



การยาสูบแห่งประเทศไทย
Tobacco Authority of Thailand

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงาน การจัดการเรื่องร้องเรียน

- ปีงบประมาณ 2570 -



www.thaitobacco.or.th

Call Center 0 2229 1000

บทนำ

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) เห็นความสำคัญของการรับฟังความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีส่วนช่วยให้องค์กรได้รับข้อมูลอันเป็นประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ในการจัดการเรื่องร้องเรียน ยสท. ได้จัดให้มีระบบการรับเรื่องร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และการเสนอข้อมูลข่าวสารถึงองค์กร จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มพนักงาน คู่ค้า ผู้ขาย/ผู้ส่งมอบ ลูกค้า ผู้บริโภค เกษตรกรชาวไร่ ประชาชนทั่วไป ผ่านหลากหลายช่องทาง อีกทั้งยังกำหนดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนผ่านระบบไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks) ซึ่งระบบจะปกปิดข้อมูลของผู้ร้องเรียน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ร้องเรียนได้ร้อง หรือเสนอแนะได้อย่างเต็มที่ ยสท. เปิดรับฟังทุกความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมในการบริหารงานของ ยสท. ซึ่งสอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ยสท. มีหน่วยงานทั้งส่วนกลางและภูมิภาคที่ให้บริการแก่ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลากหลายกลุ่ม การจัดการเรื่องร้องเรียนจึงเป็นภารกิจสำคัญที่ต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อให้สามารถรับฟัง ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคำชมเชยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่การพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย” เพื่อใช้เป็นมาตรฐานกลางในการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร

การยาสูบแห่งประเทศไทย



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	4
2. วัตถุประสงค์	4
3. คำจำกัดความ	5
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	10
5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส	11
6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแส	12
7. กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน	13
8. ขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน	14
9. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร	18
10. ขั้นตอนบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน	19
11. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	20
12. กฎ ระเบียบ คำสั่ง/ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน	21
ภาคผนวก	
- การใช้งานระบบเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์	
- แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน	
- แบบฟอร์มรายงานเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย	
- แบบฟอร์มติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน	

คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

1. หลักการและเหตุผล

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในการให้บริการ ไม่มีขั้นตอนปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และมีการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดให้รัฐวิสาหกิจจัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าว

การยาสูบแห่งประเทศไทยจึงได้จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดรายละเอียดวิธีการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน ขั้นตอนการดำเนินการตั้งแต่ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการรายงานสรุปผลการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นมาตรฐานเดียวกัน สามารถตอบสนองต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทยมีขั้นตอนกระบวนการ และแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.2 เพื่อเผยแพร่ให้กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของการยาสูบแห่งประเทศไทยทราบกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานอันจะนำไปสู่ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย

2.3 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถกำกับดูแลและติดตามการดำเนินการตามขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียน และวิธีพิจารณาเรื่องร้องเรียน และให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงได้ทุกขั้นตอน

2.4 เพื่อสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ



3. คำจำกัดความ

“ยสท.”	หมายความว่า การยาสูบแห่งประเทศไทย
“หน่วยงาน”	หมายความว่า ฝ่าย สำนัก สำนักงานภูมิภาคหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า
“พนักงาน”	หมายความว่า พนักงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย
“เจ้าหน้าที่”	หมายความว่า พนักงานผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน
“ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย”	หมายความว่า ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการของพนักงาน และ ยสท.
“ลูกค้า”	หมายความว่า รวมถึง ตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของ ยสท. ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของ ยสท. ในประเทศ
“ผู้ร้องเรียน”	หมายความว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือลูกค้าที่ติดต่อมายังหน่วยงานของ ยสท. ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์รัฐบาล (1111) โดยมีวัตถุประสงค์ครอบคลุมการร้องเรียน/การร้องทุกข์/การให้ข้อคิดเห็น/การให้ข้อเสนอแนะ
“เรื่องร้องเรียน”	หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับผลกระทบเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อนหรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของพนักงานหรือ ยสท. หรือจำเป็นต้องให้ ยสท. ช่วยเหลือเยียวยาหรือปลดปล่อยทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส โดยได้ยื่นเรื่องต่อหน่วยงานของ ยสท. ผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่กำหนด และการส่งเรื่องถึงหน่วยงานโดยตรง
“เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร”	หมายความว่า คำร้องเรียนจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่ได้รับความเดือดร้อน/เสียหายจากการดำเนินงานของหน่วยงาน/ยสท. ที่มีผลกระทบในวงกว้างต่อชุมชน/สังคม เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านสุขภาพอนามัย ผลกระทบด้านชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ส่งผลต่อการดำเนินกิจการของ ยสท. เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนในการดำเนินการ เช่น การเรียกร้องของมวลชน เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบายและการบริหารงาน เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายที่ไม่สามารถประสานดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เป็นต้น
“เรื่องร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)”	หมายความว่า คำร้องเรียน/การแจ้งเรื่อง/การให้ข้อมูล ที่เกิดผลกระทบต่อผู้ร้องเรียน ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพสินค้าและบริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และอื่น ๆ ซึ่งจะกำหนดสิทธิผู้ร้องเรียนไว้เป็นการเฉพาะ และจะปกปิดตัวตนของผู้ร้องเรียน

- “ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ” หมายความว่า เรื่องที่ผู้เสนอแนะมีข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของพนักงาน หน่วยงาน มีความต้องการให้ปรับปรุงดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ เป็นไปในทางที่ดีขึ้น
- “การขอข้อมูล” หมายความว่า เรื่องที่ผู้ร้องเรียนต้องการความชัดเจน คำอธิบาย การชี้แจง หลักฐานการดำเนินการของหน่วยงาน/องค์กร เกี่ยวกับประเด็นที่ร้องขอ
- “ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร
- “การตอบสนอง” หมายความว่า การที่หน่วยงานได้ให้ข้อมูลการดำเนินการเพื่อแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้กับผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ
- “ช่องทางการร้องเรียน” หมายความว่า ช่องทางการติดต่อที่ผู้ร้องเรียนจะยื่นหรือแจ้งเรื่องร้องเรียนต่อ ยสท. ประกอบด้วยช่องทาง ดังนี้



ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียด	ระยะเวลาการรับ/ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
1	ติดต่อด้วยตนเอง	- ติดต่อที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย คลองเตย กรุงเทพฯ <u>สำหรับตัวแทนจำหน่ายหรือผู้บริโภคในประเทศ</u> - ติดต่อที่ฝ่ายขาย - ติดต่อที่ฝ่ายตลาด - ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย คลองเตย กรุงเทพฯ <u>สำหรับตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ</u> - ติดต่อสำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ - ชั้น 1 การยาสูบแห่งประเทศไทย คลองเตย กรุงเทพฯ - หน่วยงานต่าง ๆ ของการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยตรง	- ร้องเรียนในเวลาราชการ - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียน

ลำดับ	ช่องทาง	รายละเอียด	ระยะเวลาการรับ/ตรวจสอบเรื่องร้องเรียน
2	Call Center/โทรศัพท์	0 2229 1000 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ) 0 2229 1616 (ฝ่ายขาย)	- ร้องเรียนในเวลาราชการ - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
3	โทรสาร	0 2229 1299 (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)	- ร้องเรียนในเวลาราชการ - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
4	หนังสือ/จดหมาย	- ส่งหน่วยงานโดยตรง - ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ชั้น 2 การยาสูบแห่งประเทศไทย คลองเตย กรุงเทพฯ (ยสท.) เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110”	- รับจดหมาย/หนังสือในวันและเวลาราชการ - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบทุกวันในเวลาราชการ
5	Internet (เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย)	http://www.thaitobacco.or.th/ (สำหรับพนักงาน/บุคคลภายนอก)	- ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง - ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ตรวจสอบในวันและเวลาราชการ/ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน - หน่วยงานตรวจสอบทุกวันในเวลาราชการ
6	ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111)	http://www.1111.go.th/ (ยสท. รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับองค์กรเพื่อดำเนินการฯ)	- ร้องเรียนในเวลาราชการ - ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ของ ยสท. ตรวจสอบข่าวอย่างน้อยวันละ 2 รอบ (เช้า/บ่าย)
7	สื่อสังคมออนไลน์	- Facebook Fanpage บ้านเราชาวยาสูบ ยสท. - กลุ่ม Line “ห้องขาย” (สำหรับตัวแทนจำหน่ายร้านขายส่งยาสูบในประเทศ : รับผิดชอบโดยฝ่ายขาย) - We Chat/WhatsApp/Line (สำหรับตัวแทนจำหน่ายต่างประเทศ : รับผิดชอบโดยสำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ)	- ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง - เจ้าหน้าที่ตรวจสอบในวันและเวลาราชการ/ทุกครั้งที่มีการร้องเรียน
8	สื่อสารมวลชน/สื่อมวลชน	ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ของ ยสท. ตรวจสอบข่าวเช้า/บ่าย อย่างน้อยวันละ 2 รอบ
9	กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น	จุดติดตั้งกล่องรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ยสท.	- ร้องเรียนในเวลาราชการ - ช่วงเวลาตามที่หน่วยงานกำหนด
10	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล)	ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ยสท. ตามประกาศ ยสท. เรื่อง กำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย	ร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมง

หมายเหตุ : แต่ละ หน่วยงานของ ยสท. สามารถเพิ่มช่องทางและความถี่ในการติดตาม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนที่เข้ามาในหน่วยงานได้ตามความเหมาะสมของลักษณะงาน

“ประเภทเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

ประเภท	เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ	หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน
A	ผลิตภัณฑ์และบริการ	ฝ่ายตลาด/ฝ่ายขาย/สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ/ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ /หน่วยงาน
B	ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ/หน่วยงาน
C	เรื่องทั่วไป	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ/หน่วยงาน

“ระดับเรื่องร้องเรียน” หมายความว่า การจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับ	1	2	3
ประเภท	เรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีความซับซ้อนน้อย สามารถดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง ไม่ซับซ้อนและไม่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร	เรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนปานกลาง ต้องอาศัยการประสานงานหรือรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงานเพื่อประกอบการพิจารณาและแก้ไขปัญหา	เรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนสูง หรือมีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร หรือมีผลกระทบเป็นวงกว้าง เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถแก้ไขได้เอง ต้องเสนอผู้บริหารระดับสูง หรือคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริงเพื่อพิจารณาดำเนินการ
นิยาม	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือไม่พึงพอใจในประเด็นเล็กน้อย ซึ่งสามารถตรวจสอบและแก้ไขได้โดยหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง เช่น การให้คำแนะนำ การตอบกลับ หรือการชี้แจงข้อมูล	ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบในระดับปานกลาง จำเป็นต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงเพิ่มเติม เพื่อให้การดำเนินการแก้ไขมีความครบถ้วนถูกต้อง และเป็นธรรม	- ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับผลกระทบระดับสูงหรืออย่างร้ายแรง - เป็นเรื่องร้องเรียนที่อาจกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย หรือมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กร
ตัวอย่างที่เป็นรูปธรรม	- การร้องเรียนเกี่ยวกับการจรรยาบรรณ - การเสนอแนะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ - การให้บริการล่าช้า - การให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน	- การร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน - การให้บริการที่ไม่เป็นธรรม - ปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ - การร้องเรียนด้านกฎหมายผลกระทบสิ่งแวดล้อมทั่วไป เช่น กลิ่น ผุ่น น้ำเสีย เสียง	- การร้องเรียนเกี่ยวกับความผิดทางวินัยฯ - การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน - การร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง - การร้องเรียนเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อชุมชนและสังคมในวงกว้าง - การร้องเรียนในประเด็นที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ และการดำเนินกิจการขององค์กร

ระดับ	1	2	3
ระยะเวลา ในการ ตอบสนอง/ ดำเนินการ แก้ไข	- ตอบกลับทันที - ดำเนินการแก้ไขภายใน 1-7 วันทำการ	- ตอบกลับทันที - ดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วัน ทำการ	- ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเบื้องต้น ภายใน 1 วัน - ดำเนินการแก้ไขภายใน 60 วันทำ การ (ในกรณีจำเป็นสามารถขยายเวลา ได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ รวมไม่เกิน 90 วันทำการ โดยต้องแจ้งเหตุผลและความคืบหน้า แก่ผู้ร้องเรียนอย่างต่อเนื่อง)
ผู้รับผิดชอบ	เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานเจ้าของ เรื่องที่ได้รับมอบหมาย	หน่วยงานเจ้าของเรื่องร่วมกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้บริหารที่ ได้รับมอบหมาย/ยสท.

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บริหาร : มอบนโยบายแนวทางการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กร พิจารณาสั่งการและให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน รับทราบรายงานสรุปผลการดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียนเพื่อการบริหารงานองค์กร

ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร : กำกับดูแลโดยกองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. เป็นหน่วยงานด้านสื่อสารและประชาสัมพันธ์ขององค์กร ให้บริการแก่ผู้ที่มีติดต่องานของ ยสท.
2. เป็นสถานที่ตั้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ ยสท. ให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540
3. เป็นหน่วยที่รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์กรจากผู้ติดต่อทุกกลุ่ม ได้แก่ พนักงาน ประชาชนทั่วไป ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กลุ่มลูกค้า ผู้บริโภค หน่วยงานภาครัฐ และอื่น ๆ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่กำหนด
4. รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร
5. สนับสนุนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนขององค์กรตามแนวทางที่กำหนดในคู่มือฯ โดยรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานปรากฏในข้อ 8 และข้อ 9 ของคู่มือ

โดยมีสถานที่ตั้ง การยาสูบแห่งประเทศไทย ชั้น 2 เลขที่ 184 ถนนพระราม 4 แขวง/เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

หน้าที่ความรับผิดชอบการร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ

ฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด และสำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ

1. รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ทั้งจากลูกค้าในประเทศและต่างประเทศ
2. รวบรวมข้อมูลและส่งรายงานเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร

หมายเหตุ : รายละเอียดขั้นตอนการรับ ส่ง ติดตาม และรายงานเรื่องร้องเรียน ให้ปฏิบัติตามข้อ 8 และข้อ 9 ของคู่มือ

หน่วยงานภายใน ยสท.

1. รับผิดชอบในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน
2. รวบรวมข้อมูลและส่งรายงานเรื่องร้องเรียนให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร

หมายเหตุ : รายละเอียดขั้นตอนการรับ ส่ง ติดตาม และรายงานเรื่องร้องเรียน ให้ปฏิบัติตามข้อ 8 และข้อ 9 ของคู่มือ

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ : บริหารจัดการ เว็บไซต์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ยสท. พร้อมการอบรมการใช้งานโปรแกรมแก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง

5. หลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

1. รายละเอียดผู้ร้องเรียน ระบุชื่อ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล ที่สามารถติดต่อถึงผู้ร้องเรียนได้ เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน
2. รายละเอียดการร้องเรียน ใช้ถ้อยคำหรือข้อความที่สุภาพ ระบุข้อเท็จจริง หรือพฤติกรรมของเรื่องที่ร้องเรียนว่าได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอย่างไร ต้องการเสนอแนะให้แก้ไข ดำเนินการอย่างไร หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริตหรือประพฤตินิชอบของพนักงานหรือหน่วยงาน ให้ชัดเจนเพียงพอที่จะสามารถดำเนินการ สืบสวน สอบสวนได้ พร้อมระบุพยาน เอกสาร พยานวัตถุ และพยานบุคคล (ถ้ามี)
3. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ โดยต้องสามารถติดต่อกลับไปยังผู้ร้องเรียนเพื่อยืนยันว่ามีตัวตนจริง ไม่ได้สร้างเรื่องเพื่อกล่าวหาบุคคลอื่นหรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้เกิดความเสียหาย
4. เรื่องร้องเรียนที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่เพียงพอ หรือไม่สามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ในการดำเนินการตรวจสอบ สืบสวนสอบสวนข้อเท็จจริงตามรายละเอียดที่กล่าวอ้างนั้น ให้ยุติเรื่องและเก็บเป็นฐานข้อมูล
5. เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องที่ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย อันเนื่องมาจากการดำเนินการของหน่วยงานของ ยสท. หรือการปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ของพนักงาน
6. ไม่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เข้าลักษณะดังต่อไปนี้
 - เรื่องร้องเรียนที่เป็นบัตรสนเท่ห์ (ไม่ระบุชื่อ/ไม่เปิดเผยตัวตน)
 - เรื่องร้องเรียนที่เข้าสู่กระบวนการยุติธรรมแล้วหรือเป็นเรื่องที่ศาลได้มีคำพิพากษาหรือคำสั่งถึงที่สุดแล้ว
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์
 - เรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับนโยบายของรัฐบาล
 - เรื่องร้องเรียนที่หน่วยงานอื่นได้ดำเนินการตรวจสอบ พิจารณาวินิจฉัยและได้มีข้อสรุปผลการพิจารณาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว เช่น สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.), สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตภาครัฐ (ป.ป.ท.), สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (ปปง.) เป็นต้น นอกเหนือจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้บังคับบัญชาว่าจะรับไว้พิจารณาหรือไม่ เป็นเรื่องเฉพาะกรณี

6. มาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและแจ้งเบาะแส

ยสท. ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดี ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีระบบการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส และเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม โดยรับฟังข้อเสนอ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ทั้งแบบเปิดเผยและไม่เปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลไกสำหรับคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด และการกระทำการทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการรายงานหรือการให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูลได้รับความเดือดร้อน

ยสท. กำหนดมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียนและผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

1. ยสท. คำนึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยจะปกปิดชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูลอื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่าการเปิดเผยนั้นจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ยสท. สามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงภายหลังการสอบสวนให้ทราบได้

2. ยสท. จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมีหน้าที่เก็บข้อมูลเรื่องร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผยข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

3. ยสท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สักพักงาน ชมเชย ครอบคลุมการปฏิบัติงาน เลิกจ้างอันเนื่องมาจากสาเหตุแห่งการแจ้งเรื่องร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส



8. ขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

การเสนอเรื่องร้องเรียน

8.1 ผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนเสียหาย หรือไม่ได้รับความสะดวกจากการดำเนินการของ ยสท. หรือจำเป็นต้องให้ ยสท. ช่วยเหลือ หรือต้องการเสนอแนะ ให้ข้อคิดเห็น ชมเชย สอบถาม ขอข้อมูล สามารถเสนอเรื่องร้องเรียน หรือข้อเสนอแนะ ฯลฯ ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง (ถ้าทราบ) หรือเสนอเรื่องผ่าน ยสท. เพื่อให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ได้ตามช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน

8.2 ผู้ร้องเรียนต้องแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ หมายเลขโทรศัพท์ อีเมล และรายละเอียดการร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการแก้ไขและการติดต่อแจ้งผลดำเนินการต่อประเด็นร้องเรียนนั้น ๆ แก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบรับเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

8.3 การเสนอเรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูลเหตุ การนำความเท็จเสนอต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหาย อาจมีความผิดตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การรับเรื่องร้องเรียน

8.4 หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานมีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ผู้ร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนดไว้ โดยทุกหน่วยงานต้องรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียนที่ติดต่อกับหน่วยงาน และห้ามปฏิเสธการรับเรื่องร้องเรียนไว้พิจารณาหากเป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง

หากทราบว่าเรื่องร้องเรียนนั้นเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดของ ยสท. สามารถแจ้งต่อผู้ร้องเรียนให้ติดต่อกับหน่วยงานนั้น ๆ ได้โดยตรง หรือติดต่อกับศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร

กรณีรับเรื่องร้องเรียนทางโทรศัพท์/ติดต่อด้วยตนเอง/ติดต่อเจ้าหน้าที่ ให้ผู้ร้องเรียนหรือเจ้าหน้าที่บันทึกรายละเอียดในรูปแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

สำหรับศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ จะมีการบันทึกรับเรื่องร้องเรียนในระบบบันทึกและติดตามเรื่องร้องเรียน (TOAT Service Desk) เพิ่มเติม

8.5 การพิจารณาหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ให้เจ้าหน้าที่/หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาเรื่องร้องเรียน ตามหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน ข้อ 5 และดำเนินการ ดังนี้

1) ไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์ ให้แจ้งผลการพิจารณาแก่ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ และเก็บเป็นฐานข้อมูล ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนมีสิทธิเสนอเรื่องที่แก้ไขให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และเสนอเรื่องร้องเรียนซ้ำได้

2) กรณีเป็นคำชม การขอข้อมูล ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน ให้หน่วยงานที่รับเรื่องดำเนินการโดยไม่ชักช้าตามขั้นตอนปฏิบัติของ ยสท. หรือส่งเรื่องให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการ

3) กรณีมิใช่เรื่องร้องเรียน ตามข้อ 1) และ 2) ให้หน่วยงานรับเรื่อง เก็บข้อเสนอของผู้ร้องเรียนไว้เป็นฐานข้อมูลของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการรับและดำเนินการต่อการเสนอเรื่องร้องเรียนต่อไป

8.6 การตอบผู้ร้องเรียนในเบื้องต้น ให้หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนตอบกลับผู้ร้องเรียนในเบื้องต้นทันทีที่ได้รับเรื่อง เพื่อแจ้งให้ทราบว่าเรื่องนั้น ๆ ได้ส่งถึงหน่วยงานของ ยสท. และรับไว้พิจารณาแล้ว พร้อมกับพิจารณา ระดับเรื่องร้องเรียน โดยการจำแนกความสำคัญของเรื่องร้องเรียนที่แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ตาม ข้อ 3 ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลแจ้งกลับผู้ร้องเรียน ในเบื้องต้นเกี่ยวกับคาดการณ์ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ เช่น เรื่องร้องเรียน ระดับ 3 อาจต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ ซึ่งจะได้แจ้งความคืบหน้า ให้ผู้ร้องเรียนทราบเป็นระยะ เป็นต้น

8.7 การส่งต่อเรื่องร้องเรียน

- หากเรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องและเสนอถึงหน่วยงานโดยตรงให้หน่วยงานพิจารณา ดำเนินการตามข้อ 8.8

- กรณีที่เป็นเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ให้ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ หลังจากที่ได้รับเรื่อง

8.8 การแยกประเภทเรื่องร้องเรียน หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียนต้องตรวจสอบและแยกประเภทเรื่อง ร้องเรียน แบ่งเป็น ประเภท A B และ C ตามข้อ 3 ดังนี้

ประเภท A เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ยาสูบ สินค้าและการบริการที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด สำนักส่งออกและตลาด ต่างประเทศ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ยาสูบ การร้องเรียนจากกลุ่มผู้ขาย ลูกค้า ผู้บริโภค ตัวอย่าง การร้องเรียน เช่น การส่งมอบล่าช้า ความเป็นธรรม ความไม่พึงพอใจ หรือปัญหาที่เกิดจากการใช้ผลิตภัณฑ์ เช่น สินค้าไม่ได้มาตรฐานหรือมีสิ่งแปลกปลอมปะปน เป็นต้น ส่วนมากจะเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 2 ที่แก้ไขได้เอง ภายในหน่วยงาน หรือร่วมแก้ไขกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง สามารถร้องเรียนผ่านช่องทางรับเรื่องร้องเรียนของ ฝ่ายขาย ฝ่ายตลาด สำนักส่งออกและตลาดต่างประเทศ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ และหน่วยงานภายใน ยสท.

ประเภท B เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาที่อาจส่ง ผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 3 ที่ไม่สามารถแก้ไขได้เองในหน่วยงาน หรือต้องใช้ระยะ เวลานานในการดำเนินการ เช่น เรื่องร้องเรียนด้านสิ่งแวดล้อม ที่ส่งผลกระทบต่อชุมชน/สังคมในวงกว้าง เรื่อง ร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์และการดำเนินกิจการขององค์กรเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความผิด ทางวินัยฯ การร้องเรียนด้านความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ สอบสวน และดำเนินการตามระเบียบปฏิบัติหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ประเภท C เรื่องร้องเรียนทั่วไป เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรและ หน่วยงาน ยสท. เช่น การร้องเรียนเกี่ยวกับองค์กร/นโยบาย บุคลากร/จริยธรรม สินค้า/บริการ กฎหมาย/ การทุจริต สิ่งแวดล้อม และการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น ส่วนมากจะเป็นเรื่องร้องเรียนระดับ 2 โดยร้องเรียนผ่าน ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ หรือร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

8.9 บันทึกทะเบียนคุมการจัดการเรื่องร้องเรียน ให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับ เรื่องร้องเรียนลงในทะเบียนคุมการจัดการเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน เพื่อใช้ในการติดตามผลและรายงาน เรื่อง ร้องเรียนให้เป็นไปตามกำหนดระยะเวลาดำเนินการ และสำหรับเป็นฐานข้อมูลบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ที่เข้ามายังหน่วยงาน ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ บันทึกเรื่องร้องเรียนในทะเบียนคุมกลางขององค์กร และระบบ บันทึกและติดตามเรื่องร้องเรียน (TOAT Service Desk)

การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน แจ้งผล และการติดตามผลเรื่องร้องเรียน

8.10 การดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

1) ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนที่ได้รับ ซึ่งระยะเวลาการดำเนินการนั้น พิจารณาจากระดับความยาก-ง่ายของเรื่องร้องเรียนตามข้อ 3 (ระดับ 1 ระดับ 2 ระดับ 3) และต้องนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการแก้ไข ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาดำเนินการดังนี้

- เรื่องร้องเรียนระดับ 1 เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีความซับซ้อนน้อย สามารถดำเนินการแก้ไขภายใน 1-7 วันทำการ
- เรื่องร้องเรียนระดับ 2 เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนปานกลาง ต้องใช้เวลาประสานงานหรือรวบรวมข้อมูลมากขึ้น สามารถดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วันทำการ
- เรื่องร้องเรียนระดับ 3 เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนสูง หรือมีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร หรือมีผลกระทบเป็นวงกว้าง เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถแก้ไขได้เอง ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และแก้ไขอย่างรอบคอบ กำหนดให้ดำเนินการแก้ไขภายในไม่เกิน 60 วันทำการ โดยสามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ (รวมไม่เกิน 90 วันทำการ) เฉพาะกรณีจำเป็น พร้อมระบุเหตุผลและแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง

2) หน่วยงานที่แก้ไขเรื่องร้องเรียนต้องดำเนินการวิเคราะห์และประเมินผลเรื่องร้องเรียน (Analysis and Evaluation of Complaints) เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหายั่งยืนและป้องกันการเกิดซ้ำ

- วิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (Root Cause Analysis)
- จัดทำบันทึกเหตุการณ์ความเสี่ยง (Incident Record) เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์และบริหารความเสี่ยงขององค์กร โดยจำแนกประเภทเหตุการณ์เป็น Near Miss (เหตุการณ์ที่ตรวจพบก่อนเกิดความเสียหาย) และ Loss (เหตุการณ์ที่เกิดความเสียหายแล้ว) โดยใช้แบบฟอร์มติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียนแนบท้ายคู่มือฯ

8.11 การแจ้งผลดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่อผู้ร้องเรียน หลังจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนแล้ว ให้แจ้งผลการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนให้ผู้ร้องเรียนเพื่อทราบ ตามที่อยู่/ช่องทางติดต่อของผู้ร้องเรียนที่ระบุไว้ โดยกำหนดระยะเวลาการแจ้งผลการดำเนินการ ดังนี้

- เรื่องร้องเรียนระดับ 1 แจ้งผลดำเนินการภายใน 1-7 วันทำการ
- เรื่องร้องเรียนระดับ 2 แจ้งผลดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการ
- เรื่องร้องเรียนระดับ 3 ชี้แจงให้ผู้ร้องเรียนทราบเกี่ยวกับระยะเวลาดำเนินการที่อาจใช้ระยะเวลานาน และแจ้งความคืบหน้าแก่ผู้ร้องเรียน/หน่วยงานรับเรื่อง เพื่อทราบอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งผลดำเนินการแล้วเสร็จ

8.12 การติดตามผล หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต้องติดตามความคืบหน้าการดำเนินการแก้ไข เพื่อเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนหน่วยงานตนเอง ตรวจสอบการตอบกลับผู้ร้องเรียน บันทึกข้อมูลในทะเบียนคุมการจัดการเรื่องร้องเรียน และปิดเรื่องร้องเรียนเมื่อดำเนินการแก้ไขเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ต้องบันทึกข้อมูลในระบบบันทึกและติดตามเรื่องร้องเรียน (TOAT-Service Desk) ด้วย

การจัดทำรายงาน

8.13 การจัดทำรายงานรายเดือนของหน่วยงาน

(1) ทุกหน่วยงานต้องจัดทำรายงานการขอข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียน ตามแบบฟอร์มที่กำหนด และส่งให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ภายในสิ้นเดือนของทุกเดือน ทั้งนี้ หากมีการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน หน่วยงานต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการ พร้อมนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนส่งให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อใช้รวบรวมและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานขององค์กร

(2) ในกรณีมีเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานต้องจัดทำรายงานความคืบหน้าและส่งให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ตามรอบระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) กำหนด (7, 15, 37 วันทำการ) จนกว่าการดำเนินงานจะแล้วเสร็จ เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ บันทึกลงในระบบข้อร้องเรียนฯ ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) ต่อไป

(3) หน่วยงานต้องจัดทำรายงานสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียนเชิงสถิติเป็นรายปี โดยแยกตามหมวดเรื่องร้องเรียน กลุ่มผู้ร้องเรียน ช่องทางการร้องเรียน และระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน พร้อมวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ก่อนส่งให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ เพื่อจัดทำรายงานรวมขององค์กร

