พิจารณาดำเนินการและแจ้งผลให้ผู้ร้องทราบภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับเรื่อง หรือให้ขยายระยะเวลาได้ตามความเหมาะสม และให้ส่วนงาน หน่วยงานสรุปรายงานเรื่องร้องเรียนส่งให้ ฝทม. เป็นรายเดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป แม้ไม่มีเรื่องร้องเรียนก็ให้รายงานด้วย เพื่อ ฝทม. จักได้สรุปและรายงานผลต่อ ผวก.กยท. เพื่อทราบต่อไป นั้น

๒. <u>ข้อเท็จจริง</u>

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ได้สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ ในรูปแบบการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓ **สรุปผลการดำเนินการโดยย่อ :** พบว่าเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา บริษัทคู่ค้าที่ทำการติดต่อซื้อขายร่วมกันกับการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในร้องเรียน/ร้องทุกข์ มากที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๗ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๘ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๘ ตามลำดับ เมื่อเทียบเรื่องร้องเรียนกับปีที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง สำหรับสรุปผลการดำเนินการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๑๐ ช่องทาง และการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยจำแนกตามประเภทเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ ประเภท รายละเอียดตามที่แนบมาพร้อมนี้

๓. <u>ประเด็นเสนอ</u>

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายโกศล บุญคง)
ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

เรียน ผวก.กยท.
- ☐ เพื่อโปรดพิจารณา
- ☑ เพื่อโปรดทราบ
- ☐ .....

(นายขจรจักษณ์ นวลพรหมสกุล)
รองผู้ว่าการด้านบริหาร
๑ ก.พ. ๒๕๖๔

ทราบ

(นายณกรณ์ ตรรกวิรพัท)
ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย
๑ ก.พ. ๒๕๖๔

สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๔๑ “ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามสมควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป....” และการยางแห่งประเทศไทย ให้ความสำคัญกับนโยบายการบริหารงานภาครัฐ โดยใช้หลักธรรมาภิบาลส่งเสริมให้ภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถ เสนอเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส ข้อเสนอแนะ ไปยังหน่วยงานที่มีอยู่ และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงานของรัฐผู้ใช้อำนาจฝ่ายบริหาร เพื่อคลี่คลายปัญหา และบรรเทาเยียวยา ความเดือดร้อนของประชาชน ภาครัฐมีหน้าที่ต้องดำเนินการช่วยเหลือประชาชนผู้เดือดร้อนให้เป็นไปด้วยความ เสมอภาค โปร่งใส และเป็นธรรม ซึ่งสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการตรวจราชการ พ.ศ. ๒๕๔๘ ข้อ ๗ (๔) (๕) กำหนดให้การตรวจราชการมีวัตถุประสงค์ เพื่อสดับตรับฟังทุกข์สุข ความคิดเห็นและ ความต้องการของเจ้าหน้าที่รัฐและประชาชน การแสวงหาข้อเท็จจริง และสืบสวนสอบสวนเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ในพื้นที่ และตามระเบียบดังกล่าวตามข้อ ๑๒(๔) ให้ผู้ตรวจราชการมี อำนาจหน้าที่ สอบข้อเท็จจริง สืบสวนหรือสดับรับฟังเหตุการณ์ เมื่อได้รับการร้องเรียนหรือมีเหตุอันสมควร โดยประสานการดำเนินงานกับหน่วยงานตรวจสอบอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน หรือปัญหาอุปสรรคของหน่วยงานของรัฐ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ

โดยฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ส่วนงานที่ทำหน้าที่บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความอนุเคราะห์ ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็น และรวมถึงเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของการยางแห่งประเทศไทย ทั้งในส่วนสำนักงานใหญ่ และส่วนภูมิภาค โดยรับเรื่องร้องเรียนจากทุกช่องทาง ส่งต่อให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ พิจารณาและส่งเรื่องให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ แจ้งผู้ร้องให้ทราบโดยตรงจนเป็นที่ยุติ และสรุปผลการดำเนินการในรูปแบบการวิเคราะห์ รายเดือน รายไตรมาส และรายปี นำเสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อทราบต่อไป ทั้งนี้ ผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนประจำปี ๒๕๖๓ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

