

กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน  
ตามระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
ว่าด้วย การร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

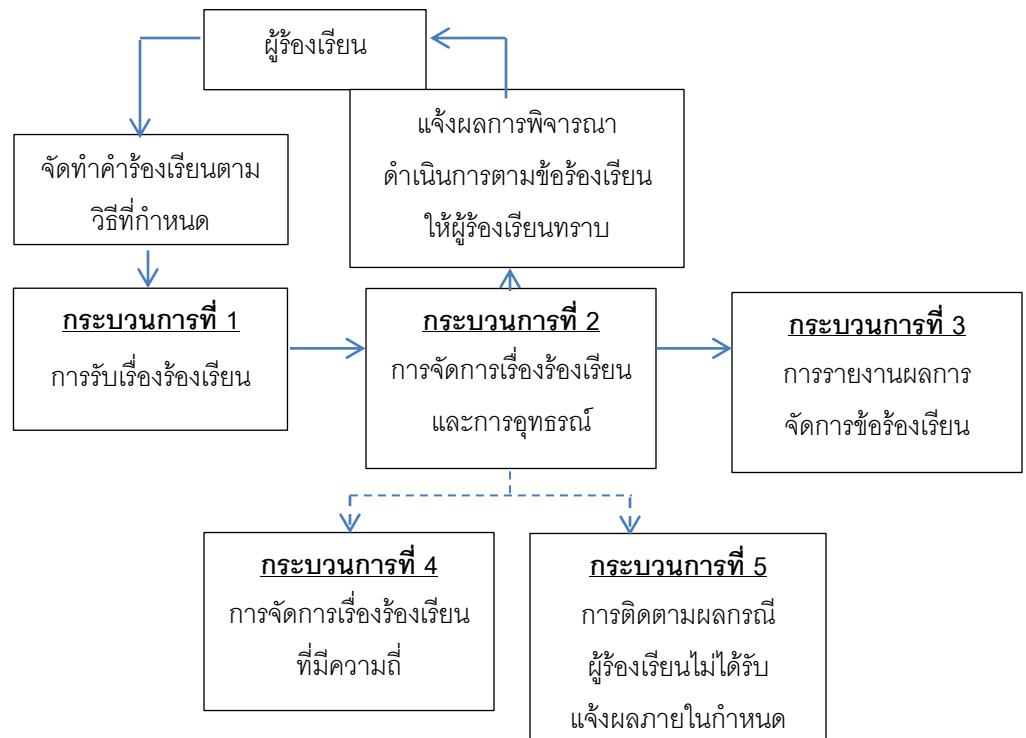
-----

**ประกอบด้วย**

1. แผนผังแสดงวิธีการร้องเรียน
2. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียน 5 กระบวนการ
  - 1) การรับเรื่องร้องเรียน
  - 2) การจัดการเรื่องร้องเรียนและการอุทธรณ์
  - 3) การรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน โดยภาพรวม ให้ผู้บริหารระดับสูงและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
  - 4) การจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีความถี่
  - 5) การติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน (กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในกำหนด)
3. แบบฟอร์ม
  - 3.1 แบบแจ้งข้อร้องเรียนสำหรับผู้ร้องเรียน
  - 3.2 แบบรายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