8.14 การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนขององค์กร ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ รวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนจากทุกหน่วยงานเพื่อจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและสถิติการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ยสท. เป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี พร้อมนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และสำหรับเป็นข้อมูลเสนอหน่วยงานภายนอกตามที่กฎหมายกำหนด

8.15 การจัดทำรายงานเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ ต้องจัดทำรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐอย่างครบถ้วนและเป็นไปตามกรอบเวลาที่กำหนด ดังนี้

- จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียนการทุจริตหรือประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่รัฐ เสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- จัดทำหนังสือถึงศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง เพื่อรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน โดยให้ผู้ว่าการลงนามภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือนผ่านระบบข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐกระทำทุจริตหรือประพฤติมิชอบของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- บันทึกข้อมูลรายงานความคืบหน้าในระบบเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) ในกรณีมีเรื่องร้องเรียน ตามรอบเวลาที่กำหนด (7, 15 และ 37 วันทำการ) อย่างต่อเนื่อง จนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ

9. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร

สำหรับเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เมื่อหน่วยงานที่รับเรื่องส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามข้อ 8.10 – 8.14 แล้ว ให้ดำเนินการเพิ่มเติม ดังนี้

9.1 นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นเพื่อทราบและพิจารณาสั่งการเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินการแก้ไข ซึ่งอาจใช้ระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 15 วันทำการ เช่น มีการตั้งคณะกรรมการแก้ไข การดำเนินการร่วมระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา การตั้งคณะกรรมการสอบสวน/ตรวจสอบ การลงโทษตามกฎหมายระเบียบ/วินัย/กฎหมายที่เกี่ยวข้อง แล้วแต่กรณี

9.2 แก้ไขผลกระทบโดยเร่งด่วน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขผลกระทบเชิงลบต่อองค์กรโดยเร่งด่วน เพื่อป้องกันปัญหาไม่ให้ลุกลามหรือขยายวงกว้างจนยากแก่การแก้ไขฟื้นฟู หรืออาจทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรเสียหายมากขึ้นกว่าที่คาดการณ์ เช่น การระงับเหตุเร่งด่วน การป้องกันปัญหาแพร่กระจาย การรักษาพยาบาลผู้ได้รับผลกระทบ การเคลื่อนย้ายออกจากพื้นที่ที่เกิดเหตุ การค้นหาสาเหตุ/ผลกระทบ การบ่งชี้และสอบกลับหาต้นเหตุของปัญหา การดำเนินการแก้ไข การให้ความรู้ความเข้าใจกับผู้ได้รับผลกระทบ เป็นต้น

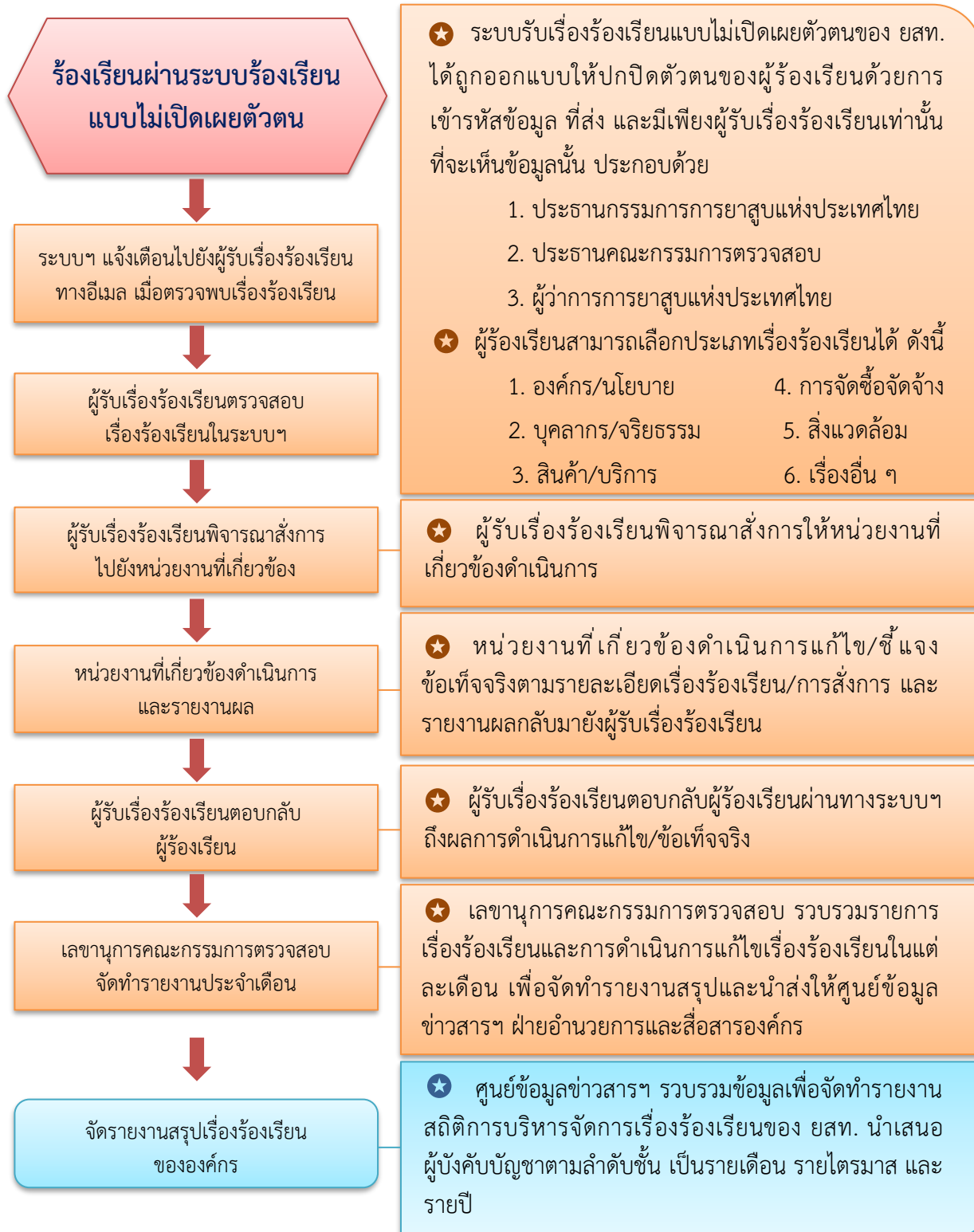
9.3 เยียวยาผู้ได้รับผลกระทบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการสำรวจปริมาณและความรุนแรงของปัญหาพื้นที่ และจำนวนผู้ได้รับผลกระทบ ดำเนินการแก้ไขและเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานขององค์กรตามสาเหตุและปัญหาที่เกิดขึ้น เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสุขภาพอนามัย ด้านที่อยู่อาศัย การรักษาพยาบาล การชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น เป็นต้น

9.4 มาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ หน่วยงานดำเนินการวิเคราะห์หาสาเหตุ ปัญหา ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ความเสี่ยง ผลกระทบ ระดับความรุนแรง กำหนดแนวทางการดำเนินการแก้ไข หาแนวทางมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ และกำหนดเป็นมาตรฐานการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางดำเนินการทั่วทั้งองค์กร

9.5 ประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง และชี้แจงทำความเข้าใจแก่ผู้ได้รับผลกระทบ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และการเฝ้าระวังปัญหาร่วมกันของชุมชน/สังคม รวมทั้ง การดำเนินการแก้ไข การป้องกัน การชี้แจงสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในการดำเนินงานของ ยสท. ต่อสาธารณะ เพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กร

9.6 รายงานสรุปผลดำเนินการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานวิเคราะห์สรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น ๆ เสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบ

10. ขั้นตอนการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ไม่เปิดเผยตัวตน



11. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

กระบวนการที่สำคัญ	การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ข้อกำหนดกระบวนการ	- การให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อถือได้
ขั้นตอนที่สำคัญ	- การพิจารณาหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียน - ขั้นตอนการปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน
ระยะเวลาการดำเนินการ	- หน่วยงานที่รับเรื่องร้องเรียน พิจารณาและส่งเรื่องต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภายใน 1 วันทำการ- - ระยะเวลาการดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน ● เรื่องร้องเรียนระดับ 1 เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีความซับซ้อนน้อย สามารถดำเนินการแก้ไขภายใน 1-7 วันทำการ ● เรื่องร้องเรียนระดับ 2 เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนปานกลาง ต้องใช้เวลาประสานงาน หรือรวบรวมข้อมูลมากขึ้น สามารถดำเนินการแก้ไขภายใน 15 วันทำการ ● เรื่องร้องเรียนระดับ 3 เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนสูง หรือมีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร หรือมีผลกระทบเป็นวงกว้าง เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งไม่สามารถแก้ไขได้เอง ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และแก้ไขอย่างรอบคอบ กำหนดให้ดำเนินการแก้ไขภายในไม่เกิน 60 วันทำการ โดยสามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วันทำการ (รวมไม่เกิน 90 วันทำการ) เฉพาะกรณีจำเป็น พร้อมระบุเหตุผลและแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง
ตัวชี้วัดของกระบวนการ	- ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการได้สำเร็จ (ปิดเรื่อง) เท่ากับ 100 % - ร้อยละความพึงพอใจของลูกค้าต่อการจัดการเรื่องร้องเรียนของ ยสท. เท่ากับ 80 % - ร้อยละของจำนวนเรื่องร้องเรียนของลูกค้าที่ดำเนินการได้สำเร็จ (ปิดเรื่อง) เท่ากับ 80 %
ตัวชี้วัดด้านการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ	- เรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไขและป้องกันการซ้ำ - ลดความไม่พึงพอใจของลูกค้า - ใช้เวลาในการดำเนินการลดลง
ความคุ้มค่าและประโยชน์จากการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของกระบวนการ	- ปริมาณจำนวนเรื่องร้องเรียนลดลง - เกิดมาตรฐานการทำงานเพื่อแก้ไข/ป้องกันปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานขององค์กร - การตอบสนองเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของ ยสท. อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อลดความไม่พึงพอใจ

12. กฎ ระเบียบ คำสั่ง/ประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นกฎหมายลำดับศักดิ์สูงสุดแห่งราชอาณาจักรไทย โดยมาตรา 41 ได้กำหนดสิทธิบุคคลและชุมชนต้องได้รับทราบและเข้าถึงข้อมูลหรือข่าวสารสาธารณะในครอบครองของหน่วยงานของรัฐตามที่กฎหมายบัญญัติ เสนอเรื่องราวร้องทุกข์ต่อหน่วยงานของรัฐและได้รับแจ้งผลการพิจารณาโดยรวดเร็ว พ้องหน่วยงานของรัฐให้รับผิดชอบเนื่องจากการกระทำหรือการละเว้นการกระทำของข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานของรัฐได้

2. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นกฎหมายแม่บทในการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในช่วงปัจจุบัน โดยมาตรา 3/1 ได้กำหนดหลักการในการบริหารราชการแผ่นดินว่าต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตราดังกล่าวจะตราเป็นพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการปฏิบัติก็ได้

3. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ในระบอบประชาธิปไตย การให้ประชาชนมีโอกาสกว้างขวางในการได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อที่ประชาชนจะสามารถแสดงความคิดเห็นและใช้สิทธิทางการเมืองได้โดยถูกต้องกับความเป็นจริง อันเป็นการส่งเสริมให้มีความเป็นรัฐบาลโดยประชาชนมากยิ่งขึ้น สมควรกำหนดให้ประชาชนมีสิทธิได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของราชการ โดยมีข้อยกเว้นอันไม่ต้องเปิดเผยที่แจ้งชัด และจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาระบอบประชาธิปไตยให้มั่นคงและจะยังผลให้ประชาชนมีโอกาสรู้ถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่ เพื่อที่จะปกป้องรักษาผลประโยชน์ของตนได้อีกประการหนึ่งด้วย ประกอบกับสมควรคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลข่าวสารของราชการไปพร้อมกัน

4. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

เนื่องจากปัจจุบันมีการล่วงละเมิดสิทธิความเป็นส่วนตัวส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นจำนวนมากจนสร้างความเดือดร้อนรำคาญหรือความเสียหายให้แก่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีทำให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอันเป็นการล่วงละเมิดดังกล่าวทำได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ก่อให้เกิดความเสียหายต่อเศรษฐกิจโดยรวม สมควรกำหนดให้มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเป็นการทั่วไปขึ้น เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ กลไก หรือมาตรการกำกับดูแลเกี่ยวกับการให้ความคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นหลักการทั่วไป จึงจำเป็นต้องตราพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 นี้

5. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายที่บัญญัติเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ และมุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะในหมวดที่ 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันก็สามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) การกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน
- 2) การจัดระบบสารสนเทศ
- 3) การรับฟังเรื่องร้องเรียน
- 4) การเปิดเผยข้อมูล

โดยมีบทบัญญัติที่เกี่ยวข้อง คือ

“มาตรา 37 ในการปฏิบัติราชการที่เกี่ยวข้องกับการบริการประชาชนหรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ให้ส่วนราชการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน และประกาศให้ประชาชนและข้าราชการทราบเป็นการทั่วไป

มาตรา 38 เมื่อส่วนราชการใดได้รับการติดต่อสอบถามเป็นหนังสือจากประชาชนหรือจากส่วนราชการด้วยกันเกี่ยวกับงานที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องตอบคำถามหรือแจ้งการดำเนินการให้ทราบภายในสิบห้าวันหรือภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้ตามมาตรา 37

มาตรา 41 ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับคำร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลและสาระตามควร ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้น ที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป และในกรณีที่มิได้อยู่ของบุคคลนั้น ให้แจ้งให้บุคคลนั้นทราบผลการดำเนินการด้วย ทั้งนี้ อาจแจ้งให้ทราบผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการด้วยก็ได้

ในกรณีการแจ้งผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ มิให้เปิดเผยชื่อหรือที่อยู่ของผู้ร้องเรียน เสนอแนะ หรือแสดงความคิดเห็น

มาตรา 53 ให้องค์การมหาชนและรัฐวิสาหกิจจัดให้มีหลักเกณฑ์การบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้”

6. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเป็นระเบียบที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดการเรื่องราວร้องทุกข์เพื่อบรรเทาและเยียวยาความเดือดร้อนของประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีมาตรฐานเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย มาตรา 41 (2)