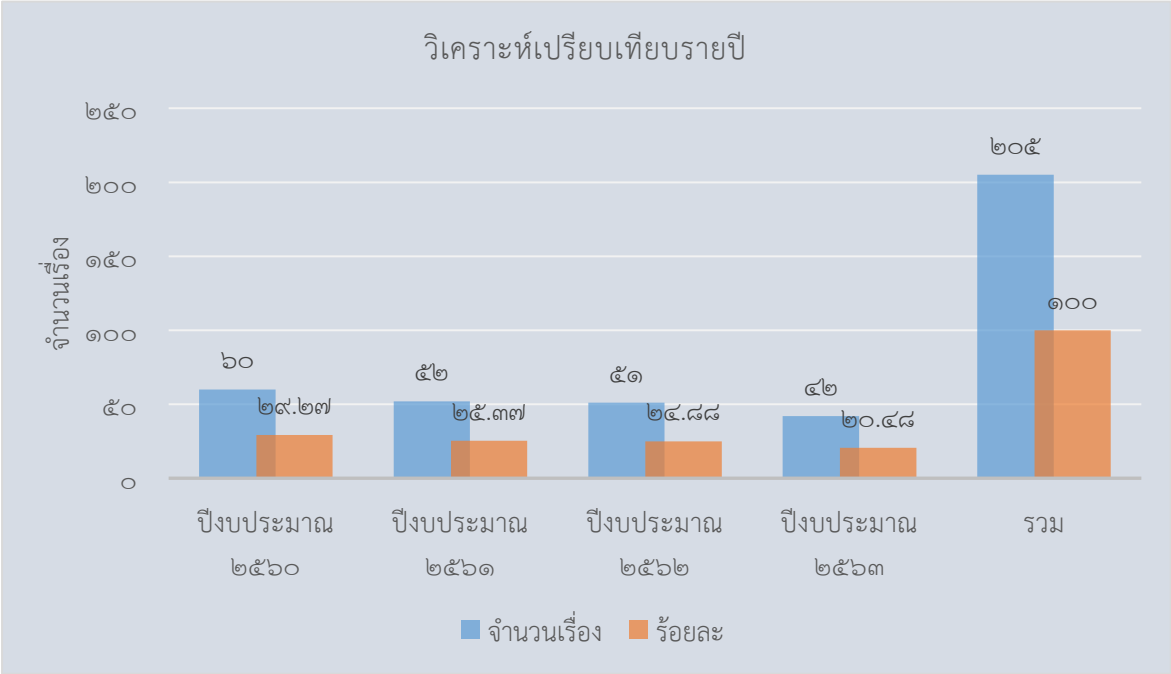
๑. การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ - ๒๕๖๓ ดังนี้

<u>ตารางที่ ๑</u> การเปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓

ลำดับ	ปีงบประมาณ	จำนวน (เรื่อง)
๑	๒๕๖๐	๖๐
๒	๒๕๖๑	๕๒
๓	๒๕๖๒	๕๑
๔	๒๕๖๓	๔๒
	รวม	**๒๐๕**

สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

<u>แผนภูมิที่ ๑</u> การวิเคราะห์เปรียบเทียบจำนวนเรื่องร้องเรียน ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓



จากแผนภูมิที่ ๑ พบว่าเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา บริษัทคู่ค้าที่ทำการติดต่อซื้อขายร่วมกันกับการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ในประเด็นต่าง ๆ มากที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ จำนวน ๖๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๗ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๕๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๓๗ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๕๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๘๘ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๔๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๘ ตามลำดับ เมื่อเทียบเรื่องร้องเรียนกับปีที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ มีจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง

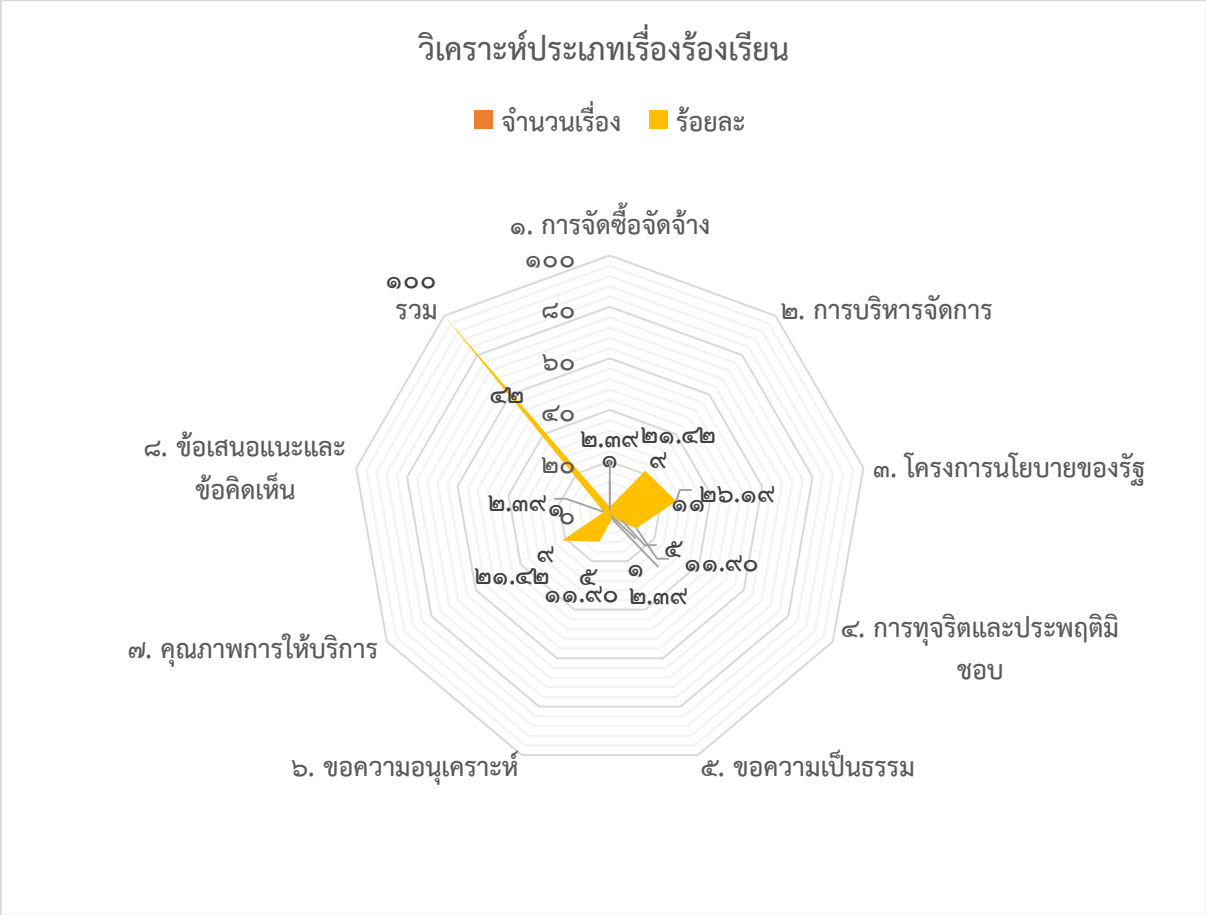
๒. การวิเคราะห์เปรียบเทียบการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ โดยแยกตามประเภทเรื่องร้องเรียน จำนวน ๘ ประเภท ดังนี้

