

## คู่มือการปฏิบัติงาน

### กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

( Complaint Handling Procedures )



กนจ.  
การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

กรกฎาคม 2567

## สารบัญ

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)	1
2. ขอบเขต (Scope)	1
3. ข้อตกลงร่วมกันของ กนอ. ผู้บริหาร และพนักงาน (Organizational Commitment)	1
4. คำนิยาม (Definition)	2
5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กนอ.	3
6. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน	4
7. ประเภทของร้องเรียน	5
8. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน	5
8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)	5
8.2 การตอบรับและ การตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)	5
8.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)	5
9. สาเหตุในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (AS-Is Process)	6
10. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ	6
11. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)	7
12. ผู้รับผิดชอบและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน	11
13. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)	12
13.1 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Operation of Complains-handling Process)	12
13.1.1 การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaints)	12
13.1.2 การตอบรับข้อร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)	12
13.1.3 การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)	12
13.1.4 การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข (Providing Reasons for Decisions and Response)	13
13.1.5 การปิด การบันทึก และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Recording keeping, redress review)	13
13.2 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintenance and Improvement)	14
13.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection of Information)	14
13.2.2 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints)	14
13.2.3 การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)	14
14. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)	14
ภาคผนวก	15
ภาคผนวก ก: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน	18
ภาคผนวก ข: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Google Form	19

## คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ( Complaint Handling Procedures )

### 1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1) เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ก.น.อ. ให้มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ ก.น.อ.
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับข้อร้องเรียนและการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ก.น.อ. ได้มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 3) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานผู้รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ก.น.อ. ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 4) เพื่อเพิ่มความพึงพอใจและลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ
- 5) เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่า ก.น.อ. มีช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรมต่อผู้ร้องเรียน รวมถึงเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของ ก.น.อ.

### 2. ขอบเขต (Scope)

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน มีเนื้อหาครอบคลุมช่องทางการรับข้อร้องเรียนของ ก.น.อ. และนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling Policy and Procedures) ตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations ตั้งแต่การรับแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางที่ ก.น.อ. กำหนด ส่งต่อมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบันทึกข้อมูล ตรวจสอบข้อเท็จจริง ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และแจ้งผลการแก้ไขกลับไปยังผู้ร้องเรียนภายในระยะเวลา 15 วัน พร้อมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์สาเหตุเพื่อหาแนวทางป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

### 3. ข้อตกลงร่วมกันของ ก.น.อ. ผู้บริหาร และพนักงาน (Organizational Commitment)

ก.น.อ. ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงานของผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบว่าด้วยการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ก.น.อ. เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เสริมสร้างความรักดี ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม

#### 4. คำนิยาม (Definition)

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/ คำจำกัดความ (Definition)
1.	ประกาศ	ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 84/2567 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน
2.	ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ. ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่ กนอ. กำหนด และให้หมายความรวมถึงข้อร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย
3.	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	กระบวนการจัดการตามข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ ได้แก่ การร้องเรียนและการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขข้อร้องเรียน การกำหนดมาตรการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ
4.	การแจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวความผิดปกติให้ กนอ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติหรือ แจ้งเบาะแสต่างๆ ที่เกี่ยวกับ กนอ. ในด้านต่างๆ
5.	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ และสื่อสารแจ้งรับข้อร้องเรียน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 15 วัน ตามประกาศที่ กนอ. กำหนด ทั้งนี้ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน กนอ. จะพิจารณาสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง
6.	ส่วนงานรับข้อร้องเรียน	ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งส่วนงานรับข้อร้องเรียนของ กนอ. ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแก้ไขด้วยตัวเอง ได้แก่ ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ฝบก.) ประกอบด้วย กองอนุญาตผู้ประกอบการ (กอป.) กองอนุญาตก่อสร้าง (กอก.) กองสิทธิประโยชน์ (กสป.) รวมถึง การร้องเรียนผ่านสำนักงานนิคมฯ โดยหน่วยงานฯ นั้น สามารถดำเนินการแก้ไขได้เองทันที ทั้งนี้ ในส่วนของสำนักงานนิคมฯ นั้น ผู้อำนวยการสำนักงานนิคมฯ ได้รับมอบอำนาจโดยตรงจาก ผวก. ในการดำเนินการใดๆ โดยรายงานผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ/พิจารณา</li> <li>2) ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการโดยหารือร่วมกับคู่ค้า ได้แก่ สำนักงานนิคมฯ ในนิคมฯ ร่วมดำเนินงาน หรือร่วมกับผู้พัฒนา นิคมฯ ร่วมดำเนินงาน หรือ สำนักงานนิคมฯ ของ กนอ. หรือร่วมกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภคในนิคมฯ เป็นต้น</li> <li>3) ส่วนงานรับข้อร้องเรียน ได้แก่ ศูนย์เฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.) / ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (ฝชส.) / ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) / กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) / กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.) ดำเนินการประสานส่วนงานที่รับผิดชอบกับข้อร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป</li> </ol>

7.	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียน ติดตามข้อร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุชื่อส่วนงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในข้อร้องเรียนหรือไม่ เช่น สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง/ท่าเรืออุตสาหกรรม ฝ่ายปฏิบัติการ 1,2,3 ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร หรือส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
8.	ตัวชี้วัดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดกรอบเวลาดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย <ul style="list-style-type: none"> <li>• ระดับความพึงพอใจของลูกค้าในการเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่ายและสะดวก</li> <li>• ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบกลับภายใน 1 วัน</li> <li>• ร้อยละของจำนวนข้อร้องเรียนที่แก้ไขแล้วเสร็จได้มีการแจ้งกลับไปยังลูกค้า ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ</li> </ul>

