

## ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ที่ ๑๑๖/๒๕๖๔

เรื่อง การจัดการซื้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการร้องเรียน และการตรวจสอบข้อเท็จจริง เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เรื่อง นโยบายการจัดการซื้อร้องเรียนและการรักษาความลับ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๙ (๒) แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ ผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่ ๑๑๖/๒๕๖๔ เรื่อง การจัดการซื้อร้องเรียน พ.ศ. ๒๕๖๔”

ข้อ ๒ ให้ยกเลิก

(๑) ระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง พ.ศ. ๒๕๕๗

(๒) ระเบียบการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ว่าด้วยการร้องเรียนและการตรวจสอบข้อเท็จจริง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๔

ข้อ ๓ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“กนอ.” หมายความว่า การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

“ผู้ว่าการ” หมายความว่า ผู้ว่าการ กนอ.

“รองผู้ว่าการ” หมายความว่า รองผู้ว่าการ กนอ.

“ผู้ร้องเรียน” หมายความว่า ผู้ยื่นข้อร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และให้หมายความรวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนด้วย

“ส่วนงานรับซื้อร้องเรียน” หมายความว่า ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการรับซื้อร้องเรียนเพื่อส่งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

“ส่วนงานที่รับผิดชอบ” หมายความว่า ส่วนงานที่ได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบข้อร้องเรียน ติดตามข้อร้องเรียน แสวงหาข้อเท็จจริง จัดทำความเห็นและรายงานผลการดำเนินการตามข้อร้องเรียน ไม่ว่าจะมีการระบุชื่อส่วนงานที่รับผิดชอบดังกล่าวไว้ในข้อร้องเรียนหรือไม่

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ. ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่กำหนดไว้ในประกาศนี้ และให้หมายความรวมถึงข้อร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริงขึ้นใหม่ด้วย

“การจัดการข้อร้องเรียน” หมายความว่า กระบวนการจัดการตามข้อกำหนดและมาตรฐานในการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ ได้แก่ การร้องเรียนและการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง และการแก้ไขข้อร้องเรียน การกำหนดมาตรการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียนเกิดความพึงพอใจ

ข้อ ๕ กรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้ผู้ว่าการหรือผู้ที่ผู้ว่าการมอบหมายเป็นผู้วินิจฉัยชี้ขาด

#### หมวด ๑

#### ข้อร้องเรียนและการรับข้อร้องเรียน

#### ส่วนที่ ๑

#### ข้อร้องเรียน

ข้อ ๖ ผู้ใดที่ได้รับความเดือดร้อน เสียหาย หรือความไม่เป็นธรรมอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการอุตสาหกรรมของ กนอ. หรือมีกรณีที่ กนอ. ยังมิได้ปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามหน้าที่หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ๆ อันก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ประชาชนหรือเป็นภาระแก่ประชาชนโดยไม่จำเป็นหรือเกินสมควรแก่เหตุ อาจยื่นข้อร้องเรียนต่อ กนอ. เพื่อพิจารณาดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจต่อไปได้ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศนี้

ข้อ ๗ ผู้ร้องเรียนสามารถยื่นข้อร้องเรียนด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง ดังต่อไปนี้

(๑) ยื่นข้อร้องเรียนเป็นหนังสือด้วยตนเอง

(๒) ส่งข้อร้องเรียนเป็นหนังสือทางไปรษณีย์

(๓) ร้องเรียนโดยวาจาทั้งที่มาด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์

(๔) ร้องเรียนทางเว็บไซต์ของ กนอ. ([www.ieat.go.th](http://www.ieat.go.th)) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ([complaint@ieat.mail.go.th](mailto:complaint@ieat.mail.go.th)) หรือ Facebook Fanpage กนอ. (Industrial Estate Authority of Thailand : IEAT) หรือ I-EA-T Touch Application หรือ Line Application ของกลุ่มผู้ประกอบการหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ของ กนอ.