<u>ตารางที่ ๒ การวิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทเรื่องร้องเรียน</u>

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	การจัดซื้อจัดจ้าง	๑	๒.๓๙
๒.	การบริหารจัดการ	๙	๒๑.๔๒
๓.	โครงการนโยบายของรัฐ	๑๑	๒๖.๑๙
๔.	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	๕	๑๑.๙๐
๕.	ขอความเป็นธรรม	๑	๒.๓๙
๖.	ขอความอนุเคราะห์	๕	๑๑.๙๐
๗.	คุณภาพการให้บริการ	๙	๒๑.๔๒
๘.	ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	๑	๒.๓๙
	รวม	**๔๒**	**๑๐๐**

สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

<u>แผนภูมิที่ ๒</u> วิเคราะห์เปรียบเทียบประเภทเรื่องร้องเรียน



จากแผนภูมิที่ ๒ พบว่าเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา บริษัทคู่ค้าที่ทำการติดต่อซื้อขายร่วมกันกับการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเรียงจากจำนวนมากที่สุด ๓ ลำดับ ดังนี้

๑. มากที่สุดโครงการนโยบายของรัฐ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๑๙ ประกอบด้วย โครงการประกันรายได้เกษตรกรชาวสวนยาง สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียน คือขอให้ประกันราคายางทุกชนิดเท่าเทียมกัน การจ่ายเงินมีความล่าช้า ไม่ได้รับเงินชดเชยเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่ไม่มีเอกสารสิทธิ์ และโครงการสร้างความเข้มแข็งให้แก่เกษตรกรชาวสวนยาง ไร่ละ ๑,๘๐๐ บาท สาเหตุที่ทำให้เกิดข้อร้องเรียนส่วนมากคือการจ่ายเงินช่วยเหลือมีความล่าช้า เป็นต้น

๒. รองลงมาประเภทเรื่องการบริหารจัดการ จำนวน ๙ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๒ ประกอบด้วย เรื่องปัญหาสิ่งปลอมปนในวัตถุดิบยางก้อนถ้วยและการใช้สารเคมีในการทำยางก้อนถ้วยผิดประเภท ปัญหาราคายางพาราตกต่ำ เกษตรกรชาวสวนยางได้รับผลกระทบจากโรคใบร่วงชนิดใหม่ และแนวทางการฟื้นฟูเกษตรกรชาวสวนยางหลังการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-19)

๓. ประเภทเรื่องคุณภาพการให้บริการ จำนวน ๙ เรื่องเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๔๒ ประกอบด้วย เรื่องการให้บริการของพนักงานพูดจาไม่สุภาพ ไม่เต็มใจในการให้บริการ ให้ข้อมูลแก่เกษตรกรที่ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงาน และการดำเนินการมีความล่าช้า เป็นต้น

๔. ประเภทเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ ประกอบด้วย การกระทำผิดวินัยฐานไม่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของการยางแห่งประเทศไทย ฐานไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่การงานให้เกิดผลดี ฐานไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา ฐานละทิ้งหรือทอดทิ้งหน้าที่การงานและรายงานเท็จต่อผู้บังคับบัญชา รวมถึงกรณีแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายเพื่อตนเองหรือผู้อื่น เป็นต้น

