



ประกาศโรงงานไฟ กรมสรรพสามิต
เรื่อง การจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินนโยบายหรือการบริหารงานของรัฐ อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อน หรือผลกระทบแก่ประชาชนได้ หรือเมื่อประชาชนไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการบริหารงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ประชาชนย่อมทรงสิทธิที่จะสามารถสะท้อนปัญหา หรือเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อรัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องได้ เพื่อให้แก้ไขหรือเยียวยาปัญหาให้หมดหรือลดน้อยลง ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๕๐ ที่ผ่านมามีการรับรองสิทธิในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ไว้ในมาตรา ๕๙ กล่าวคือ “บุคคลย่อมมีสิทธิเสนอเรื่องราวร้องทุกข์และได้รับแจ้งผลการพิจารณาภายในเวลาอันรวดเร็ว”

โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต เป็นผู้นำด้านสิ่งพิมพ์ปลอดการปลอมแปลงและดิจิทัลปริ้นต์ตั้งโซลูชันภาครัฐ ดำเนินการผลิตและจำหน่ายไฟ เพื่อมุ่งเน้นการรับรู้ส่วนแบ่งตลาดไฟภายในประเทศ บริหารจัดการทุนมนุษย์และองค์กรด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี มีภารกิจหลักในการดำเนินงานนโยบายที่สำคัญในการดำเนินธุรกิจและจัดหารายได้นำส่งรัฐ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเรื่องการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ โรงงานไฟ กรมสรรพสามิต มีขั้นตอนกระบวนการและแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานด้านการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่ดี ครอบคลุมทุกด้าน และตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคม ต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๘

พันโท

(นราวิทย์ เปาอินทร์)

ผู้อำนวยการโรงงานไฟ