**ผังแสดงภาพรวมของการจัดการข้อร้องเรียน**

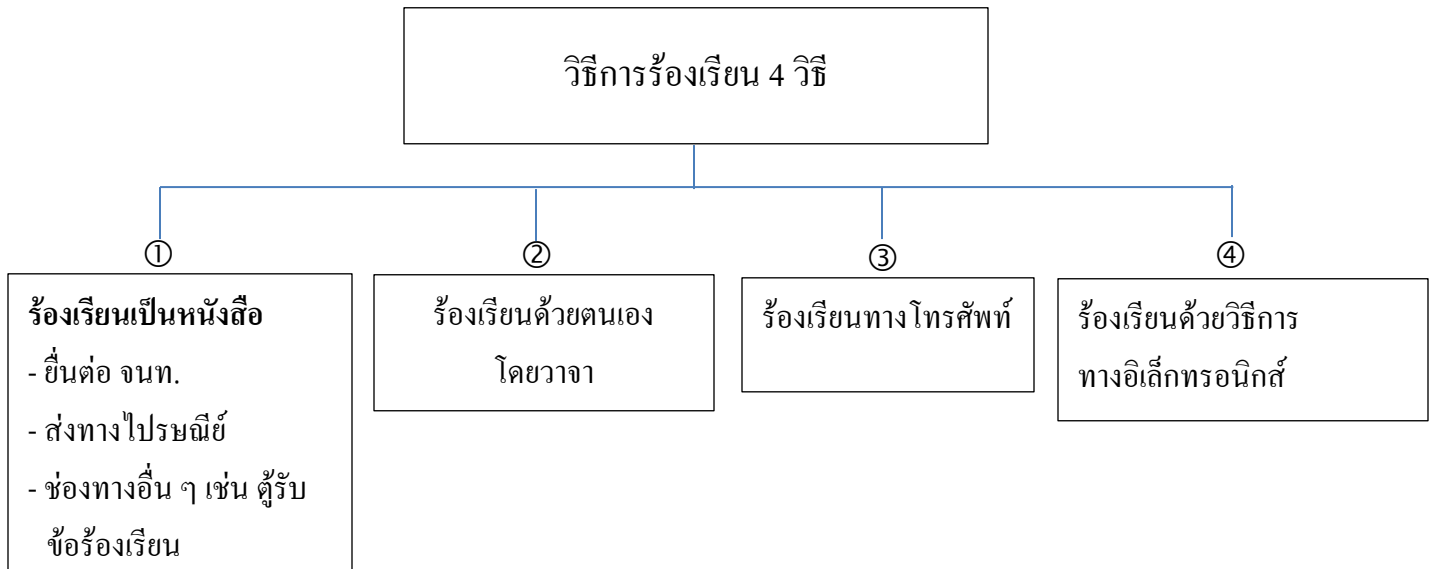
ตามระเบียบ ก.นอ. ว่าด้วย การร้องเรียนและตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557



กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนตามระเบียบ  
ก.น.อ. ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

-----

1. แผนผังแสดงวิธีการร้องเรียน  
(ระเบียบฯ ข้อ 5 – 14)