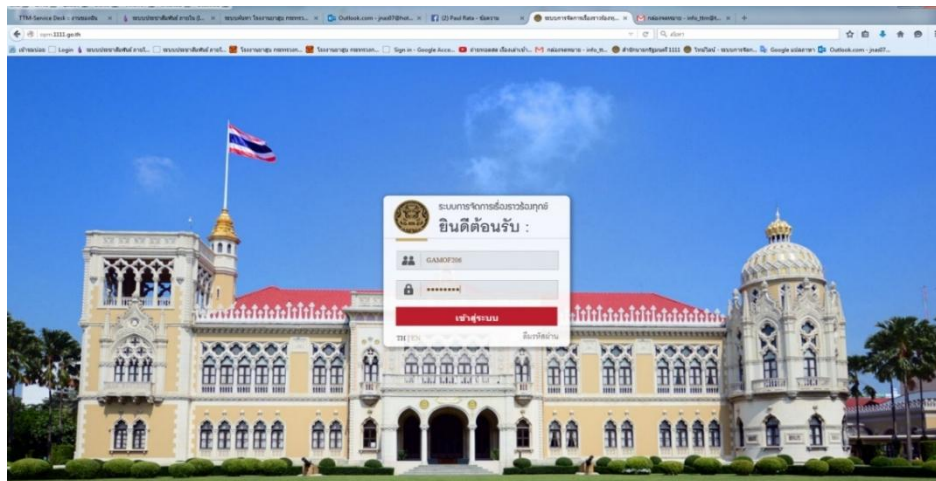
โดยในส่วนที่ 2 การรับคำร้องทุกข์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ ข้อ 25 ได้กำหนดให้ส่วนราชการที่ได้รับคำร้องที่ส่งทางไปรษณีย์ไปยังส่วนราชการ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือจากส่วนราชการอื่น ให้ส่วนราชการนั้นตอบแจ้งการรับคำร้องทุกข์ไปยังผู้ร้องทุกข์โดยทางไปรษณีย์ตามสถานที่อยู่ที่ปรากฏในคำร้องทุกข์ หรือกระทำในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือรูปแบบอื่นตามระเบียบที่คณะกรรมการกำหนดภายใน 15 วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ได้รับคำร้องทุกข์

ภาคผนวก

การใช้งานระบบเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์การยาสูบแห่งประเทศไทย

ยสท. ได้จัดให้มีช่องทางการรับเรื่องและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนจากช่องทางต่าง ๆ ตามตารางช่องทางการร้องเรียน โดยมีช่องทางที่ผู้ร้องเรียนสามารถใช้งานผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1 ร้องเรียนผ่านศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111) : <https://opm.1111.go.th/>



2 ร้องเรียนผ่านช่องทางเว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย : www.thaitobacco.or.th

1) ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะเสนอเรื่องร้องเรียนให้ไปที่ หน้าเว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย www.thaitobacco.or.th

2) การเสนอเรื่องร้องเรียนจะส่งข้อมูลไปที่ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

2.1 หลังจากเข้าสู่หน้าเว็บไซต์ ให้กดเลือกเมนู “บริการ/สอบถาม” เลือก “ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน” จะปรากฏหัวข้อให้เลือกดังนี้

- ขอรับบริการ/ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
- เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)
- เรื่องร้องเรียนกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ยสท



2.2 เลือกหัวข้อ “ขอรับบริการ/ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ” หรือ “เรื่องร้องเรียนทั่วไป” หรือ “เรื่องร้องเรียนกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ยสท.”

2.3 ปรากฏแบบฟอร์มตามหัวข้อที่ผู้ร้องเรียนเลือก

แบบฟอร์มขอรับบริการ/ช่องทางทางรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ชื่อ * สกุล *

Email *

ขอรับบริการ/ข้อเสนอแนะ *

รายละเอียด *

ส่งคำขอรับบริการ/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

© 2552 16 สิงหาคม 2022

แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (ชื่อ-นามสกุล, E-mail, เบอร์โทรศัพท์) ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนแก่การควบคุมดูแลประเทศไทย

- ประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคล
- ไม่ประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ หรือ นามสกุล * นามสกุล

E-mail *

เบอร์โทรศัพท์ *

ร้องเรียนเกี่ยวกับ *

รายละเอียดการร้องเรียน *

แนบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)

แนบไฟล์ PDF (ถ้ามี)

ส่งเรื่องร้องเรียน

...ประกาศการควบคุมดูแลประเทศไทย...

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แบบฟอร์มเรื่องแจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน ยศศ.

*** ช่องทางออนไลน์สำหรับบุคคลภายนอกสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ สศท. ดำเนินการตามมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ทำให้มีความเป็นส่วนตัวและความเป็นส่วนตัว โดยปกป้องข้อมูล รายละเอียดของเรื่องร้องเรียน และข้อมูลผู้แจ้งเบาะแสด่วนถึงผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ จะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ ***

แจ้งเรื่องร้องเรียน *

ชื่อผู้ถูกร้องเรียน * สกุลของผู้ถูกร้องเรียน

ช่องทางการแจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ (วัน เดือน ปี)

รายละเอียดการแจ้งการทุจริตและประพฤติมิชอบ

แนบเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคล (ถ้ามี)

“เรื่องร้องเรียนนี้ไม่ใช่ข้อมูลงานหรือหลักฐานที่เพียงพอ อาจไม่รับพิจารณา”

ชื่อหน่วยงานบุคคล สกุลหน่วยงานบุคคล

เพื่อรักษาความลับตามมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส

- ฉันขอเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
- ฉันไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่งเรื่องร้องเรียน

...ประกาศการควบคุมดูแลประเทศไทย...

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แนวปฏิบัติการจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การควบคุมดูแลประเทศไทย (Complaints Handling Practice) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔



หมายเหตุ : ในกรณีผู้ร้องเรียนเลือกหัวข้อเรื่องร้องเรียนทั่วไป หรือหัวข้อเรื่องร้องเรียนกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของพนักงาน ยศศ. ผู้ร้องเรียนสามารถระบุได้ว่าจะประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคลหรือไม่

แบบฟอร์มเรื่องร้องเรียนทั่วไป

ความยินยอมเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล (ชื่อ-นามสกุล, E-mail, เบอร์โทรศัพท์) ของผู้แจ้งเรื่องร้องเรียนแก่การควบคุมดูแลประเทศไทย

- ประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคล
- ไม่ประสงค์ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล

ชื่อ หรือ นามสกุล * นามสกุล

E-mail *

เบอร์โทรศัพท์ *

ร้องเรียนเกี่ยวกับ *

รายละเอียดการร้องเรียน *

แนบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)

แนบไฟล์ PDF (ถ้ามี)

ส่งเรื่องร้องเรียน

...ประกาศการควบคุมดูแลประเทศไทย...

มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

แนวปฏิบัติการจัดการแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การควบคุมดูแลประเทศไทย (Complaints Handling Practice) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

2.4 กรอกข้อมูลรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ครบ

2.5 กดปุ่ม “ส่งคำขอรับบริการ/ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ” หรือ “ส่งเรื่องร้องเรียน” เพื่อส่งเรื่องร้องเรียนไปยังศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ

3 การเสนอเรื่องร้องเรียนผ่านระบบเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

ระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks) ของ ยสท. ถูกออกแบบให้ปกปิดตัวตนของผู้ร้องเรียน ด้วยการเข้ารหัสข้อมูลที่ส่ง หากผู้ร้องมีเรื่องร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ หรือการทุจริตใน ยสท. โดยกำหนดสิทธิผู้สามารถเข้ารับทราบเรื่องร้องเรียนมี 2 คน ประกอบด้วย 1. ประธานกรรมการการยาสูบแห่งประเทศไทย 2. ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทยเท่านั้นที่จะเห็นข้อมูลและดำเนินการสั่งการ โดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบเป็นผู้ทำหน้าที่ติดตามและรวบรวมเรื่องจากการรับฟังในแต่ละเดือน ส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และส่งรายงานให้ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กรรวบรวมจัดทำรายงานต่อไป

วิธีการใช้งานระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

1. ผู้ร้องเรียนที่ประสงค์จะเสนอเรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน ให้ไปที่หน้าเว็บไซต์ การยาสูบแห่งประเทศไทย www.thaitobacco.or.th

2. ให้กดเลือกเมนู “บริการ/สอบถาม” เลือก “ข้อเสนอแนะ/ร้องเรียน” จะปรากฏหัวข้อให้เลือกดังนี้

- ขอรับบริการ/ช่องทางการรับฟังความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
- เรื่องร้องเรียนทั่วไป
- เรื่องร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)
- เรื่องร้องเรียนกรณีทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ยสท

3. เลือกหัวข้อ “เรื่องร้องเรียนแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)”



4. ปรากฏแบบฟอร์มร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน

5. กรอกข้อมูลรายละเอียดในแบบฟอร์มให้ครบ

แนบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี) แนบไฟล์เอกสาร (ถ้ามี)

6. กดปุ่ม “ส่งเรื่องร้องเรียน”

แบบฟอร์มร้องเรียน (ไม่เปิดเผยตัวตน)

ชื่อนามแฝง *

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ *

รายละเอียดการร้องเรียน *

แนบไฟล์รูปภาพ (ถ้ามี)

เลือกรูปภาพ

แนบไฟล์ PDF (ถ้ามี)

เลือกไฟล์ PDF

ส่งเรื่องร้องเรียน

..ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย..

• มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy) ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔

7507

© 16 สิงหาคม 2022



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

การยาสูบแห่งประเทศไทย (ยสท.) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการกำกับดูแลที่ดี ยึดมั่นตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยมีระบบการรับเรื่องร้องเรียน แจ้งเบาะแส และเปิดโอกาส การมีส่วนร่วม โดยรับฟังข้อเสนอ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งการสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ซึ่งสามารถร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแสได้ทั้งแบบเปิดเผยและไม่เปิดเผยตัวตน ทั้งนี้ ได้กำหนดกลไก สำหรับคุ้มครองผู้ร้องเรียนหรือผู้แจ้งเบาะแสการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องตามระเบียบข้อกำหนด และการกระทำ การทุจริต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการรายงานหรือการให้ข้อมูลนั้นจะไม่ทำให้ผู้ร้องเรียนหรือผู้ให้ข้อมูล ได้รับความเดือดร้อน

การยาสูบแห่งประเทศไทยกำหนดมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส ดังนี้

๑. ยสท. คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย โดยจะปกปิดชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ และข้อมูล อื่นใดที่สามารถระบุตัวตนของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส รวมถึงผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง ทั้งนี้ ผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส สามารถเลือกที่จะไม่เปิดเผยตนเองได้หากเห็นว่า การเปิดเผยนั้นจะเกิดความไม่ปลอดภัยหรือเกิดความเสียหายใด ๆ แต่หากมีการเปิดเผยตนเองก็จะทำให้ ยสท. สามารถรายงานความคืบหน้าและชี้แจงข้อเท็จจริงภายหลังการสอบสวนให้ทราบได้

๒. ยสท. จะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ โดยจำกัดเฉพาะผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ ตรวจสอบข้อร้องเรียนเท่านั้นที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าวได้เท่าที่จำเป็น โดยคำนึงถึงความปลอดภัยและ ความเสียหายของผู้ร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส ทั้งนี้ ผู้ได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียน มีหน้าที่เก็บข้อมูลข้อร้องเรียนและเอกสารหลักฐานของผู้ร้องเรียนและผู้ให้ข้อมูลไว้เป็นความลับ ไม่เปิดเผย ข้อมูลแก่บุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง เว้นแต่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย

๓. ยสท. จะให้ความคุ้มครองพนักงานที่ร้องเรียน ผู้ที่ให้ข้อมูล และผู้ที่ให้ความร่วมมือในการ ตรวจสอบข้อเท็จจริง โดยจะได้รับความคุ้มครองจากการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เช่น การเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้าย ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน สถานที่ทำงาน สัมพักรงาน ชมชู้ ครอบวนการปฏิบัติงาน เลิกจ้างอันเนื่องมาจากสาเหตุ แห่งการแจ้งข้อร้องเรียนหรือแจ้งเบาะแส

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๙

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่
การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๐

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการผลักดันเรื่องการป้องกันและปราบปรามการทุจริตโดยถือเป็นวาระแห่งชาติ ทุกส่วนราชการจะต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มุ่งเน้นการสร้างธรรมาภิบาลในการบริหารงานและส่งเสริม การมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เพื่อสกัดกั้นมิให้เกิดการทุจริตหรือประพฤติมิชอบ การยาสูบแห่งประเทศไทยในฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีส่วนในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม และเป็นการเปิดโอกาสการมีส่วนร่วม เฝ้าระวัง ตรวจสอบการปฏิบัติงาน ในรูปแบบปฏิบัติการ หมาเฝ้าบ้าน (Watchdog ACT TOAT) จึงกำหนดแนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตฯ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย เรื่อง แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียน การทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)

ข้อ ๒ บทนิยาม

“เจ้าหน้าที่” หมายความว่า พนักงานและลูกจ้างทุกประเภทของ ยสท.