ข้อ ๘ ผู้ร้องเรียนจะต้องร้องเรียนด้วยตนเอง เว้นแต่มีเหตุจำเป็นในกรณีใดกรณีหนึ่ง ดังต่อไปนี้ จะมอบหมายผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนก็ได้

(๑) ไม่สามารถเขียนหนังสือได้

(๒) เจ็บป่วยจนไม่สามารถร้องเรียนได้ด้วยตนเอง

(๓) อยู่ในต่างประเทศ

(๔) มีเหตุจำเป็นอย่างอื่นที่สมควร

การมอบฉันทะตามวรรคหนึ่ง จะต้องทำเป็นหนังสือลงลายมือชื่อผู้ที่ได้รับมอบฉันทะ เว้นแต่ในกรณีไม่สามารถลงลายมือชื่อได้ให้พิมพ์ลายนิ้วมือแทน

ข้อ ๙ การร้องเรียนให้ร้องเรียนได้สำหรับเหตุเดือดร้อนหรือเสียหายหรือความไม่เป็นธรรมตามประกาศนี้และที่เกิดขึ้นกับตนเองเท่านั้น จะร้องเรียนสำหรับผู้อื่นไม่ได้ เว้นแต่กรณีมอบหมายผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนตามข้อ ๘

ข้อ ๑๐ ข้อร้องเรียนให้เป็นไปตามแบบข้อร้องเรียนตามที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้ หรืออย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่หรือที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ของผู้ร้องเรียน และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

(๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุแห่งการร้องเรียน พร้อมข้อเท็จจริง หรือพหุติการณตามสมควรเกี่ยวกับเรื่องที่ร้องเรียน

(๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

(๔) ลายมือชื่อผู้ร้องเรียน หรือผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนตามข้อ ๘ และในกรณีที่เป็นการมอบฉันทะให้ร้องเรียนแทนจะต้องแนบใบมอบฉันทะให้ร้องเรียนไปด้วย

(๕) เอกสารหลักฐานประกอบการร้องเรียน (ถ้ามี)

กรณีข้อร้องเรียนใดตามวรรคหนึ่ง มีรายละเอียดไม่ครบถ้วนหรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนนั้นให้ถูกต้อง

กรณียื่นข้อร้องเรียนแทน ถ้าส่วนงานรับข้อร้องเรียนเห็นว่ามี ความจำเป็นเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่อาจเสียหายเพราะการร้องเรียน จะขอให้ผู้รับมอบฉันทะแสดงบัตรประจำตัวประชาชนหรือเอกสารสำคัญประจำตัวอื่นและเหตุผลที่ต้องมีการร้องเรียนแทนก็ได้

ข้อ ๑๑ กรณีผู้ร้องเรียนมายื่นข้อร้องเรียนด้วยตนเอง ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน และแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการให้ข้อร้องเรียนเป็นไปตามแบบที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐

กรณีที่ส่วนงานรับข้อร้องเรียนเห็นว่าข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่งมีรายการไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจนหรือไม่อาจเข้าใจได้ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนให้คำแนะนำแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

เมื่อได้ดำเนินการตามวรรคหนึ่งหรือวรรคสองแล้วเสร็จ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนออกไปรับข้อร้องเรียนตามแบบที่กำหนดไว้ท้ายประกาศนี้ ให้ผู้ร้องเรียนทันที

ข้อ ๑๒ กรณีการร้องเรียนทางโทรศัพท์ หากมีเหตุผลแห่งความจำเป็นและไม่สามารถจัดทำข้อร้องเรียนเป็นหนังสือได้ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนสอบถามข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียนและบันทึกข้อเท็จจริงที่ได้รับแจ้งลงในแบบข้อร้องเรียนให้ครบถ้วนเพียงพอในสาระสำคัญตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๑๐ (๑) และ (๒)

ข้อ ๑๓ กรณีการร้องเรียนทางเว็บไซต์ของ กนอ. (www.ieat.go.th) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (complaint@ieat.mail.go.th) หรือ Facebook Fanpage กนอ. (Industrial Estate Authority of Thailand : IEAT) หรือ I-EA-T Touch Application หรือ Line Application ของกลุ่มผู้ประกอบการ หรือระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ของ กนอ. ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนตรวจสอบข้อร้องเรียนว่ามีรายละเอียดครบถ้วนตามข้อ ๑๐ หรือไม่ หากเห็นว่ารายละเอียดของข้อร้องเรียนไม่ครบถ้วนหรือมีความไม่ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถจะเข้าใจได้ ให้ประสานไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

