



ประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
เรื่อง นโยบายการจัดการข้อร้องเรียนและการรักษาความลับ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ (๑๔) แห่งพระราชบัญญัติการนิคมอุตสาหกรรม  
แห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๒๒ และมติคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ในการประชุม  
ครั้งที่ ๙/๒๕๖๕ เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๕ คณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
จึงออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย  
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศเป็นต้นไป

ข้อ ๓ ให้ยกเลิกประกาศคณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เรื่อง นโยบาย  
การจัดการข้อร้องเรียนและการรักษาความลับ ลงวันที่ ๑๔ พฤษภาคม ๒๕๖๔

ข้อ ๔ ในประกาศนี้

“ผู้บริหาร” หมายความว่า ผู้ว่าการ กนอ. และพนักงานประเภทบริหารตั้งแต่ระดับ ๙ ขึ้นไป

“ข้อร้องเรียน” หมายความว่า เรื่องร้องเรียนอันเนื่องมาจากการดำเนินงานหรือการประกอบกิจการ  
อุตสาหกรรมของ กนอ. ซึ่งผู้ร้องเรียนได้ยื่นหรือส่งข้อร้องเรียนเพื่อขอความเป็นธรรมหรือขอความช่วยเหลือ  
ด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งตามที่ กนอ. กำหนด และให้หมายความรวมถึงข้อร้องเรียนเดิม โดยมีประเด็นหรือข้อเท็จจริง  
ขึ้นใหม่ด้วย

“การบริหารจัดการข้อร้องเรียน หมายความว่า กระบวนการจัดการตามข้อกำหนดและมาตรฐาน  
ในการจัดการข้อร้องเรียนที่สำคัญ ได้แก่ การร้องเรียนและการรับข้อร้องเรียน การตรวจสอบข้อเท็จจริง  
และการแก้ไขข้อร้องเรียน การกำหนดมาตรการติดตามและรายงานผลข้อร้องเรียน เพื่อให้ผู้ร้องเรียน  
เกิดความพึงพอใจ

ข้อ ๕ การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) ตามประกาศนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

(๑) เพื่อให้ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กนอ. รวมถึงผู้มีส่วนได้เสียขององค์กรได้รับทราบ เจตนารมณ์และกรอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ.

(๒) เพื่อสร้างจิตสำนึกในองค์กรให้แก่ผู้บริหาร พนักงานและลูกจ้างของ กนอ. รวมถึงผู้มีส่วนได้เสีย ขององค์กร ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กรอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของ กนอ.

(๓) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือแก่สังคม ผู้มีส่วนได้เสีย ตลอดจนประชาชน โดยทั่วไป ในการมุ่งมั่นบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

(๔) เพื่อตระหนักและให้ความสำคัญถึงนโยบายความเป็นส่วนตัวในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ร้องเรียนและพยานที่มีความโปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม

ข้อ ๖ การกำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) ตามประกาศนี้ เพื่อใช้เป็นกรอบในการบริหารกิจการของ กนอ. ดังต่อไปนี้

(๑) กนอ. กำหนดให้มีระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ISO 10002 Quality management - Customer satisfaction - Guidelines for complaints handling in organizations เพื่อนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการของ กนอ.

(๒) กนอ. กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการข้อร้องเรียนขององค์กร เพื่อให้ปฏิบัติตามขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามนโยบายและระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่กำหนดไว้ อย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ

(๓) กนอ. กำหนดให้มีนโยบายความเป็นส่วนตัวในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และพยาน เพื่อให้มั่นใจว่า กนอ. มีช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม

(๔) กนอ. กำหนดให้มีคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนเพื่อใช้เป็นระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดการ ข้อร้องเรียน

(๕) กนอ. กำหนดให้มีตัวชี้วัดและเป้าหมายมาตรฐานปฏิบัติงานด้านการจัดการข้อร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนเป็นไปตามมาตรฐานและเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

(๖) กนอ. กำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการจัดการ ติดตาม รายงานสถานะ และสรุปผลการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเหมาะสม

ข้อ ๗ คณะกรรมการ กนอ. มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

(๑) กำหนดนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กนอ.