### 5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กนอ.

 <p>ยื่นหนังสือ/ ส่งไปรษณีย์ กนอ. สำนักงานใหญ่ หรือ สำนักงานนิคมฯ กว่ประเทศ</p>	 <p>ผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.ieat.go.th">www.ieat.go.th</a> จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ <a href="mailto:complaint@ieat.mail.go.th">complaint@ieat.mail.go.th</a></p>	 <p>Facebook Fan Page กนอ.</p>	 <p>โทรศัพท์ กนอ. สำนักงานใหญ่ 02 253 0561 หรือ สำนักงานนิคมฯ กว่ประเทศ</p>	 <p>Line Application กลุ่มผู้ประกอบการ</p>	 <p>ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ ของรัฐบาล 1111</p>
---	---	--	---	--	---

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการดำเนินการ
1. ยื่นเป็นหนังสือ - ยื่นเป็นหนังสือที่สำนักงานใหญ่/ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง / สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรม - ทางไปรษณีย์	1) สำนักงานใหญ่ - ศสพ./ กอป./กอก./ กสป./ ผขส./ ฝตล./ กल्प. 2) สำนักงานนิคมฯ/ สำนักงาน ท่าเรือฯ ทุกแห่ง	- Walk-in มายื่นหนังสือร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ทันที - ทางไปรษณีย์ งานสารบรรณ กองกลาง (กกล.) รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ ผวก. มอบหมาย ผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
2. เว็บไซต์ <a href="http://www.ieat.go.th">www.ieat.go.th</a> / จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ <a href="mailto:complaint@ieat.mail.go.th">complaint@ieat.mail.go.th</a>	กल्प.	- ดาวน์โหลดแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน และส่งผ่าน อีเมล
3. Facebook Fanpage กนอ.	กสอ.	- โพสต์ร้องเรียนผ่านช่อง inbox message หรือ โพสต์เรื่อง ที่หน้าเพจแล้ว #การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
4. โทรศัพท์ กนอ. สนง./ สำนักงาน นิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง /สำนักงาน ท่าเรืออุตสาหกรรม	1) สำนักงานใหญ่ - ศสพ./ กอป./กอก./ กสป./ ผขส./ ฝตล./ กल्प. 2) สำนักงานนิคมฯ/ สำนักงาน ท่าเรือฯ ทุกแห่ง	- โทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทันที - แจ้งข้อร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ กนอ. ได้โดยตรงทันที

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการดำเนินการ
5. Line Application กลุ่มผู้ประกอบการ	สำนักงานนิคมฯทุกแห่ง/ สำนักงานท่าเรือฯ	- โปสต์เรื่องเรียนผ่านช่องทาง Line โดยตรงแต่ละนิคมฯ/ ท่าเรือฯ
6. ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111	1) ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน 2) กลพ.	- แจ้งผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งข้อร้องเรียนมา กนอ. รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ ผวก. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ

## 6. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

- ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆ ได้แก่ ผอ.ศสพ./ ผอ.ฟปก. 1,2,3/ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ/ ผอ.ฝชส./ ผอ.ฝปก./ ผอ.ฝตล./ ผอ.สผก./ ผอ.กสอ./ ผอ.กลพ.
  - สายงานปฏิบัติการ 1,2,3 (ปก. 1,2,3) : ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1,2,3 สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม
  - สายงานบริหาร : ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)
  - สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน : ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ฝปก.) ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (ฝชส.) ศูนย์เฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสพ.)
  - สายงานผู้ว่าการ : สำนักผู้ว่าการ (สผก.) กองสื่อสารองค์กร (กสอ.)
- ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ รผก.ปก.1,2,3/ ผอ.ฟปก. 1,2,3/ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ/ รผก.บร./ ผอ.ฝตล./ รผก.พย./ ผอ.ฝปก./ ผอ.กลพ. พนักงานในสังกัดที่ได้รับมอบหมายหน้าที่/ ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
  - สายงานปฏิบัติการ 1,2,3 (ปก. 1,2,3) : รองผู้ว่าการสายงานปฏิบัติการ 1,2,3 ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1,2,3 สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม
  - สายงานบริหาร : รองผู้ว่าการสายงานบริหาร ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)
  - สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน : รองผู้ว่าการสายงานพัฒนาที่ยั่งยืน ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ฝปก.)
- ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานที่จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผอ.ฝตล., ผอ.กลพ., และ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ
  - สายงานปฏิบัติการ 1,2,3 (ปก. 1,2,3) : ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1,2,3 สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม
  - สายงานบริหาร : รองผู้ว่าการสายงานบริหาร ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) กองลูกค้าสัมพันธ์ (กลพ.)
- ผู้บริหาร ผู้รับทราบรายงาน ได้แก่ คณะกรรมการ กนอ., ผวก., ผอ.ฝตน.
  - สายงานผู้ว่าการ : ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ฝตน.)
  - ผู้ว่าการ กนอ. (ผวก.)
  - คณะกรรมการ กนอ.

