



---

นโยบายการร้องทุกข์  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด 2นรีทรานสปอร์ต

---

**2 NAREE TRANSPORT LTD. PARTNERSHIP**

## นโยบายการร้องทุกข์

### บทนำ

นโยบายการร้องทุกข์เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องมีเพื่อให้พนักงานสามารถแสดงความไม่พอใจหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในที่ทำงานได้อย่างเปิดเผยและปลอดภัย นโยบายนี้ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม เพิ่มความไว้วางใจระหว่างพนักงานและผู้บริหาร และยังช่วยให้องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่และมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์ของนโยบายการร้องทุกข์

1. เพื่อให้พนักงานมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น: สร้างช่องทางให้พนักงานสามารถแสดงความไม่พอใจหรือข้อร้องเรียนได้โดยไม่ต้องกลัวการถูกตอบโต้
2. เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและเป็นธรรมในองค์กร: ส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปิดกว้างและยุติธรรม ทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการดูแลและเคารพ
3. เพื่อแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ: ช่วยให้องค์กรสามารถรับทราบปัญหาและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม
4. เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต: การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและการรับฟังข้อร้องเรียนช่วยลดความเสี่ยงในการเกิดปัญหาซ้ำซ้อน

### ขั้นตอนการร้องทุกข์

1. การแจ้งข้อร้องเรียน: พนักงานสามารถแจ้งข้อร้องเรียนหรือปัญหาผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น การแจ้งผ่านผู้บังคับบัญชา หรือการใช้ระบบร้องเรียนออนไลน์ผ่าน Google forms :

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoplDbvXKW6KFNABrXKZu5Sbq0wtU9\\_3NvWLbZFiU9JkzqFQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScoplDbvXKW6KFNABrXKZu5Sbq0wtU9_3NvWLbZFiU9JkzqFQ/viewform)

2. การรับข้อร้องเรียน: มีหน่วยงานหรือบุคคลที่รับผิดชอบในการรับข้อร้องเรียน ตรวจสอบและติดตามผล
3. การตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อร้องเรียน: หลังจากได้รับข้อร้องเรียน มีการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงอย่างละเอียด เพื่อทำความเข้าใจปัญหาและหาสาเหตุที่แท้จริง
4. การดำเนินการแก้ไข: ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามที่ตรวจสอบและวิเคราะห์แล้ว รวมถึงการสื่อสารผลการดำเนินการแก่ผู้ร้องเรียน
5. การติดตามผล: มีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาได้รับการแก้ไขอย่างสมบูรณ์และไม่เกิดขึ้นอีก

### **การสื่อสารและการให้ความรู้**

1. การสื่อสารนโยบายแก่พนักงาน: มีการสื่อสารนโยบายการร้องทุกข์แก่พนักงานทุกคนผ่านการฝึกอบรม การประชุม หรือเอกสารประกอบ
2. การให้ความรู้เกี่ยวกับการร้องทุกข์: พนักงานได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกระบวนการร้องทุกข์และสิทธิของตนในการแสดงความคิดเห็น
3. การส่งเสริมการใช้ช่องทางการร้องทุกข์: ส่งเสริมให้พนักงานใช้ช่องทางการร้องทุกข์เมื่อเกิดปัญหา และให้ความมั่นใจว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

### **การรักษาความลับและการป้องกันการตอบโต้**

1. การรักษาความลับ: ข้อร้องเรียนและข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้รับการรักษาความลับอย่างเคร่งครัด เพื่อปกป้องสิทธิและความเป็นส่วนตัวของผู้ร้องเรียน
2. การป้องกันการตอบโต้: มีกฎระเบียบที่ป้องกันการตอบโต้ต่อผู้ร้องเรียน และมีการลงโทษที่เหมาะสมต่อผู้ที่ละเมิดกฎดังกล่าว

## สรุป

นโยบายการร้องทุกข์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่โปร่งใสและเป็นธรรม การกำหนดขั้นตอนการร้องทุกข์ที่ชัดเจน การสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน การรักษาความลับและการป้องกันการตอบโต้ รวมถึงการติดตามผลและประเมินผลการดำเนินการ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถจัดการปัญหาและข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



อภิรักษ์ วิชาชี