


การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

สิงหาคม 2565

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	4
8. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน	5
8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)	5
8.2 การตอบรับและ การตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)	5
8.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)	5
9. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)	6
10. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)	10
10.1 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Operation of Complaints-handling Process)	10
10.1.1 การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaints)	10
10.1.2 การตอบรับข้อร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)	10
10.1.3 การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)	10
10.1.4 การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข (Providing Reasons for Decisions and Response)	11
10.1.5 การปิด การบันทึก และการสอบทาน/ติดตามข้อร้องเรียน (Closing, Recording keeping, redress review)	11
10.2 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintenance and Improvement)	11
10.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collection of Information)	11
10.2.2 การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints)	12
10.2.3 การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)	12
11. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)	12
ภาคผนวก ก: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน	16
ภาคผนวก ข: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Google Form	17

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Handling Procedures)

1. วัตถุประสงค์ (Objectives)

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

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

2. ขอบเขต (Scope)

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

3. ข้อตกลงร่วมกันของ กนอ. ผู้บริหาร และพนักงาน (Organizational Commitment)

กนอ. ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อใช้เป็นวิธีปฏิบัติงานของผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน โดยให้ยึดถือปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบว่าด้วยการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. เพื่อบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า เสริมสร้างความภักดี ตลอดจนนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความเป็นรูปธรรม มีมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม

4. คำนิยาม (Definition)

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/ คำจำกัดความ (Definition)
1.	ประกาศ	ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยที่ 116/2564 เรื่อง การจัดการข้อร้องเรียน พ.ศ. 2564
1.	ข้อร้องเรียน	เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ. ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่ กนอ. กำหนด และให้หมายความรวมถึงข้อร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย
2.	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	กระบวนการจัดการตามข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ ได้แก่ การร้องเรียนและการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริงและการแก้ไขข้อร้องเรียน การกำหนดมาตรการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ
3.	การแจ้งเหตุ	การแจ้งเรื่องราวความผิดปกติให้ กนอ. ทราบ เพื่อดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติหรือ แจ้งเบาะแสต่างๆ ที่เกี่ยวกับ กนอ. ในด้านต่างๆ
4.	การตอบสนองต่อข้อร้องเรียน	การนำข้อร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการ และสื่อสารแจ้งรับข้อร้องเรียน พร้อมดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายใน 15 วัน ตามประกาศที่ กนอ. กำหนด ทั้งนี้ข้อร้องเรียนที่ไม่ได้ระบุชื่อ ที่อยู่ หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้หรือ E-mail ของผู้ร้องเรียน กนอ. จะพิจารณาสิ้นสุดที่การนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง
5.	ส่วนงานรับข้อร้องเรียน	ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับข้อร้องเรียน เพื่อส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ซึ่งส่วนงานรับข้อร้องเรียนของ กนอ. ประกอบด้วย 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 2) ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการโดยหารือร่วมกับคู่ค้า ได้แก่ สำนักงานนิคมฯ ในนิคมฯ ร่วมดำเนินงาน หรือร่วมกับผู้พัฒนานิคมฯ ร่วมดำเนินงาน หรือ สำนักงานนิคมฯ ของ กนอ. หรือร่วมกับผู้ให้บริการสาธารณูปโภคในนิคมฯ เป็นต้น 3) ส่วนงานรับข้อร้องเรียน ได้แก่ ศูนย์เฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสพ.) / ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (ฝชส.) / ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ฝตล.) / กองสื่อสารองค์กร (กสอ.) ดำเนินการประสานส่วนงานที่รับผิดชอบกับข้อร้องเรียนเพื่อให้ดำเนินการแก้ไขต่อไป

ลำดับ	คำ (Word)	คำนิยาม/ คำจำกัดความ (Definition)
6.	ส่วนงานที่รับผิดชอบ	ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียน ติดตามข้อร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุชื่อส่วนงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในข้อร้องเรียนหรือไม่ เช่น สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง/ท่าเรืออุตสาหกรรม ฝ่ายปฏิบัติการ 1,2,3 ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ กองสื่อสารองค์กร หรือส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
7.	ตัวชี้วัดมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน	ตัวชี้วัดกรอบเวลาดำเนินการตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน ประกอบด้วย • ระยะเวลาตอบรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน (Response Time) ภายใน 1 วัน • ระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ (Close Out Rate) ภายใน 15 วัน • ระยะเวลาตอบรับข้อร้องเรียนไปยังผู้ร้องเรียน (Response Time) การแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

ที่มา: คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน เมื่อเดือนสิงหาคม 2564

5. ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนของ กนอ.



ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการดำเนินการ
1. โทรศัพท์ กนอ. / ระบบ Call Center สนง./ SMS กลุ่มชุมชน และโรงงานในนิคมฯ/ สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกพื้นที่	1) สำนักงานใหญ่ - ศสป./ กอป./ กอก./ กสป./ ผชส./ ผตล./ กสอ. 2) สำนักงานนิคมฯทุกแห่ง	- โทรศัพท์แจ้งเรื่องร้องเรียนได้ทันที - แจ้งข้อร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ กนอ. ได้โดยตรงทันที
2. ยื่นเป็นหนังสือ - ยื่นเป็นหนังสือที่สำนักงานใหญ่/สำนักงานนิคมฯ - ทางไปรษณีย์	1) สำนักงานใหญ่ - พนักงาน ศสป./ กอป./ กอก./ กสป./ ผชส./ ผตล./ กสอ. 2) สำนักงานนิคมฯ ทุกแห่ง	- Walk-in มายื่นหนังสือร้องเรียนให้แก่เจ้าหน้าที่ได้ทันที - ทางไปรษณีย์ งานสารบรรณ กองกลาง (กกล.) รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ ผวก. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
3. เว็บไซต์ กนอ. www.ieat.go.th	กสอ.	- ดาวน์โหลดแบบฟอร์มแจ้งข้อร้องเรียน และส่งผ่านอีเมล
4. Facebook กนอ.	กสอ.	- โพสต์ร้องเรียนผ่านช่อง inbox message หรือ โพสต์เรื่องที่หน้าเพจแล้ว #การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
5. Application I-EA-T Touch	กสอ.	- ดาวน์โหลด Application เข้าช่องการร้องเรียน แล้วโพสต์แจ้งเรื่องร้องเรียน ในรูปแบบ ข้อความ /ข้อความเสียง/รูปภาพ

ช่องทางรับเรื่องร้องเรียน	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน	วิธีการดำเนินการ
6. สายด่วน 1111 สำนักนายกรัฐมนตรี	1) ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน 2) กสอ.	- แจ้งผ่านสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งข้อร้องเรียนมา กนอ. รับเรื่องเข้าระบบสารบรรณ ผวก. มอบหมายผู้เกี่ยวข้องรับผิดชอบดำเนินการ
7. Line กลุ่มผู้ประกอบการ	สำนักงานนิคมฯ ทุกแห่ง	- โพสต์ร้องเรียนผ่านช่องทาง Line โดยตรงแต่ละนิคมฯ

ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย (กนอ.). 2564. เอกสารรายงานผลการดำเนินงานองค์กร (Organizational Performance Report : OPR) ประจำปีบัญชี 2564.