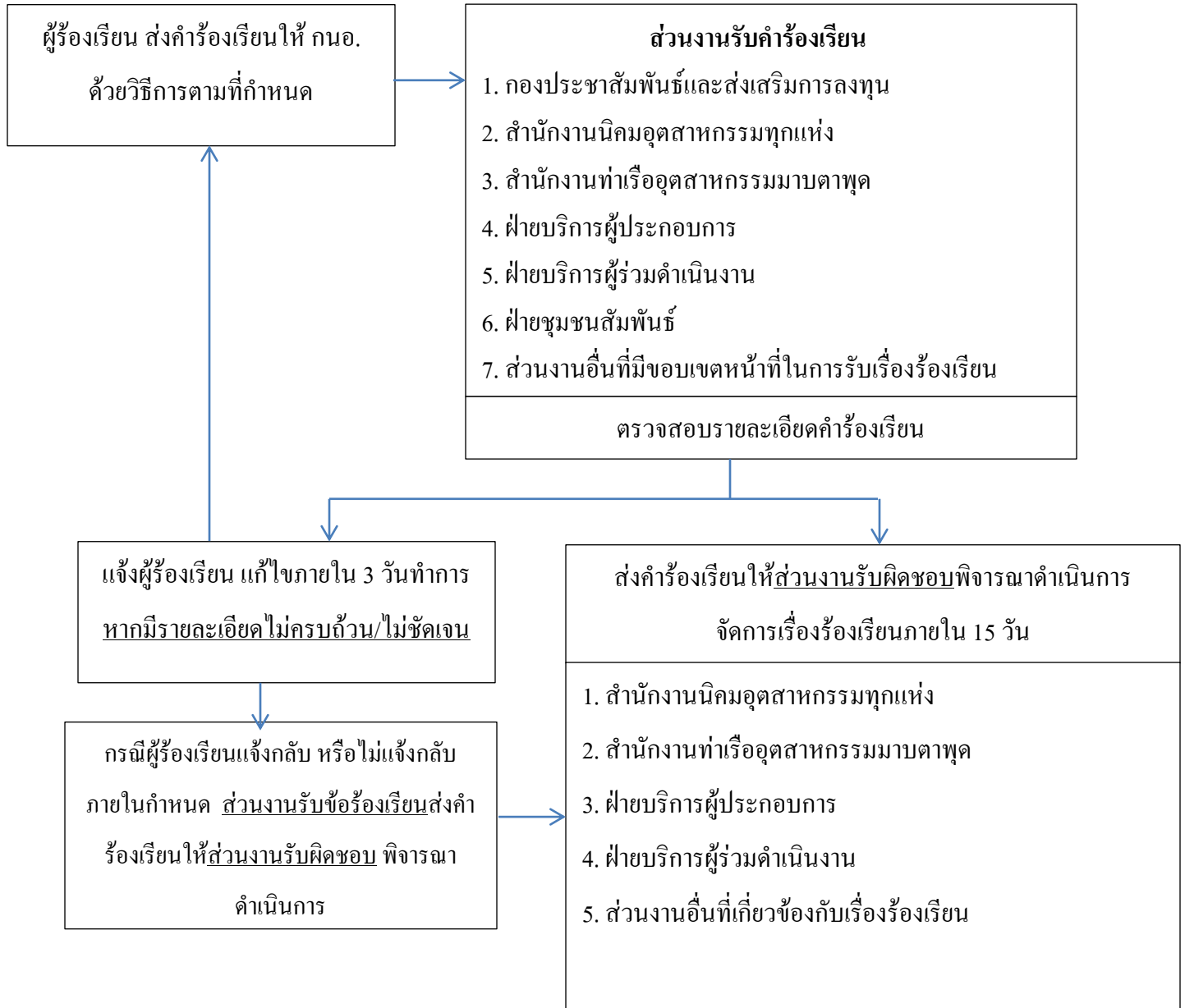
2. องค์ประกอบคำร้องเรียน (แบบฟอร์มคำร้องเรียน) สำหรับการติดต่อของผู้ร้องเรียน

1. ชื่อ ที่อยู่ หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address)
2. เหตุแห่งการร้องเรียน
3. วัน เดือน ปี ที่ร้องเรียน
4. ข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน
5. ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หรือผู้ร้องเรียนแทนตามข้อ 6
6. เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนตามระเบียบ  
ก.น.อ. ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