๕. ประเภทเรื่องขอความอนุเคราะห์ จำนวน ๕ เรื่องเท่ากันกับการทุจริตและประพฤติมิชอบ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙๐ ประกอบด้วย การขอรับเงินอุดหนุนก่อสร้างโกดังเก็บยางเครือข่ายตลาดกลางยางพารา ของบประมาณก่อสร้างโรงงานยางเครปมาตรฐาน GMP และขอสอบถามข้อมูลถึงมาตรการช่วยเหลือเกษตรกรที่ได้รับผลกระทบจากการใช้สารพาราควอตและคลอร์ไพริฟอส เป็นต้

๓. การวิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบ ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓ ดังนี้

<u>ตารางที่ ๓</u> วิเคราะห์เรื่องร้องเรียน เปรียบเทียบ ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓

ปีงบประมาณ	๑. การจัดซื้อจัดจ้าง		๒. การบริหารจัดการ		๓. โครงการนโยบายของรัฐ		๔. การทุจริตและประพฤติมิชอบ		๕. ขอความเป็นธรรม		๖. ขอความอนุเคราะห์		๗. คุณภาพการให้บริการ		๘. ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๒๕๖๐	๑	๑๒.๕๐	๑๖	๔๒.๑๐	๑๙	๔๓.๑๘	๑๖	๓๒.๐๐	๐	๐.๐๐	๐	๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐	๖	๒๓.๐๘
๒๕๖๑	๕	๖๒.๕๐	๖	๑๕.๗๙	๒	๔.๕๕	๑๔	๒๘.๐๐	๒	๕๐.๐๐	๓	๒๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐	๑๘	๖๙.๒๔
๒๕๖๒	๑	๑๒.๕๐	๗	๑๘.๔๓	๑๒	๒๗.๒๘	๑๕	๓๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๗	๔๖.๖๗	๗	๓๕.๐๐	๑	๓.๘๔
๒๕๖๓	๑	๑๒.๕๐	๙	๒๓.๖๘	๑๑	๒๔.๙๙	๕	๑๐.๐๐	๑	๒๕.๐๐	๕	๓๓.๓๓	๙	๔๕.๐๐	๑	๓.๘๔
รวม	๘	๑๐๐	๓๘	๑๐๐	๔๔	๑๐๐	๕๐	๑๐๐	๔	๑๐๐	๑๕	๑๐๐	๒๐	๑๐๐	๒๖	๑๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่าประเภทเรื่องที่มีจำนวนมากที่สุด ๓ ลำดับ ได้แก่ การทุจริตและประพฤติมิชอบ มากที่สุด จำนวน ๕๐ เรื่อง รองลงมาลำดับที่ ๒ โครงการนโยบายของรัฐ จำนวน ๔๔ เรื่อง และลำดับที่ ๓ การบริหารจัดการ จำนวน ๓๘ เรื่อง โดยมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓ ทั้ง ๓ ประเภทเรื่อง ดังต่อไปนี้

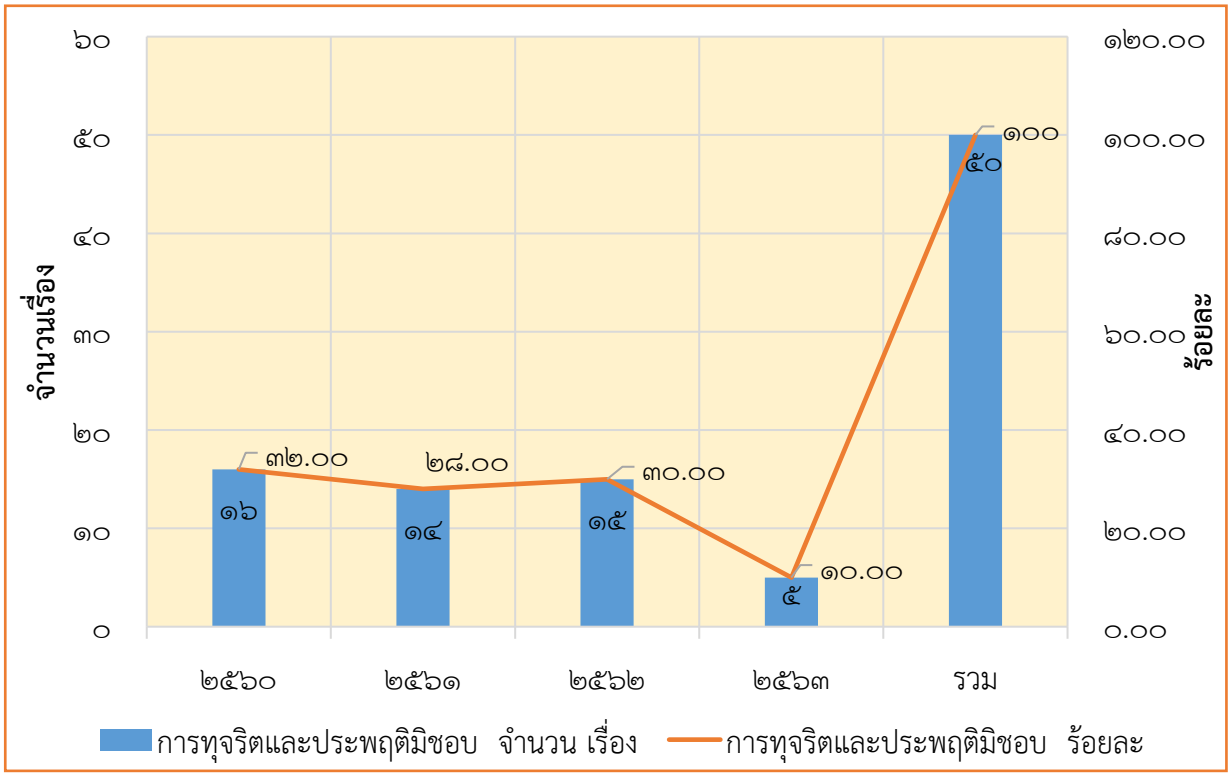
สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