(๒) กำกับ ดูแล และพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนให้ความเห็นชอบต่อรายงานผลสรุป การจัดการข้อร้องเรียนราย ๖ เดือน

(๓) กำกับ ดูแลการดำเนินงานของส่วนงานรับข้อร้องเรียน และส่วนงานที่รับผิดชอบให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อ ๘ กนอ. ต้องทบทวนนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) เป็นระยะ เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานขององค์กรที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

ข้อ ๙ กนอ. ต้องรวบรวม ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management) และนำเสนอคณะกรรมการ กนอ. ทราบ อย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

ข้อ ๑๐ คณะกรรมการ กนอ. ผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานและลูกจ้างของ กนอ. ทุกระดับ ต้องมีความตระหนักและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ของ กนอ. รวมถึงมติคณะรัฐมนตรี ตลอดจนวิธีปฏิบัติและมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยให้ผู้บังคับบัญชา ทุกระดับชั้นมีหน้าที่กำกับ ติดตาม และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานการจัดการข้อร้องเรียน

ประกาศ ณ วันที่ ๒๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายนรินทร์ กัลยาณมิตร)

ประธานกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย



## **Announcement of the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand**

### **Subject: Complaint Management Policy**

---

Whereas it is expedient to revise the announcement of the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand, subject: Complaint Management and Confidentiality Policy.

By virtue of Section 23 (14) of the Industrial Estate Authority of Thailand Act B.E. 2522 (1979) and the resolution of the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand in its Meeting No. 9/2022 on July 26, 2022, the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand therefore issues an announcement, as follows:

Article 1. This announcement is called “Announcement of the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand, subject: Complaint Management Policy.”

Article 2. This announcement shall come into effect from the day following the date of the announcement.

Article 3. The Announcement of the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand, subject: Complaint Management and Confidentiality Policy, dated May 14, 2021, shall be repealed.

Article 4. In this announcement:

“Executives” means I-EA-T Governor and executive employees from level 9 and above.

“Complaint” means a complaint arising from the undertaking or the industrial operation of I-EA-T which the complainant has filed or submitted a complaint to seek justice or to request assistance by any approach as specified by I-EA-T and shall include the original complaint with new issues or facts.

“Complaint Management” means the process of handling important complaints in accordance with requirements and standards, such as complaint and complaint acceptance, fact review and complaint resolution, determination of follow-up and reporting complaint results measures in order to satisfy the complainant.

Article 5. The determination of Complaint Management Policy under this announcement has the following objectives:

(1) To inform I-EA-T executives and employees, including stakeholders of the organization, the intention and framework of complaint management of I-EA-T.

(2) To raise awareness within the organization for executives and employees of I-EA-T, including stakeholders of the organization, in order to realize the importance of performing duties under the framework of complaint management of I-EA-T.

(3) To build trust and credibility with society, stakeholders and the general public in a commitment to manage complaints in a timely and efficient manner.

(4) To realize and pay attention to the privacy policy to protect personal information of complainants and witnesses that are transparent, safe and fair.

Article 6. The determination of Complaint Management Policy under this announcement shall be used as a framework for the administration of business of I-EA-T, as follows:

(1) I-EA-T has established an effective complaint management system in accordance with ISO 10002: Quality Management-Customer Satisfaction-Guidelines for complaint handling in organizations leading to an increase in the ability to develop products and services for I-EA-T.

(2) I-EA-T has assigned a person to be responsible for the complaint management of the organization in order to comply with the procedures for operating in accordance with the policies and procedures for handling complaints completely and efficiently.

(3) I-EA-T has established a privacy policy to protect the personal information of complainants and witnesses to ensure that I-EA-T has transparent, safe, and fair channels and processes for complaint acceptance.

(4) I-EA-T has set a complaint management manual to be used as a procedure for handling complaints.

(5) I-EA-T has prescribed indicators and standard targets for handling complaints in order to effectively manage complaints in accordance with standards and targets.

(6) I-EA-T has required the implementation of digital technology to manage, monitor, report status, and summarize complaint management results appropriately.

Article 7. I-EA-T Board of Directors has duties and responsibilities, as follows:

(1) To determine the Complaint Management Policy of I-EA-T.

(2) To supervise and consider giving suggestions as well as giving approval to the summary report of 6-month complaint handling.

(3) To supervise the operation of the complaint departments and responsible departments in accordance with the determined objectives and targets.

Article 8. I-EA-T must review the Complaint Management Policy periodically to ensure that it is suitable for the changeable operating conditions of the organization.

Article 9. I-EA-T must collect, monitor, and evaluate the operating results in accordance with the Complaint Management Policy and present to I-EA-T Board of Directors at least once a year.

Article 10. I-EA-T Board of Directors, executives, as well as employees of I-EA-T at all levels must concern and comply with the rules, regulations, and laws relating to the complaint management of I-EA-T, including cabinet resolutions, as well as procedures and related standards strictly, by having supervisors at all levels have the duty to supervise, monitor, and control operations in accordance with complaint management standards.

Announced on the 26 August 2022



(Mr. Narin Kalayanamit)

Chairman of the Board of Directors of the Industrial Estate Authority of Thailand