-----  
**กระบวนการที่ 1 การรับเรื่องร้องเรียน**

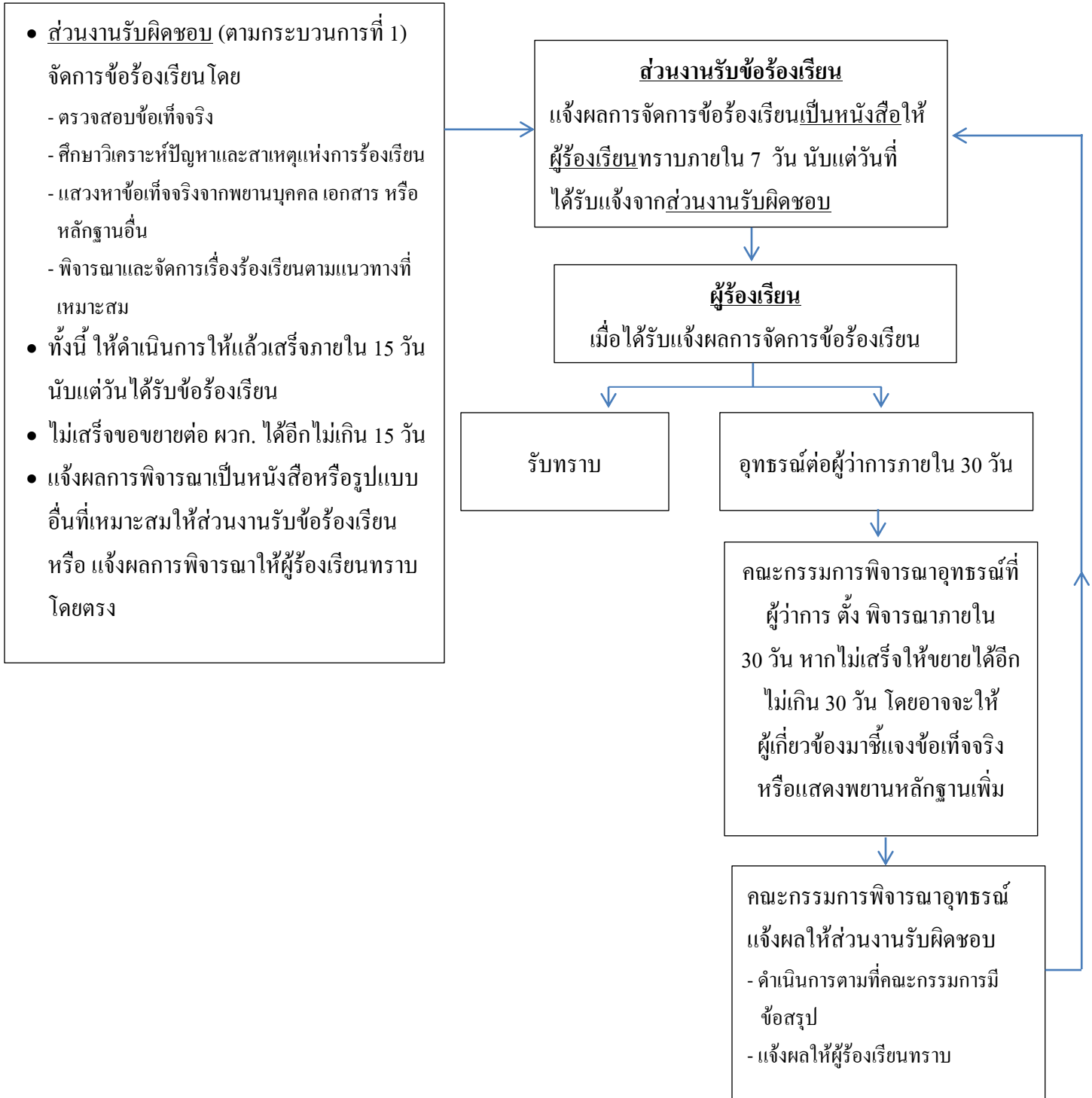
(ระเบียบฯ ข้อ 15 – 19)



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบ  
 ก.น.อ. ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