“ทุจริตต่อหน้าที่” หมายความว่า ปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในตำแหน่งหรือ หน้าที่ หรือปฏิบัติหรือละเว้นการปฏิบัติอย่างใดในพฤติการณ์ที่อาจทำให้ผู้อื่นเชื่อว่ามิได้ตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งที่ตน มิได้มีตำแหน่งหรือหน้าที่นั้น หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ ทั้งนี้ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้ โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น หรือกระทำการอันเป็นความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการหรือความผิดต่อ ตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรมตามประมวลกฎหมายอาญาหรือตามกฎหมายอื่น (มาตรา ๔ แห่งพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. ๒๕๖๑)

“ประพฤติมิชอบ” หมายความว่า การใช้อำนาจในตำแหน่งหรือหน้าที่ อันเป็นการฝ่าฝืน กฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง หรือมติคณะรัฐมนตรีที่มุ่งหมายจะควบคุมดูแลการรับ การเก็บรักษา หรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน

“เรื่องร้องเรียน” หมายถึง เรื่องร้องเรียนการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤติมิชอบ

“การตอบสนอง” หมายถึง การตรวจสอบ และนำเรื่องร้องเรียนเข้าสู่กระบวนการสอบสวน ข้อเท็จจริง แจ้งตกเตือน ดำเนินคดี หรืออื่น ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับแจ้งให้ผู้ร้องเรียน ทราบผลหรือความคืบหน้าของการดำเนินการภายใน ๑๕ วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ กรณีที่ เรื่องร้องเรียนไม่ได้ระบุชื่อและที่อยู่หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ หรืออีเมลติดต่อของผู้ร้องเรียนจะพิจารณา การตอบสนองสิ้นสุด

ข้อ ๓ หลักเกณฑ์และรายละเอียดในการร้องเรียนตามประกาศฉบับนี้

๓.๑ หลักเกณฑ์การร้องเรียน

๓.๑.๑ เรื่องที่จะนำมาร้องเรียนต้องเป็นเรื่อง que ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนหรือ เสียหาย อันเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ในเรืองการทุจริตต่อหน้าที่หรือประพฤติมิชอบ

๓.๑.๒ เรื่องร้องเรียนต้องเป็นเรื่องจริงที่มีมูล โดยมีพยานหลักฐานในเบื้องต้นมิใช่ ลักษณะกระแสด่วนที่สร้างความเสียหายแก่บุคคลที่ขาดหลักฐานแวดล้อมที่ปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนขาดพยานบุคคล แน่นอน โดยผู้ร้องเรียนต้องระบุชื่อ - สกุลของผู้ถูกร้อง ช่วงเวลาการกระทำความผิด พฤติการณ์การทุจริตและ ประพฤติมิชอบ

๓.๒ เรื่องร้องเรียนให้ใช้ถ้อยคำสุภาพและอย่างน้อยต้องระบุข้อมูล ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ชื่อ - สกุล ที่อยู่ของผู้ร้องเรียน พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรืออีเมล (ผู้ร้องเรียน) เว้นแต่การร้องเรียนผ่านระบบร้องเรียนไม่เปิดเผยตัวตน (Globaleaks)

๓.๒.๒ ชื่อหน่วยงาน หรือชื่อ - สกุล เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน (ผู้ถูกร้อง)

๓.๒.๓ ช่วงระยะเวลา ระบุวัน เดือน ปี การกระทำที่เป็นเหตุแห่งการร้องเรียน และข้อเท็จจริง พฤติการณ์ตามสมควรเกี่ยวกับการกระทำดังกล่าวเพียงพอที่จะเป็นช่องทาง เบาะแสของการทุจริตต่อหน้าที่หรือการประพฤตินิষอบ เพื่อดำเนินการสืบสวนสอบสวนต่อไปได้

๓.๒.๔ ระบุพยานเอกสาร พยานวัตถุ หรือพยานบุคคล (ถ้ามี)

๓.๓ กรณีการร้องเรียนที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ จะรับพิจารณาเฉพาะรายที่ระบุหลักฐานกรณีแวดล้อมปรากฏชัดแจ้ง ตลอดจนถึงพยานบุคคลแน่นอนเท่านั้น

๓.๔ เรื่องร้องเรียนที่อาจไม่รับพิจารณา

๓.๔.๑ เรื่องร้องเรียนที่ไม่ระบุพยาน หรือหลักฐานที่เพียงพอ

๓.๔.๒ เรื่องร้องเรียนที่ไม่มีรายการตามข้อ ๓.๒

ข้อ ๔ ช่องทางแจ้งเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิষอบ ผู้ร้องเรียนสามารถส่งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทาง ดังนี้

๔.๑ เจ้าหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ด้วยตนเอง

๔.๒ โทรศัพท์ ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๔.๓ โทรสาร ๐ ๒๒๒๙ ๑๒๙๙ (ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ)

๔.๔ หนังสือ/จดหมาย ส่งถึง การยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๑๘๔ ถนน

พระราม ๔ แขวง/เขต คลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๔.๕ Internet (www.thaitobacco.or.th) เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย

๔.๖ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (๑๑๑๑)

๔.๗ สื่อสังคมออนไลน์ (Facebook, กลุ่ม Line, We chat/Whatsapp)

๔.๘ สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน (ข่าวสารทาง Internet/หนังสือพิมพ์ ฯลฯ)

๔.๙ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น (จุดตั้งรับเรื่องร้องเรียน ภายใน ยสท.)

๔.๑๐ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) (ส่งเป็นหนังสือ/จดหมายมาที่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)

ข้อ ๕ วิธีการในการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤตินิষอบ

๕.๑ หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน ผู้ร้องเรียนสามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนโดยตรงผ่านหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามภารกิจได้ หรือแจ้งศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร ซึ่งเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบหลักในการรับเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาและนำส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน

๕.๒ การดำเนินการตอบสนองเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ทั้งมาตรการทางวินัย มาตรการทางปกครอง และมาตรการทางกฎหมาย โดยถือปฏิบัติตามคำสั่งคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ ๖๙/๒๕๕๗ ลงวันที่ ๑๘ มิถุนายน ๒๕๕๗ เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาการทุจริตประพฤตินิষอบ และมาตรการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤตินิষอบในระบบราชการ ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๒๗ มิถุนายน ๒๕๖๑ โดยเคร่งครัด รวมทั้งการประสานงาน เร่งรัด และติดตามเกี่ยวกับการดำเนินการอย่างต่อเนื่องจนได้ข้อยุติ

๕.๓ ให้หน่วยงาน...

๕.๓ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน โดยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ๗ วันทำการ และหากพิจารณาแล้วคาดว่าจะใช้ระยะเวลาดำเนินการนานกว่า ๑๕ วันทำการ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนนั้น แจ้งต่อผู้ร้องเรียนและหน่วยงานที่ส่งเรื่องให้ดำเนินการเพื่อทราบ พร้อมกำหนดระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จอย่างต่อเนื่อง ในกรณีเป็นเรื่องร้องเรียนที่ซับซ้อนสูง หรือมีผลกระทบวงกว้าง รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน ต้องใช้เวลาในการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และแก้ไขอย่างรอบคอบ กำหนดให้ดำเนินการแก้ไขภายในไม่เกิน ๖๐ วันทำการ โดยสามารถขยายเวลาได้ไม่เกิน ๒ ครั้ง ครั้งละไม่เกิน ๑๕ วันทำการ (รวมไม่เกิน ๙๐ วันทำการ) เฉพาะกรณีจำเป็น พร้อมระบุเหตุผลและแจ้งความคืบหน้าต่อผู้ร้องเรียน และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบอย่างต่อเนื่อง

๕.๔ ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นเป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนืออำนาจการพิจารณาของหน่วยงานนั้น ๆ ให้ดำเนินการดังนี้

๕.๔.๑ ส่งต่อเรื่องร้องเรียนไปยังหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรง ในกรณีที่เรื่องร้องเรียนระบุถึงชื่อหน่วยงานนั้น ๆ และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๔.๒ ส่งเรื่องไปยังผู้ร้องเรียนกรณีผู้ร้องเรียนไม่ได้ระบุถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง พร้อมชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ผู้ร้องเรียนทราบกระบวนการที่ถูกต้อง และถือเป็นการสิ้นสุดกระบวนการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน

๕.๕ ให้หน่วยงานที่ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ (ถ้ามี) รวบรวมข้อมูลและจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียน ให้ศูนย์ข้อมูลข่าวสารฯ กองสื่อสารองค์กร ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร เพื่อจัดทำสรุปรายงานผลดำเนินการลงในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (ป.ป.ท.) และส่งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต กระทรวงการคลัง ภายในวันที่ ๕ ของทุกเดือน

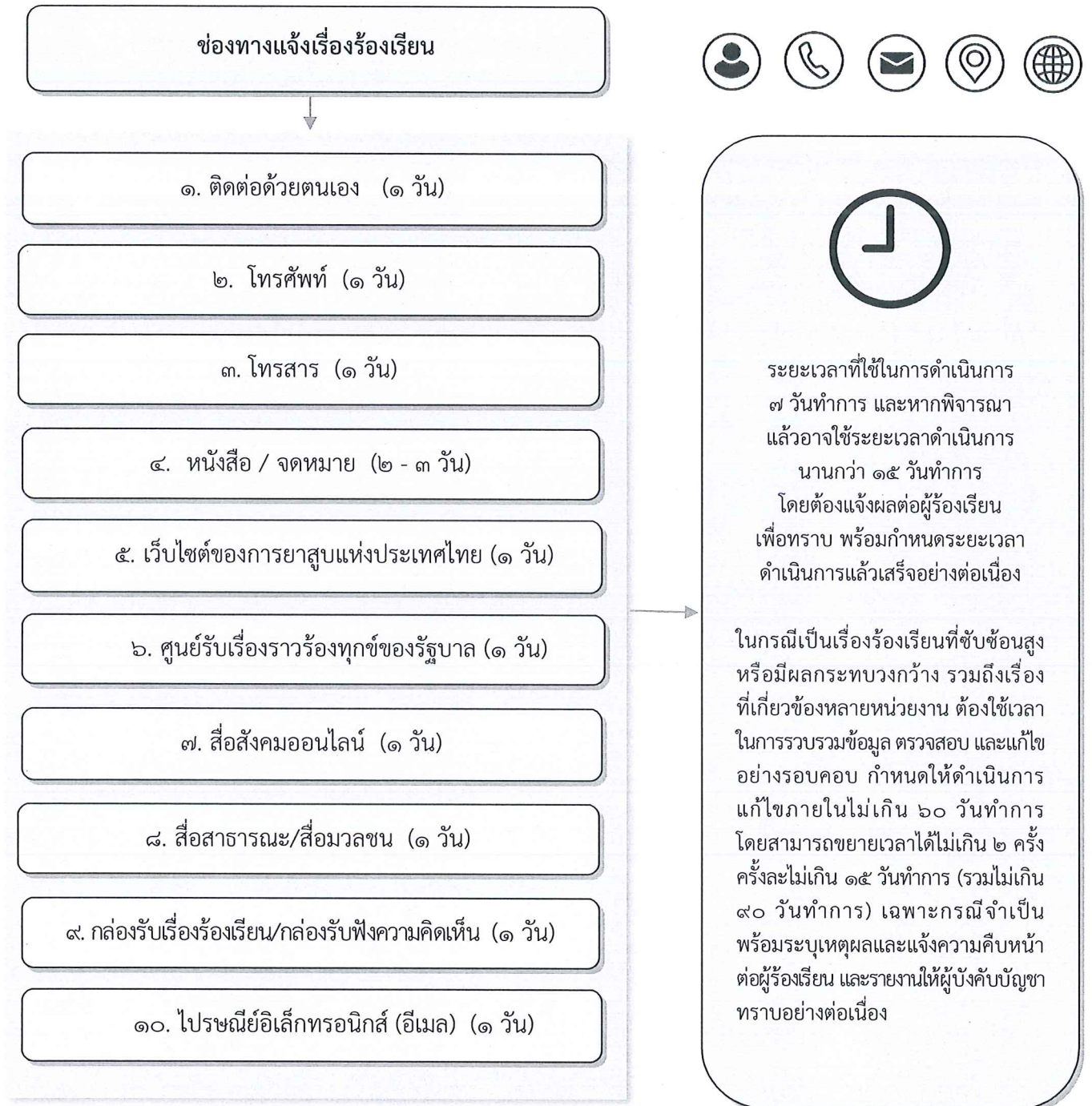
จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๙ เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ ๒๕ กันยายน ๒๕๖๙



(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)
ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย

แผนผังการปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ
ของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย



หมายเหตุ : ระยะเวลาแต่ละขั้นตอนขึ้นอยู่กับจำนวนผู้มารับบริการ ช่วงเวลา และการดำเนินการ
ค่าธรรมเนียม : ไม่มีค่าธรรมเนียมในการให้บริการ

กฎหมายที่เกี่ยวข้อง :

๑. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔
๒. พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐
๓. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
๔. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖
๕. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. ๒๕๕๒
๖. มาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Policy)
๗. แนวปฏิบัติการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่การยาสูบแห่งประเทศไทย (Complaints Handling Practice)
๘. นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลของการยาสูบแห่งประเทศไทย



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

เรื่อง กำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๘

โดยที่มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติให้บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนเพื่อให้สอดคล้องตามมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง จึงสมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของการยาสูบแห่งประเทศไทย ฉะนั้น ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย จึงให้ยกเลิกประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๖

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๐ วรรคหนึ่ง ประกอบมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ จึงออกประกาศ ดังนี้

ข้อ ๑ ให้ใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนใช้ในการติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

- (๑) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (สารบรรณกลางรับ-ส่งหนังสือถึงผู้ว่าการ/รองผู้ว่าการ) saraban@thaitobacco.or.th
- (๒) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (สารบรรณหน่วยงานรับ-ส่งหนังสือ) ตามบัญชีแนบท้ายประกาศนี้
- (๓) เว็บไซต์ www.thaitobacco.or.th

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากการยาสูบแห่งประเทศไทย ว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาทำการ เวลา ๐๗.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. ได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ตามบัญชีแนบท้ายประกาศนี้

ข้อ ๓ ผู้ยื่นคำขอหรือผู้ติดต่ออาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทยทางช่องทางตามข้อ ๑ แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๑๖ มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายภูมิจิตต์ พงษ์พันธุ์งาม)

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย

บัญชีแนบท้ายประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง กำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๘

ที่	หน่วยงาน	ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email Address)	หมายเลขโทรศัพท์	หนังสือเรียน (ตำแหน่ง)
๑	กองเลขานุการ ฝ่ายอำนวยการ- และสื่อสารองค์กร	saraban@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๐๑๕	ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย
				รองผู้ว่าการด้านการจำหน่ายและบริการลูกค้า
				รองผู้ว่าการด้านนโยบาย
				รองผู้ว่าการด้านการบริหารการผลิต
				รองผู้ว่าการด้านพัฒนาธุรกิจและกลยุทธ์องค์กร
				รองผู้ว่าการด้านบริหาร
๒	ผู้อำนวยการปรัง	blend_specialist@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๐๘๓	ผู้อำนวยการปรัง
๓	ผู้อำนวยการใบยา	leaf_specialist@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๑๑๖	ผู้อำนวยการใบยา
๔	ฝ่ายตรวจสอบภายใน	admin_internaudit@thaitobacco.or.th	๐๒ ๒๒๙ ๑๐๕๐	ผู้อำนวยการฝ่ายตรวจสอบภายใน
๕	ฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร	admin_accd@thaitobacco.or.th	๐ ๒ ๒๒๙ ๑๑๐๑	ผู้อำนวยการฝ่ายอำนวยการและสื่อสารองค์กร
๖	ฝ่ายบริการกลาง	centralservice_d@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๑๐๔	ผู้อำนวยการฝ่ายบริการกลาง
๗	ฝ่ายการแพทย์	medical@thaitobacco.or.th	๐ ๒๖๕๖ ๔๕๐๐ ต่อ ๓๓๐๒	ผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์
๘	ฝ่ายการพิมพ์	printing@thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๙๔๐๑	ผู้อำนวยการฝ่ายการพิมพ์
๙	ฝ่ายขาย	sale_200001@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๖๐๙, ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๒๐, ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๔๗	ผู้อำนวยการฝ่ายขาย
๑๐	ฝ่ายตลาด	ttmmarketing@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๖๐๔	ผู้อำนวยการฝ่ายตลาด
๑๑	ฝ่ายวางแผนการผลิต	production_plan@thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๙๒๔๒	ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนการผลิต
๑๒	ฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	factory4@thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๙๒๓๖	ผู้อำนวยการฝ่ายผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป
๑๓	ฝ่ายผลิตด้านใบยา	factory5@ thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๙๓๘๐	ผู้อำนวยการฝ่ายผลิตด้านใบยา
๑๔	ฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา	off_e@thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๙๘๘๑	ผู้อำนวยการฝ่ายวิศวกรรมและพัฒนา
๑๕	ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	hrdttm@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๗๗๖	ผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคล
๑๖	ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	strategic@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๖๖๑	ผู้อำนวยการฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร
๑๗	ฝ่ายวิจัยและพัฒนาธุรกิจ	research_dep@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๒๕๓, ๐ ๒๒๒๙ ๑๒๕๔	ผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและพัฒนาธุรกิจ
๑๘	ฝ่ายบัญชีและการเงิน	acc_fin@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๒๐๔ ๐ ๒๒๒๙ ๑๒๐๓	ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชีและการเงิน
๑๙	ฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ	procure_ttm@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๗๖๗	ผู้อำนวยการฝ่ายจัดหาและรักษาพัสดุ
๒๐	ฝ่ายใบยา (ส่วนกลาง)	leaf@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๖๖๗, ๐ ๒๒๒๙ ๑๖๐๐	ผู้อำนวยการฝ่ายใบยา
๒๑	สำนักงานยาสูบเชียงใหม่	cmleaf@thaitobacco.or.th	๐ ๕๓๔๑ ๖๑๔๖	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบเชียงใหม่