ข้อ ๑๔ ใ้รับข้อร้องเรียนท้ายประกาศนี้ ให้มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขบัตรประชาชนของผู้ร้องเรียน

(๒) วัน เดือน ปีที่รับข้อร้องเรียน

(๓) เรื่องที่ร้องเรียน

(๔) หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้

(๕) ลายมือชื่อพนักงานผู้รับข้อร้องเรียนโดยระบุชื่อ ชื่อสกุล ตำแหน่ง และชื่อส่วนงานที่รับเรื่องกำกับไว้ให้ชัดเจน

ข้อ ๑๕ กรณีผู้ร้องเรียนเป็นนิติบุคคลให้ผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจ เป็นผู้ลงนามในการยื่นข้อร้องเรียน และให้แนบหนังสือรับรองของนายทะเบียนซึ่งแสดงรายชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลนั้นมาพร้อมการยื่นข้อร้องเรียนด้วย

ข้อ ๑๖ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรับข้อร้องเรียนโดยไม่ชักช้า และเมื่อส่วนงานรับข้อร้องเรียนได้รับข้อร้องเรียนที่ถูกต้องเป็นที่เรียบร้อยแล้วให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่อไป

ข้อ ๑๗ บรรดาข้อมูลที่ได้มาจากการให้ถ้อยคำ คำชี้แจงเป็นหนังสือ เอกสารหรือหลักฐานใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล ส่วนราชการ องค์กรหรือหน่วยงานอื่นของรัฐ หรือเป็นข้อมูลที่ต้องคุ้มครองเป็นความลับ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนหรือส่วนงานที่รับผิดชอบต้องจัดเก็บรักษาเป็นความลับ ไม่เปิดเผยต่อผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย และใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้นอย่างระมัดระวัง โดยต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการอย่างเคร่งครัด

ข้อ ๑๘ หากผู้ร้องเรียนไม่ประสงค์จะให้มีการพิจารณาข้อร้องเรียนต่อไป ผู้ร้องเรียนอาจถอนข้อร้องเรียนในเวลาใดก่อนที่จะได้รับผลการวินิจฉัยก็ได้

เมื่อมีการถอนข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่งแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบเสนอรองผู้ว่าการที่เป็นผู้บังคับบัญชาพิจารณาเพื่อจำหน่ายข้อร้องเรียนนั้นและให้ลงสารบบบัญชี รวมทั้งแจ้งกองสื่อสารองค์กรเพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติเรื่องร้องเรียนต่อไป

## ส่วนที่ ๒ การรับข้อร้องเรียน

ข้อ ๑๙ ให้ส่วนงานดังต่อไปนี้เป็นส่วนงานรับข้อร้องเรียน

- (๑) ศูนย์เฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย
- (๒) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่ง
- (๓) สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด
- (๔) ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์
- (๕) ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ
- (๖) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
- (๗) กองสื่อสารองค์กร

กรณีในส่วนงานรับข้อร้องเรียนพบว่าเรื่องร้องเรียนเกิดขึ้นอยู่นอกเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมหรือท่าเรืออุตสาหกรรม หรือไม่เกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนจัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๒๐ ให้ส่วนงานดังต่อไปนี้เป็นส่วนงานที่รับผิดชอบ

- (๑) สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมทุกแห่งสำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๒) สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุดสำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๓) ฝ่ายบริการผู้ประกอบการสำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๔) ฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์สำหรับการร้องเรียนเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ
- (๕) ส่วนงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

ข้อ ๒๑ กรณีกองสื่อสารองค์กรได้รับข้อร้องเรียน ให้ส่งข้อร้องเรียนนั้นแก่ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาจัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

กรณีเป็นการร้องเรียนผ่านหน่วยงานอื่นของรัฐหรือสื่อมวลชน ให้กองสื่อสารองค์กรรับแจ้งข้อร้องเรียนนั้นแล้วส่งให้แก่ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาจัดทำหนังสือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๒๒ กรณีข้อร้องเรียนเป็นเรื่องที่มีความสำคัญหรือซับซ้อนซึ่งอาจมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ ก.นอ. ให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนหรือส่วนงานที่รับผิดชอบเสนอข้อร้องเรียนนั้นต่อรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่ เพื่อส่งให้กองสื่อสารองค์กรพิจารณาจัดทำหนังสือตอบข้อร้องเรียนหรือชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