๓.๑ ประเภทเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ เปรียบเทียบ ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓ จำนวน ๕๐ เรื่อง ดังนี้

ตารางที่ ๔ ประเภทเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ปีงบประมาณ	การทุจริตและประพฤติมิชอบ	
	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ
๒๕๖๐	๑๖	๓๒.๐๐
๒๕๖๑	๑๔	๒๘.๐๐
๒๕๖๒	๑๕	๓๐.๐๐
๒๕๖๓	๕	๑๐.๐๐
รวม	**๕๐**	**๑๐๐**

แผนภูมิที่ ๔ วิเคราะห์ประเภทเรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบ



จากแผนภูมิที่ ๔ พบว่าประเภทการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๐ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๐ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๑๔ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๐๐ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๕ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ โดยเฉลี่ยมีจำนวนลดลงอย่างต่อเนื่อง

สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

สาเหตุสำคัญที่พนักงานกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบ เนื่องจากผู้บังคับบัญชามิได้ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดด้วยความละเอียดรอบคอบ มิได้สังเกตการณ์และขจัดเหตุที่ก่อให้เกิดการกระทำผิดวินัย อีกทั้งเมื่อทราบว่าผู้ใต้บังคับบัญชากระทำผิดวินัยก็มิได้เร่งแก้ไขปัญหาหรือดำเนินการทางวินัยตามอำนาจหน้าที่แต่อย่างใด ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบ ข้อบังคับของการยางแห่งประเทศไทย และเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่การยางแห่งประเทศไทยเป็นอย่างมาก

แนวทางแก้ไข กยท. ได้กำหนดระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานประพฤติตนและปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ประกอบด้วย ข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรม ระเบียบว่าด้วยการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม และระเบียบว่าด้วยจรรยาบรรณของพนักงานและลูกจ้าง และแจ้งให้ผู้บังคับบัญชากำกับดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับดังกล่าวโดยเคร่งครัด รวมถึงได้มีการบรรยาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทยว่าด้วยวินัยและการลงโทษพนักงานและลูกจ้างประจำ พ.ศ. ๒๕๕๙ ให้กับพนักงานทุกครั้งที่มีการจัดการฝึกอบรม เพื่อเป็นการป้องปรามมิให้มีการกระทำผิดวินัยและทุจริตต่อหน้าที่

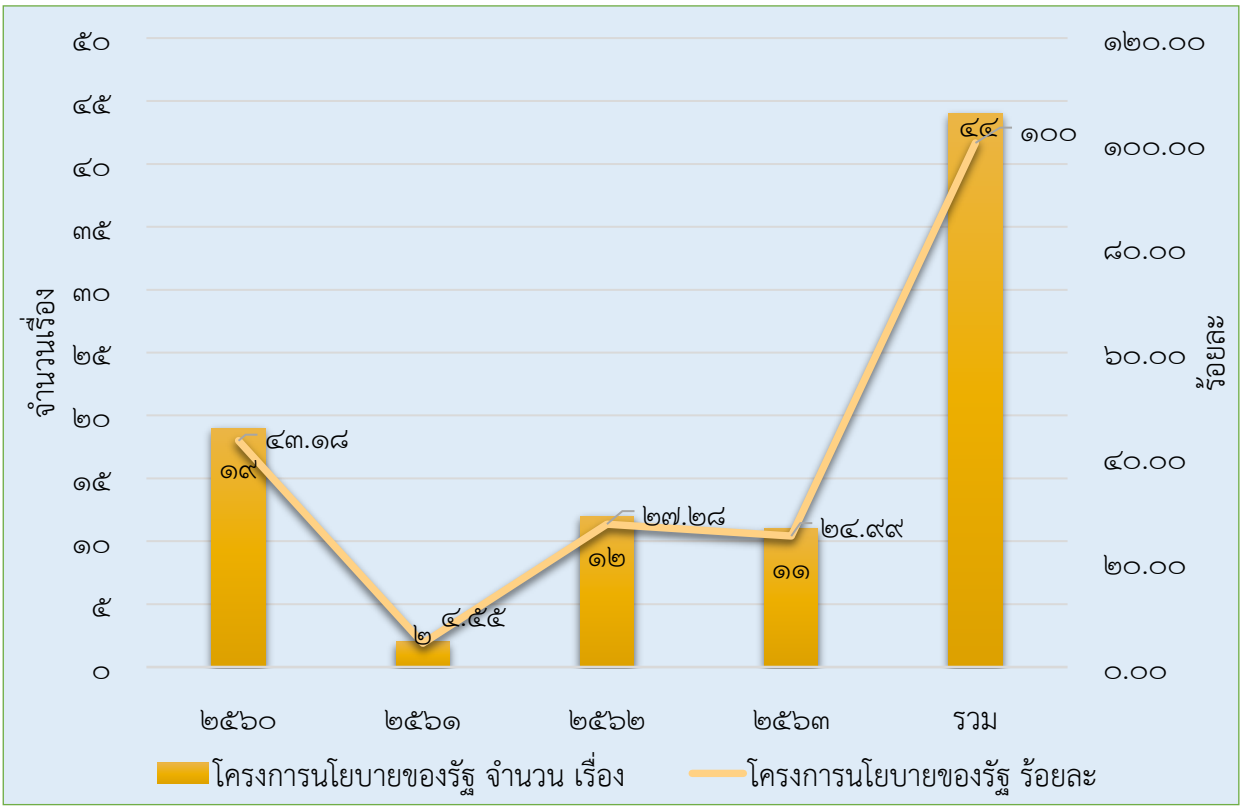
๓.๒ ประเภทเรื่องโครงการนโยบายของรัฐ เปรียบเทียบ ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓ จำนวน ๔๔ เรื่อง ดังนี้