บัญชีแนบท้ายประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย
เรื่อง กำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อการยาสูบแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๘

ที่	หน่วยงาน	ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Email Address)	หมายเลขโทรศัพท์	หนังสือเรียน (ตำแหน่ง)
๒๒	สำนักงานยาสูบเชียงราย	craileaf@thaitobacco.or.th	๐ ๕๓๗๑ ๑๖๖๒	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบเชียงราย
๒๓	สำนักงานยาสูบแพร่	praeleaf@thaitobacco.or.th	๐ ๕๕๕๑ ๑๐๘๖	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบแพร่
๒๔	สำนักงานยาสูบสุโขทัย	sukhleaf@thaitobacco.or.th	๐ ๕๕๖๘ ๑๗๐๕	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบสุโขทัย
๒๕	สำนักงานยาสูบบ้านไผ่	bphaileaf@thaitobacco.or.th	๐ ๔๓๒๗ ๒๖๖๖	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบบ้านไผ่
๒๖	สำนักงานยาสูบเพชรบูรณ์	pbonleaf@thaitobacco.or.th	๐ ๕๖๗๑ ๑๓๓๕	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบเพชรบูรณ์
๒๗	สำนักงานยาสูบนครพนม	nkonleaf@thaitobacco.or.th	๐ ๔๒๕๑ ๒๓๙๐	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบนครพนม
๒๘	สำนักงานยาสูบหนองคาย	nkaileaf@thaitobacco.or.th	๐ ๔๒๔๑ ๒๙๘๑	ผู้จัดการสำนักงานยาสูบหนองคาย
๒๙	โรงอบใบยาเด่นชัย	dencacc@thaitobacco.or.th	๐ ๕๕๖๑ ๓๐๐๗	ผู้จัดการโรงอบใบยาเด่นชัย
๓๐	สถานีทดลองยาสูบแม่โจ้	maejor_d@thaitobacco.or.th	๐ ๕๓๔๙ ๘๖๐๘	ผู้จัดการสถานีทดลองยาสูบแม่โจ้
๓๑	สำนักงบประมาณ	budget@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๙๐๓	หัวหน้าสำนักงบประมาณ
๓๒	สำนักคุณภาพ ความปลอดภัยและ สิ่งแวดล้อม	quality@thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๘๘๔๒	หัวหน้าสำนักคุณภาพ ปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม
๓๓	สำนักบริหารจัดการพลังงานเพื่อ ความยั่งยืน	newfac@thaitobacco.or.th	๐ ๓๕๓๕ ๒๕๕๕ ต่อ ๘๘๐๐๓	หัวหน้าสำนักโครงการย้ายโรงงานผลิตยาสูบ สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
๓๔	สำนักบริหารทรัพย์สิน	property@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๐๐๐ ต่อ ๑๓๖๔, ๒๓๑๕, ๑๓๙๐	หัวหน้าสำนักบริหารทรัพย์สิน
๓๕	สำนักกฎหมาย	legal@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๐๒๒, ๐ ๒๒๒๙ ๑๐๒๖	หัวหน้าสำนักกฎหมาย
๓๖	สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	it_ttm@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๘๓๑	หัวหน้าสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
๓๗	สำนักป้องกันบุหรืผิดกฎหมาย	ilcttm@thaitobacco.or.th	๐ ๒๒๒๙ ๑๙๗๐	หัวหน้าสำนักป้องกันบุหรืผิดกฎหมาย



ประกาศการยาสูบแห่งประเทศไทย

ที่ ๑๐ /๒๕๖๕

เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการยาสูบแห่งประเทศไทย

การยาสูบแห่งประเทศไทยมีความมุ่งมั่นตลอดมาที่จะดำเนินกิจการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีพร้อมด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจุบันได้มีการบังคับใช้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ที่ให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลทั้งในเรื่อง การนำไปใช้ หรือการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการใช้ประโยชน์ข้อมูลส่วนบุคคลอย่างปลอดภัยและสอดคล้องกับมาตรฐานสากล การยาสูบแห่งประเทศไทยจึงตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องให้มีการดำเนินการจัดให้มีมาตรการด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมการประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๓ (๒) และมาตรา ๒๕ แห่งพระราชบัญญัติการยาสูบแห่งประเทศไทย พ.ศ. ๒๕๖๑ และข้อ ๑๓ ของข้อบังคับการยาสูบแห่งประเทศไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานของผู้ว่าการและการมอบให้ผู้อื่นปฏิบัติงานแทนผู้ว่าการ พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑. ประกาศนี้เรียกว่า “นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของการยาสูบแห่งประเทศไทย”

ข้อ ๒. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

การยาสูบแห่งประเทศไทยให้ความสำคัญกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ตลอดจนการควบคุมและการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากการยาสูบแห่งประเทศไทยในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ จะต้องให้การกำกับดูแลการประมวลผลและมาตรการป้องกัน รวมถึงการบริหารความเสี่ยงในการปฏิบัติ หรือดเว้นการปฏิบัติการใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย จึงได้จัดทำนโยบายและแนวทางการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อให้การยาสูบแห่งประเทศไทยและบุคลากรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติอย่างเคร่งครัด การดำเนินการให้มีมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลนี้ เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการติดต่อ หรือทำธุรกรรม รวมทั้งธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์กับการยาสูบแห่งประเทศไทยว่าข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล จะได้รับการปกป้องและคุ้มครองอย่างเหมาะสม เพื่อให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ พนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และคู่ค้า รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงานหรือทำประโยชน์ให้แก่การยาสูบแห่งประเทศไทย หรือในสถานประกอบกิจการของการยาสูบแห่งประเทศไทยทราบและเข้าใจ นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

นโยบาย...

นโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้ มีขอบเขตการบังคับใช้ครอบคลุมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทั้งหมดที่ดำเนินการโดยการยาสูบแห่งประเทศไทย รวมถึงบุคคลใดๆ ซึ่งล่วงรู้ข้อมูลส่วนบุคคลเนื่องจากเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของการยาสูบแห่งประเทศไทยจะต้องปฏิบัติตามกฎหมาย รวมทั้งนโยบายและแนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลฉบับนี้ และเนื่องจากมีข้อมูลส่วนบุคคลที่อยู่ในความรับผิดชอบเป็นจำนวนมากที่ได้เก็บรวบรวมไว้ก่อนวันที่พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ใช้บังคับ การยาสูบแห่งประเทศไทยจะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลดังกล่าวต่อไปตามวัตถุประสงค์เดิม สำหรับการเปิดเผยและการดำเนินการอื่นที่ไม่ใช่การเก็บรวบรวมและการใช้ข้อมูลส่วนบุคคลข้างต้น ยสท. จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ อันจะทำให้การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลมีประสิทธิภาพและสร้างความมั่นใจให้กับเจ้าของข้อมูล

ข้อ ๓. คำนิยาม

“ยสท.” หมายความว่า การยาสูบแห่งประเทศไทย

“การประมวลผลข้อมูล” หมายความว่า การดำเนินการหรือชุดการดำเนินการใดๆ ซึ่งกระทำต่อข้อมูลส่วนบุคคลหรือชุดข้อมูลส่วนบุคคล ไม่ว่าจะโดยวิธีการอัตโนมัติหรือไม่ เช่น การเก็บ บันทึก จัดระบบ จัดโครงสร้าง เก็บรักษา เปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยน การรับ พิจารณา ใช้ เผยแพร่ด้วยวิธีการส่งต่อ เผยแพร่ หรือกระทำการอื่นใดซึ่งทำให้เกิดความพร้อมการใช้งาน การจัดวางหรือผสมเข้าด้วยกัน การจำกัด การลบ หรือการทำลาย

“ข้อมูล” หมายความว่า สิ่งที่มีสื่อความหมายให้ทราบเรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูลหรือสิ่งใดๆ ไม่ว่าจะปรากฏในรูปของตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบอื่นใดที่สื่อความหมายได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

“บุคคล” หมายความว่า บุคคลธรรมดา

“เจ้าของข้อมูล” หมายความว่า บุคคลที่ข้อมูลนั้นสามารถระบุตัวตนไปถึงได้

“ข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาที่ทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม ทำให้สามารถแยกแยะเจ้าของข้อมูลออกจากบุคคลอื่น ทำให้สามารถติดตามพฤติกรรมเจ้าของข้อมูล หรือทำให้สามารถเชื่อมโยงกับชุดข้อมูลอื่นแล้วสามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ แต่ไม่รวมถึงข้อมูลของผู้ถึงแก่กรรม เช่น

(๑) ชื่อ - นามสกุล

(๒) เลขประจำตัวประชาชน เลขหนังสือเดินทาง เลขใบอนุญาตขับขี่ เลขประจำตัวผู้เสียภาษี เลขบัญชีธนาคาร เลขบัตรเครดิต รหัสชาวไร่

(๓) ที่อยู่ อีเมล หมายเลขโทรศัพท์

(๔) ข้อมูลอุปกรณ์หรือเครื่องมือและข้อมูลบันทึกต่าง ๆ ที่ใช้ติดตามตรวจสอบกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล เช่น IP Address, MAC Address, Cookie, User ID และ Log File

(๕) ข้อมูลชีวมิติ (Biometric data) หมายถึง ข้อมูลอัตลักษณ์ของบุคคลหนึ่งๆ ที่เกิดจากการใช้เทคนิคหรือเทคโนโลยีชีวมิติในการจำแนกอัตลักษณ์ทางกายภาพของบุคคล เช่น ใบหน้า ลายนิ้วมือ หรืออัตลักษณ์ทางพฤติกรรมของบุคคล เช่น การพูด การเขียน เพื่อระบุ พิสูจน์ หรือยืนยันตัวตนของบุคคลนั้น

(๖) ข้อมูล...

(๖) ข้อมูลระบุทรัพย์สินของบุคคล เช่น ทะเบียนรถยนต์ โฉนดที่ดิน

(๗) ข้อมูลที่สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลอื่น ซึ่งทำให้สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ เช่น วันเกิด และสถานที่เกิด เชื้อชาติ สัญชาติ น้าหนัก ส่วนสูง ข้อมูลตำแหน่งที่อยู่ (Location) ข้อมูลการศึกษา ข้อมูลทางการเงิน และข้อมูลการจ้างงาน

(๘) ข้อมูลการประเมินผลการทำงานหรือความเห็นของนายจ้างต่อการทำงานของลูกจ้าง

(๙) ข้อมูลที่สามารถใช้ในการค้นหาข้อมูลส่วนบุคคลอื่นในอินเทอร์เน็ต หรือช่องทางออนไลน์อื่น ๆ

“ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว” หมายความว่า ข้อมูลที่เป็นเรื่องส่วนตัวโดยแท้ของส่วนบุคคล แต่มีความละเอียดอ่อนและเสี่ยงต่อการถูกใช้ในการเลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนา ประชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใด ซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลในทำนองเดียวกัน

“ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” หมายความว่า ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

“เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” (Data Protection Officer: DPO) หมายความว่า ผู้ที่ได้รับแต่งตั้งจาก ยสท. ให้มีหน้าที่ให้คำแนะนำและตรวจสอบการดำเนินงาน ประสานงาน และให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ ๔. การเก็บรวบรวม ใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจำกัด

(๑) ยสท. จะเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลูกจ้าง ผู้ใช้บริการ และคู่ค้าของ ยสท. รวมถึงผู้ซึ่งได้รับความยินยอมให้ทำงานหรือทำประโยชน์ให้แก่ ยสท. ในสถานประกอบกิจการของ ยสท. ไม่ว่าจะเรียกชื่ออย่างไรก็ตาม หรือการบริหารจัดการภายในองค์กร ซึ่งจะจำกัดเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานของ ยสท. การศึกษา วิเคราะห์ วิจัย หรือการจัดทำสถิติ เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ แก่เจ้าของข้อมูลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยจะใช้วิธีการที่ชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม มีการจัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น

เพื่อการรักษาความปลอดภัยของบุคลากร สถานที่และทรัพย์สินของ ยสท. ซึ่งในการรักษาความปลอดภัยของบุคลากร สถานที่ และทรัพย์สิน ยสท. จำเป็นต้องได้รับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ที่เข้ามาในพื้นที่ อาทิ ชื่อ นามสกุล หน่วยงาน รูปถ่าย รวมทั้งมีการบันทึกภาพผ่านทางโทรทัศน์วงจรปิด (Closed-circuit television : CCTV) โดยจะเก็บเท่าที่จำเป็นชั่วระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมกับการรักษาความปลอดภัยและการตรวจสอบในกรณีมีเหตุอันจำเป็น

ในกรณี...

ในกรณีการใช้บริการทางเว็บไซต์หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ยสท. จะจัดเก็บบันทึกข้อมูลการเข้าออกเว็บไซต์โดยระบบอัตโนมัติ เพื่อวัตถุประสงค์ในการวิเคราะห์และติดตามการใช้บริการทางเว็บไซต์ และการตรวจสอบย้อนหลังในกรณีที่เกิดปัญหาการใช้งาน โดยจะจัดเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้ตามระยะเวลาเท่าที่จำเป็น ยสท. อาจเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลจากแหล่งอื่นที่ไม่ใช่จากเจ้าของข้อมูลโดยตรงเฉพาะในกรณีที่มีความจำเป็น เพื่อปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องเป็นปัจจุบัน และหรือปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของ ยสท. โดยจะแจ้งถึงการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลให้เจ้าของข้อมูลทราบ ซึ่งพนักงานทุกคนที่มีหน้าที่จัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้บริการทางเว็บไซต์ หรือการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องให้ความสำคัญและรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ตนจัดเก็บ ตามนโยบายและแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ ยสท.

