



การยางแห่งประเทศไทย
Rubber Authority of Thailand

ประกาศคณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย
เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

การยางแห่งประเทศไทย ได้ตระหนักและให้ความสำคัญต่อการจัดการข้อร้องเรียนของประชาชน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานในภารกิจและการบริการ ได้กำหนดให้มีการดำเนินกิจกรรมที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วย การจัดการเรื่องร้องเรียนอย่างเป็นระบบ การกำหนดมาตรการ/วิธีการ ในการจัดการผลกระทบในทางลบที่เกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยใช้หลักธรรมาภิบาล ที่ส่งเสริมให้ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามีส่วนร่วม การเปิดโอกาสให้สามารถเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ แจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น หรือคำติชมได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย และตอบสนองความต้องการได้หลากหลายช่องทาง และนำข้อมูลมาปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของ กยท. เพื่อให้เป็นไปตามคาดหวังของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และรับบริการได้อย่างต่อเนื่อง จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทย

๑. วัตถุประสงค์

๑.๑ เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนของการยางแห่งประเทศไทย ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสการกระทำผิดและการทุจริต หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับการยางแห่งประเทศไทย นโยบาย หรือจรรยาบรรณทางธุรกิจ

๑.๒ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของการยางแห่งประเทศไทยได้ปฏิบัติตามขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนดระเบียบหลักเกณฑ์ได้อย่างครบถ้วนสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของการยางแห่งประเทศไทย

๑.๓ เพื่อให้พนักงานและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานด้านการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานใช้เป็นแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็วสามารถแก้ไขปัญหาหรือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนของผู้ร้องผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๔ เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีช่องทางในการเสนอเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือเสนอข้อคิดเห็นหรือคำติชมผ่านช่องทางต่างๆ ตามความเหมาะสม

๒. ขอบเขต

นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ มีเนื้อหาครอบคลุมช่องทางในการรับข้อร้องเรียนของ กยท. ตามมาตรฐาน ISO ๑๐๐๐๒ Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations ตั้งแต่ขั้นตอนการรับข้อร้องเรียน การตอบรับ การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ การปิด การบันทึก การแก้ไขข้อผิดพลาด และการสอบสวน/ติดตามข้อร้องเรียนเส้นทางการสอบสวน เกี่ยวกับข้อร้องเรียนทั้งภายในและภายนอกองค์กร หรือหน่วยงานกำกับดูแล ระดับของการจัดการข้อร้องเรียน โดยมอบหมายอำนาจหน้าที่กับบุคลากรแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน กระบวนการในการจัดการข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญของผู้บริหารระดับสูง นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน และการรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนของ กยท.

๓. ขอบตกลงร่วมกันของ กยท. ผู้บริหาร และพนักงาน

กยท. ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงานของผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กยท. เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เสริมสร้างความรักดี ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม

๔. คำนิยาม

กยท. หมายถึง การยางแห่งประเทศไทย

ผู้ว่าการ หมายถึง ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการการยางแห่งประเทศไทย

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากการยางแห่งประเทศไทยโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ร้องเรียน หมายถึง ประชาชนทั่วไป องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาติดต่อที่การยางแห่งประเทศไทย หรือผ่านช่องทางต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน การให้ข้อเสนอแนะ การให้ข้อคิดเห็น การชมเชย การร้องขอข้อมูล

ผู้ถูกร้องเรียน หมายถึง กรรมการการยางแห่งประเทศไทย ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย พนักงานและเจ้าหน้าที่การยางแห่งประเทศไทย

ระบบการจัดการข้อร้องเรียน หมายถึง ระบบงานที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน ตั้งแต่การรับแจ้งจนการดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ เป็นที่ยุติเรื่อง รวมถึงการนำข้อร้องเรียนข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะหรือคำชมเชยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน หมายถึง ศูนย์กลางของการยางแห่งประเทศไทยในการรับข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็น คำชมเชย การสอบถามหรือร้องขอข้อมูลจาก ผู้ร้องเรียน โดยมีฝ่ายทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้รับผิดชอบกำกับดูแล

ผู้รับข้อร้องเรียน หมายถึง กรรมการการยางแห่งประเทศไทย ผู้ว่าการการยางแห่งประเทศไทย หัวหน้าส่วนงานทุกส่วนงาน และพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนของส่วนงานแก้ไขปรับปรุงตามข้อร้องเรียนในเรื่องนั้นๆในสังกัดการยางแห่งประเทศไทยทั้งที่อยู่ ณ สำนักงานใหญ่ และส่วนภูมิภาค

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง บุคคล ชุมชน หรือองค์กร ที่สร้างผลกระทบต่อการทำงานของการยางแห่งประเทศไทย และ/หรือได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานของการยางแห่งประเทศไทย

ลูกค้า หมายถึง หน่วยงาน องค์กร กลุ่มบุคคล หรือบุคคลที่ใช้สินค้าหรือบริการเกี่ยวกับยางพาราจากการยางแห่งประเทศไทย โดยแบ่งกลุ่มลูกค้าออกเป็น ลูกค้าเชิงส่งเสริม และลูกค้าเชิงพาณิชย์