ตารางที่ ๕ ประเภทเรื่องโครงการนโยบายของรัฐ

ปีงบประมาณ	โครงการนโยบายของรัฐ	
	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ
๒๕๖๐	๑๙	๔๓.๑๘
๒๕๖๑	๒	๔.๕๕
๒๕๖๒	๑๒	๒๗.๒๘
๒๕๖๓	๑๑	๒๔.๙๙
รวม	**๔๔**	**๑๐๐**

สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

<u>แผนภูมิที่ ๕</u> วิเคราะห์ประเภทเรื่องโครงการนโยบายของรัฐ



จากแผนภูมิที่ ๕ พบว่าประเภทโครงการนโยบายของรัฐในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๘ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๑๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๒๘ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๑๑ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๙ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๒ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕ ตามลำดับ

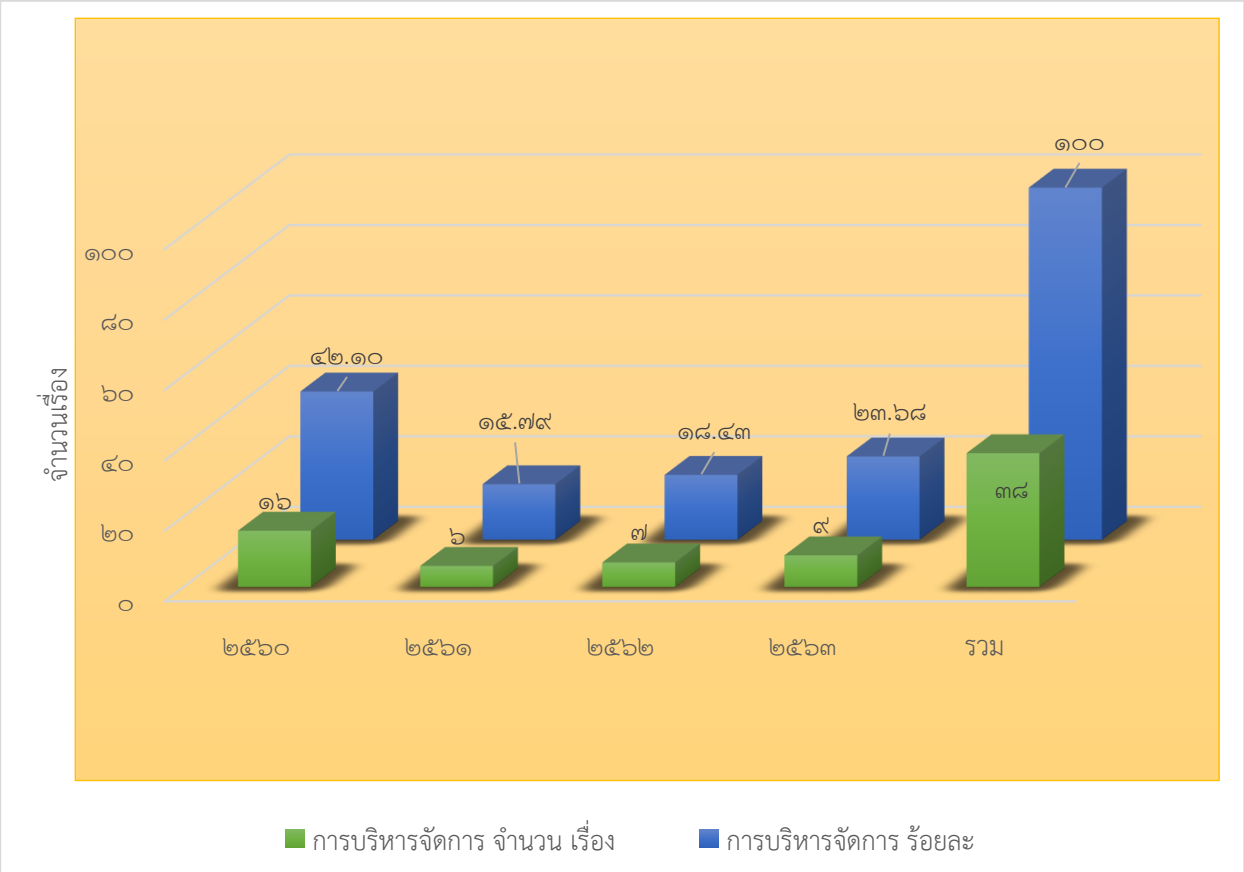
๓.๓ ประเภทเรื่องการบริหารจัดการ เปรียบเทียบ ๓ ปีย้อนหลัง ระหว่างปีงบประมาณ ๒๕๖๐ – ๒๕๖๓ จำนวน ๓๘ เรื่อง ดังนี้