**กระบวนการที่ 2 การจัดการเรื่องร้องเรียนและการอุทธรณ์**

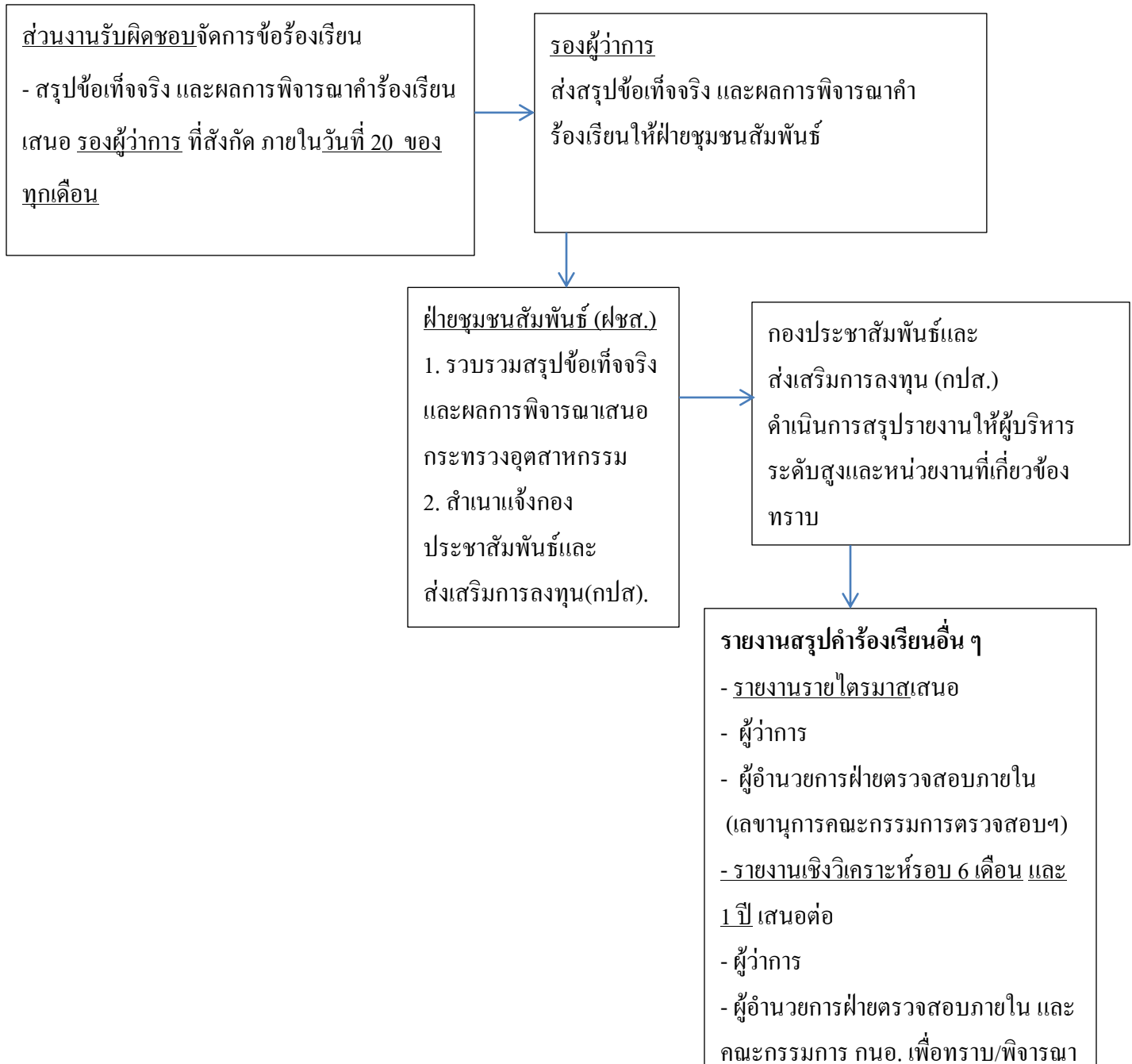
(ระเบียบฯ ข้อ 21 – 29)



กระบวนการจัดการซื้อร้องเรียนตามระเบียบ  
กนอ. ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