6. หน่วยงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

6.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน

- 1) สายงานปฏิบัติการ 1,2,3 (ปก. 1,2,3) : รองผู้ว่าการสายงานปฏิบัติการ 1,2,3 ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ 1,2,3 สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม
- 2) สายงานบริหาร : รองผู้ว่าการสายงานบริหาร ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (ผดล.)
- 3) สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน : รองผู้ว่าการสายงานพัฒนาที่ยั่งยืน ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ (ผบก.) ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (ผชส.) ศูนย์เฝ้าระวังคุณภาพ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.)
- 4) สายงานผู้ว่าการ : ฝ่ายตรวจสอบภายใน (ผตน.) สำนักผู้ว่าการ (สผก.) กองสื่อสารองค์กร (กสอ.)
- 5) ผู้ว่าการ กนอ. (ผวก.)
- 6) คณะกรรมการ กนอ.

6.2 บทบาทและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1) ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนต่างๆ ได้แก่ ศสป./ ผอ.ผบก. 1,2,3/ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ/ ผอ.ผชส./ ผอ.ผบก./ ผอ.ผดล./ ผอ.สผก./ ผอ.กสอ.
- 2) ผู้ปฏิบัติงานส่วนงานที่รับผิดชอบจัดการข้อร้องเรียน ได้แก่ รผก.ปก.1,2,3/ ผอ.ผบก. 1,2,3/ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ/ รผก.บร./ ผอ.ผดล./ รผก.พย./ ผอ.ผบก./ พนักงานในสังกัดที่ได้รับมอบหมายหน้าที่/ ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
- 3) ผู้ปฏิบัติงานหน่วยงานที่จัดทำรายงานการจัดการข้อร้องเรียน และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผอ.สผก., ผอ.กสอ., และ ผอ.สนง.นิคมฯ ทุกแห่ง/ ผอ.สนง.ท่าเรือฯ
- 4) ผู้บริหาร ผู้รับทราบรายงาน ได้แก่ คณะกรรมการ กนอ., ผวก., ผอ.ผตน.

7. ประเภทข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียนของ กนอ. สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- 2) ด้านบริหารจัดการ
- 3) ด้านการให้บริการ
- 4) ด้านอุบัติเหตุ

8. ข้อกำหนดที่สำคัญและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน

8.1 การรับข้อร้องเรียนและการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ร้องเรียน (Facilitate)

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

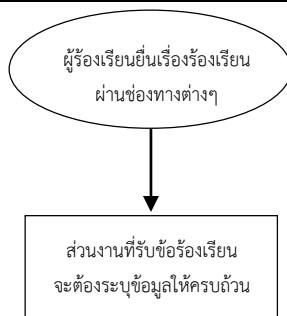
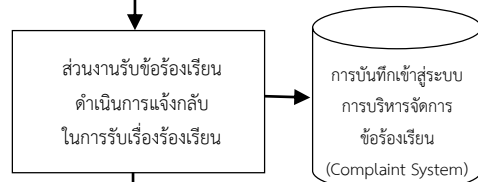
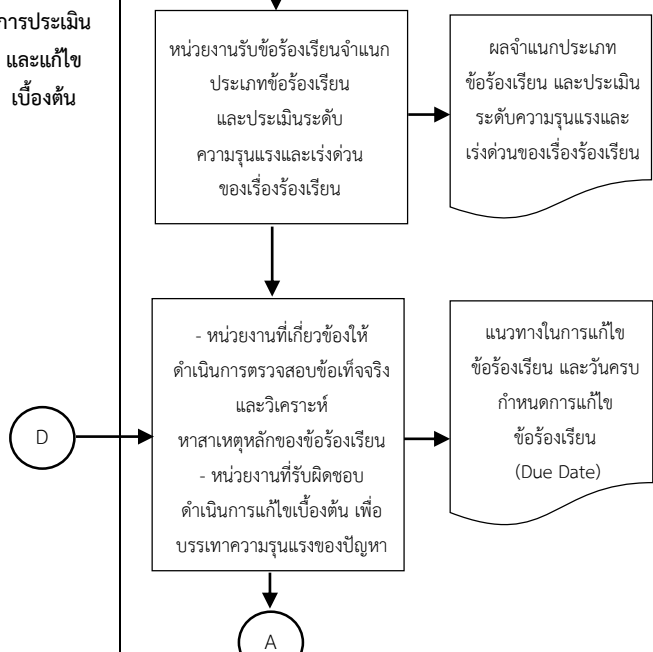
8.2 การตอบรับและการตอบกลับข้อร้องเรียน (Respond)