## 7. ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียนของ กนอ. สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กาก/ขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ
- 2) ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจร/ขนส่ง
- 3) ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม
- 4) ด้านอื่นๆ

## 8. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

### 8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)

- 8.1.1 ลูกค้าสามารถเข้าถึงช่องทางการร้องเรียนได้ง่ายและสะดวก
- 8.1.2 ทุกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
- 8.1.3 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลภายหลังการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า
- 8.1.4 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการจำแนกประเภทและระดับความรุนแรงเร่งด่วนของข้อร้องเรียนภายในวันที่ได้รับเรื่อง

### 8.2 การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)

- 8.2.1 ทุกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
- 8.2.2 ทุกข้อร้องเรียนที่แก้ไขแล้วเสร็จได้มีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

### 8.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)

- 8.3.1 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- 8.3.2 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใน 15 วัน (กรณีไม่เร่งด่วน) นับจากการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
- 8.3.3 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีเร่งด่วน) นับจากการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
- 8.3.4 ทุกข้อร้องเรียนที่มีการอุทธรณ์ความไม่พึงพอใจ ได้รับการแก้ไขจนลูกค้าพึงพอใจ
- 8.3.5 ทุกข้อร้องเรียนได้รับแก้ไขและปิดข้อร้องเรียน และลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน

### 9. สาเหตุในการปรับปรุงกระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As-Is Process)

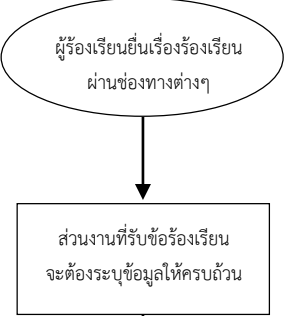
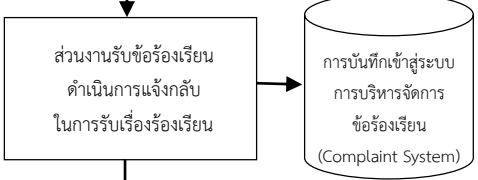
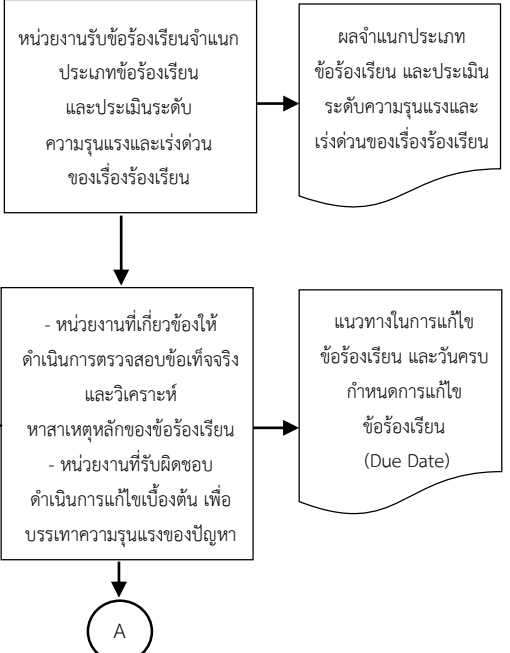
- ไม่มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ใช้กระบวนการเดิมในปัจจุบัน (As-Is Process) เนื่องจากกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (เดิม) ยังใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด
- ตัววัดไม่เหมาะสม และ/ หรือไม่สอดคล้องกับกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน
- เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย/ ลดข้อร้องเรียนของลูกค้า
- เพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน โดยการเพิ่มขึ้นตอน/กระบวนการทำงาน เช่น เพิ่มหน่วยงานรับผิดชอบภายในองค์กร ทบทวนปรับเปลี่ยนแผนตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- เพื่อนำกระบวนการไปปฏิบัติได้อย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น และสม่ำเสมอตามรอบเวลาการดำเนินการที่ระบุ

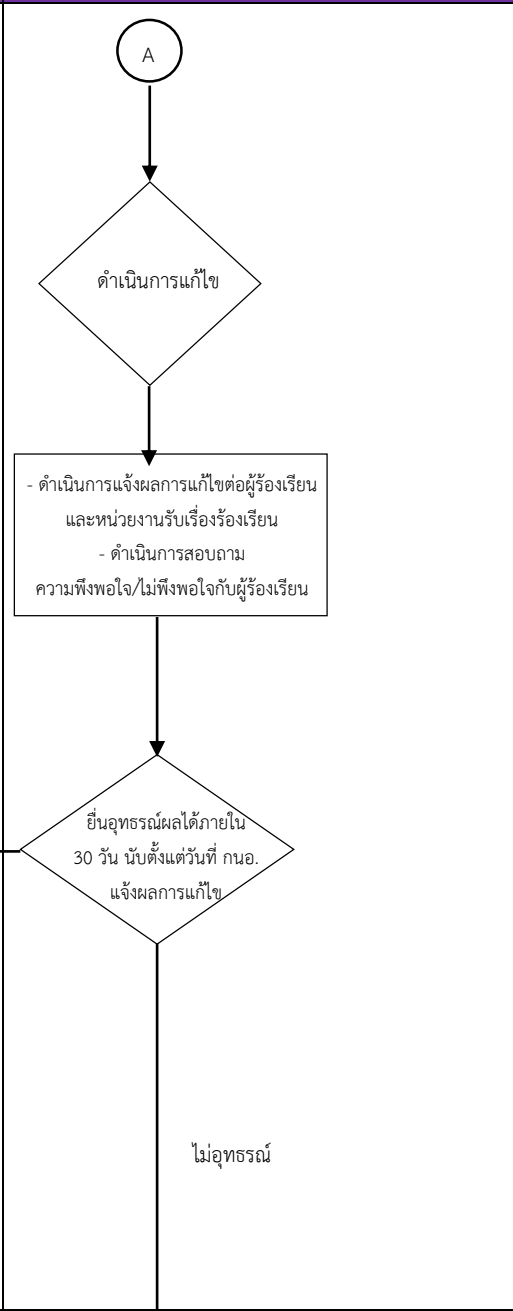
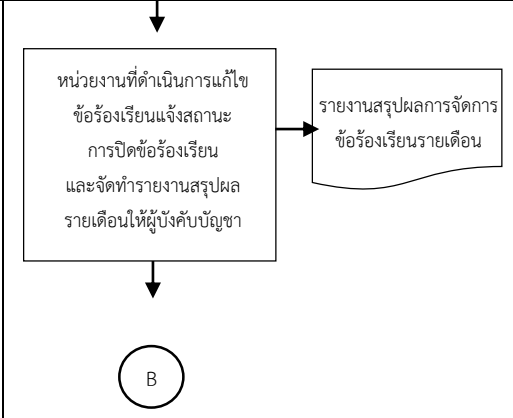
### 10. ข้อเสนอแนะการปรับปรุงกระบวนการ