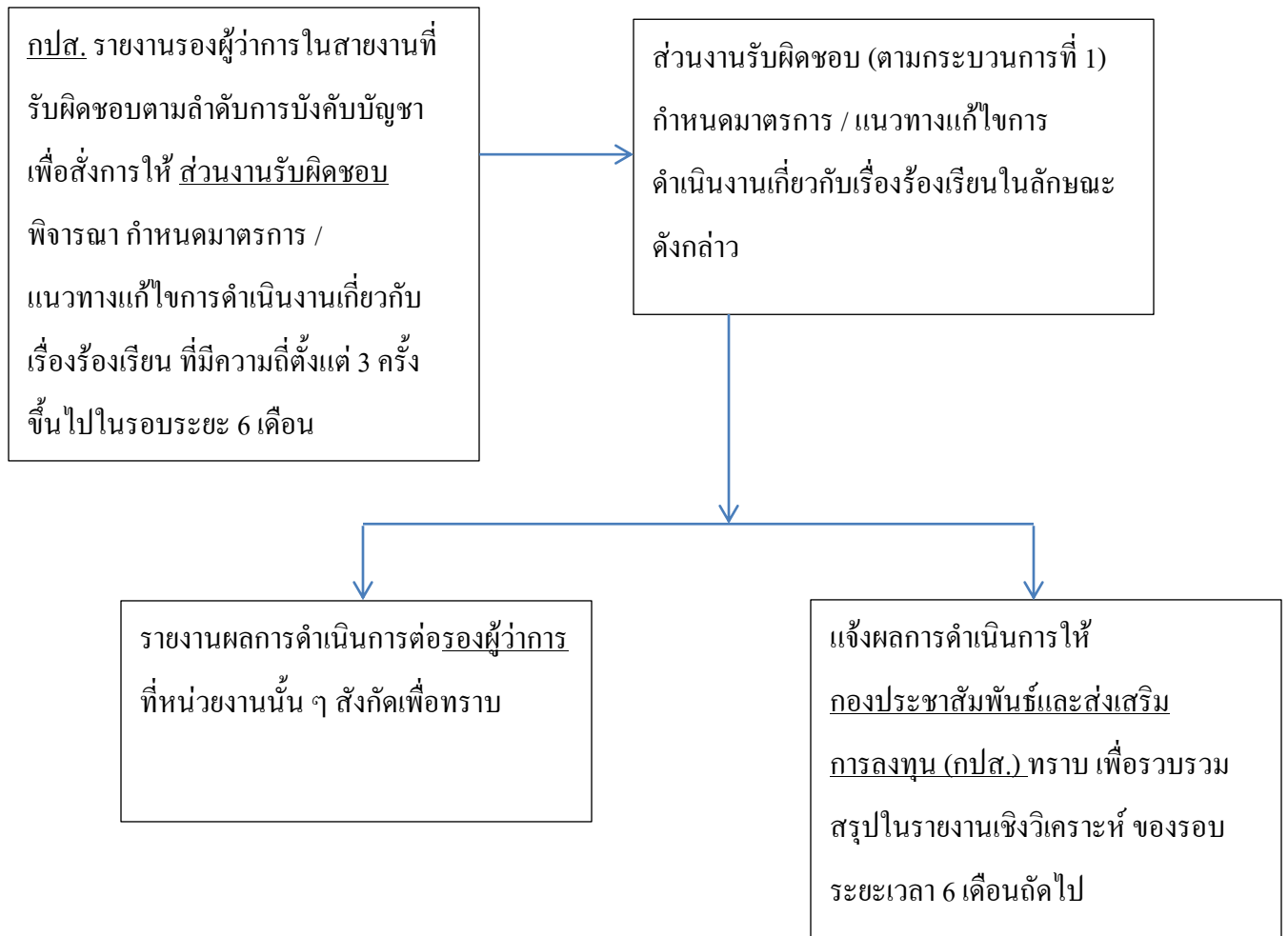
กระบวนการที่ 3 การรายงานผลการจัดการซื้อร้องเรียน

(ระเบียบฯ ข้อ 32 , 33)



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบ  
กนอ. ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

**กระบวนการที่ 4 การจัดการเรื่องร้องเรียนในเรื่องเดียวกันที่มีความถี่ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไปในรอบ 6 เดือน**  
(ระเบียบฯ ข้อ 30)



กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามระเบียบ  
ก.อ. ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. 2557

-----

**กระบวนการที่ 5 การติดตามผลการจัดการข้อร้องเรียน**  
(กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาคำร้องเรียนภายในกำหนด)  
(ระเบียบฯ ข้อ 31)

ส่วนงานที่ทำหน้าที่ติดตามการพิจารณาคำร้องเรียน ประกอบด้วย

- กองประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการลงทุน (กปส.)
- ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรม (ฝอน.)
- ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมร่วมดำเนินงาน (ฝอร.)
- ฝ่ายอำนวยการสำนักงานนิคมอุตสาหกรรมและท่าเรืออุตสาหกรรม (ฝทร.)

ทำหนังสือติดตามไปยังส่วนงานรับผิดชอบในสังกัด กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับแจ้งผลการพิจารณาคำร้องเรียนภายในกำหนด

- ส่วนงานรับผิดชอบ แจ้งตอบส่วนงานติดตาม ภายในกำหนดดังนี้
1. ภายใน 2 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับหนังสือติดตาม สำหรับเรื่องที่อาจสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์ ก.อ.
  2. ภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่ได้รับหนังสือติดตาม สำหรับเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงเชิงวิเคราะห์โดยละเอียด

ส่วนงานติดตาม แจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบ