



## ประกาศโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

### เรื่อง นโยบายข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต มีนโยบายความมุ่งมั่นที่จะรับฟังข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน และมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคคลภายนอก และผู้ได้รับผลกระทบจากการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน และผลิตภัณฑ์ของโรงงานไฟ จึงมีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในเรื่องที่มีผลกระทบฯ และจัดให้มีช่องทางในการรับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ปัญหาข้อร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลาย สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ทุกระดับ เพื่อรองรับความไม่พึงพอใจต่างๆ จากผู้รับบริการ

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ให้คำมั่นว่าจะพิจารณาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน ด้วยความโปร่งใส สุจริตและยุติธรรมอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งจะรักษาข้อมูลส่วนบุคคลปกป้องและมีมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนที่สุจริต นอกจากนี้ยังสามารถจัดการปัญหาที่ได้รับรู้ รับทราบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย รายละเอียดกระบวนการตั้งแต่ขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน ปัญหาของผู้ร้องเรียนจากทางช่องทางต่างๆ ทั้ง ๓ ช่องทาง จึงกำหนดแนวปฏิบัติเกี่ยวกับข้อร้องเรียนด้านคุณภาพการบริการและคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีของโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต ดังนี้

#### ช่องทางการรับข้อร้องเรียน

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต กำหนดให้มีช่องทางการรับข้อร้องเรียน เพื่อเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการรับเรื่องข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ด้านคุณภาพการบริการ และด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ช่องทาง ดังนี้

##### ๑. ทางเว็บไซต์/ Facebook โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต

- <http://www.playingcard.or.th> (หัวข้อร้องเรียนด้านบริการและด้านผลิตภัณฑ์)
- Facebook โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต (รับข่าวสารทางกล่องข้อความ Inbox)

##### ๒. จดหมาย/โทรศัพท์/โทรสาร

- ส่งจดหมาย: เลขที่ ๑๔๘๘ อาคารโรงงานไฟ ถนนนครไชยศรี แขวงถนนนครไชยศรี เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐
- โทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔, ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๕๐ (ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด)
- โทรสาร : ๐๒-๒๔๓๖๔๙๓-๔, ๐๒-๒๔๑๐๗๗๗ ต่อ ๑๐

##### ๓. ทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- Rampaipan\_p@playingcard.mail.go.th (E-Mail ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด)
- Chatchaya-p@playingcard.mail.go.th (E-Mail ส่วนพัฒนาธุรกิจและการตลาด)

/หลักเกณฑ์...

### หลักเกณฑ์ในการพิจารณารับเรื่องร้องเรียน

ประกอบด้วย ข้อมูล/รายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. วัน เดือน ปี
๒. ชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ หรือ อีเมลของผู้ร้องเรียนที่สามารถติดต่อได้
๓. ข้อเท็จจริง หรือรายละเอียดของเรื่องที่ร้องเรียนมีความชัดเจนว่าได้รับ
  - ปัญหาด้านคุณภาพการบริการ
  - ปัญหาด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์
๔. ระบุ พยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล
๕. เป็นเรื่องที่ประสงค์ให้โรงงานไฟฟ้แก้ไขปัญหในด้านคุณภาพการบริการ และคุณภาพ

ผลิตภัณฑ์

### ประเภทเรื่องร้องเรียนกระบวนการจัดการ

แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑. ร้องเรียนปัญหาด้านการบริการ ตอบกลับภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง
๒. ร้องเรียนปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ตอบกลับภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง
๓. ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ ตอบกลับภายใน ๓ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง
  - ส่วนพัฒนารูธุรกิจและการตลาด รับเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่างๆ มีทั้งสิ้น ๓ ช่องทาง
  - ส่วนพัฒนารูธุรกิจและการตลาด นำเสนอผู้บังคับบัญชาพิจารณาเรื่องร้องเรียน และดำเนินการนำส่งส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อเร่งตอบเรื่องร้องเรียนภายในระยะเวลาที่กำหนด

ให้ถือปฏิบัติตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙

พันโท



(นราวิทย์ เปาอินทร์)

ผู้อำนวยการโรงงานไฟ