ข้อ ๒๓ ข้อร้องเรียนใดที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนชี้พยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

ข้อ ๒๔ ข้อร้องเรียนที่มีลักษณะอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ ให้ยุติเรื่อง และให้ส่วนงานรับข้อร้องเรียนนำเสนอผู้ว่าการเพื่อทราบต่อไป

(๑) ข้อร้องเรียนที่ไม่ระบุชื่อ ที่อยู่ เลขบัตรประชาชน และลายชื่อของผู้ร้องเรียน

(๒) ข้อร้องเรียนที่มีเนื้อหาหรือสาระสำคัญของข้อเท็จจริงหรือพฤติการณ์ที่เกี่ยวข้องไม่เพียงพอที่จะเข้าใจได้ตามสมควร

(๓) เรื่องที่เคยทำบันทึกและเสนอความเห็นแล้ว

(๔) เรื่องที่เป็นข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทระหว่างเอกชน

(๕) เรื่องที่มีการฟ้องร้องเป็นคดีอยู่ในศาล หรือที่ศาลมีคำพิพากษา หรือมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

กรณีตาม (๑) (๒) (๓) และ (๔) หากเป็นข้อร้องเรียนที่เป็นประโยชน์แก่ทางราชการหรือประโยชน์ส่วนรวม หรือมีข้อเท็จจริงหรือพยานหลักฐานใหม่อันเป็นสาระสำคัญที่ควรแก่การพิจารณา ผู้ว่าการอาจพิจารณาสั่งการเป็นอย่างอื่นก็ได้

#### หมวด ๒

#### การตรวจสอบข้อเท็จจริงและแก้ไขข้อร้องเรียน

ข้อ ๒๕ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาตรวจสอบข้อเท็จจริงตามแบบรับข้อร้องเรียน หากข้อร้องเรียนนั้นถูกต้องตามประกาศนี้ให้รับไว้พิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนต่อไป รวมทั้งให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน

กรณีข้อร้องเรียนตามวรรคหนึ่ง ไม่ถูกต้องตามประกาศนี้หรือมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน หรือไม่ชัดเจน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติม หากผู้ร้องเรียนไม่ดำเนินการแก้ไขหรือชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบทำความเข้าใจเสนอรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อ ๒๖ ในการพิจารณาและการจัดการข้อร้องเรียน ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง ศึกษา วิเคราะห์ปัญหาและสาเหตุแห่งการร้องเรียนเพื่อแก้ไขเหตุแห่งการร้องเรียน โดยอาจแสวงหาข้อเท็จจริงจากพยานบุคคล พยานเอกสารหรือพยานหลักฐานอื่นนอกเหนือจากพยานหลักฐานของผู้ร้องเรียนที่ปรากฏในข้อร้องเรียนก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อจะได้พิจารณาและจัดการข้อร้องเรียนตามแนวทางที่เหมาะสมต่อไป

ข้อ ๒๗ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนตามข้อ ๒๖ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับข้อร้องเรียน แต่ถ้ามีความจำเป็นไม่อาจพิจารณาให้แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าว ให้ขอขยายเวลาต่อผู้ว่าการได้อีกไม่เกิน ๑๕ วัน และให้บันทึกแสดงเหตุผลความจำเป็นที่ต้องขยายเวลาไว้ด้วย

ข้อ ๒๘ กรณีส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณาแล้วเห็นว่าข้อร้องเรียนนั้นไม่มีมูลที่จะร้องเรียนให้ส่วนงานที่รับผิดชอบมีอำนาจที่จะไม่รับข้อร้องเรียนดังกล่าวได้ และให้แจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว พร้อมทั้งแสดงถึงเหตุผลที่ไม่รับพิจารณาข้อร้องเรียนด้วย

กรณีตามวรรคหนึ่ง ผู้ร้องเรียนอาจขอ นำข้อร้องเรียนดังกล่าวขึ้นพิจารณาใหม่ได้ หากปรากฏข้อเท็จจริงใหม่หรือพยานหลักฐานเพิ่มเติมในเรื่องร้องเรียนเดิมจากการพิจารณาในครั้งก่อน ทั้งนี้ให้ผู้ร้องเรียนดำเนินการร้องเรียนภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ส่วนงานที่รับผิดชอบได้พิจารณาข้อร้องเรียนแล้วเสร็จ

ข้อ ๒๙ เมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้พิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนเป็นประการใดแล้ว ให้แจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือหรือรูปแบบอื่นที่เหมาะสมกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์แก่ส่วนงานรับข้อร้องเรียนเพื่อแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไปภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หรือส่วนงานที่รับผิดชอบจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยตรงก็ได้ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ ได้พิจารณาและดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนดังกล่าวแล้วเสร็จ

ข้อ ๓๐ เมื่อผู้ร้องเรียนได้รับแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนแล้ว ให้มีสิทธิอุทธรณ์ต่อส่วนงานที่รับผิดชอบภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง โดยให้ส่วนงานที่รับผิดชอบส่งเรื่องอุทธรณ์นั้นต่อผู้ว่าการเพื่อพิจารณาโดยเร็วต่อไป

การพิจารณาอุทธรณ์ตามวรรคหนึ่ง ให้พิจารณาโดยคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ตามที่ผู้ว่าการแต่งตั้ง เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้พิจารณาให้ความเห็นเรื่องอุทธรณ์นั้น

ข้อ ๓๑ ในการพิจารณาอุทธรณ์ตามข้อ ๓๐ วรรคสอง คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์อาจขอให้ส่วนงานที่รับผิดชอบหรือผู้ร้องเรียนมาชี้แจงข้อเท็จจริง พร้อมทั้งแสดงพยานหลักฐานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งพยานหลักฐานที่ใช้ในชั้นการพิจารณาของส่วนงานที่รับผิดชอบหรือพยานหลักฐานอื่นที่ต้องการมาแสดงเพิ่มเติมเพื่อประกอบการพิจารณาก็ได้

ข้อ ๓๒ คณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ต้องดำเนินการพิจารณาอุทธรณ์ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วันนับแต่วันที่ได้รับอุทธรณ์ เว้นแต่มีเหตุจำเป็นซึ่งอาจทำให้การพิจารณาไม่แล้วเสร็จภายในเวลาดังกล่าวก็ให้ขยายเวลาได้อีกไม่เกิน ๓๐ วัน และให้บันทึกเหตุจำเป็นนั้นให้ปรากฏไว้ด้วย

ข้อ ๓๓ เมื่อคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ได้พิจารณาอุทธรณ์เป็นประการใดแล้ว ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการให้เป็นไปตามนั้นและแจ้งให้ผู้ร้องเรียนทราบโดยเร็ว

คำวินิจฉัยเรื่องอุทธรณ์ของคณะกรรมการพิจารณาอุทธรณ์ให้เป็นที่สุด

#### หมวด ๓

#### มาตรการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน

ข้อ ๓๔ กรณีที่มีการร้องเรียนในเรื่องเดียวกันตั้งแต่ ๓ ครั้งขึ้นไปภายในรอบระยะเวลา ๖ เดือน ให้ดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(๑) ให้กองสื่อสารองค์กรรายงานรองผู้ว่าการในสายงานที่รับผิดชอบตามลำดับการบังคับบัญชา เพื่อสั่งการให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณากำหนดมาตรการหรือแนวทางแก้ไขการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนนั้น

(๒) ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบพิจารณากำหนดมาตรการหรือแนวทางการแก้ไขการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนที่รับผิดชอบ และรายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับข้อร้องเรียนดังกล่าวต่อรองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่ทราบ และแจ้งกองสื่อสารองค์กรเพื่อรวบรวมสรุปเป็นรายงานเชิงวิเคราะห์ ภายในรอบระยะเวลา ๖ เดือนถัดไปด้วย

ข้อ ๓๕ กรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้รับการแจ้งผลการพิจารณาข้อร้องเรียนภายในกำหนดเวลา ตามข้อ ๒๙ ให้กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ ๑ ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ ๒ ฝ่ายอำนวยการปฏิบัติการ ๓ ฝ่ายบริการผู้ประกอบการ และฝ่ายการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ แล้วแต่กรณี ติดตามการพิจารณาข้อร้องเรียนของส่วนงานที่รับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(๑) กรณีข้อร้องเรียนที่อาจสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรงต่อประชาชนหรือภาพลักษณ์ของ กนอ. ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งตอบส่วนงานที่ติดตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวภายใน ๑ วันนับแต่วันที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบได้รับหนังสือติดตาม