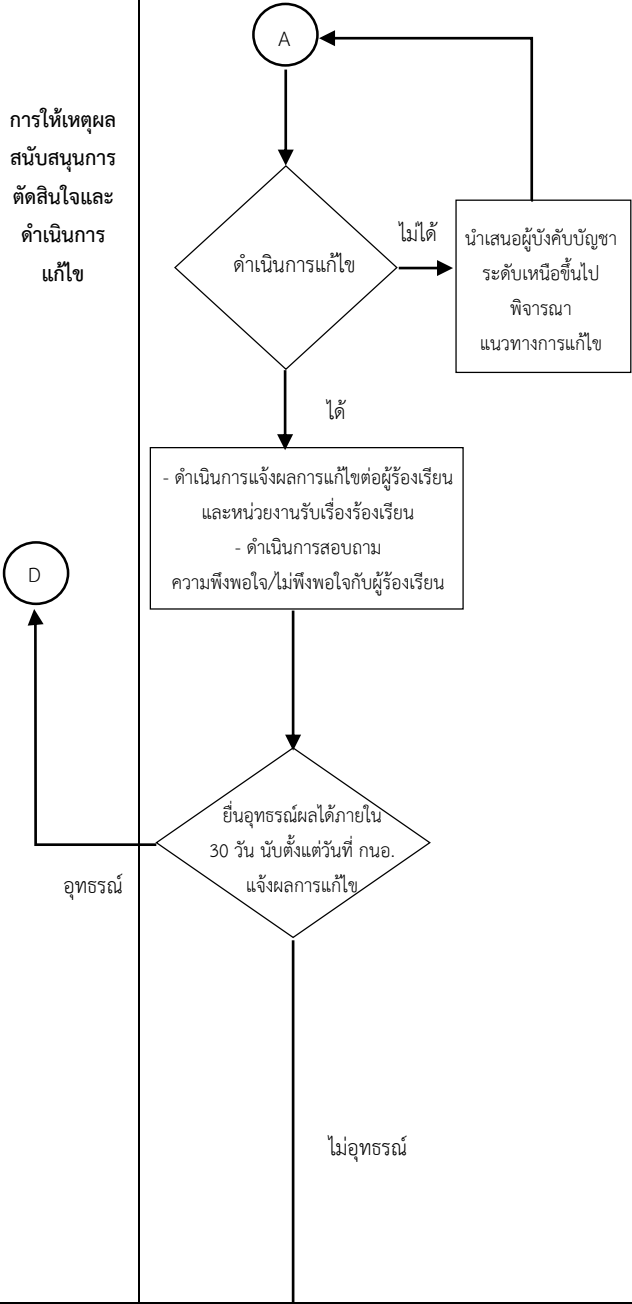
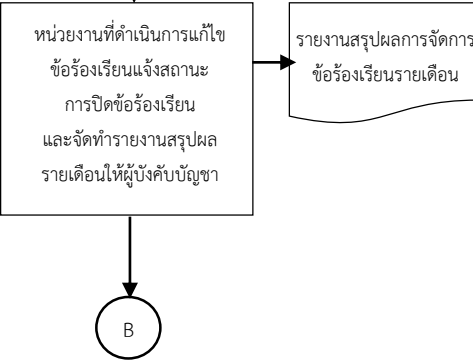
- 8.2.1 ทุกข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
- 8.2.2 ทุกข้อร้องเรียนที่แก้ไขแล้วเสร็จได้มีการแจ้งกลับไปยังผู้ร้องเรียน/ลูกค้า ภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

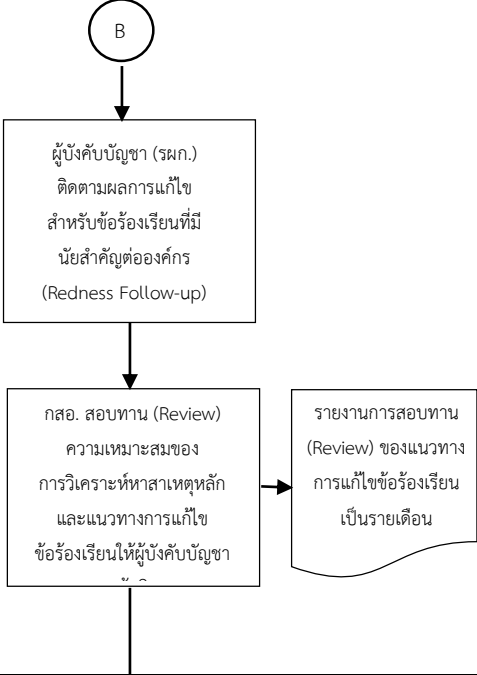
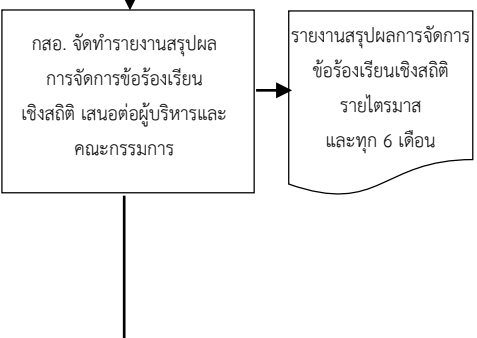
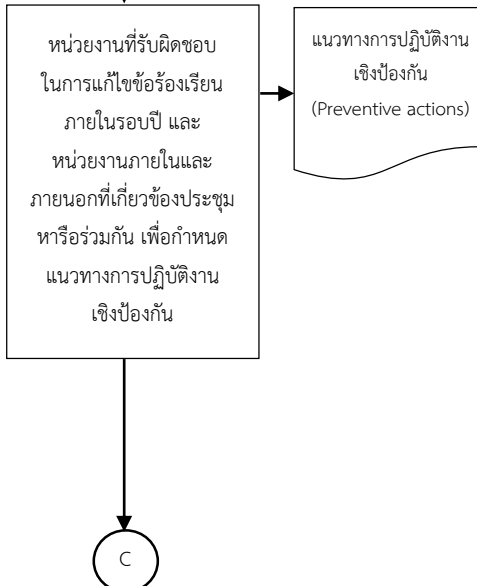
8.3 การแก้ไขข้อร้องเรียน (Manage)

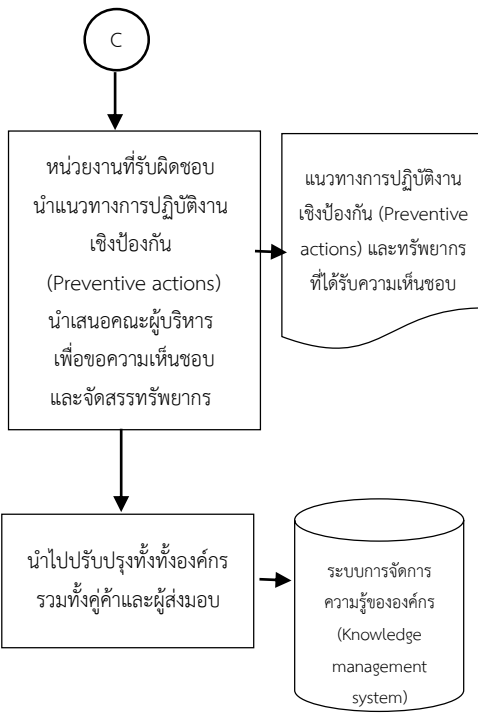
- 8.3.1 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไข/จัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น
- 8.3.2 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายใน 15 วัน (กรณีไม่เร่งด่วน) นับจากการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
- 8.3.3 ทุกข้อร้องเรียนได้รับการแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีเร่งด่วน) นับจากการบันทึกเข้าระบบการร้องเรียน
- 8.3.4 ทุกข้อร้องเรียนที่มีการอุทธรณ์ความไม่พึงพอใจ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

9. แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow Chart)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การรับ ข้อร้องเรียน	 ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ส่วนงานที่รับข้อร้องเรียนจะต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วน	ผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆมายัง กนอ. หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน จะต้องระบุข้อมูลให้ครบถ้วน ได้แก่ - รหัสของข้อร้องเรียน (Identification number) เพื่อใช้สำหรับการติดตามเรื่องร้องเรียน - ข้อมูลเรื่องร้องเรียน และ/หรือ เอกสาร/หลักฐานประกอบ - ประเด็นในการร้องเรียน - รายละเอียดเรื่องร้องเรียน - ช่องทางในการรับข้อร้องเรียน - ข้อมูลของผู้ร้องเรียน ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล, หน่วยงาน, องค์กร/บริษัท, ที่อยู่, หมายเลขโทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., Call Center	
การตอบรับ ข้อร้องเรียน	 ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียน การบันทึกเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint System)	ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., Call Center	ภายใน 24 ชั่วโมง
การประเมิน และแก้ไข เบื้องต้น	 หน่วยงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน ผลจำแนกประเภทข้อร้องเรียน และประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวิเคราะห์สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน - หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้นเพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา แนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) D A	หน่วยงานรับข้อร้องเรียนจำแนกประเภทข้อร้องเรียนและประเมินระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน พร้อมส่งรายละเอียดข้อร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และวิเคราะห์สาเหตุหลักของข้อร้องเรียน เพื่อนำมากำหนดแนวทางในการแก้ไขข้อร้องเรียน และวันครบกำหนดการแก้ไขข้อร้องเรียน (Due Date) รวมทั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขเบื้องต้น เพื่อบรรเทาความรุนแรงของปัญหา	สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศสป., ฝชส., ฝบก., ฝตล., กสอ., Call Center	ภายในวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การให้เหตุผล สนับสนุนการ ตัดสินใจและ ดำเนินการ แก้ไข		- หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน - หากไม่สามารถดำเนินการได้ ให้นำเสนอผู้บังคับบัญชา ระดับเหนือขึ้นไป พิจารณา - หลังจากดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ หน่วยงานที่รับผิดชอบ จะต้องติดตามสอบถาม (Follow-up) ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ร้องเรียน และรายงานตามแบบฟอร์ม รายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน - หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข จะแจ้งผลการแก้ไขแล้วเสร็จต่อผู้ร้องเรียน และหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน - ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นอุทธรณ์ผลได้ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่ ก.นอ. แจ้งผลการแก้ไขไปยังผู้ร้องเรียน หากผู้ร้องเรียนไม่พึงพอใจต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน - หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะต้องกลับไปเริ่มต้นการประเมินและแก้ไขเบื้องต้นใหม่อีกครั้ง โดยสอบถามข้อมูลกับลูกค้าอีกครั้งจนกว่าลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ พร้อมค้นหาเอกสาร/หลักฐานประกอบเพิ่มเติมเพื่อหาแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียน	รพค.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ผดล., รพค.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน รพค.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ผดล., รพค.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน รพค.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ผดล., รพค.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	- ภายใน 15 วัน (กรณีไม่เร่งด่วนรุนแรง) - ภายในระยะเวลาที่กำหนด (กรณีเร่งด่วนรุนแรง/ มีนัยสำคัญ) - แจ้งผลการแก้ไขภายใน 15 วัน หลังจากแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ
การปิด การบันทึก และ การสอบทาน/ ติดตามข้อ ร้องเรียน		- หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไข ข้อร้องเรียนแจ้งสถานะปิดข้อร้องเรียน รวมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียน เป็นรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา	รพค.ปค.1/ 2/ 3, สنج.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รพค.บร./ ผอ.ผดล., รพค.พย./ ผอ.ผบก., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน	

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
	 ผู้บังคับบัญชา (รผก.) ติดตามผลการแก้ไข สำหรับข้อร้องเรียนที่มี นัยสำคัญต่อองค์กร (Redress Follow-up) กสอ. สอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์สาเหตุหลัก และแนวทางการแก้ไข ข้อร้องเรียนให้ผู้บังคับบัญชา รายงานการสอบทาน (Review) ของแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน เป็นรายเดือน	- ผู้บังคับบัญชา (รผก.) จะติดตาม ผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มี นัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไข ข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redress Follow-up) กสอ. สอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์หา สาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไข ข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็น รายเดือน ให้ผู้บังคับบัญชา และผู้บริหาร	รผก.ปท.1/ 2/ 3, รผก.บร., รผก.พย. กสอ.	รายเดือน
การติดตาม ระบบการ จัดการ ข้อร้องเรียน	 กสอ. จัดทำรายงานสรุปผล การจัดการข้อร้องเรียน เชิงสถิติ เสนอต่อผู้บริหารและ คณะกรรมการ รายงานสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียนเชิงสถิติ รายไตรมาส และทุก 6 เดือน	กสอ. จัดทำรายงานสรุปผลการจัดการ ข้อร้องเรียนเชิงสถิติ โดยจำแนกตาม กลุ่มลูกค้าของ กนอ. และจำแนกตาม ประเภทข้อร้องเรียนและระดับ ความรุนแรงเร่งด่วน อีกทั้งรายงาน ตามตัวชี้วัดที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและ มาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียน เสนอต่อผู้บริหารรายไตรมาส และ คณะกรรมการ กนอ. ราย 6 เดือน	กสอ.	รายไตรมาส และ ราย 6 เดือน
การวิเคราะห์ และประเมินผล ข้อร้องเรียน	 หน่วยงานที่รับผิดชอบ ในการแก้ไขข้อร้องเรียน ภายในรอบปี และ หน่วยงานภายในและ ภายนอกที่เกี่ยวข้องประชุมหารือร่วมกัน เพื่อกำหนด แนวทางการปฏิบัติงาน เชิงป้องกัน แนวทางการปฏิบัติงาน เชิงป้องกัน (Preventive actions)	หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขข้อ ร้องเรียนภายในรอบปี และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน รวมทั้งหน่วยงานภายนอก เช่น คู่ค้า ผู้ส่ง มอบ หน่วยงานราชการระดับภูมิภาคและ ท้องถิ่น ฯลฯ ประชุมหารือร่วมกันในเดือน สิ้นสุดของปีงบประมาณ เพื่อกำหนดแนว ทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) โดยวิเคราะห์หา สาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis) และการกำหนดแนวทางแก้ไข ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ	รผก.ปท.1/ 2/ 3, สนง.นิคมฯ/ ท่าเรือฯ, รผก.บร./ ผอ.ฟตล., รผก.พย./ ผอ.ฝบค., ส่วนอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง ร้องเรียน	เดือนสุดท้ายของ ปีงบประมาณ

ขั้นตอน	ผังกระบวนการ	รายละเอียด	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง		หน่วยงานที่รับผิดชอบนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกัน (Preventive actions) เสนอต่อคณะผู้บริหาร เพื่อขอความเห็นชอบและจัดสรรทรัพยากรในการนำแนวทางการปฏิบัติงานเชิงป้องกันไปใช้ ซึ่งจะนำไปปรับปรุงทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งคู่ค้าและผู้ส่งมอบ และนำเข้าระบบการจัดการความรู้ขององค์กร (Knowledge management system)	กสอ.	เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ เดือนสุดท้ายของปีงบประมาณ

10. ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management System)

10.1 กระบวนการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Operation of Complaints-handling Process)

10.1.1 การรับข้อร้องเรียน (Receipt of Complaints)

เมื่อผู้ร้องเรียนยื่นเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ ที่ กนอ. กำหนดถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่วนงานรับข้อร้องเรียน ได้แก่ สายงานปฏิบัติการ 1,2,3, ศูนย์เฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย (ศสป.), สายงานบริหาร, สายงานพัฒนาที่ยั่งยืน, กองสื่อสารองค์กร (กสอ.), Call Center 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

10.1.2 การตอบรับข้อร้องเรียน (Acknowledgement of Complaints)

ส่วนงานรับข้อร้องเรียนดำเนินการแจ้งกลับในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่ผู้ร้องเรียนได้แจ้งไว้ เช่น ทางโทรศัพท์, ทางอีเมล เป็นต้น ภายใน 24 ชั่วโมง จากนั้นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจะถูกเก็บบันทึกเข้าสู่ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียน (Complaint System) ก่อนเข้ากระบวนการประเมินและแก้ไขข้อร้องเรียน

10.1.3 การประเมินและแก้ไขเบื้องต้น (Initial Assessment of Complaints)

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

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

- ☐ ประเภทข้อร้องเรียนของ กนอ. สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่
 - 1) ด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
 - 2) ด้านบริหารจัดการ
 - 3) ด้านการให้บริการ
 - 4) ด้านอุบัติเหตุ

☐ ระดับความรุนแรงและเร่งด่วนของเรื่องร้องเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

- 1) กรณีเหตุไม่เร่งด่วนรุนแรง
- 2) กรณีเป็นเหตุเร่งด่วนรุนแรง/ เรื่องที่มีนัยสำคัญ

10.1.4 การให้เหตุผลสนับสนุนการตัดสินใจและดำเนินการแก้ไข (Providing Reasons for Decisions and Response)

หน่วยงานที่ได้รับข้อร้องเรียนจะดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่ กนอ. กำหนด ดังนี้

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

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

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

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

ส่วนงานที่รับผิดชอบที่ดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนแจ้งและบันทึกสถานะการปิดข้อร้องเรียน และจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนรายเดือนให้ผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชา (รผก.) จะติดตามผลการแก้ไขสำหรับข้อร้องเรียนที่มีนัยสำคัญต่อองค์กร ภายหลังการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ (Redness Follow-up)

กสอ. ในฐานะหน่วยงานรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนตามแบบฟอร์มรายงานผลข้อร้องเรียน และผลการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียน เพื่อนำมาทำการสอบทาน (Review) ความเหมาะสมของการวิเคราะห์หาสาเหตุหลักและแนวทางการแก้ไขข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นรายเดือนเสนอต่อกระทรวงอุตสาหกรรม

10.2 การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Maintenance and Improvement)

10.2.1 การติดตามระบบการจัดการข้อร้องเรียน (Monitoring)

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

10.2.2 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

10.2.3 การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

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

11. นโยบายความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน (Privacy Policy)

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

1) วัตถุประสงค์ในการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

- 1.1) เพื่อการให้บริการ 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) เพื่อการดำเนินการตามความประสงค์ของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้แจ้งไว้กับ กนอ.
- 1.6) เพื่อการดำเนินธุรกิจของ กนอ. เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล, การตรวจสอบ, การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่, การวิเคราะห์การบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ. เป็นต้น
- 1.7) เพื่อให้เป็นไปตามการปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย กฎระเบียบ และคำสั่งของผู้ที่มีอำนาจตามกฎหมาย

2) ข้อมูลส่วนบุคคลที่เก็บรวบรวม

กนอ. ดำเนินการเก็บข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อผู้ร้องเรียนให้ข้อมูลกับ กนอ. ผ่านทางเว็บไซต์, แอปพลิเคชัน รวมถึงช่องทางการร้องเรียนต่างๆของ กนอ. ซึ่ง กนอ. จะเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

- ☐ ข้อมูลส่วนตัว เช่น ชื่อ-นามสกุล, วันเดือนปีเกิด, สถานภาพ, ที่อยู่, ข้อมูลตามที่ระบุในบัตรประชาชน, สำเนาบัตรประชาชน เป็นต้น
- ☐ ข้อมูลการติดต่อ เช่น ที่อยู่, อีเมล, หมายเลขโทรศัพท์, Line ID, ช่องทางติดต่อในสื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น
- ☐ ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสาร เช่น อีเมล, บันทึกข้อมูลการสนทนาผ่านแอปพลิเคชัน เป็นต้น
- ☐ ข้อมูลที่ผู้ร้องเรียนได้ให้ไว้กับ กนอ. สำหรับการติดต่อกลับ

3) การขอความยินยอม

- 3.1) การเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องอาศัยความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ซึ่งมีสิทธิที่จะถอนความยินยอมที่ให้ไว้กับ กนอ. ได้ตลอดเวลา ซึ่งการถอนความยินยอมนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อ การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้ให้ความยินยอมไปแล้ว
- 3.2) การถอนความยินยอมที่ให้ไว้กับ กนอ. หรือปฏิเสธไม่ให้ข้อมูลบางอย่าง อาจส่งผลให้ทาง กนอ. ไม่สามารถดำเนินการเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์บางส่วนหรือทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในนโยบายความเป็นส่วนตัวนี้ได้

4) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล

- 4.1) กนอ. เก็บข้อมูลส่วนบุคคลไว้ในระยะเวลาที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามประเภทข้อมูลส่วนบุคคลแต่ละประเภท และเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดโดยมาตรฐานทางบัญชี มาตรฐานทางกฎหมาย และกฎระเบียบอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4.2) กนอ. พิจารณาระยะเวลาในการเก็บรักษาข้อมูลจากจำนวน วัตถุประสงค์ในการใช้งาน ความอ่อนไหวของข้อมูลส่วนบุคคล และความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลโดยมิชอบ และระยะเวลาที่กำหนดโดยกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) การเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคล

กนอ. อาจเปิดเผยหรือแบ่งปันข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายอนุญาตให้กับบุคคลภายนอก ดังนี้

- ☐ หน่วยงานภาครัฐ หรือกระทรวงต้นสังกัด
- ☐ หน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของ กนอ.
- ☐ บริษัทหรือที่ปรึกษาของ กนอ.

ซึ่ง กนอ. กำหนดให้บุคคลภายนอกที่ กนอ. 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.นอ. หรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผิดผิดหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

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

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

ภาคผนวก



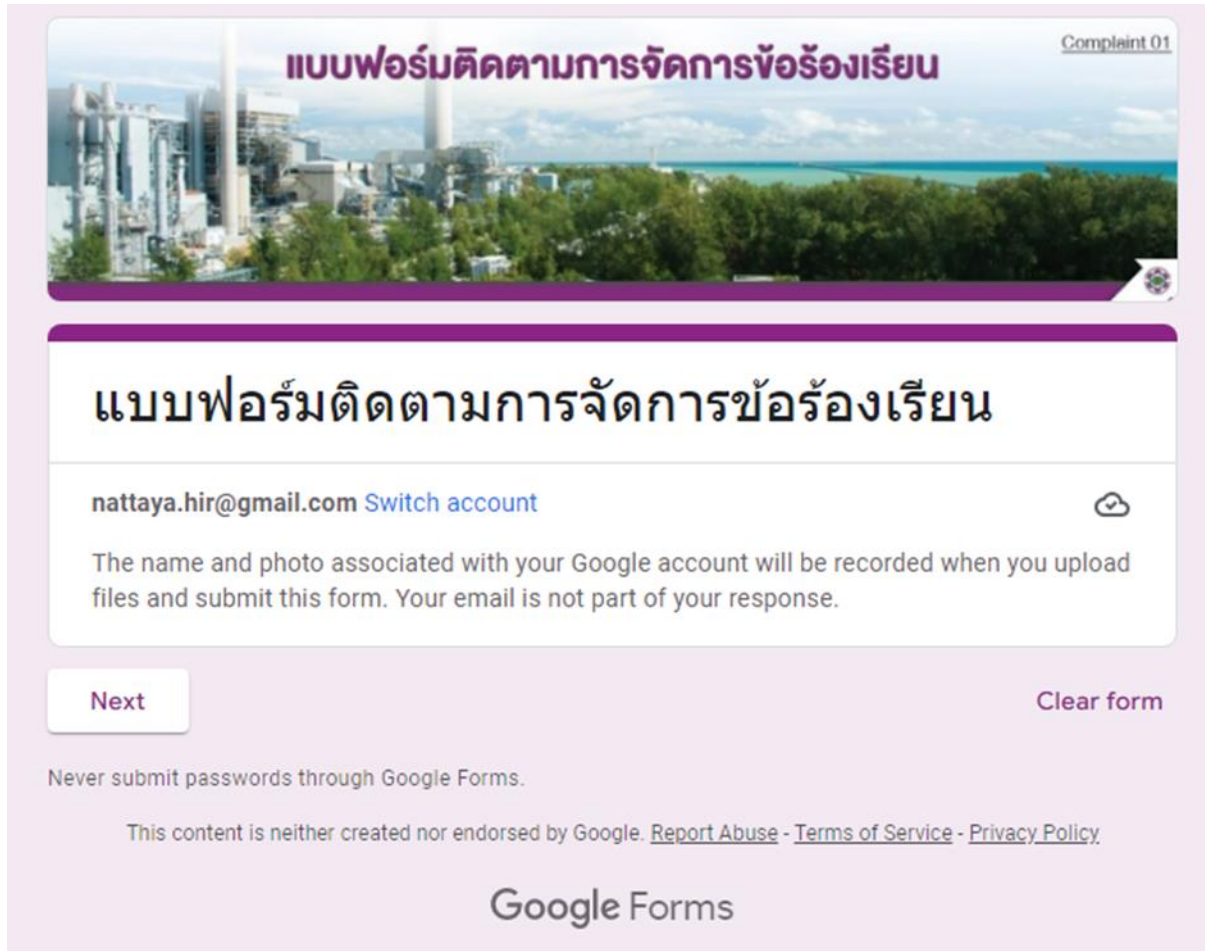
นโยบายและระเบียบว่าด้วยการบริหารจัดการข้อร้องเรียน
(Complaint Management Standard Operation Procedure)

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ภาคผนวก ก: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน		หมายเลขข้อร้องเรียน
ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ร้องเรียน ชื่อ..... นามสกุล..... โทรศัพท์..... อีเมล..... หน่วยงานที่อยู่.....		นิคมอุตสาหกรรม..... วันที่รับเรื่องร้องเรียน..... ประเด็นร้องเรียน ☐ ด้านสิ่งแวดล้อม ☐ ด้านบริหารจัดการ ☐ ด้านการบริการ ☐ ด้านอื่นๆ ระบุ.....
ส่วนที่ 2 ช่องทางการรับข้อร้องเรียน ☐ Call Center/โทรศัพท์ ☐ ยื่นหนังสือ ☐ เว็บไซต์ กนอ. ☐ Application I-E-A-T Touch ☐ Facebook กนอ. ☐ สายด่วน 1111 ☐ Line กลุ่มผู้ประกอบการ		
ส่วนที่ 3 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน ระดับความรุนแรง ☐ ไม่เร่งด่วนรุนแรง ☐ เร่งด่วนรุนแรง/เรื่องที่มีนัยสำคัญ ประเด็น..... รายละเอียด.....		
ส่วนที่ 4 การตอบสนอง		
ส่วนที่ 5 การแก้ไข/ การจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น		
ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น 1..... 2..... 3.....		
ส่วนที่ 7 มาตรการการแก้ไข ลงชื่อผู้ให้ข้อมูล..... วันที่.....		
ส่วนที่ 8 ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน วันที่ได้รับการแก้ไข..... เวลา.....น. รวมระยะเวลาการดำเนินการวัน/.....ชม. ☐ กำลังดำเนินการ (ยังไม่ครบกำหนด) ☐ ดำเนินการจัดการแก้ปัญหาได้แล้วเสร็จ ☐ ดำเนินการจัดทำแผนแล้วเสร็จ โปรดแนบรายละเอียดประกอบ(ถ้ามี)		
ส่วนที่ 9 การแจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบโดย วันที่ได้แจ้งผลการแก้ไข..... เวลา.....น. ☐ Call Center/โทรศัพท์ ☐ ยื่นหนังสือ ☐ เว็บไซต์ กนอ. ☐ Application I-E-A-T Touch ☐ Facebook กนอ. ☐ สายด่วน 1111 ☐ Line กลุ่มผู้ประกอบการ อุทธรณ์หรือไม่ ☐ ไม่อุทธรณ์ ☐ อุทธรณ์ภายใน 30 วัน		
ส่วนที่ 10 สรุปผลการดำเนินการ Response Time ☐ ทันที ☐ ไม่เกิน 15 นาที ☐ ไม่เกิน 8 ชม. ☐ เกิน 8 ชม. Close Out Rate ☐ ภายใน 7 วัน ☐ 8-15 วัน ☐ 16-30 วัน วันที่ครบกำหนด (Due Date).....		