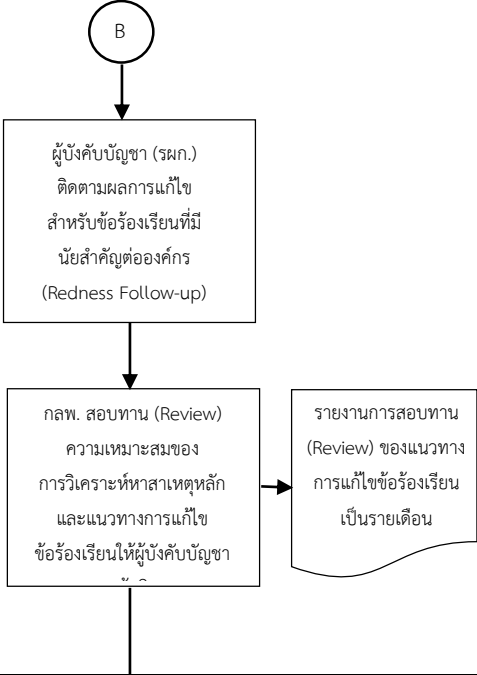
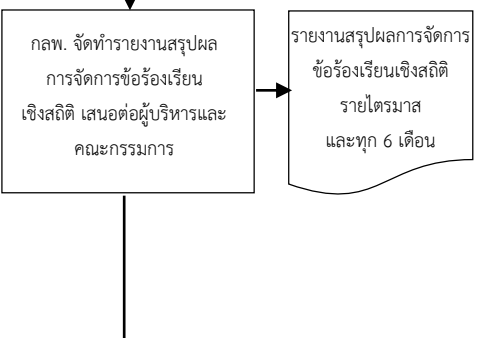
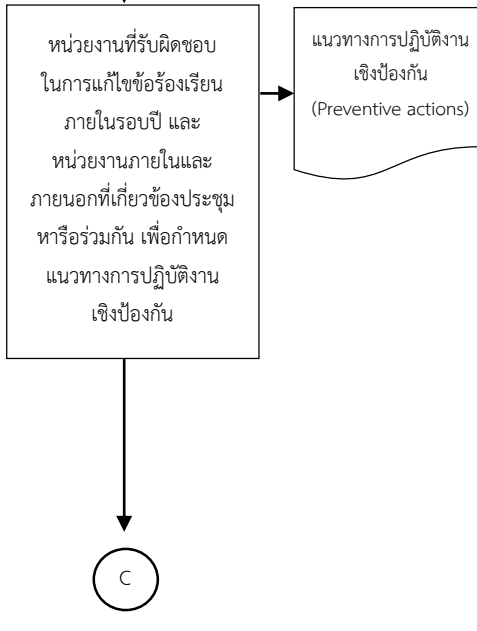
สาเหตุ	แนวทาง	ระยะเวลาดำเนินการ	สิ่งที่คาดว่าจะได้รับจากการปรับปรุง
กระบวนการเดิม : การปรับปรุงเพื่อพัฒนา อย่างต่อเนื่อง ยั่งยืน ขั้นตอน/กระบวนการ ทบทวน/ปรับปรุง กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน	ระบุขั้นตอนการทบทวน/ ปรับปรุงกระบวนการ จัดการข้อร้องเรียน เพื่อใช้ในการดำเนินงาน ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ	ไตรมาส 3	การทบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการ ข้อร้องเรียน



11. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การรับข้อร้องเรียน		<p>ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียน ผ่านช่องทางต่างๆ มากมาย กนอ.</p> <p>หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>รหัสของข้อร้องเรียน (Identification number) เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน</li> <li>ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือ เอกสาร/หลักฐานประกอบ</li> <li>ประเด็นในการร้องเรียน</li> <li>รายละเอียดเรื่องร้องเรียน</li> <li>ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน</li> <li>ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, องค์กร/บริษัท, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น</li> </ul>	<p>สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ผชส., ผบก., ผตล., กสอ., กลพ.</p>	
การตอบรับข้อร้องเรียน		<p>ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนทันทีหรือภายใน 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้</p>	<p>สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ผชส., ผบก., ผตล., กสอ., กลพ.</p>	ทันทีหรือภายใน 24 ชั่วโมง
การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น		<p>หน่วยงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา</p>	<p>สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ผชส., ผบก., ผตล., กสอ., กลพ.</p> <p>รพก.ป.ก.1,2,3, สนง.นิคมฯ/ท่าเรือฯ, รพก.บร./ผอ.ผตล., รพก.พย./ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p>	ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
<p>การให้เหตุผล สนับสนุนการ ตัดสินใจและ ดำเนินการ แก้ไข</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน</li> <li>- หลังจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>- หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อผู้ร้องเรียน และหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน</li> <li>- ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ กนอ. แจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน</li> <li>- หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องกลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไขเบื้องต้นใหม่อีกครั้ง โดยสอบถามข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ พร้อมค้นหาเอกสาร/หลักฐานประกอบเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน</li> </ul>	<p>รพค.ปท.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ฟตล., รพค.พย./ ผอ.ฝปก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>รพค.ปท.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ฟตล., รพค.พย./ ผอ.ฝปก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p> <p>รพค.ปท.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ฟตล., รพค.พย./ ผอ.ฝปก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ภายใน 15 วัน (กรณีไม่เร่งด่วนรุนแรง)</li> <li>- ภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีเร่งด่วนรุนแรง/ มีนัยสำคัญ)</li> <li>- แจ้งผลการแก้ไข ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ</li> </ul>
<p>การปิด การบันทึก และ การสอบทาน/ ติดตามข้อ ร้องเรียน</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งสถานะปิดข้อร้องเรียน โดยระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System) รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา</li> </ul>	<p>รพค.ปท.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ฟตล., รพค.พย./ ผอ.ฝปก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p>	