(๒) ยสท. อาจส่ง โอน หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กับ บุคคล หน่วยงาน องค์กร นิติบุคคลใด ๆ ภายนอก ซึ่งมีสัญญาอยู่กับ ยสท. หรือที่ ยสท. มีความสัมพันธ์ด้วยทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อวัตถุประสงค์ในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินงานของ ยสท.

(๓) ยสท. จะดำเนินการตามข้อ (๑) หรือ (๒) เมื่อได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ยกเว้นในกรณี ดังต่อไปนี้

(๓.๑) เพื่อป้องกันหรือระงับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย หรือสุขภาพ

กรณีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อป้องกันอันตราย ที่เกิดกับชีวิต สุขภาพของเจ้าของข้อมูล เช่น การส่งข้อมูลส่วนบุคคลต่อโรงพยาบาลเพื่อการรักษาที่เจ็บป่วยฉุกเฉินจนไม่สามารถให้ความยินยอมได้ด้วยตนเอง และไม่มีวิธีอื่นที่สามารถกระทำได้โดยไม่เปิดเผยข้อมูล

(๓.๒) เพื่อปฏิบัติตามสัญญา

กรณีการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็น ต่อการให้บริการหรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลและ ยสท. เช่น เจ้าของข้อมูลที่ประสงค์ จะทำสัญญาซื้อขายบุหรี่ ยาเส้น หรือยาสูบกับ ยสท. ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องทราบชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เพื่อให้บริการ

(๓.๓) เพื่อปฏิบัติภารกิจของรัฐ

กรณีมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติตามภารกิจหน้าที่ตามอำนาจรัฐที่ ยสท. ได้รับมอบหมาย โดย ยสท. จะพิจารณาถึงความจำเป็นระหว่างการดำเนินการกิจและสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนั้น หาก ยสท. มีหน้าที่ตามภารกิจของรัฐ ก็สามารถใช้อำนาจข้อมูลนี้ในการประมวลผลข้อมูลได้

(๓.๔) เพื่อประโยชน์อันชอบธรรม

กรณีมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมในการดำเนินงานของ ยสท. โดย ยสท. จะพิจารณาถึงสิทธิของเจ้าของข้อมูลเป็นสำคัญ เช่น เพื่อป้องกันการฉ้อโกง การรักษาความปลอดภัยในระบบเครือข่าย การปกป้องสิทธิเสรีภาพ และประโยชน์ของเจ้าของข้อมูล

(๓.๕) เพื่อ ...

(๓.๕) เพื่อการศึกษาวิจัยหรือสถิติ

กรณีที่มีการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเกี่ยวกับการศึกษาวิจัยหรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิ และเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล

(๓.๖) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย

กรณีมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือตามคำสั่งของหน่วยงานรัฐที่มีอำนาจ แต่จะต้องไม่ใช่กรณีที่ผู้ควบคุมข้อมูลมีดุลพินิจในการเก็บรวบรวม การใช้ หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล หรือมีทางเลือกอื่นใดที่สามารถทำได้ เช่น ยสท. อาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลให้กรมสรรพากร หรือการส่งข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งของพนักงานอัยการ หรือศาล และการจัดเก็บข้อมูล Log File ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์

(๔) ยสท. จะไม่จัดเก็บข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งเกี่ยวกับเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ความคิดเห็นทางการเมือง ความเชื่อในลัทธิ ศาสนาหรือปรัชญา พฤติกรรมทางเพศ ประวัติอาชญากรรม ข้อมูลสุขภาพ ความพิการ ข้อมูลสหภาพแรงงาน ข้อมูลพันธุกรรม ข้อมูลชีวภาพ หรือข้อมูลอื่นใดซึ่งกระทบต่อเจ้าของข้อมูลในทำนองเดียวกัน เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลโดยชัดแจ้งเท่านั้น หรือข้อยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนด

ข้อ ๕. การรักษาความมั่นคงปลอดภัย

ยสท. จะรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่มีสิทธิ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย ด้วยการกำหนดมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ วิธีปฏิบัติ และสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด และหรือสอดคล้องกับมาตรฐานสากล ยสท. จะมีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลให้มีประสิทธิภาพและปลอดภัยตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด ดังนี้

(๑) เงื่อนไขในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การกำหนดชั้นความลับ วิธีการเข้าถึงข้อมูล และการจำกัดการเข้าถึงข้อมูล

(๒) กระบวนการรองรับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทางกายภาพ จัดให้มีสถานที่ที่เหมาะสม และปลอดภัยในการจัดเก็บข้อมูลหรือเอกสารต่างๆ และกำหนดกระบวนการลบ หรือทำลายข้อมูลและอุปกรณ์เมื่อหมดความจำเป็นหรือได้รับการร้องขอจากเจ้าของข้อมูล

(๓) กระบวนการรองรับการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การแฝงข้อมูล (Pseudonymization) การจัดทำข้อมูลนิรนาม (Anonymization) และการเข้ารหัสข้อมูล (Encryption)

(๔) กำหนดแผนการรับมือและแก้ไข กรณีมีการรั่วไหล หรือการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

(๕) มีมาตรการเชิงเทคนิคและเชิงบริหารจัดการ เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัย ในการดำเนินงาน ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลให้เหมาะสมกับการบริหารความเสี่ยงของ ยสท. ตามมาตรฐานสากล

ข้อ ๖. ...

ข้อ ๖. สิทธิของเจ้าของข้อมูล

เจ้าของข้อมูลสามารถร้องขอให้ ยสท. ดำเนินการตามสิทธิของเจ้าของข้อมูล ดังนี้

(๑) สิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือขอให้เปิดเผยชี้แจงถึงการได้มาของข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลไม่ได้ให้ความยินยอม โดย ยสท. จะจัดเตรียมหรือจัดทำสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลที่เกี่ยวข้องตามช่องทางการสื่อสารของ ยสท. ทั้งนี้ ยสท. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอหากเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามคำสั่งศาล หรือการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสิทธิและเสรีภาพของบุคคลอื่น

(๒) สิทธิในการแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เป็นปัจจุบัน ครบถ้วนสมบูรณ์ และไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด โดยจะต้องนำหลักฐานหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องมาแสดง หาก ยสท. เห็นว่าการขอแก้ไขข้อมูลนั้นไม่มีเหตุผลเพียงพอ ยสท. จะปฏิเสธคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลและจะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

(๓) สิทธิในการลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูล

(๓.๑) เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ และ ยสท. จะต้องดำเนินการหากเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

(๓.๑.๑) เมื่อ ยสท. หมดความจำเป็นในการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์

(๓.๑.๒) เมื่อเจ้าของข้อมูลเพิกถอนความยินยอม และ ยสท. ไม่มีอำนาจตามกฎหมายในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๓.๑.๓) เมื่อเจ้าของข้อมูลคัดค้านการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อการปฏิบัติการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอรัฐหรือเพื่อประโยชน์อันชอบด้วยกฎหมาย ซึ่ง ยสท. ไม่สามารถปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลได้

(๓.๑.๔) ข้อมูลส่วนบุคคลถูกเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย

(๓.๒) ยสท. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลตามข้อ (๓.๑) หากเป็นการเก็บรักษาเพื่อใช้หรือเปิดเผยตามความจำเป็น ดังนี้

(๓.๒.๑) เพื่อการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น หรือก่อตั้งสิทธิ การปฏิบัติตามการใช้สิทธิ ยกข้อต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย

(๓.๒.๒) เพื่อวัตถุประสงค์ในการจัดทำเอกสารประวัติศาสตร์ จดหมายเหตุ

(๓.๒.๓) เพื่อดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือปฏิบัติตามอำนาจรัฐที่ ยสท. ได้รับมอบหมาย

(๓.๒.๔) ข้อมูลที่มีความจำเป็นเพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย หรือเพื่อวัตถุประสงค์ด้านเวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ และประโยชน์ด้านการสาธารณสุข

(๓.๒.๕) เพื่อ...

(๓.๒.๕) เพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย

(๓.๒.๖) ในเรื่องอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

(๔) สิทธิในการเพิกถอนความยินยอม

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอ เพิกถอน ความยินยอมนั้นได้ โดย ยสท. จะดำเนินการตามคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล การถอนความยินยอมไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการอื่นใดที่ได้กระทำก่อนที่จะมีการใช้สิทธิเพิกถอนความยินยอม

ทั้งนี้ ยสท. มีสิทธิปฏิเสธคำร้องขอ หากมีข้อจำกัดสิทธิในการเพิกถอนความยินยอมโดยกฎหมาย

(๕) สิทธิในการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองไปยังผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลรายอื่นในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถอ่านหรือใช้งานได้จากเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทั่วไป รวมทั้งมีสิทธิขอตรวจสอบการโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวได้โดยมีเงื่อนไข ดังนี้

(๕.๑) ต้องเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่เจ้าของข้อมูลได้ให้ความยินยอมในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล

(๕.๒) การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อความจำเป็นต่อการดำเนินงาน หรือปฏิบัติตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลและ ยสท. ตามข้อ ๔ (๓) (๓.๒)

ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการขอรับหรือโอนย้ายข้อมูลส่วนบุคคล หากเป็นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย ละเมิดสิทธิหรือเสรีภาพของบุคคลอื่น โดยสภาพทางเทคนิคไม่สามารถทำได้ หรือ ยสท. ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการเกินสมควร โดย ยสท. จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอไว้เป็นหลักฐาน

(๖) สิทธิในการขอห้ามมิให้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (ระงับการใช้)

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอห้ามมิให้ ยสท. ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลได้ ตามเงื่อนไข ดังนี้

(๖.๑) ยสท. อยู่ระหว่างดำเนินการตามข้อ ๖ (๒) แต่หาก ยสท. ตรวจสอบได้ว่าข้อมูลนั้นถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว ยสท. สามารถปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าวได้

(๖.๒) เมื่อเป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ถูกเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายและเจ้าของข้อมูลไม่ได้ใช้สิทธิขอให้ลบ ทำลาย หรือทำให้ไม่สามารถระบุตัวเจ้าของข้อมูลได้ตามข้อ ๖ (๓) (๓.๑) (๓.๑.๔) แต่เจ้าของข้อมูลขอให้ระงับการใช้แทน ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธคำร้องขอดังกล่าว หากสามารถอ้างฐานทางกฎหมายอื่นในการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้

(๖.๓) เมื่อไม่มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้น แต่เจ้าของข้อมูลขอให้เก็บรักษาไว้เพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๖.๔) ยสท. อยู่ระหว่างการพิสูจน์เพื่อปฏิเสธการคัดค้านของเจ้าของข้อมูลตามสิทธิข้อ ๖ (๗)

(๗) สิทธิ...

(๗) สิทธิในการคัดค้าน

เจ้าของข้อมูลสามารถยื่นคำร้องขอคัดค้านการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลได้ตามเงื่อนไข ดังนี้

(๗.๑) เพื่อการปฏิบัติการของรัฐบาลและเพื่อประโยชน์อันชอบธรรมตามข้อ ๔ (๓.๓) และ (๓.๔) ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากพิสูจน์ได้ว่ามีเหตุอันชอบด้วยกฎหมายที่สำคัญกว่า หรือเพื่อการก่อตั้งสิทธิตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย

(๗.๒) เพื่อวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการศึกษาวิจัยทางวิทยาศาสตร์ ประวัติศาสตร์ สถิติ ทั้งนี้ ยสท. จะปฏิเสธการคัดค้าน หากมีความจำเป็นในการดำเนินการกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท.

ยสท. จะบันทึกเหตุผลในการปฏิเสธคำร้องขอตามวรรคหนึ่งไว้เป็นหลักฐาน ทั้งนี้ หากไม่เข้าข้อยกเว้นการปฏิเสธการคัดค้าน ยสท. จะไม่เก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลนั้นต่อไป โดยจะแยกส่วนออกจากข้อมูลอื่นอย่างชัดเจน เมื่อเจ้าของข้อมูลได้แจ้งการคัดค้านให้ ยสท. ทราบ

(๘) สิทธิการได้รับแจ้งข้อมูล

เจ้าของข้อมูลมีสิทธิจะได้รับแจ้งข้อมูล กรณีที่ ยสท. ได้รับข้อมูลจากเจ้าของข้อมูลโดยตรง หรือได้รับจากบุคคลที่สามตามช่องทางสื่อสารของ ยสท.

ข้อ ๗ ข้อยกเว้นสิทธิ

ยสท. สงวนสิทธิในการปฏิเสธคำร้องขอตามข้อ ๖ กรณีดังต่อไปนี้

(๑) ผู้ยื่นคำร้องไม่สามารถแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนได้ว่าผู้ยื่นคำร้องเป็นเจ้าของข้อมูลหรือมีอำนาจในการยื่นคำร้องดังกล่าว

(๒) คำร้องขอดังกล่าวไม่สมเหตุผล เช่น กรณีที่ผู้ร้องขอไม่มีสิทธิในการขอลบข้อมูลส่วนบุคคล หรือไม่มีข้อมูลส่วนบุคคลนั้นอยู่ที่ ยสท.

(๓) คำร้องขอดังกล่าวเป็นคำร้องขอฟุ่มเฟือย เช่น เป็นคำร้องขอที่มีลักษณะเดียวกัน หรือมีเนื้อหาเดียวกันซ้ำ ๆ กันโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

(๔) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการใช้เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น หรือเป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดทำ เอกสารประวัติศาสตร์ หรือจดหมายเหตุเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือที่เกี่ยวกับการศึกษาวิจัย หรือสถิติซึ่งได้จัดให้มีมาตรการปกป้องที่เหมาะสมเพื่อคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจกรรมเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือการใช้อำนาจรัฐที่ได้มอบหมายให้แก่ ยสท. หรือเป็นการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นข้อมูลอ่อนไหว (sensitive data) ที่เป็นการจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในด้านเวชศาสตร์ป้องกัน อาชีวเวชศาสตร์ ประโยชน์สาธารณะ ด้านการสาธารณสุข การคุ้มครองแรงงาน สวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของผู้มีสิทธิตามกฎหมาย การคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ การคุ้มครองทางสังคม

(๕) การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลนั้นเป็นไปเพื่อการก่อตั้งสิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย การปฏิบัติตามหรือการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือการยกขึ้นต่อสู้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย

(๖) การดำเนินการดังกล่าวกระทบในด้านลบต่อสิทธิเสรีภาพของบุคคลอื่น ๆ

(๗) การ ...

(๗) การประมวลผลข้อมูลเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายของ ยสท.

(๘) การประมวลผลข้อมูลนั้นเป็นความจำเป็นเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินการกิจเพื่อประโยชน์สาธารณะของ ยสท. หรือปฏิบัติหน้าที่ในการใช้อำนาจอธิปไตยที่มอบให้แก่ ยสท. หรือหน้าที่ตามกฎหมาย

(๙) การประมวลผลข้อมูลนั้นมีความจำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ตามสัญญาระหว่างเจ้าของข้อมูลกับ ยสท.