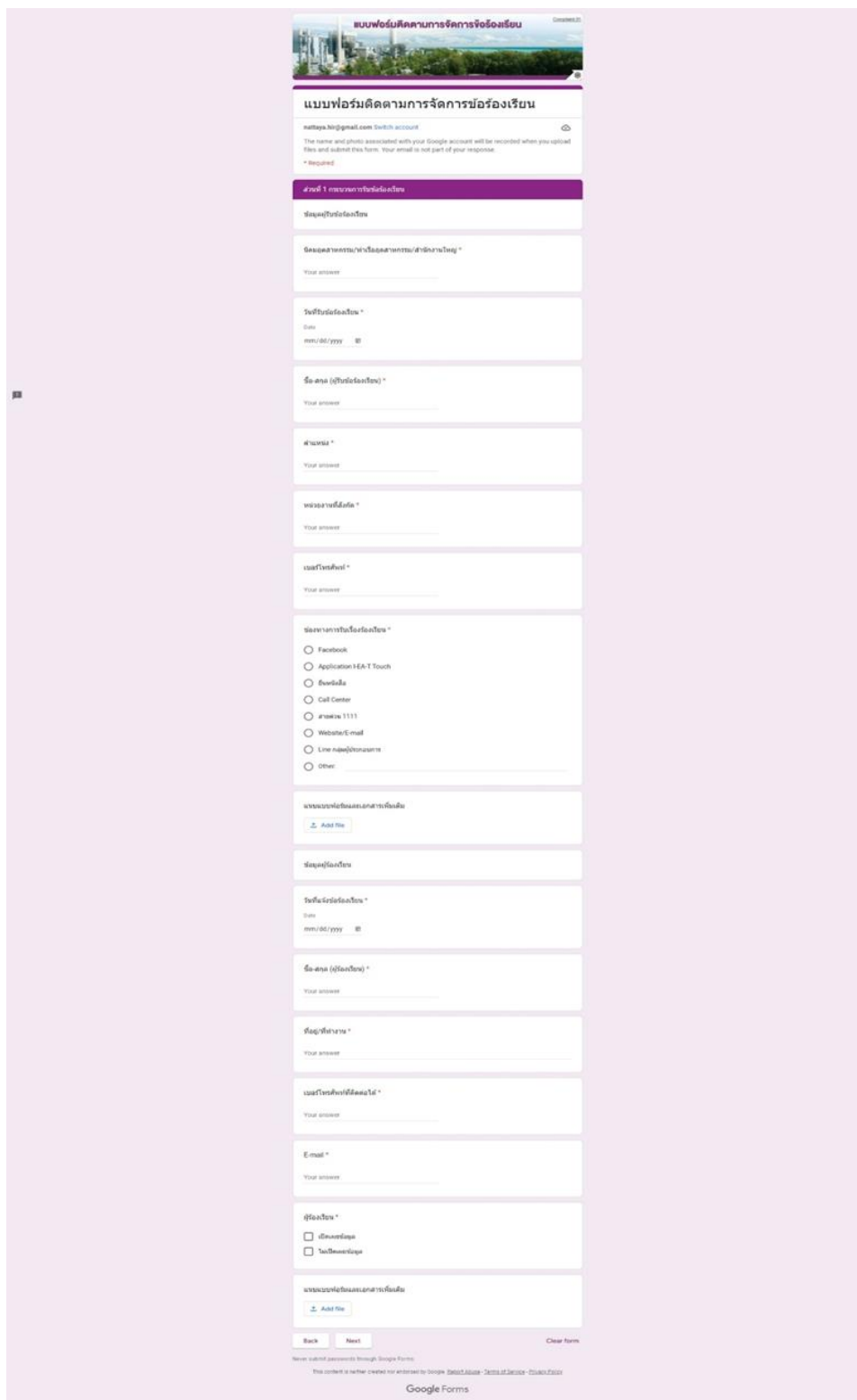
ภาคผนวก ข: แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียนผ่านระบบ Google Form



กรอกข้อมูลผ่าน QR-Code ด้านล่าง ภายในทุกวันที่ 5 ของเดือน



ส่วนที่ 1 กระบวนการรับข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

satitpa.n@gmail.com Switch account

The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email is not part of your response.

* Required

ส่วนที่ 1 ข้อมูลการติดต่อเบื้องต้น

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ติดต่อเอกสารกรม/ฝ่ายหรือเอกสารกรม/สำนักงานใหญ่ *