๕. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

๕.๑ ช่องทางและการรับข้อร้องเรียน

๑. ทางจดหมาย ส่งมาที่การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่เลขที่ ๖๗/๒๕ ถนนบางขุนนนท์ แขวงบางขุนนนท์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ ๑๐๗๐๐

๒. ผ่านเว็บไซต์การยางแห่งประเทศไทย (www.raot.co.th)

๓. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐-๒๔๓๓-๒๒๒๒ ต่อ ๑๔๑, ๑๔๘ ติดต่อกฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

๔. ผ่านศูนย์รับเรื่องร้องเรียน การยางแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ หรือส่วนภูมิภาค

๕. ผ่านทางสำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์

๖. ผ่านระบบศูนย์ร้องเรียน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๗. ผ่านศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ทั่วประเทศ

๘. ช่องทางอื่น ๆ

สำหรับช่องทางการร้องเรียนด้านลูกค้า สามารถร้องเรียนได้โดยตรง ผ่านช่องทางเพิ่มเติม ดังนี้

๑. ผ่านทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐ ๒๔๓๓ ๒๒๒๒ ต่อ ๔๒๕ - ๖ ติดต่อก หน่วยธุรกิจ

๒. ผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E - mail) หน่วยธุรกิจ (raot.business@raot.mail.go.th)

๓. ผ่านศูนย์ร้องเรียนด้านลูกค้า หน่วยธุรกิจ

๕.๒ ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ผู้ว่าการ กยท. กำหนดหน่วยงานรับผิดชอบหลักและจัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการรับฟัง การตอบกลับ การตรวจสอบ การแก้ไข การปิด และการสอบสวน/ติดตามข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และมาตรฐานสากล ตลอดจนกำหนดตัวชี้วัดและเป้าหมายทั้งในระบบองค์กร ระดับส่วนงาน ระดับหน่วยงาน และระดับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

๕.๓ นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาช่องทางการรับฟัง และการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ตลอดจนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก เพื่อเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการติดตามและยกระดับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง

๖. มาตรฐานการจัดการป่าไม้ที่ยั่งยืน FSC

ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานการจัดการป่าไม้ที่ยั่งยืนให้ดำเนินการตามคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบจัดทำ (คู่มือตามภาคผนวก) โดยต้องยึดถือกระบวนการจัดทำรายงานให้เป็นไปตามขั้นตอนของคู่มือการยางแห่งประเทศไทย ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

๗. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน

มีแนวทางในการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน ดังนี้

๑. กยท. จะคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องข้อมูล โดยไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ที่สามารถระบุตัวผู้ให้ข้อมูลได้ และเก็บรักษาข้อมูลไว้เป็นความลับโดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลให้เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องที่ร้องเรียนเท่านั้นที่จะสามารถเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้

๒. กยท. จะเปิดเผยข้อมูลเท่าที่จำเป็น โดยจะคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล ความปลอดภัยของผู้ให้ข้อมูลแหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

๓. ผู้ร้องเรียน ผู้ที่แจ้งข้อมูล แหล่งข้อมูล และบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีสิทธิให้การขอความช่วยเหลือ การบรรเทาความเสียหายด้วยกระบวนการคุ้มครองที่เหมาะสมและเป็นธรรม

๔. ผู้ได้รับข้อมูลเรื่องร้องเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในการสืบหาข้อเท็จจริง มีหน้าที่เก็บรักษาข้อมูล รายละเอียดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเอกสารหลักฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องเป็นความลับ ห้ามเปิดเผยข้อมูลต่อบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยเด็ดขาด เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ที่ทางกฎหมายกำหนด

๘. มาตรการเยียวยาความเสียหายของผู้ถูกร้องเรียน

เมื่อปรากฏผลในภายหลังว่าผู้ถูกร้องเรียนเป็นผู้ไม่มีความผิดและไม่ได้มีพฤติกรรมที่ฝ่าฝืน ผู้ถูกร้องเรียนจะได้รับความคุ้มครองและให้ความเป็นธรรม ดังนี้

๑. ผู้ถูกร้องเรียนที่ได้รับการพิสูจน์ได้แล้วว่า เป็นผู้ไม่มีความผิด กยท. จะไม่บันทึกผลการสอบสวนลงในทะเบียนประวัติของพนักงานผู้ถูกร้องเรียน

๒ ในระหว่างพิจารณาสอบสวน กยท. จะไม่นำข้อมูลเกี่ยวกับการถูกร้องเรียนมาพิจารณาประกอบการแต่งตั้งและเลื่อนเงินเดือน

๙. การทบทวนนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

กยท. จะทบทวนนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และแจ้งเบาะแสการกระทำผิดหรือการทุจริต อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง เพื่อให้นโยบายและแนวปฏิบัติการจัดการข้อร้องเรียนมีความสอดคล้องถูกต้องตามกฎหมาย และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗



(นายเพิก เลิศวังพง)

ประธานกรรมการการยางแห่งประเทศไทย

ภาคผนวก

แนวทางการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนทั่วไป



แนวทางการดำเนินงานเรื่องข้อร้องเรียนด้านลูกค้า