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
		<p>- ผู้บังคับบัญชา (รผก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังจากการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up)</p> <p>กลพ. สอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์สาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นรายเดือน ให้ผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร</p>	<p>รผก.ป.ก.1/ 2/ 3, รผก.บ.ร., รผก.พ.ย.</p> <p>กลพ.</p>	<p>รายเดือน</p>
การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน		<p>กลพ. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้าของ กนอ. และจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงเร่งด่วน อีกทั้งรายงานตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารรายไตรมาส และคณะกรรมการ กนอ. ราย 6 เดือน</p>	<p>กลพ.</p>	<p>รายไตรมาส และราย 6 เดือน</p>
การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน		<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อร้องเรียนภายในรอบปี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ฯลฯ ประชุมหารือร่วมกัน ในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหายังมีประสิทธิภาพ</p>	<p>รผก.ป.ก.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บ.ร./ ผอ.ฝตล., รผก.พ.ย./ ผอ.ฝปก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน</p>	<p>เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ</p>

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		<p>หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งคู่ค้าและผู้ส่งมอบ และนำเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system)</p> <p>หน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเรื่องร้องเรียนทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</p> <p>หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเก็บความรู้และนวัตกรรมที่ได้ลงระบบดิจิทัล รวมทั้ง มาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน และผลลัพธ์ด้านการจัดการข้อร้องเรียน</p>	<p>ก.ล.พ.</p>	<p>เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ</p> <p>ไตรมาส 3</p> <p>เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ</p>

หมายเหตุ :   คือ ขั้นตอนการปรับปรุง

## 12. ผู้รับผิดชอบและมาตรฐานคุณภาพงานในแต่ละขั้นตอน

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	มาตรฐานคุณภาพงาน
การรับข้อร้องเรียน	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ผชส., ผบก., ผตล., กสอ., กลพ.	ความครบถ้วนถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับมาในช่องทางต่างๆ ของ กบอ.
การตอบกลับข้อร้องเรียน	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ผชส., ผบก., ผตล., กสอ., กลพ.	แจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ภายในระยะเวลาที่กำหนด
การประเมิน และแก้ไขเบื้องต้น	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ผชส., ผบก., ผตล., กสอ., กลพ.	จำแนกประเภทข้อร้องเรียน ประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน และส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
	รผก.ปค.1,2,3 , สنج.นิคมฯ/ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ผตล., รผก.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	ตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์หาสาเหตุหลักของข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) และหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น
การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจ และดำเนินการแก้ไข	รผก.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือ, รผก.บร./ ผอ.ผตล., รผก.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	<ul style="list-style-type: none"> <li>หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ภายในระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน</li> <li>หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน</li> </ul>
การปิด การบันทึก และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน	รผก.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ผตล., รผก.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งสถานะปิดข้อร้องเรียน รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา
	รผก.ปค.1/ 2/ 3, รผก.บร., รผก.พย.	ผู้บังคับบัญชาติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังจากการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ
	กลพ.	สอบทานความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร
การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน	กลพ.	จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ อีกทั้งรายงานตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารรายไตรมาส และคณะกรรมการ กบอ. ราย 6 เดือน
การวิเคราะห์ และประเมินผลข้อร้องเรียน	รผก.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ผตล., รผก.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ

การปรับปรุงเพื่อพัฒนา อย่างต่อเนื่อง	กคพ.	<ul style="list-style-type: none"> <li>นำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร ภายในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ</li> <li>ทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน</li> </ul>
---	------	---

### 13. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)

#### 13.1 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Operation of Complains-handling Process)

##### 13.1.1 การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaints)

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่ กนอ. กำหนดถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานรับข้อร้องเรียน ได้แก่ สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศูนย์เฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.), สายงานบริหาร, สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน, กองลูกค้าสัมพันธ์ (กคพ.) เป็นผู้รับผิดชอบ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบต้องสรุปประเด็นเรื่องร้องเรียน พิจารณาความน่าเชื่อถือ พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง และครบถ้วนของข้อมูลที่สำคัญ ดังนี้

- รหัสของข้อร้องเรียน (Identification number) เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน
- ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือ เอกสาร/หลักฐานประกอบ
- ประเด็นในการร้องเรียน
- รายละเอียดเรื่องร้องเรียน
- ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน
- ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, องค์กร/บริษัท, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น

##### 13.1.2 การตอบรับข้อร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)

ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนทันที หรือ ภายใน 24 ชั่วโมงผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ เช่น ทางโทรศัพท์, ทางอีเมล เป็นต้น ภายใน 24 ชั่วโมง จากนั้นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจะถูกเก็บบันทึกเข้าสู่ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complaint System) ก่อนเข้ากระบวนการประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียน

##### 13.1.3 การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)

ส่วนงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภทข้อร้องเรียน และประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังส่วนงานที่รับผิดชอบให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) รวมทั้งหน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา

กรณีที่มีประเภทข้อร้องเรียนเชิงเทคนิคหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะใช้เครื่องมือเพื่อตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา เช่น การตรวจวัดคุณภาพอากาศ น้ำเสีย และฝุ่นละออง เป็นต้น และดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนร่วมกับผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงาน/ โรงงาน และผู้ร้องเรียน ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งกลับการแก้ไขข้อร้องเรียนให้แก่ผู้ร้องเรียนทราบในทันที ผ่านทางช่องทางที่ผู้ร้องเรียนแจ้งข้อร้องเรียน พร้อมทั้งรายงานผู้บังคับบัญชาระดับเหนือขึ้นไป

- ประเภทข้อร้องเรียนของ กนอ. สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่
  - 1) ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กาก/ขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ
  - 2) ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจร/ขนส่ง
  - 3) ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม
  - 4) ด้านอื่นๆ
- ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่
  - 1) กรณีเหตุไม่เร่งด่วนรุนแรง - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
  - 2) กรณีเป็นเหตุเร่งด่วนรุนแรง/ เรื่องที่มีนัยสำคัญ - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง ศสป.

#### 13.1.4 การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข (Providing Reasons for Decisions and Response)

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่ กนอ. กำหนด ดังนี้

- กรณีเหตุไม่เร่งด่วนรุนแรง - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนต้องจัดการเรื่องร้องเรียนให้แล้วเสร็จภายใน 15 วัน
- กรณีเหตุเร่งด่วนรุนแรง/เรื่องที่มีนัยสำคัญ - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยัง ศสป.

ซึ่งหลังจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จนั้น หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์มรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน นอกจากนี้ หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน

หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ กนอ. แจ้งการแก้ไขแล้วเสร็จไปยังผู้ร้องเรียน ซึ่งหน่วยที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องกลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (ข้อ 10.1.3) ใหม่อีกครั้ง โดยสอบถามข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ พร้อมค้นหาเอกสาร/หลักฐาน ประกอบเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 13.1.5 การปิด การบันทึก การสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Recording keeping, redress review)

ส่วนงานที่รับผิดชอบที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานะการปิดข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชา (ผวก./ รผก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังจากการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up)

กลพ. ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน และผลการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อนำมาทำการสอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นรายเดือนเสนอต่อกระทรวงอุตสาหกรรม

### 13.2 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintenance and Improvement)

#### 13.2.1 การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Monitoring)

กสพ. ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน, จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตามกลุ่มลูกค้าของ กนอ. ได้แก่ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน, กลุ่มอดีตลูกค้า, กลุ่มลูกค้าอนาคต และลูกค้าคู่แข่ง และจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงเร่งด่วนของ กนอ. เสนอต่อผู้ว่าการเป็นรายไตรมาส และคณะกรรมการ กนอ. ในทุก 6 เดือน ตามลำดับ

#### 13.2.2 การวิเคราะห์และประเมินผลข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints)

ส่วนงานที่รับผิดชอบเรื่องการจัดการข้อร้องเรียน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ส่งมอบ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ฯลฯ ประชุมหารือร่วมกันในเดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ เพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหามีประสิทธิผล ที่สามารถลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า และสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

การวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มลูกค้าของ กนอ. ได้แก่ กลุ่มลูกค้าปัจจุบัน, กลุ่มอดีตลูกค้า, กลุ่มลูกค้าอนาคต และลูกค้าคู่แข่ง และจำแนกตามประเภทข้อร้องเรียนและระดับความรุนแรงเร่งด่วนของ กนอ. และเครื่องมือทางสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เช่น แผนภูมิก้างปลา (Fishbone Diagram/ Cause and Effect Diagram) และแผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagram) เป็นต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เช่น ค่าเฉลี่ย (Average) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นต้น รวมทั้งจัดทำกราฟข้อมูลและนำข้อมูลทางสถิติ มาประกอบ

#### 13.2.3 การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั้งทั้งองค์กร รวมทั้งคู่ค้าและผู้ส่งมอบ และนำเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system) เพื่อถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติดังกล่าวไปทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้มั่นใจว่า กนอ. สามารถลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า และสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิผล รวมถึงป้องกันมิให้เกิดเหตุซ้ำ

## 14. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.) ตระหนักและให้ความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อันเนื่องจากการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า กนอ. จึงจัดทำนโยบายความเป็นส่วนตัวฉบับนี้ขึ้น เพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรวบรวม การใช้ และการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล

### 1) วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1) เพื่อให้การให้บริการ การพัฒนา การปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ. ตลอดจนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการดังกล่าว
- 1.2) เพื่อการบริหารความสัมพันธ์ระหว่าง กนอ. กับลูกค้า
- 1.3) เพื่อยืนยัน และ/หรือระบุตัวตนของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในการเข้าใช้บริการผ่านช่องทางต่างๆ หรือการติดต่อกับ กนอ.
- 1.4) เพื่อการติดต่อสื่อสาร แจ้ง และ/หรือ รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จาก กนอ.



- 1.5) เพื่อดำเนินการตามความประสงค์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้แจ้งไว้กับ ก.น.อ.
- 1.6) เพื่อดำเนินธุรกิจของ ก.น.อ. เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล, การตรวจสอบ, การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่, การวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ ก.น.อ. เป็นต้น
- 1.7) เพื่อให้เป็นไปตามการปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย กฎระเบียบ และคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมาย

## 2) ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม

ก.น.อ. ดำเนินการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลกับ ก.น.อ. ผ่านทางเว็บไซต์, แอปพลิเคชัน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนต่างๆของ ก.น.อ. ซึ่ง ก.น.อ. จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- 2.1) ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่, ข้อมูลตามทะเบียนในบัตรประชาชน, สำเนาบัตรประชาชน เป็นต้น
- 2.2) ข้อมูลการติดต่อ เช่น ที่อยู่, อีเมล, หมายเลขโทรศัพท์, Line ID, ช่องทางติดต่อในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
- 2.3) ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น อีเมล, บันทึกข้อมูลการสนทนาผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- 2.4) ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้กับ ก.น.อ. สำหรับการติดต่อกลับ

## 3) การขอความยินยอม

- 3.1) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องอาศัยความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ซึ่งมีสิทธิที่จะถอนความยินยอมที่ให้ไว้กับ ก.น.อ. ได้ตลอดเวลา ซึ่งการถอนความยินยอมนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ให้ความยินยอมไปแล้ว
- 3.2) การถอนความยินยอมที่ให้ไว้กับ ก.น.อ. หรือปฏิเสธไม่ให้ข้อมูลบางอย่าง อาจส่งผลให้ทาง ก.น.อ. ไม่สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางส่วนหรือทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัวส่วนตัวนี้ได้

## 4) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

- 4.1) ก.น.อ. เก็บข้อมูลส่วนบุคคลไว้ในระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามประเภทข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละประเภท และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโดยมาตรฐานทางบัญชี มาตรฐานทางกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4.2) ก.น.อ. พิจารณาระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลจากจำนวน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน ความอ่อนไหวของข้อมูลส่วนบุคคล และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และระยะเวลาที่กำหนดโดยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### 5) การเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล

ก.น.อ. อาจเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายอนุญาตให้กับบุคคลภายนอก ดังนี้

- หน่วยงานภาครัฐ หรือกระทรวงต้นสังกัด
- หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ ก.น.อ.
- บริษัทหรือที่ปรึกษาของ ก.น.อ.

ซึ่ง ก.น.อ. กำหนดให้บุคคลภายนอกที่ ก.น.อ. เปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูล ต้องรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวเท่าที่จำเป็นเท่านั้น และดำเนินการเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจโดยมิชอบ

#### 6) สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลมีสิทธิในการดำเนินการตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- ถอนความยินยอมที่ท่านได้ให้ไว้กับเรา เพื่อประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
- ขอดูและคัดลอกข้อมูลส่วนบุคคลของท่าน หรือขอให้เปิดเผยที่มาของข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลอื่น
- คัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเจ้าของข้อมูล
- ลบหรือทำลาย หรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลของท่านเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวตนของเจ้าของข้อมูลได้ (anonymous)
- ระงับการใช้ข้อมูลส่วนบุคคล
- แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน สมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- ร้องเรียนต่อคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีที่ ก.น.อ. หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

#### 7) ข้อมูลเกี่ยวกับคณะกรรมการกำกับการดำเนินงาน (Steering Committee) และคณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Working Group)

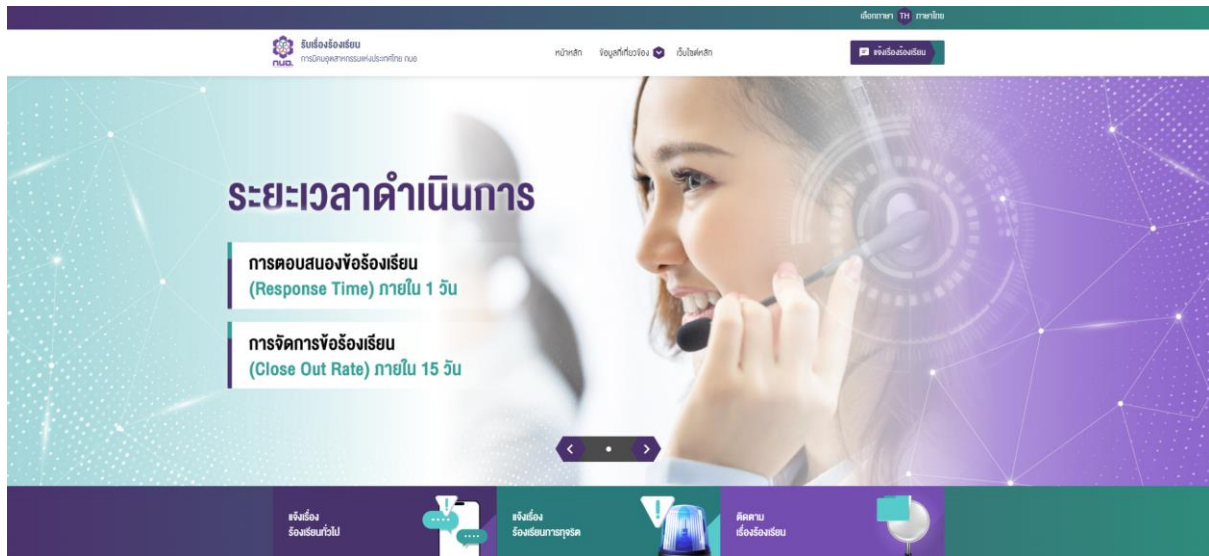
ก.น.อ. ได้มีคำสั่งการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 332/2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับการดำเนินงาน (Steering Committee) และคณะทำงานคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA Working Group) เพื่อตรวจสอบการดำเนินการที่เกี่ยวกับการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมกำหนด

# ภาคผนวก

ภาคผนวก ก: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน		Complaint 01
<b>ส่วนที่ 1 การรับข้อร้องเรียน</b> ผู้ร้องเรียน: ชื่อ.....สกุล.....วันที่ร้องเรียน..... โทรศัพท์ ..... E-mail : ..... หน่วยงาน / ที่อยู่..... ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน <input type="checkbox"/> โทรศัพท์ <input type="checkbox"/> Line <input type="checkbox"/> ยื่นหนังสือ/ไปรษณีย์ <input type="checkbox"/> Facebook <input type="checkbox"/> www.ieat.go.th / Email <input type="checkbox"/> ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111	นิคมอุตสาหกรรม .....	ประเด็นร้องเรียน <input type="checkbox"/> ด้านสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> ด้านบริหารจัดการ <input type="checkbox"/> ด้านการให้บริการ <input type="checkbox"/> ด้านอื่นๆ
<b>ส่วนที่ 2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน</b> ..... .....		
<b>ส่วนที่ 3 การตอบสนอง</b> .....		
<b>ส่วนที่ 4 การแก้ไข /จัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น</b> ..... .....		
<b>ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น</b> 1..... 2..... 3.....		
<b>ส่วนที่ 6 มาตรการการแก้ไข</b> ..... .....		
ลงชื่อผู้ให้ข้อมูล .....วันที่ .....		
<b>ส่วนที่ 7 ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน</b> : วันที่แก้ไข.....เวลา..... น. รวมระยะเวลาดำเนินการ.....(ชม.)/.....(วัน) <input type="checkbox"/> กำลังดำเนินการ (ยังไม่ครบกำหนด) <input type="checkbox"/> ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ <input type="checkbox"/> ดำเนินการจัดทำแผนแล้วเสร็จโปรดแนบรายละเอียดประกอบ (ถ้ามี)		
<b>ส่วนที่ 8 แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบโดยวิธี</b> <input type="checkbox"/> ทางโทรศัพท์ <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> เข้าพบผู้ร้องเรียนโดยตรง <input type="checkbox"/> หน่วยงานทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน <input type="checkbox"/> อื่นๆโปรดระบุ.....		
<b>ส่วนที่ 9 สรุปผลการดำเนินการ</b> Response Time <span style="margin-left: 200px;">Close out rate</span> <input type="checkbox"/> ทันที <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> ภายใน 7 วัน</span> <span style="margin-left: 100px;">วันที่ครบ Due date (ภายใน 15 วัน )</span> <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 15 นาที <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> ภายใน 15 วัน</span> <span style="margin-left: 100px;">วันที่.....</span> <input type="checkbox"/> ไม่เกิน 8 ชม. <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> เกิน 15 วัน</span> <input type="checkbox"/> เกิน 8 ชม. <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> ภายใน 30 วัน</span>		

ภาคผนวก ข: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบเว็บไซต์รับเรื่องร้องเรียน



กรอกข้อมูลผ่าน QR-Code ด้านล่าง ภายในทุกวันที่ 5 ของเดือน



## ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน

### สร้างเรื่องร้องเรียน

ช่องทางการแจ้งเรื่องร้องเรียน \*

เว็บไซต์

เลขประจำตัวประชาชน \*

เลขประจำตัวประชาชน

คำนำหน้า \*

นาย

ชื่อ - นามสกุล \*

ชื่อ - นามสกุล

หมายเลขโทรศัพท์ \*

หมายเลขโทรศัพท์

อีเมล \*

อีเมล

### รายละเอียดที่อยู่

บ้านเลขที่ \*

บ้านเลขที่

หมู่ที่

หมู่ที่

ชื่อหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน

ซอย

ซอย

ถนน

ถนน

กรุณาเลือกจังหวัด \*

Search

อำเภอ/เขต \*

Search

ตำบล/แขวง \*

Search

รหัสไปรษณีย์ \*

รหัสไปรษณีย์

## ส่วนที่ 2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

### รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

เลือกประเภทเรื่องร้องเรียน \*

แจ้งเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ประเด็นร้องเรียน \*

- ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับกลิ่น ฝุ่นละออง น้ำเสีย กาก/ขยะอุตสาหกรรม ฯลฯ
- ด้านบริหารจัดการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการระบบสาธารณูปโภค ความปลอดภัย การจราจร/ขนส่ง
- ด้านการให้บริการ เช่น ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของผู้ปฏิบัติงานในนิคมอุตสาหกรรม
- ด้านอื่นๆ

ชื่อเรื่องร้องเรียน \*

เรื่อง

สูงสุด 255 Characters

เลือกประเภทผู้ร้องเรียน \*

บุคคล

กรกฎาระบุ รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน \*

Rich text editor toolbar with icons for bold, italic, underline, text color, background color, bulleted list, numbered list, indent, table, link, unlink, image, video, fullscreen, source code, and help. The text area below is currently empty.

สถานที่/บริเวณที่เกิดเหตุหรือพบเห็นเหตุการณ์

บ้านเลขที่

บ้านเลขที่

หมู่ที่

หมู่ที่

ชื่อหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน

ซอย

ซอย

ถนน

ถนน

จังหวัด \*

Search

อำเภอ/เขต \*

Search

ตำบล/แขวง \*

Search

รหัสไปรษณีย์\*

รหัสไปรษณีย์

พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม \*

เลือกพื้นที่นิคมอุตสาหกรรม

จุดสังเกตหรือสถานที่ใกล้เคียงที่สำคัญ



ลากไฟล์วาง หรือ กดเพื่ออัปโหลด  
ขนาดไฟล์ไม่ควรเกิน 5MB  
ประเภทไฟล์ : doc, docx, jpg, jpeg, png, pdf,MP4

ส่งเรื่องร้องเรียน

ล้างข้อมูลแบบฟอร์ม