(๒) กรณีข้อร้องเรียนต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อเท็จจริงในเชิงวิเคราะห์โดยละเอียด ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบแจ้งตอบส่วนงานที่ติดตามเรื่องร้องเรียนดังกล่าวภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ ส่วนงานที่รับผิดชอบได้รับหนังสือติดตาม

ข้อ ๓๖ ให้ส่วนงานที่รับผิดชอบสรุปข้อเท็จจริงและผลการพิจารณาข้อร้องเรียนเสนอต่อ รองผู้ว่าการที่ส่วนงานนั้นสังกัดอยู่ และส่งให้กองสื่อสารองค์กรภายในวันสิ้นเดือนของทุกเดือน เพื่อดำเนินการรวบรวมนำส่งกระทรวงอุตสาหกรรมรับทราบต่อไป

ข้อ ๓๗ ให้กองสื่อสารองค์กรมีหน้าที่รวบรวมและสรุปข้อร้องเรียนเพื่อรายงาน ดังต่อไปนี้

(๑) ให้รายงานผลข้อร้องเรียนเป็นรายไตรมาสต่อผู้ว่าการและผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบ ภายในในฐานะเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ กนอ. เพื่อทราบหรือพิจารณา แล้วแต่กรณี

(๒) ให้รายงานผลข้อร้องเรียนในรอบ ๖ เดือน และในรอบ ๑ ปีต่อผู้ว่าการ ผู้อำนวยการ ฝ่ายตรวจสอบภายในในฐานะเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบ กนอ. และคณะกรรมการ กนอ. เพื่อทราบหรือพิจารณา แล้วแต่กรณี โดยจัดทำเป็นรายงานการวิเคราะห์เพื่อเป็นแนวทางในการ ปรับปรุงการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๘ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

วีริศ อัมระปาล

ผู้ว่าการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย





เลขที่รับ .....

วันที่ .....

เวลา .....

### แบบรับข้อร้องเรียน

#### การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

ช่องทางการร้องเรียน  ด้วยตนเอง  ทางโทรศัพท์  อื่นๆ (ระบุ) .....

#### ข้อมูลผู้ร้องเรียน

ชื่อ-นามสกุล .....

ที่อยู่ติดต่อได้ .....

เบอร์โทรศัพท์ ..... E-mail .....

ผู้ร้องเรียน  เปิดเผยข้อมูล  ไม่เปิดเผยข้อมูล

#### เรื่องที่ร้องเรียน

ต้องการร้องเรียน (กนอ. สนง./โรงงาน/นิคมอุตสาหกรรม/ท่าเรืออุตสาหกรรม) .....

ประกอบกิจการ .....

สถานที่ตั้งเลขที่ ..... หมู่ที่ ..... ซอย ..... ถนน .....

ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

เลขทะเบียนโรงงาน .....

ประเภทข้อร้องเรียน  ด้านสิ่งแวดล้อม .....

ด้านบริหารจัดการ .....

ด้านการให้บริการ .....

ด้านอุบัติเหตุ .....

รายละเอียดการร้องเรียน .....

.....

.....

.....

.....

ลงนามผู้ร้องเรียน .....

(.....)

.....

#### ใบรับข้อร้องเรียน

เลขที่รับ ..... วันที่/เวลา .....

ชื่อ-นามสกุลผู้ร้องเรียน ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

พนักงานรับข้อร้องเรียน ..... ตำแหน่ง ..... เบอร์โทรศัพท์ .....

เรื่องร้องเรียน .....

หมายเหตุ : เจ้าหน้าที่จะดำเนินการแจ้งส่วนงานที่เกี่ยวข้องทันทีหลังจากได้รับข้อร้องเรียนแล้ว หากไม่ได้รับแจ้งผลการแก้ไขข้อร้องเรียนภายใน ๑๕ วัน กรุณาติดต่อ กองสื่อสารองค์กร โทร. ๐ ๒๒๕๓ ๐๕๖๑ ต่อ ๑๑๑๓, ๑๑๘๗