<u>ตารางที่ ๖</u> ประเภทเรื่องการบริหารจัดการ

ปีงบประมาณ	การบริหารจัดการ	
	จำนวน เรื่อง	ร้อยละ
๒๕๖๐	๑๖	๔๒.๑๐
๒๕๖๑	๖	๑๕.๗๙
๒๕๖๒	๗	๑๘.๔๓
๒๕๖๓	๙	๒๓.๖๘
รวม	**๓๘**	**๑๐๐**

สรุปรายงานผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓
(๑ ตุลาคม ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๓)

<u>แผนภูมิที่ ๖</u> วิเคราะห์ประเภทเรื่องการบริหารจัดการ



จากแผนภูมิที่ ๖ พบว่าประเภทการบริหารจัดการในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ มากที่สุด จำนวน ๑๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑๐ รองลงมาในปีงบประมาณ ๒๕๖๓ จำนวน ๙ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๘ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๒ จำนวน ๗ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔๓ และน้อยที่สุดในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ จำนวน ๖ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๗๙ ตามลำดับ

๔. การเปรียบเทียบเรื่องร้องเรียน โดยจำแนกตามช่องทางการร้องเรียน จำนวน ๑๐ ช่องทาง ดังนี้

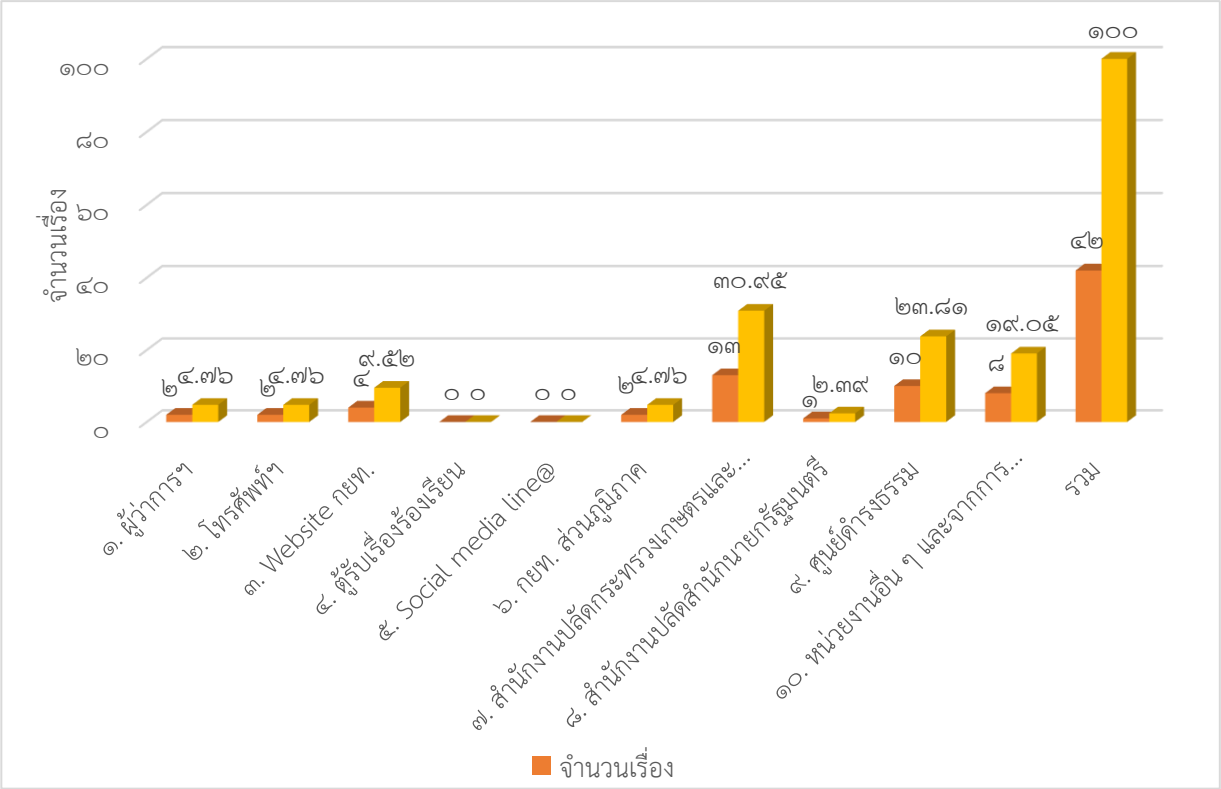
<u>ตารางที่ ๗</u> การเปรียบเทียบช่องทางการร้องเรียน