Your answer

วันที่รับข้อร้องเรียน *

Date

mm/dd/yyyy

ชื่อ-สกุล (ถ้ามี) *

Your answer

ตำแหน่ง *

Your answer

หน่วยงานที่สังกัด *

Your answer

เบอร์โทรศัพท์ *

Your answer

ช่องทางที่ท่านต้องการ *

☐ Facebook

☐ Application iEAT Touch

☐ Line

☐ Call Center

☐ หมายเลข 1111

☐ Website E-mail

☐ Line กลุ่มผู้แทนสหภาพ

☐ Other

แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเพิ่มเติม

Add file

ข้อมูลผู้ร้องเรียน

วันที่รับข้อร้องเรียน *

Date

mm/dd/yyyy

ชื่อ-สกุล (ถ้ามี) *

Your answer

ที่อยู่ปัจจุบัน *

Your answer

เบอร์โทรศัพท์มือถือ *

Your answer

E-mail *

Your answer

ผู้ร้องเรียน *

☐ พนักงาน

☐ ทั่วไป

แนบเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเพิ่มเติม

Add file

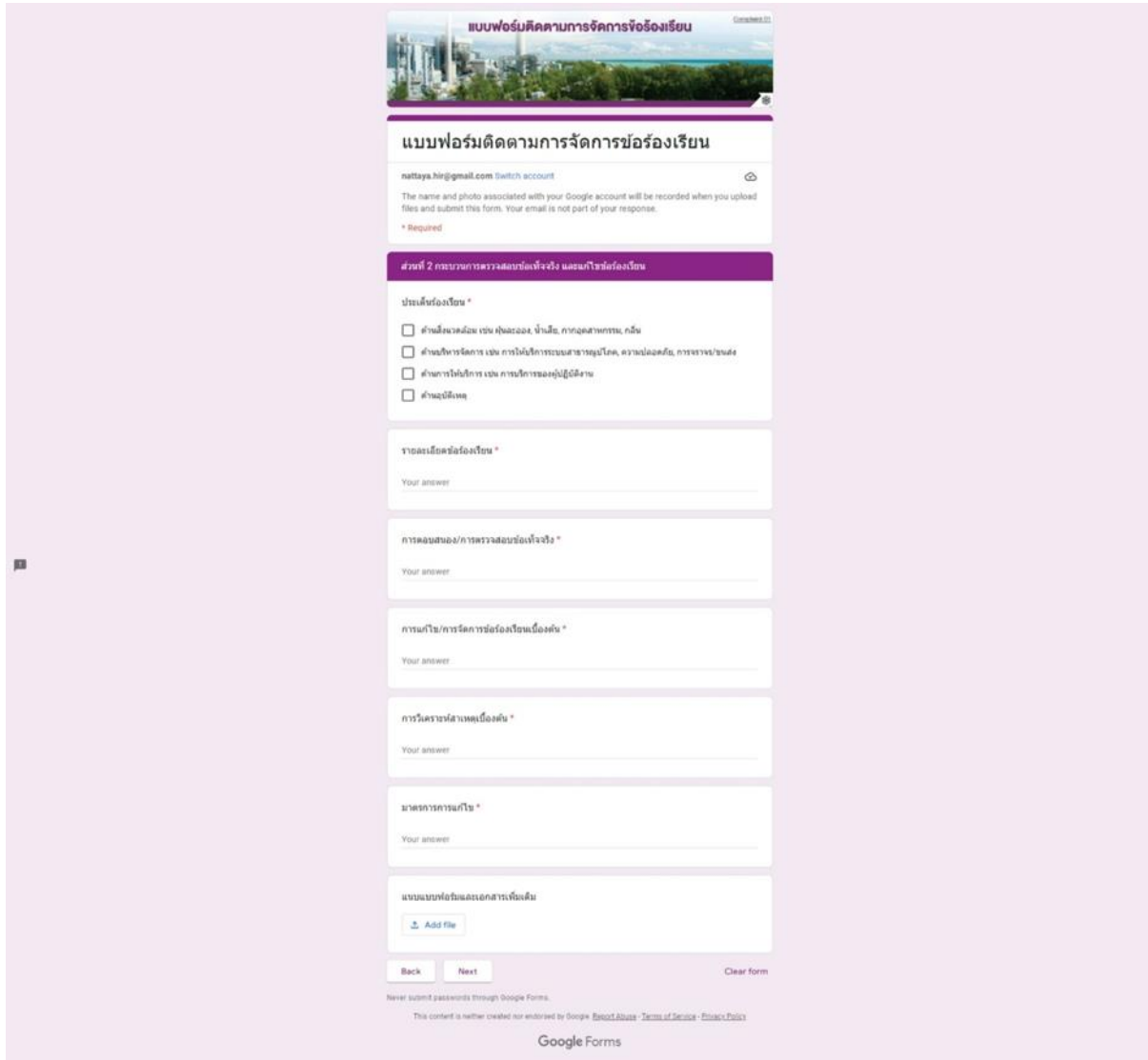
Back Next Clear Form

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. Data collected - Terms of Service - Privacy Policy

Google Forms

ส่วนที่ 2 กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียน



แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

nataya.hir@gmail.com Switch account

The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email is not part of your response.

* Required

ส่วนที่ 2 กระบวนการตรวจสอบข้อเท็จจริง และแก้ไขข้อร้องเรียน

ประเภทข้อร้องเรียน *

☐ คำสั่งผิดนัด เช่น สั่งระงับ, จำคุก, ควบคุมตัว, คุมขัง

☐ คำสั่งการจัดการ เช่น การไม่ปฏิบัติตามสัญญา, ความปลอดภัย, การจราจร/ขนส่ง

☐ คำสั่งการไต่สวน เช่น การไต่สวนผู้ต้องหา

☐ คำสั่งอื่นๆ

รายละเอียดข้อร้องเรียน *

Your answer

การตอบสนอง/การตรวจสอบข้อเท็จจริง *

Your answer

การแก้ไข/การจัดการข้อร้องเรียนเบื้องต้น *

Your answer

การวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น *

Your answer

มาตรการการแก้ไข *

Your answer

แนบแบบฟอร์มและเอกสารเพิ่มเติม

[Add file](#)

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Google Forms

ส่วนที่ 3 กระบวนการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน

nataya.hin@gmail.com [Switch account](#)

The name and photo associated with your Google account will be recorded when you upload files and submit this form. Your email is not part of your response.

* Required

ส่วนที่ 3 กระบวนการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

ผลการแก้ไขข้อร้องเรียน *

☐ ดำเนินการจัดการแก้ไขข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

☐ ดำเนินการยังไม่แล้วเสร็จ

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ

วิธีแจ้งกลับผู้ร้องเรียน *

☐ เข้าพบผู้ร้องเรียน

☐ ทำหนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน

☐ โทรศัพท์

☐ E-mail

☐ Call Center

☐ Other: _____

สรุปผลการดำเนินงาน

ระยะเวลาการตอบกลับข้อร้องเรียน (Response Time) *

☐ ทันที

☐ ไม่เกิน 15 นาที

☐ ไม่เกิน 8 ชั่วโมง

☐ มากกว่า 8 ชั่วโมง และไม่เกิน 24 ชั่วโมง

ระยะเวลาการแก้ไขข้อร้องเรียน (Close out rate) *

☐ ภายใน 7 วัน

☐ ภายใน 15 วัน

☐ มากกว่า 15 วัน และไม่เกิน 30 วัน

ระยะเวลาครบกำหนด (Due Date) ภายใน 15 วัน *

Date

mm/dd/yyyy

แนบแบบฟอร์มและเอกสารเพิ่มเติม *

[Add file](#)

[Back](#) [Submit](#) [Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) [Terms of Service](#) [Privacy Policy](#)

Google Forms