(๑๐) การประมวลผลข้อมูลมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์โดยชอบด้วยกฎหมายของ ยสท.

โดยปกติผู้ยื่นคำร้องจะไม่เสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามคำร้องขอ อย่างไรก็ตาม หากปรากฏอย่าง ชัดเจนว่าคำร้องขอของผู้ยื่นคำร้องเป็นคำร้องขอที่ไม่สมเหตุผล หรือคำร้องขอฟุ่มเฟือย ยสท. อาจคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการตามสิทธิแก่ผู้ยื่นคำร้องตามสมควร

อนึ่ง ในกรณีที่ ยสท. ปฏิเสธไม่ดำเนินการตามคำร้องขอของท่าน ท่านสามารถร้องเรียนต่อสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้

ข้อ ๘. การใช้คุกกี้ (Cookies)

คุกกี้ คือ ไฟล์คอมพิวเตอร์เล็ก ๆ ที่จะทำการเก็บข้อมูลชั่วคราวที่จำเป็นลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร มีผลในขณะที่เข้าใช้งานระบบเว็บไซต์เท่านั้น คุกกี้จะหมดอายุหรือสิ้นผล เมื่อสิ้นสุดการใช้งานระบบเว็บไซต์หรือการเชื่อมโยงข้อมูลของ ยสท. หรือจนกว่าผู้ให้บริการจะทำการลบคุกกี้ทิ้งเสีย หรือกระทำการที่ไม่อนุญาตให้คุกกี้ทำงานอีกต่อไป

ยสท. ใช้คุกกี้ (Cookies) เช่น คุกกี้ที่จำเป็น (Strictly Necessary Cookies) คุกกี้เพื่อการวิเคราะห์ (Analytic Cookies) คุกกี้เพื่อช่วยในการใช้งาน (Functional Cookies) คุกกี้เพื่อปรับเนื้อหาให้เข้ากับกลุ่มเป้าหมาย (Targeting Cookies) เพื่อช่วยให้ ยสท. เก็บข้อมูล เช่น ชนิดของเบราว์เซอร์ เวลาที่ใช้บริการออนไลน์ หน้าที่เข้าชม URL ที่อ้างอิงการตั้งค่าภาษาและข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์อื่น ๆ โดยมีวัตถุประสงค์ด้านความปลอดภัย เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งานเว็บไซต์ เพื่อการแสดงผลข้อมูลที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติ และเพื่อพัฒนาประสบการณ์การเข้าชมเว็บไซต์และแอปพลิเคชันให้ตรงตามความต้องการของท่านขณะที่ใช้บริการออนไลน์ นอกจากนี้ คุกกี้เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ ยสท. สามารถเลือกข้อเสนอที่ท่านน่าจะสนใจมากที่สุด เพื่อแสดงในขณะที่ท่านใช้บริการออนไลน์

(๑) การจัดการคุกกี้

เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลสามารถเลือกตั้งค่าคุกกี้แต่ละประเภท ยกเว้นคุกกี้ที่จำเป็น (Strictly Necessary Cookies) ได้ โดย “การตั้งค่าคุกกี้” หรือ การตั้งค่าในเว็บเบราว์เซอร์(web browser) เช่น ห้ามการติดตั้งคุกกี้ลงบนอุปกรณ์ของท่าน

ทั้งนี้ การปิดการใช้งานคุกกี้อาจส่งผลให้ท่านไม่สามารถใช้เว็บไซต์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) ระยะเวลาจัดเก็บคุกกี้

(๒.๑) คุกกี้แบบช่วงเวลา (Session Cookies) จะถูกลบโดยอัตโนมัติเมื่อคุณปิดเบราว์เซอร์

(๒.๒) คุกกี้ถาวร (Persistent Cookies) จะยังคงอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการจนกระทั่งหมดอายุ หรือถูกลบทิ้ง Persistent cookies สามารถเก็บข้อมูลความสนใจของผู้ใช้บริการทำให้การเข้าใช้เว็บไซต์ครั้งต่อไป ของผู้บริการง่ายและใกล้เคียงกับความสนใจของผู้บริการมากขึ้น

ข้อ ๙. ...

ข้อ ๙. การรักษาความปลอดภัย

สำหรับข้อมูลส่วนบุคคล ยสท. ได้จัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล โดยไม่มีอำนาจหรือโดยขัดต่อกฎหมาย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ ยสท.

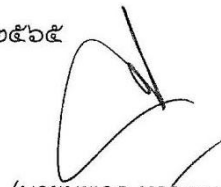
ในกรณีที่ ยสท. ให้องค์กรหรือบุคคลภายนอกดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแทน ยสท. ทาง ยสท. จะกำหนดให้องค์กรหรือบุคคลภายนอกดังกล่าวเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลไว้เป็นความลับ และรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว รวมถึงป้องกันมิให้นำข้อมูลส่วนบุคคลไปเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยเพื่อการอื่นใด โดยไม่มีอำนาจ หรือโดยขัดต่อกฎหมาย

ข้อ ๑๐. การปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ยสท. จะปรับปรุงนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายและการดำเนินงานของ ยสท. รวมถึงอาจปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเจ้าของข้อมูล โดย ยสท. จะประกาศแจ้งให้ทราบอย่างชัดเจนก่อนจะเริ่มดำเนินการ หรืออาจส่งประกาศแจ้งเตือนให้เจ้าของข้อมูลทราบโดยตรงตามช่องทางการสื่อสารของ ยสท.

เจ้าของข้อมูลสามารถให้ข้อคิดเห็นและสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือสำนักงานการยาสูบแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เลขที่ ๑๘๔ ถนนพระราม ๔ แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐ เว็บไซต์ <https://www.thaitobacco.or.th/> หรือ Call Center โทร ๐๒-๒๒๙-๑๑๖๘ และ ๐๒-๒๒๙-๒๒๓๕-๖ หรือที่สำนักงานการยาสูบแห่งประเทศไทย ส่วนภูมิภาคทุกแห่ง

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๕



(นายพนพล หอญนสาร)

รองผู้ว่าการ รักษาการแทน

ผู้ว่าการการยาสูบแห่งประเทศไทย



แบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน

เลขที่รับ.....

หน่วยงาน.....

รับเรื่องวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ชื่อ-สกุล ผู้ร้องเรียน/ผู้แจ้ง.....

โทรศัพท์.....E-Mail.....

อยู่บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....หมู่บ้าน.....ถนน.....

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

หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน..... ☐ มีความประสงค์ขอให้ปกปิดชื่อ

เรื่องร้องเรียน/อื่นๆ (เรื่อง).....

รายละเอียดเรื่องร้องเรียน (ระบุพยาน/หลักฐาน).....

สิ่งที่ต้องการแก้ไข

ผู้ที่สามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (ชื่อ-สกุล).....

หน่วยงาน.....หมายเลขโทรศัพท์.....

สถานที่ติดต่อ.....

- ข้อมูลเกี่ยวกับชื่อ สกุล หมายเลขโทรศัพท์ E-Mail สถานที่ติดต่อกลับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ เว้นแต่ที่จำเป็นต้องเปิดเผยตามข้อกำหนดของกฎหมาย
- การนำความเท็จมาร้องเรียนต่อเจ้าหน้าที่ ซึ่งทำให้ผู้อื่นได้รับความเสียหายอาจเป็นความผิดฐานตามกฎหมาย
- ขอรับรองว่าข้อเท็จจริงที่ยื่นร้องเรียนต่อการยาสูบแห่งประเทศไทยเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจริงทั้งหมดและขอรับผิดชอบต่อข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ร้องเรียน

(.....)

สำหรับเจ้าหน้าที่ (การพิจารณาเรื่องร้องเรียน) หมายเลขเรื่องร้องเรียน (A / B / C)

เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับ ☐ สินค้า/บริการ ☐ องค์กร/นโยบาย ☐ บุคลากร/จริยธรรม ☐ กฎหมาย ☐ สิ่งแวดล้อม

☐ การจัดซื้อจัดจ้าง ☐ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ☐ ขอข้อมูล ☐ อื่นๆ

☐ ช่องทางการรับเรื่อง.....

☐ แจ้งผู้บังคับบัญชาทราบ

☐ แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ (หน่วยงาน).....

☐ แจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

กำหนดให้แจ้งผลดำเนินการกลับวันที่

☐ แจ้งยุติเรื่อง เนื่องจาก

ลงชื่อ.....ผู้รับเรื่อง

(.....)

รายงานเรื่องร้องเรียนของการยาสูบแห่งประเทศไทย
ประจำเดือน พ.ศ ปีงบประมาณ
หน่วยงาน

- ☐ ไม่มีข้อร้องเรียนในเดือนนี้
- ☐ มีข้อร้องเรียนในเดือนนี้ ข้อเสนอแนะ จำนวน เรื่อง ขอข้อมูล จำนวน เรื่อง เรื่องร้องเรียน จำนวน เรื่อง

หมายเลข	โปรดระบุหัวข้อ ข้อเสนอแนะ/ ขอข้อมูล/ข้อ ร้องเรียน*	วันที่ รับเรื่อง	ผู้ร้องเรียน (ระบุชื่อบุคคล/ หน่วยงาน)	ข้อมูลติดต่อกลับ (เบอร์โทร/Email)	ช่องทาง รับเรื่อง*	หมวดเรื่อง ร้องเรียน*	เรื่อง (รายละเอียดโดยย่อ)	หน่วยงาน เกี่ยวข้องที่ต้อง ดำเนินการแก้ไข	ผลดำเนินการ แก้ไข	วันที่หน่วยงาน แก้ไข ตอบกลับ ผู้ร้องเรียน	ระยะเวลา ดำเนินการ	ระดับ เรื่องร้องเรียน*	สถานะการ ดำเนินงาน

ลงชื่อ

ผู้ประสานงานในการให้ข้อมูลและตอบเรื่องร้องเรียน

ลงนามผู้บังคับบัญชา

ตำแหน่ง

****หมายเหตุ :** - ช่องทางรับเรื่อง* (10 ช่องทางการร้องเรียน) สามารถศึกษาเพิ่มเติมในคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

- ระดับเรื่องร้องเรียน* สามารถศึกษาเพิ่มเติมในคู่มือการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน ข้อ 8.10 ขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

- หมวดเรื่องร้องเรียน* แบ่งออกเป็น 6 หัวข้อ 1. องค์กร/นโยบาย 2. บุคลากร/จริยธรรม 3. สินค้า/บริการ 4. การจัดซื้อจัดจ้าง 5. สิ่งแวดล้อม 6. เรื่องอื่น ๆ

- การรายงานเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน ลงชื่อผู้ประสานงานฯ โดยลงนามผ่านผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานทุกครั้ง

- หมายเลข ระบุเป็นตัวย่อของหน่วยงาน ตามด้วยหมายเลขเรื่อง (โดยขอให้เรียงลำดับหมายเลขต่อจากเดือนที่ผ่านมา)

แบบฟอร์มติดตามการจัดการเรื่องร้องเรียน

ส่วนที่ 1 การเรื่องร้องเรียน

ผู้ร้องเรียน ชื่อ.....สกุล.....วันที่ร้องเรียน.....

โทรศัพท์.....E-mail.....

หน่วยงาน/ที่อยู่.....

- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ☐ ติดต่อด้วยตนเอง ☐ Call Center/โทรศัพท์ ☐ โทรสาร
- ☐ หนังสือ/จดหมาย ☐ เว็บไซต์ของการยาสูบแห่งประเทศไทย ☐ สื่อสาธารณะ/สื่อมวลชน
- ☐ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล (1111) ☐ สื่อสังคมออนไลน์
- ☐ กล่องรับเรื่องร้องเรียน/กล่องรับฟังความคิดเห็น ☐ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมลกลางของหน่วยงาน)

ส่วนที่ 2 รายละเอียดเรื่องร้องเรียน

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ประเภทเรื่องร้องเรียนของหน่วยงาน

- ☐ ประเภท A เรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ
- ☐ ประเภท B เรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบเชิงลบต่อองค์กร เช่น ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ด้านสังคม ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ ฯลฯ
- ☐ ประเภท C เรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรและหน่วยงานภายใน ยสท. เช่น นโยบายการดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้าง บุคลากร ฯลฯ

ส่วนที่ 4 ประเด็นเรื่องร้องเรียน

- | | |
|--|---|
| ☐ 1. องค์กร/นโยบาย | ☐ 4. การจัดซื้อจัดจ้าง |
| ☐ 2. บุคลากร/จริยธรรม | ☐ 5. สิ่งแวดล้อม |
| ☐ 3. สินค้า/บริการ | ☐ 6. เรื่องอื่น ๆ |

ส่วนที่ 5 ระดับเรื่องร้องเรียน

- ☐ ระดับ 1 เป็นเรื่องร้องเรียนทั่วไปที่มีความซับซ้อนน้อย
- ☐ ระดับ 2 เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนปานกลาง ต้องใช้เวลาประสานงานหรือรวบรวมข้อมูลมากขึ้น
- ☐ ระดับ 3 เป็นเรื่องร้องเรียนที่มีความซับซ้อนสูง หรือมีผลกระทบวงกว้าง รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน

ส่วนที่ 6 การแก้ไข/การจัดการเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น

.....

.....

ส่วนที่ 7 การวิเคราะห์สาเหตุเบื้องต้น

1.
2.
3.

ส่วนที่ 8 มาตรการแก้ไข

.....

.....

ส่วนที่ 9 ผลการแก้ไขเรื่องร้องเรียน : วันที่แก้ไข.....

รวมระยะเวลาดำเนินการ.....วัน

☐ อยู่ระหว่างดำเนินการ (อธิบาย).....

☐ ดำเนินการจัดการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ตามบันทึกเลขที่..... ลงวันที่.....

พร้อมเอกสารประกอบ (ถ้ามี)

ส่วนที่ 10 แจ้งกลับผู้ร้องเรียนทราบผลโดยผ่านช่องทาง ☐ โทรศัพท์ ☐ หนังสือแจ้งผู้ร้องเรียน ☐ อีเมล ☐ จดหมาย

(สามารถแจ้งได้มากกว่า 1 ช่องทาง) ☐ เข้าพบผู้ร้องเรียนโดยตรง ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

.....ลงชื่อผู้ให้ข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง.....

.....ลงชื่อผู้อำนวยการฝ่าย/หัวหน้าสำนักงาน

(.....)

ตำแหน่ง.....

หมายเหตุ * ประเภทเรื่องร้องเรียน รายละเอียดปรากฏในเล่มคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ 8.8 แยกประเภทเรื่องร้องเรียน

* ระดับเรื่องร้องเรียน รายละเอียดปรากฏในเล่มคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานการจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อ 8.10 ดำเนินการแก้ไขเรื่องร้องเรียน



แบบฟอร์มติดตามการจัดการข้อร้องเรียน ยสท.