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๑.	ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย	๒	๔.๗๖
๒.	โทรศัพท์ ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑ – ๑๔๕	๒	๔.๗๖
๓.	Website ของ กยท. http://www.raot.co.th	๔	๙.๕๒
๔.	ตู้รับเรื่องร้องเรียน สำนักงานใหญ่	-	-
๕.	Social media Line@	-	-
๖.	กยท.จ. ส่วนภูมิภาค	๒	๔.๗๖

ตารางที่ ๗ (ต่อ)

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวนเรื่อง	ร้อยละ
๗.	สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ (สป.กษ.)	๑๓	๓๐.๙๕
๘.	สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	๑	๒.๓๙
๙.	ศูนย์ดำรงธรรม	๑๐	๒๓.๘๑
๑๐.	อื่น ๆ จากการตรวจสอบพบของผู้บังคับบัญชา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง	๘	๑๙.๐๕
	รวม	**๔๒**	**๑๐๐**

แผนภูมิที่ ๗ การวิเคราะห์เปรียบเทียบเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง



จากแผนภูมิที่ ๗ พบว่าเกษตรกร สถาบันเกษตรกร ผู้ประกอบกิจการยางพารา บริษัทคู่ค้าที่ทำการติดต่อซื้อขายร่วมกันกับการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก และเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน ร้องเรียน/ร้องทุกข์ โดยเรียงจากจำนวนมากที่สุด ๓ ลำดับ ผ่านช่องทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์มากที่สุด จำนวน ๑๓ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๙๕ รองลงมาผ่านช่องทางศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด จำนวน ๑๐ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ และผ่านช่องทางหน่วยงานอื่น ๆ และจากการตรวจสอบพบของผู้บังคับบัญชา และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘ เรื่อง คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐๕ ของจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดตามลำดับ

๕. ปัญหาอุปสรรค

๕.๑ ส่วนงานที่เกี่ยวข้องบางส่วนงาน ดำเนินการชี้แจงข้อร้องเรียนให้ผู้ร้องทราบล่าช้า เนื่องจากปริมาณงานภายในส่วนงานมีจำนวนมาก จึงส่งผลให้ ฝทม. ไม่สามารถยุติเรื่องตามระยะเวลาที่กำหนดได้

๕.๒ การพิจารณาเรื่องร้องเรียนบางเรื่อง ต้องใช้ความละเอียดรอบครอบในการพิจารณามากยิ่งขึ้น เช่น กรณีบัตรสนเท่ห์ ที่ผู้ร้องไม่ประสงค์ออกนาม กล่าวหาเจ้าหน้าที่ของการยางแห่งประเทศไทยว่ากระทำการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ ขาดเอกสารหลักฐานเชิงประจักษ์ประกอบการพิจารณา ซึ่งต้องนำเสนอผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทยเพื่อพิจารณา ว่าจะรับเรื่องไว้ดำเนินการ หรือเห็นควรยุติเรื่อง เมื่อมีการสั่งการเห็นควรยุติ และแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบ ส่งผลให้ผู้ร้องไม่พึงพอใจในการดำเนินการของ กยท. และโดนต่อว่าในเชิงลบ

๖. ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหา

๖.๑ เพื่อให้ยุติเรื่องโดยเร็ว และป้องกันการร้องเรียนสู่ช่องทางอื่น เมื่อเกิดกรณีการร้องเรียนแล้ว ไม่ว่าจะเป็น กยท. สำนักงานใหญ่ หรือในส่วนภูมิภาค ผู้เกี่ยวข้องควรเร่งดำเนินการไกล่เกลี่ยเพื่อเยียวยา ลดความรุนแรงของการร้องเรียน และเร่งทบทวน ตรวจสอบข้อเท็จจริงให้ทันเวลา เพื่อยุติเรื่อง

๖.๒ ควรมีการพัฒนาคุณภาพในการให้บริการของพนักงาน วุฒิภาวะทางอารมณ์ รวมถึงศิลปะในการสื่อสาร การเจรจาต่อรองกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เมื่อพนักงานมีทักษะในการสื่อสารที่ดี จะส่งผลให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีในเรื่องคุณภาพการให้บริการเป็นไปในทิศทางที่ดียิ่งขึ้น

๖.๓ พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนบนเว็บไซต์ของการยางแห่งประเทศไทย เพื่อให้ผู้ร้องสามรถตรวจสอบสถานะการดำเนินการได้ด้วยตนเอง และมีช่องทางสำหรับเจ้าหน้าที่ในการแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องทราบได้อย่างสะดวกมากยิ่งขึ้น